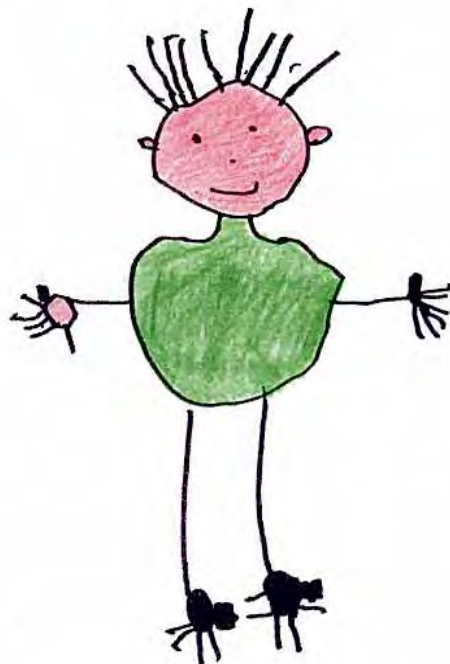




comissió  
impor



Los dibujos que ilustran esta Memoria han sido realizados por niños y niñas de la Fundación Talita y de la Fundació Catalana Síndrome de Down, entidades con las que Banco Sabadell colabora.

## Carta del presidente

Me complace, un año más, presentar nuestra Memoria anual sobre el ejercicio de la responsabilidad social por parte de nuestro grupo, mediante la cual deseamos compartir aquellas actividades, hechos y logros que durante el año 2006 han concretado las líneas de trabajo establecidas en nuestro plan estratégico ViC 07, con el objetivo de integrar los valores sociales y ambientales en nuestra gestión empresarial.

De acuerdo con las sugerencias de nuestros distintos grupos de interés y de la GRI (Global Reporting Initiative), hemos modificado el formato de este informe para hacerlo más accesible y próximo al lector. Para ello hemos aprovechado las posibilidades que nos brindan las actuales tecnologías de la información, tanto en lo concerniente al ahorro de papel como en la posibilidad de efectuar una navegación por los contenidos mucho más intuitiva y versátil.

Hemos querido sintetizar esta nueva línea de comunicación en un eslogan que cobra especial significado en este ejercicio del 2006 en el que celebramos los 125 años de la fundación del Banco: *Caminamos juntos*. Este eslogan conjuga algunos de nuestros principales valores corporativos y nuestro compromiso de avanzar junto a nuestro equipo humano, nuestros clientes, nuestros accionistas, nuestros proveedores y la propia sociedad de la que formamos parte, para afrontar los principales retos que nos plantea el futuro. Sus preocupaciones e intereses son también los nuestros.

Día a día recorremos el camino de la mejora continua en la relación que mantenemos con cada uno de estos grupos y con el entorno. Nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una demostración más de nuestra voluntad de incorporar en la estrategia los principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Así, en la relación con nuestro equipo humano, hemos fomentado, entre otros aspectos, la igualdad de oportunidades entre las mujeres y los hombres de nuestra empresa. Los avances realizados en este sentido se enmarcan en nuestra



adhesión al programa Óptima (una iniciativa del Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales).

En la relación con los clientes, nos sigue guiando nuestra tradicional orientación al servicio y capacidad de innovación para configurar una oferta de soluciones financieras de calidad ajustada a sus iniciativas, tanto empresariales como personales.

También hemos seguido avanzando en las relaciones con los accionistas, los proveedores y la comunidad. Con los accionistas, hemos perseverado para ofrecerles toda la información relevante con la máxima puntualidad y transparencia. Respecto a los proveedores, hemos establecido objetivos ambiciosos de mejora para el 2007 con el fin de incrementar su integración en nuestros compromisos sociales y ambientales. En cuanto a la comunidad, cabe destacar especialmente nuestras acciones de patrocinio en el ámbito cultural y de formación y nuestra colaboración con ONG.

Finalmente, en referencia a nuestra relación con el entorno, y con el objetivo de contribuir a la mejora del medio ambiente, éste ha sido un año especialmente activo. Por un lado, hemos desarrollado el sistema de gestión ambiental. En la sede corporativa de Sant Cugat del Vallès nos hemos marcado como objetivo obtener la certificación ISO 14001 durante el primer trimestre del 2007, con la voluntad de extenderlo gradualmente a todas nuestras oficinas, incorporando las buenas prácticas ambientales a nuestro desempeño cotidiano. Por otro lado, Banco Sabadell es uno de los líderes en financiación de proyectos de energías renovables. Creemos firmemente en un nuevo modelo energético que utilice fuentes renovables, que sea mucho más respetuoso con el medio ambiente y que garantice un mundo mejor para las generaciones futuras. Además, para el 2007 hemos establecido objetivos concretos de mejora para cada uno de los aspectos sociales y ambientales que aparecen en la memoria, para dar muestra de nuestra firme voluntad de seguir avanzando en el camino de la sostenibilidad.

En el año 2003 nos dotamos de un Código de conducta en

la relación con cada uno de nuestros grupos de interés que recogía y compendia, desde la perspectiva de los valores de la sociedad actual, aquellos principios éticos que tradicionalmente habían presidido la forma de hacer negocios de Banco Sabadell. La aprobación de este Código de conducta por nuestro Consejo de Administración implicó un compromiso público de seguir desarrollando nuestra actividad de forma responsable y honesta, estableciendo para ello sistemas de autorregulación y control que van más allá de la legislación vigente y desarrollando instrumentos con el fin de prevenir el uso de nuestros productos y servicios para actividades de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.

Todo esto y mucho más aparece en este informe anual, que hemos elaborado siguiendo ya la nueva guía G3 del Global Reporting Initiative aprobada en octubre del 2006. Este año, por primera vez, hemos querido someterlo a la verificación de auditores externos con el fin de garantizar la exactitud de sus contenidos. Como resultado de ello, tanto Bureau Veritas Certification, empresa externa que ha realizado la verificación, como GRI, Global Reporting Initiative, están conformes con otorgar a la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del año 2006 la más alta calificación: A+.

Por otra parte, en el ejercicio del 2006 se produjo la compra del Banco Urquijo, S.A., que se suma de esta forma a otras adquisiciones realizadas en los últimos años (Banco NatWest España y Banco de Asturias, Banco Herrero o Banco Atlántico). Esto ha favorecido, junto con el propio crecimiento orgánico, que ocupemos un puesto destacado dentro del mapa financiero nacional. El modelo de responsabilidad social de Banco Sabadell, como parte elemental de nuestra cultura y de la estrategia global con la que el Banco aborda sus propios retos, está en constante evolución y, paralelo al propio crecimiento del Banco, abarca también a nuevos integrantes de los diferentes grupos de interés. Este crecimiento implica para nosotros un reto constante de innovación y aprendizaje.

José Olliu Creus  
Presidente



	<b>Carta del presidente CAMINAMOS JUNTOS</b>	
<b>1.</b>	<b>Nuestra política empresarial</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de la RSC</li><li>• Misión, visión y valores</li><li>• ViC 07 «Valor y Crecimiento», el Plan director 2005-2007</li><li>• Normas éticas de conducta profesional</li><li>• Nuestro sistema de calidad</li><li>• El Pacto Mundial de las Naciones Unidas</li><li>• Tecnología e I+D+i</li><li>• Premios</li></ul>	
<b>2.</b>	<b>Nuestra actividad</b>	
<b>3.</b>	<b>Alcance del informe</b>	
<b>4.</b>	<b>Nuestros grupos de interés</b>	
<b>5.</b>	<b>Un equipo humano implicado</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Perfil de la plantilla</li><li>• Derechos y mejoras laborales</li><li>• Seguridad y salud</li><li>• Formación</li><li>• Comunicación interna</li></ul>	
<b>6.</b>	<b>Calidad y confianza para nuestros clientes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de calidad a los clientes</li><li>• Transparencia informativa y protección de datos personales</li><li>• Productos e inversiones socialmente responsables</li></ul>	
<b>7.</b>	<b>Extensión del compromiso a la cadena de suministro</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación con los proveedores</li><li>• Selección de proveedores</li></ul>	
<b>8.</b>	<b>Compromiso con el entorno social</b>	
<b>9.</b>	<b>Garantía de resultados para los accionistas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gobierno corporativo</li><li>• Política de rentabilidad y solvencia. Liquidez de la acción</li><li>• Transparencia informativa</li></ul>	
<b>10.</b>	<b>A favor del medio ambiente</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inversión en energías renovables</li><li>• Gestión ambiental en las instalaciones</li><li>• Valoración del riesgo ambiental en las operaciones</li></ul>	
<b>11.</b>	<b>Nuestros indicadores económicos</b>	
<b>12.</b>	<b>Verificación externa</b>	
<b>13.</b>	<b>Índice de indicadores de GRI G3 · Suplementos de GRI · SPI-Finace · EPI-Finace</b>	
<b>14.</b>	<b>Índice de principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas</b>	
<b>15.</b>	<b>Glosario</b>	
<b>16.</b>	<b>Contacte con nosotros</b>	

## 1 Nuestra política empresarial



Nuestra estrategia empresarial a corto, medio y largo plazo incluye la voluntad y el compromiso de integrar los valores sociales y de sostenibilidad en la gestión empresarial. Esta responsabilidad social corporativa nos lleva a definir actuaciones que signifiquen mejorar nuestro entorno social y ambiental, yendo más allá de lo que la legislación vigente nos obliga. Somos conscientes de que nuestra actividad impacta en la sociedad y queremos medir dicho impacto y gestionarlo adecuadamente.

Nuestra política empresarial tiene otros ejes de referencia. Por un lado, tenemos definidos la misión, la visión y los valores. Por el otro, hemos elaborado un Plan director trienal, denominado ViC 07 «Valor y crecimiento», el cual diseña la estrategia del Banco hasta el año 2007. Complementariamente, tenemos definido un Código ético (que va más allá de las exigencias de la legislación vigente) y nos hemos adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Además, en Banco Sabadell tenemos distintas herramientas que nos ayudan a desarrollar la política empresarial, como son el sistema de calidad ISO 9001 y el modelo de excelencia EFQM, además de los proyectos de I+D+i.

Nuestros esfuerzos en todos estos ámbitos se han visto compensados por el reconocimiento recibido a través de distintos premios.

### 1.1 Gestión de la RSC

Somos conscientes de que la responsabilidad social corporativa en general y el concepto de sostenibilidad en particular llevan implícitos una gran cantidad de compromisos y también de oportunidades para las organizaciones. En concreto, para Banco Sabadell una de estas oportunidades ha sido y sigue siendo la financiación e inversión en energías renovables. Desarrollamos una estrategia empresarial que

no únicamente tiene el componente de negocio, sino que contribuye a la lucha contra el cambio climático. Estamos apostando por las energías renovables porque son fundamentales para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, principales causantes del calentamiento global, y porque con ello, además, ayudamos a reducir la dependencia respecto a un recurso agotable como es el petróleo. Precisamente porque estamos convencidos de que para Banco Sabadell la responsabilidad social es un reto y una oportunidad, dentro de nuestra estructura organizativa disponemos de una unidad –la Dirección de Calidad y RSC– que tiene como misión el desarrollo y la coordinación de todos aquellos aspectos que inciden en el ejercicio de esta responsabilidad corporativa, garantizando así un adecuado nivel de progreso en todas las áreas de actividad.

Y también por este convencimiento y por la voluntad de mejora, publicamos un año más este Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Para dar un paso adelante, hemos querido mejorarlo en diversos aspectos. Un primer aspecto es la verificación de sus contenidos por parte de auditores externos. La auditoría ha consistido en verificar tanto la veracidad de los contenidos del informe como la materialidad y relevancia de la información publicada y la adecuación a la nueva guía G3 de GRI. La auditoría ha conllevado 35 horas de verificación *in situ*, en las mismas oficinas del Banco. Asimismo, cabe destacar que la Dirección de Auditoría Interna de Banco Sabadell tiene también un plan de auditoría para todos los procesos del banco, asegurando así la veracidad de la información obtenida.

Otro aspecto en el que hemos mejorado el presente informe es la mayor implicación de nuestros grupos de interés en su elaboración, que se ha concretado en entrevistas personales con responsables de diversos departamentos del Banco, en la participación de los niños de las asociaciones de síndrome de Down con las que colaboramos para la elaboración de los dibujos y en la

creación de la dirección de correo electrónico [rsc@bancosabadell.com](mailto:rsc@bancosabadell.com), donde todos los grupos de interés pueden dirigir sus sugerencias en relación con esta materia.

Por otro lado, en lo que se refiere a gestión de la responsabilidad social, es igualmente destacable que disponemos de una política de responsabilidad social, así como de una política específica de relación con cada uno de nuestros grupos de interés. Estas políticas están disponibles en nuestra web: [www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com).

### **Compromiso social (Política de Responsabilidad Social Corporativa)**

Banco Sabadell integra de forma voluntaria los principios de la responsabilidad social dentro de su estrategia empresarial con el objetivo de generar valor sostenible en las dimensiones económica, social y medioambiental.

A tal efecto, suscribimos la definición de responsabilidad social de las empresas que se establece en el Libro Verde de la Comisión Europea como: «La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores.»

Asimismo, en el año 2004, el Consejo de Administración aprobó la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas asumiendo con ello el compromiso de los Diez Principios referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales y la Protección al Medio Ambiente y aceptando el compromiso de informar sobre el progreso que se vaya obteniendo en estos campos.

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

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

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

## 1.2 Misión, visión y valores

### 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**

### **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 del Banco en forma de soluciones rápidas, sencillas y eficaces.

### **Proximidad**

Se entiende como la implantación y el desarrollo de todos aquellos elementos que facilitan la relación, el diálogo y el propio servicio y, al mismo tiempo, la supresión de todos aquéllos que los dificultan.

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

### **Adaptabilidad**

Banco Sabadell se adapta 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.

### **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.

Escrutar 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 siempre es 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 el medio ambiente y rechazando cualquier forma de discriminación y explotación del ser humano, tanto desde el punto de vista de las actuaciones e inversiones de la empresa 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.

### **1.3 ViC 07, «Valor y Crecimiento», el Plan director 2005-2007**

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

Los factores clave de este plan estratégico son la eficiencia, la rentabilidad y el crecimiento orgánico, junto con la consolidación de la cultura de Banco Sabadell en el conjunto de la organización y de los diferentes ámbitos de negocio.

Los objetivos generales de los cinco ámbitos de actuación son los siguientes:

1. **Costes y eficiencia:** reducir los costes recurrentes y unitarios, mejorando la eficiencia global y el valor añadido de los servicios corporativos.
2. **Productividad:** aumentar 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 la satisfacción de clientes, empleados y demás grupos de interés institucionales, sociales y económicos.

### **1.4 Normas éticas de conducta profesional**

En Banco Sabadell estamos convencidos de que el cumplimiento de leyes y normativas es imprescindible para el buen desarrollo de cualquier actividad empresarial. Sabemos que la responsabilidad social es siempre dar un paso más respecto a lo que está legalmente establecido. Por este motivo, hemos adoptado estándares éticos de conducta propios, más exigentes que los requeridos legalmente, y disponemos de diferentes mecanismos de autorregulación.

En primer lugar, disponemos de una política de ética y derechos humanos, disponible en nuestra página web. De todos modos, cabe destacar que nuestra actividad está centrada mayoritariamente en España, donde los derechos humanos están legalmente garantizados.

## **Política de ética y derechos humanos**

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

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

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

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

La principal herramienta creada para promover el comportamiento ético en la organización es el Código de conducta, que ha sido divulgado entre toda la plantilla. El Código de conducta pretende que todas las decisiones que se adopten hayan tenido en consideración elementos de carácter ético como la justicia o equidad; sólo así contarán con la legitimidad y aceptación del colectivo al que se dirigen. Los principios del Código de conducta son de aplicación, con carácter general, a todas las personas que forman parte directa del grupo, ya sea a través de un vínculo laboral o formando parte de sus órganos de gobierno, y se exigen también a los colaboradores externos en aquellas operaciones comerciales y de negocio que realicen con cualquier compañía del grupo. El Código de conducta se puede consultar en [www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com) y contiene los siguientes capítulos:

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

El establecimiento de estos mecanismos de autorregulación y estándares de conducta propios tiene como principal objetivo garantizar el cumplimiento de los principios éticos, minimizando la posibilidad de que se produzcan irregularidades y asegurando que las que se producen se solucionan con la mayor agilidad posible.

### **Comité de Ética Corporativa**

Para garantizar que en Banco Sabadell actuamos respetando siempre unos principios éticos, disponemos de un Comité de Ética Corporativa. Este comité, compuesto por un presidente y cuatro vocales, todos ellos designados por el Consejo de

Administración, asesora este consejo en la adopción de políticas que promuevan el comportamiento ético del grupo.

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

El Comité de Ética Corporativa se apoya en los recursos humanos y materiales de la Dirección de Cumplimiento Normativo del grupo para el desarrollo de sus funciones. Asimismo, la Dirección de Cumplimiento Normativo está presente en los circuitos de aprobación de todas las normas de trabajo del grupo y garantiza la no vulneración de los principios del código ético en todas estas normas.

Además, la Dirección de Cumplimiento Normativo de Banco Sabadell garantiza el cumplimiento de toda la normativa existente que es de aplicación a las actividades que desarrolla la entidad. Durante el año 2006 no se ha producido ningún incumplimiento ni sanción significativa en ningún ámbito.

### **Prevención de blanqueo de dinero**

Las entidades financieras constituimos la primera línea de defensa contra el blanqueo de dinero. Por ello, en Banco Sabadell hemos desarrollado actuaciones en materia de prevención que van más allá del mero cumplimiento de la legislación. En Banco Sabadell tenemos como objetivo prioritario evitar que nuestra organización sea utilizada para actividades de blanqueo de capitales.

En primer lugar, en Banco Sabadell hemos adoptado una rigurosa política de aceptación, identificación y conocimiento de clientes que elimine el riesgo legal y reputacional que el blanqueo de dinero supone.

Asimismo, todos los empleados del Banco reciben un curso, a través de la intranet, relativo a prevención de blanqueo de dinero. Además, para los empleados que se encuentran en la red de oficinas, se imparte un curso adicional y específico con el objetivo de detectar actuaciones anómalas o sospechosas que se produzcan en las cuentas que gestionan.

Por otro lado, como factor de seguridad, hemos invertido en aplicaciones inteligentes y sofisticadas para la detección de operaciones sospechosas e inusuales.

### **Control del terrorismo**

En Banco Sabadell tenemos establecidos los procedimientos necesarios para prevenir y evitar la financiación del terrorismo, en cumplimiento de la Ley de Bloqueo a la Financiación del Terrorismo.

Diariamente se cruzan todas las personas de la base de datos de clientes y determinadas operaciones en línea con las listas oficiales de personas bloqueadas, con el objetivo de inmovilizar cualquier operación en la que intervenga una persona incluida en estas listas.

Además, cualquier sospecha que se genere en la red de oficinas es inmediatamente comunicada a la Dirección de Cumplimiento Normativo del grupo para ser investigada.

Los empleados del Banco reciben un curso que incluye, además de cuestiones sobre prevención de blanqueo, aspectos de prevención de financiación del terrorismo.

### **Prevención de prácticas de corrupción**

En el Código de conducta de Banco Sabadell se establecen pautas de actuación para prevenir comportamientos corruptos.

En las relaciones con clientes se establece que debe evitarse la aceptación de favores personales u obsequios.

En relación con los proveedores, se explicita en el Código de conducta que ninguna persona debe interferir en el proceso de toma de decisiones haciendo recomendaciones que tengan su origen en intereses personales o de trato de favor.

Asimismo, se establece que en el trato con funcionarios públicos debe evitarse siempre cualquier conducta que pueda ser interpretada erróneamente como un intento de obtención de contrapartidas indebidas.

### **Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores**

Nuestra participación en los mercados de valores comporta el compromiso de velar por la transparencia, la correcta formación de precios y la protección del inversor, evitando el uso indebido de la información privilegiada y el abuso de mercado.

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

Por este motivo, en nuestro Código de conducta se establece que los consejeros y empleados no realizarán ni promoverán conductas que supongan la utilización o transmisión indebida de información privilegiada.

### **1.5 Nuestro sistema de calidad**

En el 2005 obtuvimos la certificación global de calidad ISO 9001:2000 para el 100% de los procesos y las actividades del grupo financiero en España. Con esta certificación, nos convertimos en la primera entidad financiera española en obtener esta certificación de calidad en el ámbito global de la entidad.

Adicionalmente, hemos querido evaluar la calidad de nuestro desempeño mediante el Modelo EFQM de Excelencia, reforzando con ello nuestra tradicional cultura de calidad y ampliando el alcance de este concepto a todo tipo de actividades desde la perspectiva de ocho ejes fundamentales: 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. Como consecuencia de esta evaluación llevada a cabo por expertos independientes, nos ha sido concedido el Sello de Oro a la Excelencia Europea (+500), siendo la primera entidad financiera del IBEX 35 en conseguirlo y la única entidad bancaria española que lo ostenta en la actualidad.

En consonancia con nuestra apuesta por la excelencia, el Plan director ViC 07 integra la implantación de las evaluaciones según el modelo EFQM de Excelencia como una de las iniciativas clave para la generación de valor adicional.

### **1.6 El Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

Desde enero del 2005 estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan, como parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Los diez principios son los siguientes:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Este año hemos incorporado en la intranet de Banco Sabadell una presentación en relación con el compromiso que hemos adoptado con los diez principios del Pacto Mundial, para darlo a conocer al equipo humano del Banco. De esta forma, pretendemos concienciar a los empleados de la importancia que tienen para el Banco las cuestiones relacionadas con el medio ambiente, el trabajo, los derechos humanos y la lucha contra la corrupción.

## 1.7 Tecnología e I+D+i

En el 2006, la actividad del área de Tecnología de Banco Sabadell se ha caracterizado por la obtención de dos hitos estratégicos dentro de la entidad. Por un lado, hemos finalizado el proceso de renovación tecnológica, tanto con relación a los dispositivos como a las aplicaciones, y, por otro, ha culminado con éxito la integración de Banco Urquijo.

### Renovación tecnológica

El principal objetivo de la renovación tecnológica consiste en dotar de la tecnología más moderna a la línea de mercado, tanto a los dispositivos como a las aplicaciones. Con ello se garantiza la reducción del tiempo dedicado a tareas de bajo valor añadido y se ofrece a las oficinas la formación y herramientas comerciales necesarias para prestar a los clientes un servicio de calidad, ágil y personalizado que posibilite la consecución de los objetivos de eficiencia establecidos.

En cuanto a la renovación de dispositivos, durante el primer trimestre del año se han renovado todos los equipos informáticos en la red de oficinas. Han sido substituidos ordenadores, pantallas, impresoras y dispensadores por modelos de última generación.

Los nuevos ordenadores disponen de una mayor capacidad para el tratamiento de datos y procesamiento de la información, lo que supone una mejora de las condiciones y herramientas de trabajo de los empleados, con el objetivo de ofrecer la mejor atención al cliente.

Por otro lado, ha concluido el proceso de renovación de aplicaciones informáticas iniciado hace cinco años y en el que se ha trabajado de forma constante. Como resultado de este proceso, hemos dotado a Banco Sabadell de una plataforma tecnológica robusta y moderna, que no limita

el crecimiento del negocio y contribuye a la mejora de la eficiencia global de la entidad.

Con la finalización del proceso, se elimina la duplicidad de plataformas, y con ello reducimos el consumo energético que suponía tener las dos plataformas en funcionamiento simultáneamente.

### **Nuevas herramientas de apoyo al usuario**

Este año hemos mejorado los procesos internos de apoyo a los empleados incorporando una herramienta ágil y eficaz para dar respuesta a las consultas técnicas y operativas más frecuentes.

Manteniendo los canales de comunicación interna ya establecidos en Banco Sabadell, como la intranet o los teléfonos de apoyo, hemos incorporado el Asistente virtual. Se trata de una aplicación en línea que ofrece diversas posibilidades ante las preguntas planteadas por el usuario de forma que éste pueda escoger la opción que mejor encaje con su necesidad.

El Asistente virtual está previsto que también se incorpore en la web de clientes para ofrecer soluciones a consultas las 24 horas del día y los 365 días del año.

### **Innovación**

En el desarrollo tecnológico, Banco Sabadell apuesta por la innovación de sus sistemas y también por la incorporación de las últimas tecnologías en los productos y servicios a sus clientes.

Banco Sabadell ha sido la primera entidad bancaria en aceptar el DNI electrónico para el acceso a nuestros servicios de banca por Internet. Este sistema de identificación incrementa la robustez de los servicios de banca a distancia y supone un paso adelante en la firma

de operaciones mediante el uso de la firma electrónica reconocida.

También hemos sido pioneros en la incorporación de la firma digital en nuestras comunicaciones con clientes y proveedores a través de correo electrónico. La firma digital garantiza la autenticidad del origen de las comunicaciones que se realicen a través de esta vía, protegiendo a los destinatarios de amenazas o ataques de seguridad.

Asimismo, en el presente ejercicio hemos ampliado las prestaciones del servicio de alertas BS Móvil, incorporando nuevas alertas informativas del estado de las cuentas de los clientes. Es un producto que se está consolidando entre los clientes y que ha experimentado un fuerte crecimiento en su contratación.

### **Seguridad tecnológica**

La seguridad siempre ha sido una de nuestras prioridades. En el 2006 hemos afrontado la recta final del Plan de seguridad tecnológica, basado en el estándar internacional ISO 27001. Entre las medidas que contempla se encuentran: la instalación de un efectivo sistema de monitorización de los intentos de intrusión en los servicios a través de Internet, la vigilancia continuada en horario 24x7 (24 horas 7 días a la semana) y la incorporación de procedimientos de reacción mejorados en caso de incidente.

La gestión de vulnerabilidades también se ha visto reforzada introduciendo una base de datos que identifica con rapidez y precisión los posibles riesgos de los sistemas del grupo y el seguimiento de resolución. El control sobre los accesos a los sistemas de información así como la gestión de identidades se han visto reforzados, al igual que los sistemas de cifrado. También se ha mejorado la confidencialidad de la información, ayudando a reducir las posibilidades de ataques de *phishing*.

## 1.8 Premios

Nuestro esfuerzo se ha traducido en un balance anual positivo y se ha visto recompensado por los numerosos premios y reconocimientos que hemos recibido por parte de distintas entidades e instituciones durante el año 2006, que han valorado nuestra trayectoria, nuestra actividad y nuestros compromisos, como empresa o de manera personalizada de miembros de la dirección.

- Escuela de negocios francesa EDHEC y EUROPERFORMANCE: tercera mejor gestora española a Gestión de Activos de Banco Sabadell Inversión, S.A., SGIIC, SU.
- Revista *Banca 15*: Premio 2005 al Mejor Banco por su ejemplar fusión con Banco Atlántico.
- XXVI Congreso anual de Marketing Directo, organizado por la FECEMD (Federación de Comercio electrónico y Marketing Directo), Premios IMAN. Banco Sabadell ha recibido 5 premios IMAN (3 de oro y 2 de plata):
  - 1 premio IMAN de oro a la campaña «Pepita de Oro» de SBP.
  - 2 premios IMAN de oro y 1 premio IMAN de plata a la campaña «Migración Servired» de Banco Sabadell.
  - 1 premio IMAN de plata a la campaña «BS InfoRenting» de SabadellAtlántico y Banco Herrero.
- *Expansión* y Standard & Poor's: Premio 2005 BS Pentapensión, mejor Plan de Renta Fija Mixta a 3 y 5 años.
- Revista *Actualidad Económica*. 100 mejores ideas del año: Mejor Iniciativa del Año 2005 para el Depósito Campeón.
- Club de Marketing de Barcelona / IESE / ESADE. XXXIII Edición Premios Líderes de Marketing, sección de economía: José Oliu Mejor Profesional del Año.
- Global Reporting Initiative (GRI): concede la calificación *in accordance* para la Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa. Banco Sabadell se convierte en el tercer banco español que consigue el máximo rango de calificación.
- Décima edición del Día de la Cámara de Comercio de Barcelona: Banco Sabadell recibe el galardón por la celebración del 125º aniversario.
- Cámara de Comercio Española en los Estados Unidos, con sede en Miami: Premio Empresa del año 2006 en reconocimiento a su contribución sobresaliente para el fortalecimiento de la imagen internacional de España.
- Cámara de Comercio Española en Gran Bretaña: Distinción Gold Award en atención a la significativa aportación de la entidad en la relación entre ambos países. Es la primera vez que una entidad financiera recibe esta distinción.
- Instituto Español de Analistas Financieros (IEAF): Insignia de oro que se entrega a José Oliu, en reconocimiento de su trayectoria profesional al frente de una de las entidades financieras que ha experimentado una gran evolución en los últimos años.
- Club Excelencia en Gestión, representante en España de European Foundation for Quality Management: Sello de Oro a la Excelencia Europea. Primera entidad financiera del IBEX 35 en obtener esta distinción y el único banco que la ostenta.

- *Actualidad Económica*: en la nueva edición del *ranking* a las mejores memorias, Banco Sabadell consigue ser la tercera empresa mejor puntuada y también protagoniza el crecimiento más espectacular de todas las de la clasificación.

Además de los reconocimientos profesionales, hay que destacar la distinción del Banco de Sangre y Tejidos de Cataluña a la plantilla de Banco Sabadell por las donaciones de sangre que realiza cada año. Es la primera vez que se hace el reconocimiento a una empresa privada.



## 2 Nuestra actividad



Banco Sabadell es el cuarto grupo bancario español, integrado por distintos bancos, marcas, sociedades filiales y participadas que alcanzan todos los ámbitos del negocio financiero. Nuestra sede social está situada en la plaza de Sant Roc número 20, de Sabadell.

Nuestra destacada posición en el mercado en banca de empresas y banca personal se debe, en gran parte, al hecho de disponer, por un lado, de una organización multimarca y multicanal enfocada al cliente y, por el otro, de un equipo humano joven y bien preparado, dotado de los recursos tecnológicos y comerciales más modernos.

A través de nuestra actividad pretendemos conseguir un crecimiento rentable que cree valor para los accionistas. Nuestra estrategia consiste en diversificar negocios que se evalúan periódicamente basándose en criterios de calidad de servicio, riesgo, eficiencia y rentabilidad. Todo ello respetando códigos éticos y profesionales y teniendo presentes los intereses de los distintos grupos de interés.

Nuestro modelo de gestión persigue la permanencia del cliente a largo plazo. A través de una oferta global de productos y servicios, un equipo humano cualificado en el asesoramiento y una orientación permanente, conseguimos la fidelización de la cartera de clientes.

### **Marcas comerciales**

Las distintas marcas, que representan propuestas de valor diferenciadas, demuestran nuestra adaptación a las necesidades del mercado. Internamente, estas marcas comportan también diferencias organizativas, de procesos administrativos, de entrega de servicios o de procesos comerciales.

## SabadellAtlántico

Marca de referencia en el mercado español en el servicio a empresas y particulares, destacando, en este segundo caso, en banca personal. Se organiza en dos negocios básicos:

- Banca de Empresas: líder en el segmento de medianas empresas y referencia en el segmento de grandes empresas.
- Banca Comercial: líder 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, al igual que SabadellAtlántico, en dos unidades diferentes: Banca de Empresas y Banca Comercial.

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

## Solbank

La red de Solbank atiende al 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.

## 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.

## Banco Urquijo

Es el banco del grupo que tiene por objetivo convertirse en una entidad de referencia en el mercado español de banca privada, posicionándose como experto en asesoramiento patrimonial de particulares e instituciones.

### T1 Distribución de oficinas por marcas en España

	2005	2006
SabadellAtlántico	810	878
Banco Herrero	192	193
Solbank	93	97
ActivoBank	2	2
Banco Urquijo	7	17
<b>Total</b>	<b>1.104</b>	<b>1.187</b>

## Nuestros negocios

En Banco Sabadell mantenemos la apuesta por el liderazgo en el segmento de la pequeña y mediana empresa y en banca personal a través de la Banca Comercial, con una amplia red extendida por todo el territorio nacional y vinculada a su entorno.

El negocio orientado a empresas con una facturación superior a seis millones de euros se realiza a través de Banca de Empresas. Asimismo, a través de Banco Urquijo, ofrecemos planificación y asesoramiento patrimonial, tributario y de los activos de personas jurídicas, particulares, grupos familiares e instituciones.

## T2 Distribución de oficinas por tipologías y marcas

	ActivoBank	Banco Herrero	SabadellAtlántico	Solbank	Banco Urquijo	TOTAL
Banca Comercial	2	189	819	97	-	1.107
Banca de Empresas	-	4	59	-	-	63
Banca Privada	-	-	-	-	17	17

Con el objetivo de dar seguridad y máximas facilidades a nuestros clientes, les ofrecemos productos de previsión y de inversión y también de apoyo a las redes comerciales y a las actividades en el exterior.

## T3 Negocios transversales

### Tipo de negocio

<b>BancaSeguros</b>	Productos de previsión: ahorro y riesgo, vida y pensiones y seguros generales.
<b>Gestión de Activos</b>	Productos de inversión colectiva, gestión de carteras y asesoramiento.
<b>Ibersecurities</b>	Intermediación en acciones y derivados y asesoría y gestión de activos.
<b>Tesorería</b>	Servicio personalizado a clientes, con oferta de productos de alto valor añadido e instrumentos de cobertura de tipos de interés y tipos de cambio.
<b>BS Internacional</b>	Apoyo a los clientes en su actividad en el exterior.

## T4 Volumen de actividad

Miles de euros	2005	2006
Inversión crediticia bruta de clientes	41.642.703	55.632.966
Recursos gestionados de clientes	56.049.715	80.247.702

Se puede encontrar información más detallada en relación con el volumen de actividad del Banco en nuestro Informe anual.

## Estructura organizativa

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

Cada unidad de negocio dispone de autonomía para definir sus estrategias y sus modelos de gestión. Esta gestión autónoma está sustentada en una información de gestión suficiente y homologada y se ejecuta de acuerdo con las políticas emanadas de la Comisión Ejecutiva y las direcciones corporativas, últimas responsables de establecer normas, controlar riesgos y dotar de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para asegurar la plena operatividad de cada unidad.

## T5 Estructura organizativa

Cilentes	Transversales	Diversificados	Participados
Banca Comercial SabadellAtlántico Banco Herrero Solbank ActivoBank	BancaSeguros  Gestión de Activos  Ibersecurities	BS Capital Bidsa Aurica	Dexia Sabadell Banco Local  BancSabadell d'Andorra
Banca de Empresas SabadellAtlántico Banco Herrero	Tesorería Clientes  BS Internacional		BanSabadell Fincom  Otras participaciones bancarias
Banca Privada Banco Urquijo	Sabadell Corporate Finance		Banco del Bajío Centro Financiero BHD
<b>Direcciones corporativas</b>			
Tecnología y Operaciones			
Organización y Recursos			
Riesgos			
Financiera			
Intervención General			

Se puede encontrar más información sobre nuestra estructura organizativa en el Informe anual.

### Nuestra distribución geográfica

Estamos presentes en España con 1.187 puntos de venta que se distribuyen, según la tipología de clientes, en Banca Comercial, Banca de Empresas y Banca Privada.

#### T6 Distribución de oficinas por comunidades autónomas

Número de oficinas	2005	2006
Andalucía	107	117
Aragón	19	21
Asturias	160	161
Baleares	39	38
Canarias	27	27
Cantabria	4	6
Castilla-La Mancha	10	14
Castilla y León	54	57
Cataluña	370	391
Comunidad Valenciana	94	102
Extremadura	3	3
Galicia	26	27
La Rioja	6	6
Madrid	141	165
Murcia	14	17
Navarra	10	11
País Vasco	20	24
<b>Total</b>	<b>1.104</b>	<b>1.187</b>

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

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

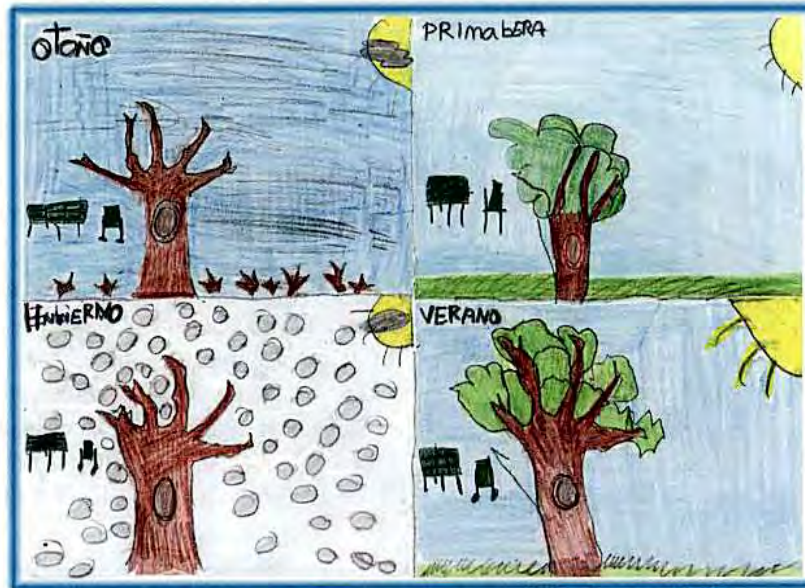
Debemos destacar también el hecho de que en el 2006 hemos recibido el premio a la empresa española del año en los Estados Unidos, que concede cada año la Cámara de Comercio España-EEUU. El galardón supone el reconocimiento a nuestro proceso de expansión en América tras la adquisición, en el 2004, de Banco Atlántico.

Somos la primera entidad española que puede operar como banca privada y comercial en los Estados Unidos.

#### T7 Red exterior de oficinas

Oficinas	Oficinas de representación	Filliales y participadas
• Estados Unidos	• Argelia	• Italia
• Francia	• Brasil	• Líbano
• Reino Unido	• Cuba	• México
	• Chile	• Singapur
	• China (Pekín/Shanghai)	• Turquía (Estambul, abierta en el 2006)
	• India	• Venezuela
	• Irán	
		• Andorra
		• Cuba
		• Hong Kong
		• México
		• Portugal
		• República Dominicana

### 3 Alcance del informe



domingo	lunes	MARTES	Miércoles	jueves	viernes	Sábado	domingo
	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	
29	30	31					

Los contenidos de esta Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2006. Su publicación se inició en el año 2004 y desde entonces lo distribuimos conjuntamente con el Informe anual y el Informe anual de Gobierno Corporativo.

Para definir el contenido de este informe nos hemos basado en los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad, tal y como establece la nueva guía G3 del Global Reporting Initiative.

Siguiendo el principio de materialidad, hemos procurado que la información presentada en este informe cubra aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos sociales, ambientales y económicos significativos de nuestra organización.

Por otro lado, hemos tenido muy presentes a nuestros grupos de interés en la definición de contenidos del informe, dedicando un capítulo a cada uno de ellos, en el que hemos procurado explicar cómo damos respuesta a sus expectativas e intereses. Además, hemos incluido en el informe un capítulo inicial de presentación de nuestros grupos de interés.

También hemos tomado en consideración el contexto de sostenibilidad, procurando presentar nuestra contribución a la mejora o al deterioro de las condiciones sociales, ambientales y económicas tanto en el ámbito local como global.

Finalmente, cumpliendo con el principio de exhaustividad, hemos procurado que el alcance, la cobertura y el tiempo de la Memoria sean óptimos para reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos derivados de nuestra actividad durante el año 2006.

La información que presentamos en este informe cubre la actividad financiera de todo el grupo Banco Sabadell, es decir, la desarrollada por los negocios que se incluyen en la tabla T1:

**T1 Organización por negocios**

<b>Clientes</b>	<b>Transversales</b>	<b>Diversificados</b>
Banca Comercial SabadellAtlántico Banco Herrero Solbank ActivoBank	BancaSeguros Gestión de Activos Ibersecurities Tesorería Clientes BS Internacional	BS Capital Bidsa Aurica
Banca de Empresas SabadellAtlántico Banco Herrero	Sabadell Corporate Finance	
Banca Privada Banco Urquijo		

En el año 2006 se produjo la adquisición e integración de Banco Urquijo, S.A. en el grupo Banco Sabadell. Por ello, con carácter general, la información que se presenta se refiere a la situación resultante de este proceso de integración. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que Banco Urquijo no disponía de información relativa a algunos indicadores, por lo que no ha sido posible esta consolidación. En estos casos, así se especifica.

## 4 Nuestros grupos de interés



En el año 2002, en Banco Sabadell definimos un ambicioso Plan de Calidad dentro del proceso de planificación estratégica. Este Plan de Calidad toma como referente el modelo europeo de excelencia (EFQM), lo que supone incorporar a los distintos grupos de interés en el modelo de gestión corporativo.

Consecuencia de ello, en enero del 2003 iniciamos un proceso de reflexión con la participación de empleados y directivos de distintos puntos de la geografía española y con distintas funciones y responsabilidades, que se concreta con la identificación de la misión, la visión, los distintos grupos de interés significativos para la compañía y los valores corporativos que deben conformar nuestra cultura corporativa en relación con cada uno de ellos.

El resultado de este trabajo es presentado, discutido y validado este mismo año en la convención anual que reúne a los máximos directivos del Banco. Fue la base de iniciativas posteriores en las que los distintos grupos de interés ya están presentes de forma explícita en los propios desarrollos y los documentos resultantes:

- Código de conducta del grupo
- Definición y aprobación por el Consejo de Administración de políticas específicas para cada grupo de interés
- Modelo de gestión del Banco
- Plan estratégico 2005-2007
- Asignación interna de responsabilidades específicas sobre RSC

Así, para poder integrar los valores sociales y ambientales en nuestra gestión, la estrategia empresarial de Banco Sabadell considera fundamental establecer complicidades y estrecha colaboración con los grupos de interés con los que nos relacionamos.

Se trata de personas, colectivos o instituciones que se ven afectados por nuestra organización y nuestras actividades y que, al mismo tiempo, pueden incidir en las dinámicas y el funcionamiento de Banco Sabadell.

Nuestros principales grupos de interés son: los clientes, los empleados, los accionistas e inversores, los proveedores, el entorno social y ambiental y las administraciones públicas y entes reguladores. Para nosotros es fundamental tener un conocimiento detallado de quiénes forman estos grupos, qué esperan de nosotros, a qué le dan importancia y cuáles son sus percepciones, sus opiniones y sus expectativas. En definitiva, queremos comprender mejor a qué grupos impacta Banco Sabadell y quiénes afectan a Banco Sabadell.

Una buena comunicación de nosotros hacia ellos y de ellos hacia nosotros es fundamental. Este diálogo constante entre Banco Sabadell y los grupos de interés nos permite una mejora continua de los procedimientos que llevamos a cabo y, en consecuencia, satisfacer en mayor grado las expectativas de todas las partes.

Los compromisos que establecemos a partir de estas dinámicas permiten generar mejoras en productos y servicios y conducen también a un desarrollo social más equitativo y sostenible.

#### G1 Grupos de Interés



#### T1 Relación entre los grupos de interés y los valores corporativos

	Clientes	Empleados	Accionistas e inversores	Proveedores	Entorno social y ambiental	Administraciones públicas
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		■				

#### Nuestra relación con los empleados

En Banco Sabadell somos conscientes de que la consecución de nuestros objetivos depende del equipo humano. Por esta razón pretendemos atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y profesional, lo que conseguimos a través de las políticas de gestión de los recursos humanos. En el ejercicio del 2006 Banco Sabadell está integrado por más de 10.000 empleados.

En Banco Sabadell nos esforzamos en mejorar la comunicación y el diálogo con nuestros empleados; de esta forma creamos un entorno laboral satisfactorio y conseguimos la implicación de todos ellos en el proyecto común del grupo.

Por eso, en Banco Sabadell disponemos de distintos canales de diálogo que pueden ser utilizados por los empleados, y en el 2006 hemos elaborado y aprobado el Plan Director de Comunicación Interna (PDCI), con el fin de mejorar la relación con los empleados y su satisfacción.

También disponemos de sistemas para promover la participación de los empleados en la mejora continua de la entidad y de mecanismos de gestión de demandas y quejas.



En este sentido destacan especialmente las encuestas de clima laboral, las distintas vías de comunicación existentes y las entrevistas realizadas con el personal.

### **Nuestra relación con los clientes**

En Banco Sabadell tenemos el objetivo de establecer vínculos a largo plazo con nuestros clientes. Para conseguirlo, dedicamos esfuerzos en conocer y comprender sus necesidades, de tal forma que las relaciones comerciales tengan como consecuencia el beneficio mutuo.

Como se indica en el Código de conducta, mantenemos con los clientes unas relaciones de honestidad, responsabilidad, confidencialidad, privacidad y de respeto a los compromisos adquiridos. Así, el cliente percibe al Banco como un aliado que proporciona soluciones financieras y no financieras a la medida de sus necesidades. Particulares, pequeñas y medianas empresas o grandes corporaciones son receptoras de nuestros productos y de nuestros servicios, siempre de máxima calidad, y se benefician de nuestro carácter emprendedor que da impulso a sus iniciativas, tanto empresariales como personales.

En Banco Sabadell disponemos de un Protocolo de Relación con los Clientes, que junto con el Código de conducta del grupo, determina los principios éticos que deben presidir las relaciones con nuestros clientes. Dentro de estos principios éticos incorporamos desde principios fundamentales vinculados a los derechos humanos (como son la no discriminación por razón de raza, sexo, religión o circunstancia personal o social, o la eliminación razonable de barreras físicas e idiomáticas) hasta otros principios que tratan sobre cómo debemos atender a nuestros clientes (como son: la utilización de un lenguaje claro y concreto en conversaciones y documentos, la honestidad, la confidencialidad, la transparencia, el cumplimiento de los compromisos, etc.).

Aparte de la atención personalizada que brinda el conjunto del equipo humano de Banco Sabadell, disponemos de un Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente para atender dudas, sugerencias, comentarios o peticiones de información y, de esta forma, facilitar la relación de los clientes y los futuros clientes con nuestro Banco. Es también destacable la realización de encuestas de satisfacción periódicas a los clientes de Banco Sabadell.

### **Nuestra relación con los proveedores**

En Banco Sabadell vemos a los proveedores como colaboradores. Queremos establecer con ellos un comportamiento basado en la cooperación. Para conseguir este objetivo, consideramos imprescindible disponer de sistemas de relación eficaces que permitan atender permanentemente los problemas y las necesidades mutuas, garantizar una comunicación veraz y hacer seguimiento de los compromisos adquiridos.

Nuestra relación con los proveedores viene determinada por el Procedimiento de Compras y Gestión de Proveedores, en el que se definen los procedimientos y el modelo de relación con este grupo de interés y se indica cómo debe realizarse su selección y evaluación.

Además, en el marco de compromiso mutuo que hemos establecido, ofrecemos a los proveedores información diversa que pueda ser de su interés, a través de un portal de compras en Internet. El objetivo es facilitar la comunicación con este grupo de interés e incentivar su colaboración.

### **Nuestra relación con administraciones públicas y entes reguladores**

Las relaciones de Banco Sabadell con las distintas administraciones públicas (locales, autonómicas, estatales e internacionales) y los entes reguladores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General

de Seguros, etc.) están guiadas por el respeto institucional y el cumplimiento escrupuloso de las resoluciones. El buen gobierno y la transparencia de la información que caracteriza nuestro Banco están presentes en estas relaciones.

Las comunicaciones de índole administrativa que recibimos de las distintas administraciones son registradas por aquellos ámbitos con responsabilidad para hacerlo y son atendidas dentro de los plazos exigidos.

En las relaciones con los funcionarios públicos evitamos conductas que puedan ser interpretadas erróneamente como un intento para obtener contrapartidas indebidas, de tal forma que se comprometa la reputación de Banco Sabadell.

### **Nuestra relación con la sociedad**

En el ámbito del compromiso social, a través de nuestras acciones de patrocinio y mecenazgo, nos relacionamos con distintos colectivos y colaboramos en múltiples actividades cívicas, culturales y deportivas, organizadas por instituciones públicas y privadas, fundaciones de carácter cultural o asistencial y organizaciones no gubernamentales. La relación con estas instituciones de prestigio se lleva a cabo a través de la Comisión de Patrocinio y Mecenazgo y de la Fundación Banco Sabadell y Fundación Banco Herrero.

Asimismo, Banco Sabadell también se relaciona con otros colectivos o entidades de nuestra sociedad, los cuales transmiten información sobre nuestro grupo (acciones, valores y compromisos) y ayudan a difundir nuestra conciencia social y ambiental y, en consecuencia, a promoverla en otras personas e instituciones. Se trata de los medios de comunicación (TV, radio, prensa generalista, prensa especializada...), líderes de opinión y agencias de análisis de RSC –entre otros–, que complementan los canales de difusión propios de nuestro banco (web, publicaciones, etc.).

El Gabinete de Comunicación es el responsable de distribuir la información, fomentar la presencia –en positivo– de Banco Sabadell en el máximo número posible de medios y atender las dudas, consultas, sugerencias o peticiones de personas o entidades del mundo de la comunicación.

Además, somos miembros de un gran número de asociaciones, entre las que destacan:

- AEB - Asociación Española de Banca
- Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona
- Cambra de Comerç i Indústria de Sabadell
- Círculo de Economía, Barcelona
- Círculo de Empresarios, Madrid
- Patronato Fundación Príncipe de Asturias
- LECE - Liga Europea de Cooperación Económica
- FEDEA - Fundació Estudis Economia Aplicada
- Fundación Consejo España-China
- Fundación Consejo España-EEUU
- IESE Business School
- Fundación ESADE - Esade Business School
- IEE - Instituto de Estudios Económicos
- SUERF - The European Money and Finance Forum
- Fundación de Estudios Financieros
- AED - Asociación Española de Directivos
- Barcelona Centre Logístic
- BGSE - Barcelona Graduate School of Economics
- Fundació Ethos Ramon Llull - Càtedra de Ètica Aplicada

### **Nuestra relación con accionistas e inversores**

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

La transparencia informativa hacia los accionistas es uno de los principios que hemos establecido en nuestras políticas, basándose en las recomendaciones contenidas inicialmente en el conocido Informe Aldama, así como las del Código Olivencia y, más recientemente, las del Código Unificado de Buen Gobierno.

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

En estos servicios de relaciones, los accionistas e inversores pueden remitir dudas, sugerencias, comentarios o peticiones de información a través de los siguientes correos electrónicos:

- **accionista@bancsabadell.com**
- **InvestorRelations@bancsabadell.com**

o llamando a los teléfonos:

- **(+34) 937 288 882 para accionistas**
- **(+34) 937 281 200 para inversores**

## 5 Un equipo humano implicado



En Banco Sabadell, pretendemos atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y profesional, ofreciendo a través de nuestras políticas de gestión de recursos humanos una compensación global adecuada, cuyos pilares sean la retribución justa y competitiva, la información veraz y transparente, el respeto por la dignidad de la persona y la cooperación duradera.

En la entidad procuramos el mayor desarrollo profesional de nuestros empleados, así como un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o de hostigamiento, fomentando el espíritu de superación de los empleados mediante el reconocimiento moral y material de su esfuerzo personal en la contribución a la asunción del éxito colectivo.

### Política de Recursos Humanos

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

El grupo procura el mayor desarrollo profesional de sus empleados así como un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o de hostigamiento, fomentando el espíritu de superación de la plantilla mediante el reconocimiento moral y material de su esfuerzo personal en la contribución a la asunción del éxito colectivo.

La materialización de este compromiso es el Código de conducta del grupo Banco Sabadell, cuyo elevado

nivel de exigencia en materia de comportamiento ético busca, entre otros, garantizar el cumplimiento de los objetivos aquí descritos.

A continuación detallamos las líneas básicas de nuestra política de gestión de recursos humanos.

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

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

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

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

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

**Valoración del desempeño, promoción y retribución:** desarrollamos las capacidades personales de los empleados, buscando la equidad y coherencia del

proceso de valoración a fin de reconocer la aportación de cada persona a la consecución de los logros de la compañía.

**Estilo de dirección:** fomentamos un estilo coherente con los valores de nuestro grupo que impulse un comportamiento participativo de nuestros equipos, canalice las expectativas profesionales de forma honesta y responsable e implante una cultura de progreso, laboriosidad, austeridad en el uso de los recursos y orientación a los resultados empresariales.

### 5.1 Perfil de la plantilla

La plantilla media del Banco durante el 2006 ha sido de 9.843 personas, de las que una parte importante –un 1,5%– dispone de jornada reducida y el resto trabaja a jornada completa. Durante este año hemos creado 227 puestos de trabajo.

#### T1 Datos de la plantilla

	2005	2006
Plantilla media equivalente*	9.489	9.843
Edad media de la plantilla	41 años	41 años
Antigüedad media de la plantilla	17 años	18 años

\*Calculado sumando el número de empleados al cierre de cada mes, incluyendo Banco Urquijo a partir de julio, dividido por 12.

**T2** Número de empleados en España por comunidades autónomas

Comunidad autónoma	2005	2006
Andalucía	675	736
Aragón	115	125
Asturias	848	857
Islas Baleares	195	202
Islas Canarias	158	169
Cantabria	31	40
Castilla - La Mancha	45	52
Castilla y León	248	263
Cataluña	4.609	4.792
Comunidad Valenciana	674	720
Extremadura	20	20
Galicia	150	163
La Rioja	30	36
Madrid	1.141	1.452
Murcia	60	84
Navarra	42	51
País Vasco	132	171
<b>Total</b>	<b>9.173</b>	<b>9.933</b>

**T3** Número de empleados en la red Internacional

	2005	2006
Argel	1	2
Beirut	1	2
Caracas	3	3
Estambul	0	2
La Habana	2	3
Londres	18	22
México DF	7	5
Miami	62	64
Milán	2	2
Nueva Delhi	1	3
París	13	12
Pekín	3	2
Quito	1	0
Santiago de Chile	0	2
Sao Paulo	2	2
Shanghai	2	3
Teherán	4	3
Soporte de la red	1	1
<b>Total red exterior</b>	<b>123</b>	<b>133</b>
<b>Atlántico Holding Financial Ltd.</b>		
Bahamas	18	0
Panamá	129	0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>133</b>

Durante el año 2006 se produjo la venta de Atlántico Holding Financial Ltd.

En Banco Sabadell disponemos de una estrategia clara de gestión de los recursos humanos que cubre aspectos como el proceso de selección, el cumplimiento de objetivos, la remuneración y la formación, entre otros.

Nuestro proceso de selección de personal garantiza la aplicación de criterios objetivos basados en la profesionalidad y en la adecuación de las personas a los puestos de trabajo.

Cabe destacar la introducción de criterios para la no discriminación en los procesos de selección y en la contratación, así como la aplicación de un lenguaje no sexista en las ofertas del Banco.

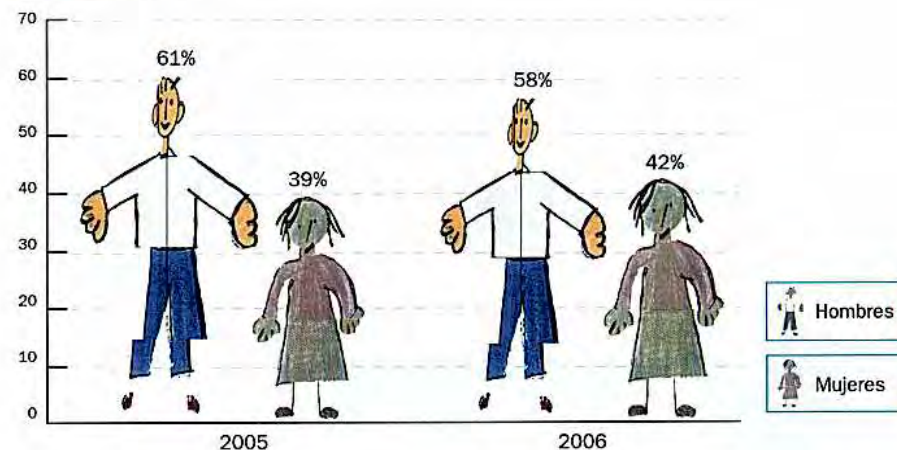
Por otro lado, para avanzar en el camino de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, estamos adheridos al Programa Óptima, una iniciativa de la Comisión Europea y del Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Actualmente estamos trabajando en el correspondiente Plan de Acción, que será definitivamente aprobado a principios del año 2007. Algunas de las iniciativas previstas en este plan son:

- Creación de un anexo específico con información de género en el cuadro de mandos de recursos humanos para permitir un mejor seguimiento de su evolución.
- Implantación de un sistema de gestión para personas de especial sensibilidad, que incluye, por ejemplo, un protocolo específico dirigido a la protección de las empleadas embarazadas y la regulación del acoso sexual como falta muy grave en el convenio colectivo.
- Creación de una comisión para la igualdad entre hombres y mujeres en las organizaciones sindicales para analizar las causas de las diferencias en las carreras profesionales de hombres y mujeres y proponer medidas correctoras.
- Creación de sendos equipos de trabajo para elaborar el Plan de Acción del Programa Óptima y para adaptar las actuaciones derivadas a las distintas culturas geográficas y funcionales existentes en el Banco.

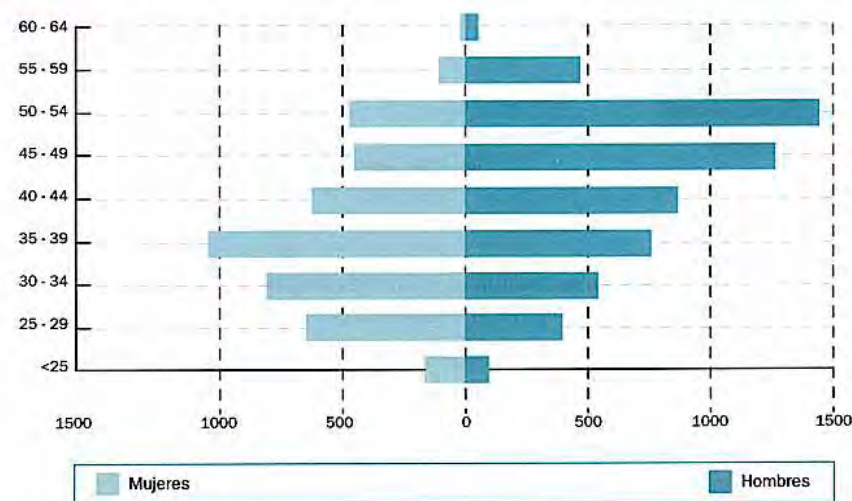
En definitiva, en Banco Sabadell estamos comprometidos con la igualdad entre mujeres y hombres y dedicamos un esfuerzo constante para equilibrar la proporción de ambos sexos en el total de nuestra plantilla y, en especial, dentro

de los cargos directivos. Evidentemente, el resultado de esta política se podrá valorar en su conjunto a medio plazo. De todas formas, durante el ejercicio del 2006 no se ha registrado ningún incidente de discriminación.

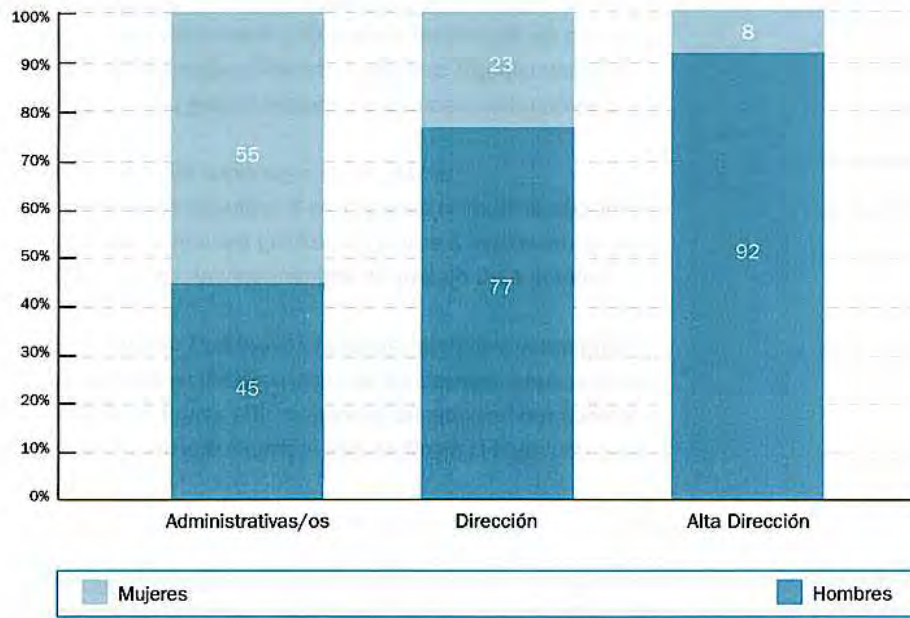
G1 Perfil de plantilla



G2 Perfil de plantilla por edad y sexo



**G3 Hombres y mujeres por categoría laboral (en %)**



**T4 Remuneración media por categoría laboral y género**

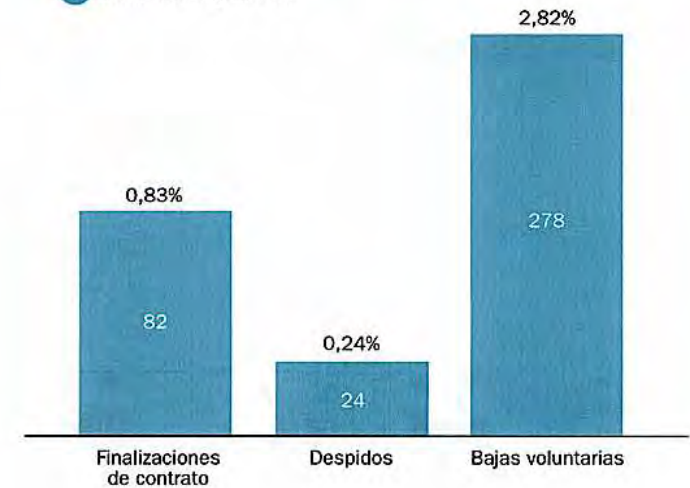
Categoría laboral	Remuneración media de hombres en euros	Remuneración media de mujeres en euros
Alta Dirección	93.375	89.783
Dirección	51.566	48.442
Administrativos/as	31.828	29.315

Por otro lado, estamos también comprometidos con la integración social de personas con discapacidad. Actualmente trabajan en el Banco más de 60 personas discapacitadas. Además de la contratación directa de personal, aplicamos

medidas alternativas en cumplimiento de la Ley de Integración Social de Minusválidas (LISMI), contratando como proveedores a diversos centros especiales de trabajo.

En lo que se refiere a la rotación de personal que se ha producido este año, ha existido un 3,90% de bajas totales, distribuidas según el gráfico siguiente:

**G4 Rotación de personal**



Por otro lado, en el 2006 se han producido más prejubilaciones de lo habitual, debido a la absorción de Banco Urquijo.

**5.2 Derechos y mejoras laborales**

En Banco Sabadell queremos ofrecer puestos de trabajo con un alto nivel de calidad. Por este motivo velamos por garantizar que se respetan todos los derechos básicos de los empleados y, además, les ofrecemos mejoras laborales como pueden ser los beneficios sociales o las medidas de conciliación de la vida laboral y personal.



Uno de los derechos básicos es el de asociación y negociación colectiva de los empleados. En este sentido, en el 2005 se firmó el XX Convenio Colectivo de Banca, el cual ha sido aplicable tanto en el 2005 como en el 2006. Asimismo, en Banco Sabadell impulsamos mecanismos de diálogo y participación con los representantes sindicales, con los que se reúne periódicamente la dirección de la empresa. En caso de cambios organizativos significativos, se avisa a toda la plantilla con un mes de antelación.

En lo que se refiere a nuestra política retributiva, buscamos un tratamiento equitativo, basándonos en datos objetivos, como son el rendimiento y el nivel de responsabilidad. Además, queremos ofrecer una retribución justa y competitiva y acorde con el mercado. En este sentido, el salario mínimo de entrada a Banco Sabadell en los puestos de trabajo con menor calificación es casi tres veces superior al salario mínimo interprofesional en España.

Para promover la conciliación de la vida laboral y familiar generamos ambientes que posibilitan el desarrollo personal de los empleados adoptando medidas que permitan compatibilizar, en la medida de lo posible, el trabajo con la vida personal. Existe un acuerdo que incluye medidas relativas a la flexibilidad horaria, permisos especiales no retribuidos, reducción de jornada no retribuida, reducción de jornada retribuida, hora de lactancia, excedencias, vacaciones, permiso de maternidad, protección a la maternidad, traslados, cobertura de bajas y formación, entre otras. Además estamos diseñando mejoras de todas estas condiciones en coherencia con los objetivos del Programa Óptima anteriormente citado.

Otra de las mejoras laborales que ofrecemos a nuestro personal son los beneficios sociales. En concreto, ofrecemos a nuestros empleados un seguro de vida gratuito, aportación a plan de pensiones, condiciones especiales en operaciones financieras, ayudas para la educación de los empleados y de sus hijos y descuentos en la compra de determinados productos de informática y telecomunicaciones, entre otros.

También ofrecemos a los empleados cursos gratuitos de idiomas, ya sea presencialmente, en línea o mediante subvenciones académicas. La persona puede escoger el idioma que desee siempre que tenga relación con su puesto de trabajo.

### 5.3 Seguridad y salud

Para garantizar la seguridad y la salud de nuestros empleados nos anticipamos a los posibles riesgos mediante una política de prevención activa, actuando sobre todos aquellos aspectos que puedan representar un peligro potencial.

La planificación y el programa de acciones correctoras se realiza mediante una aplicación que permite también el control y el seguimiento de su implantación. Cumpliendo con la normativa actual, disponemos de una evaluación de riesgos por oficina y también por puesto de trabajo. En el 2006 hemos iniciado la encuesta de riesgos psicosociales que completará esta evaluación.

Por otro lado, como parte de la gestión de la actividad preventiva, realizamos un seguimiento de los indicadores de seguridad y salud, efectuando las acciones correctoras pertinentes.

#### T5 Índice de absentismo

	2005	2006
Índice de prevalencia periódico [(empleados que han tenido alguna IT/total de empleados) x 100]	7,50%	7,46%
Índice de gravedad [(jornadas perdidas/total de jornadas hábiles) x 100]	3,56%	3,93%

A través de la comunicación y la formación implicamos al conjunto de los empleados en la actividad preventiva. El 100% del personal de Banco Sabadell ha recibido la formación

sobre prevención de riesgos laborales y han realizado, con carácter obligatorio, el curso de seguridad y salud en el trabajo. El personal de nueva incorporación recibe información sobre prevención de riesgos laborales y realizan el curso obligatorio de seguridad y salud en el trabajo. También puede ampliar esta formación a través del portal BS Campus. Además, la totalidad de los componentes del Servicio de Prevención son técnicos superiores en prevención de riesgos laborales.

En lo referente a la vigilancia de la salud, ponemos a disposición de los empleados reconocimientos médicos periódicos.

Cabe destacar también la existencia de un comité de seguridad y salud de ámbito nacional, que trata los asuntos de salud y seguridad.

#### 5.4 Formación

Potenciamos la formación continua de nuestros empleados, facilitando caminos de promoción y ayudando a alcanzar la excelencia profesional y a enriquecer su bagaje personal.

En el Banco también desarrollamos las capacidades personales de los empleados, buscando la equidad y coherencia del proceso de valoración a fin de reconocer la aportación de cada persona a la consecución de los logros de la compañía, y –en coherencia con los valores de nuestra entidad– fomentamos un estilo de dirección que impulse un comportamiento participativo de nuestros equipos, canalice las expectativas profesionales de forma honesta y responsable e implante una cultura de progreso, laboriosidad, austeridad en el uso de los recursos y orientación a los resultados empresariales.

En Banco Sabadell hemos desarrollado un sistema de gestión de las competencias y capacidades personales y profesionales con el objetivo de alcanzar el mayor desarrollo

profesional de cada empleado. Para ello aprovechamos las ventajas que proporcionan las herramientas tecnológicas y potenciamos la comunicación interna en todos los niveles de la empresa.

En este sentido, cada año realizamos evaluaciones de la totalidad de la plantilla, en las que valoramos el desempeño y el potencial de cada empleado. También evaluamos semestralmente el cumplimiento de los objetivos técnicos y de negocio del personal con objetivos fijados.

Nuestro Modelo de Gestión del Desempeño (GDP) se basa en una evaluación conjunta de las competencias y conductas del valorado entre éste y el valorador, en relación con aquéllas asociadas a cada puesto de trabajo. Este proceso consiste en autoevaluación a la que siguen una valoración y un plan de mejora, lo que permite evaluar de forma objetiva y equitativa las competencias y conductas de cada empleado y establecer su propio plan de desarrollo, contribuyendo a generar un clima de realización personal y un compromiso con la empresa más fuerte.

A partir de las valoraciones de Recursos Humanos, de los objetivos del banco y del propio interés de cada empleado, se definen las necesidades de formación de acuerdo con su itinerario.

El portal BS Campus permite el acceso de todo el personal del banco a la información sobre la oferta de formación, visible por itinerario formativo (mejora de habilidades, dirección de equipos, control de operaciones...), por función (director de oficina, gestor comercial...) y por tipo de curso (presencial en el banco, en centros externos y en línea).

Precisamente, una parte importante de la formación se realiza en línea, ya sea en horario laboral o bien desde el propio domicilio. En este caso se subvenciona al empleado el coste de la conexión a Internet. Cuando la formación es

externa –y a iniciativa del empleado–, éste puede tener opción a una subvención parcial de hasta el 50% del coste del curso.

Existen los siguientes programas específicos para detectar y desarrollar las capacidades profesionales de los empleados que lo deseen, según tres itinerarios: Plan de desarrollo comercial para administrativos (Programa START), Plan de detección y desarrollo del talento (Programa ACT) y Plan integral de desarrollo del liderazgo para directores (Programa LIDD).

El personal nuevo recibe una carta y un dossier con información sobre prevención de riesgos laborales así como de los cursos obligatorios y opcionales a realizar.

#### Datos de formación

	2005	2006
Porcentaje de personal que ha recibido formación	88%	91%
Inversión en formación por empleado (euro/persona)	337,23	335,26
Número de horas de formación por empleado	31	28
Porcentaje de formación dentro del horario laboral	70%	70%

En la línea de años anteriores, hemos seguido fomentando los convenios con diferentes universidades, tanto para realizar programas de contenido formativo a los directivos como para acercar cada vez más a los estudiantes al entorno de Banco Sabadell.

### 5.5 Comunicación interna

En Banco Sabadell disponemos de múltiples canales de diálogo entre los distintos niveles del Banco con el objetivo de facilitar la comunicación interna bidireccional empresa-empleado. Además, en el 2006 hemos elaborado un Plan Director de Comunicación Interna (PDCI) para mejorar la

satisfacción de los empleados, sus vínculos con la empresa y su participación en la transformación cultural y estructural de ésta.

Los canales actuales de comunicación interna son los siguientes:

- Intranet: información general del banco, condiciones laborales, formación...
- People: parte interactiva de la intranet; permite la realización de varios trámites
- *Banco de noticias*: revista mensual para todos los empleados
- Publicaciones no periódicas: dípticos y otros materiales para todo el personal
- Reuniones periódicas de equipo: en todas las áreas según la necesidad
- Valoraciones de Recursos Humanos: reuniones de cada empleado con su responsable (2 al año)
- Mecanismos legales de relación de la empresa con los órganos de representación de los empleados
- Tablones de anuncios, buzones y correos electrónicos
- Correo electrónico individual
- Correo electrónico genérico de cada área

Estos canales de diálogo se verán mejorados con el citado Plan Director de Comunicación Interna, que pretende generar cooperación, motivación e implicación por parte de los empleados y normalizar vías de comunicación ascendente y mecanismos de *feedback*. El plan se elaboró para responder a las necesidades detectadas en el estudio de clima del año 2005 y tiene los siguientes objetivos:

- Transmitir con claridad el proyecto empresarial de Banco Sabadell.
- Implicar y conseguir la participación de la plantilla en la transformación cultural y estructural.
- Alinear la percepción externa y el sentimiento interno.

- Potenciar el liderazgo de los gestores de equipos, fomentando el canal personal como generador de optimismo y confianza.
- Crear la Dirección de Comunicación Interna, que interactúa con el resto de unidades del Banco y se encarga de la aplicación y seguimiento del plan.
- Normalizar vías de comunicación ascendente y mecanismos de *feedback*.
- Determinar la información necesaria para incrementar la satisfacción de los empleados.
- Generar vínculos empresa-empleado que fomenten la retención del talento, el incremento de la motivación, la cohesión y el orgullo de pertenencia.
- Identificar la comunicación interna como factor estratégico del cambio y elemento que genera compromiso y rendimiento.

Entre las medidas que llevaremos a cabo a partir del PDCI ya hemos iniciado algunas actuaciones como:

- Creación de una nueva sección en la revista mensual para empleados y empleadas para potenciar aspectos de gestión y difundir nuestra cultura corporativa.
- Creación de una nueva sección protagonizada por las nuevas oficinas y las personas que las componen.
- Difusión en el *Banco de noticias* de las principales apariciones de nuestros directivos en prensa, junto con el mensaje que transmiten.
- Creación de una publicación específica para la integración de Banco Urquijo, que se difunde por correo electrónico a todos los empleados del mismo.
- Reuniones del director de esta nueva dirección con todos los directivos de regionales, territoriales y zonas para explicar en persona el PDCI y su importancia estratégica.
- Inclusión de información corporativa del Banco en las reuniones de trabajo de las oficinas (hasta ahora, éstas eran de carácter comercial).

Con el fin de conseguir la implicación del personal en la mejora continua de la entidad, la Plataforma SOMI-Propuestas de mejora sigue aumentando su nivel de aceptación. Se trata de un sistema que permite recoger conocimientos, ideas, experiencias y propuestas de mejora por parte de los empleados, en el que este año han participado 880 empleados, llegando a los 8.150 euros en premios.

#### **17** Propuestas de mejora

	2005	2006
Sugerencias presentadas	1.443	1.614
Sugerencias aceptadas	116	113
Ratio implantadas sobre aceptadas	8%	7%

En este sentido, en mayo del 2006 celebramos como cada año el Día de la Calidad, en el que entregamos los Premios de la excelencia en el Trabajo por funciones y premiamos a la Mejor unidad de Centro Corporativo y también a aquellas personas cuyas propuestas de mejora han sido consideradas por el jurado como Premios Mayores. En global, los premios superan los 20.000 euros e incluyen el premio de un fin de semana en un parador nacional, un pin de plata, un montante económico y un reconocimiento público dentro de la organización.

En Banco Sabadell disponemos de diversos mecanismos de gestión de las demandas y quejas de los empleados. En el portal People de nuestra intranet indicamos cómo hay que realizar cualquier reclamación de tipo laboral, que normalmente se gestiona a través de los correos electrónicos genéricos de la Dirección de Recursos Humanos.

También existe un canal de comunicación de carácter confidencial con el Comité de Ética Corporativa.

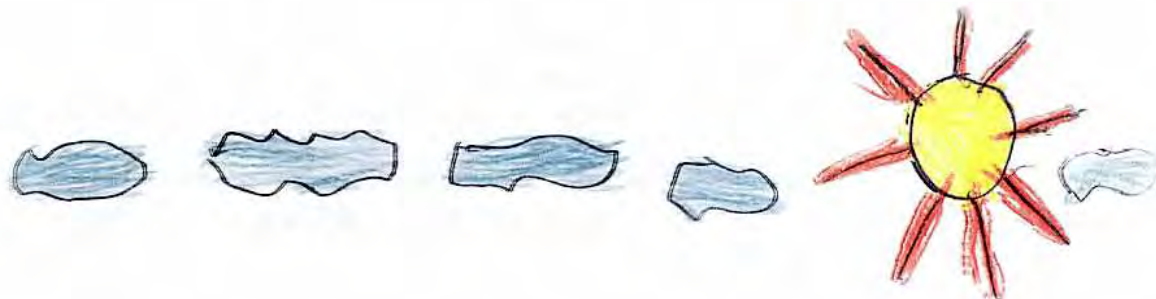
Por otro lado, existen unos servicios de consultas técnicas de gestión y de consultas de productos del Banco a disposición del personal. Las peticiones se pueden realizar a las unidades correspondientes en la intranet mediante unas aplicaciones específicas que permiten realizar el seguimiento y el cierre de cada consulta por parte de los responsables.

Finalmente, una de las herramientas más importantes para el seguimiento y la mejora de la satisfacción de los empleados es la encuesta de clima del Banco, que contempla aspectos como la satisfacción y la motivación, la organización, el estilo de dirección, la comunicación, las relaciones internas, el desarrollo profesional, las retribuciones, la orientación al cliente y los valores corporativos. La encuesta cuenta con un elevado índice de respuestas (74% de los empleados), por lo que se trata de una herramienta de utilidad para la adopción de medidas de mejora, como el Plan Director de Comunicación Interna. Todo nuestro personal directivo comenta los resultados de la encuesta con el personal de su área de responsabilidad.

#### OBJETIVOS 2007

- Culminar la implantación del Plan de acción del Programa Óptima.
- Conseguir que el 10% de los empleados participen en las propuestas de mejora de la Plataforma SOMI.
- Mejorar el seguimiento de las acciones de mejora de seguridad y riesgos laborales, contabilizando las inversiones realizadas por cada acción y globalmente.

## 6 Calidad y confianza para nuestros clientes



En Banco Sabadell tenemos como objetivo prioritario conocer y comprender las necesidades de nuestros clientes para conseguir que las relaciones comerciales desemboquen en el beneficio mutuo y generen una relación de confianza a largo plazo. Seguimos un modelo de proximidad con el cliente y de proactividad en la oferta de productos y servicios que respondan a las necesidades de cada cliente.

Tal y como se indica en nuestro Código de conducta, queremos mantener con los clientes una relación basada en la honestidad, la responsabilidad y el respeto a los compromisos adquiridos. Por ello, además de ofrecerles un servicio de calidad y facilitarles información totalmente transparente, deseamos ofrecerles también productos socialmente responsables que les permitan compartir nuestro compromiso social y ambiental.



### Política de clientes de Banco Sabadell

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

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

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

- Banco Sabadell expresa su compromiso de no discriminación respecto a las personas clientes o futuros clientes, por razón de raza, sexo, religión ni ninguna otra circunstancia personal o social.
- El objetivo permanente de Banco Sabadell es ser número uno en calidad, lo que implica dar respuestas ajustadas a las necesidades de nuestros clientes o posibles clientes, tal y como establece el sistema de calidad del grupo.
- El Banco tiene el compromiso de utilizar un lenguaje claro y concreto en los procesos de venta y promoción de nuestros productos y servicios, así como en los documentos contractuales, con la finalidad de que el cliente pueda tomar sus decisiones con toda la información necesaria a tal efecto.
- Los clientes se consideran siempre clientes del grupo en su conjunto. Debemos transmitirles una percepción de buen servicio independientemente del ámbito o persona que los atienda.
- Ganar un cliente significa ir más allá de la venta; significa crear una relación y un compromiso a largo plazo a través de una confianza basada en la transparencia, la honestidad, el equilibrio de derechos y deberes y la fiabilidad respecto a nuestros compromisos.
- Buscamos la eliminación razonable de las barreras físicas e idiomáticas, adaptándonos a las necesidades de cada momento, de cada persona y de cada entorno.
- Toda la información relativa a nuestros clientes o potenciales clientes es de uso exclusivo y estrictamente confidencial y su utilización será racional y con respeto a la vida privada y al cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Asumimos las responsabilidades dimanantes de nuestros actos, poniendo todos los medios a nuestro alcance para reparar aquellas situaciones no deseadas que puedan derivarse de nuestros errores u omisiones.

## 6.1 Atención de calidad a los clientes

Las entidades financieras constituimos un sector especialmente maduro en el que nuestros clientes incrementan permanentemente su cultura financiera, a la vez que son más exigentes a la hora de juzgar las cualidades del servicio.

En Banco Sabadell, además de ser un valor tradicional de nuestra cultura, hemos definido la calidad como una de las bases estratégicas sobre las que se sustenta la visión de la empresa a medio y largo plazo. En relación con el cliente, esta apuesta se traduce en una atención de calidad a través de las oficinas del banco, los teléfonos, los faxes y los correos electrónicos de atención, del correo postal y del portal de Internet BS Online.

### T1 Datos de banca a distancia

	2005	2006
Número de contratos de empresas	119.637	129.380
Número de contratos de particulares	579.135	626.954
Número de operaciones de empresa (en miles de operaciones)	45.485,8	49.764,50
Número de operaciones de particulares (en miles de operaciones)	1.523,6	1.606,00

## T2 Datos de conectividad con los clientes

	2005	2006
Número de portales en Internet para clientes	11	12
Accesos a páginas por Internet (en millones)	273	354
Número de operaciones o procesos disponibles en la web de clientes	435	470
Número de transacciones realizadas por Internet (en millones)	116	152
Número de llamadas atendidas vía telefónica (en miles)	775	702
Número de operaciones y consultas efectuadas vía telefónica (en miles)	900	983
Nivel de accesibilidad de banca telefónica	92,2%	92,0%
Número de correos electrónicos gestionados (en miles)	85	111
Número de clientes que disponen de correspondencia virtual (en miles)	60	78
Número de documentos visualizados en la web de clientes (en miles)	5.100	6.133
Número de clientes que disponen de una mensajería mediante el teléfono móvil (BS móvil)	7.583 <sup>(1)</sup>	100.292
Número de mensajes telemáticos emitidos a clientes a través de BS móvil (en miles)	60 <sup>(1)</sup>	1.115

(1) Implantado en noviembre del 2005

### Gestión de las reclamaciones y quejas de los clientes

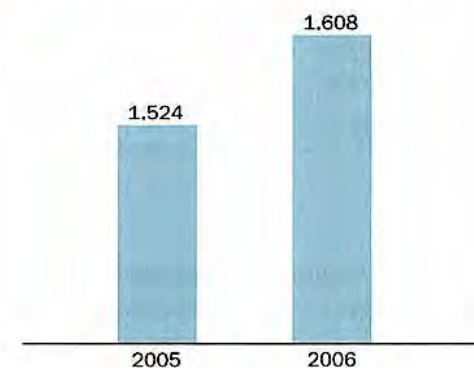
Cuando un cliente o usuario tiene una duda o un problema que no es resuelto a través de estos canales de relación habitual, ponemos a su disposición el Defensor del Cliente y el Servicio de Atención al Cliente (SAC), para garantizar que cualquier problema, inquietud o controversia son atendidos de forma eficaz y objetiva.

El Defensor del Cliente y el Servicio de Atención al Cliente son servicios regulados por el *Reglamento para la defensa de los clientes y usuarios financieros de Banco Sabadell*, que cumple con los requisitos legales vigentes así como con otros requisitos adicionales propios. Es especialmente destacable el hecho de que todas las resoluciones de ambos servicios son de obligado cumplimiento para todas las unidades del Banco y que se trata de servicios independientes de sus líneas ejecutivas.

Anualmente se publica una memoria del servicio de defensa de los clientes y usuarios de Banco Sabadell (Defensor del Cliente y SAC), con los principales datos sobre las reclamaciones y quejas atendidas durante el ejercicio de acuerdo con la normativa mencionada. La memoria también incluye un apartado de buenas prácticas bancarias y otro de recomendaciones para los empleados y responsables del Banco, con el objetivo de evitar reclamaciones y mejorar la atención al cliente.

En este sentido, durante el año 2006, el Defensor del Cliente y el SAC han gestionado 1.608 reclamaciones y quejas.

### G1 Reclamaciones y quejas gestionadas





Las quejas y reclamaciones gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente se han resuelto como indica el gráfico siguiente:

### 62 Resoluciones del SAC y del Defensor del Cliente



- Favorable a BS
- Favorable al Cliente
- Parcialmente favorable al Cliente
- Mediante acuerdo con el Cliente

La rapidez en la respuesta es para nosotros un factor básico en la atención al cliente, por esto el tiempo medio de respuesta a los asuntos planteados por los clientes ha sido de 22,53 días naturales en el año 2006 frente a los 60 días de plazo máximo de respuesta que prevé la normativa.

Los clientes que puedan estar disconformes con la resolución del Defensor del Cliente o del SAC pueden acudir a los organismos supervisores de la actividad financiera en España (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros, según el tipo de servicio o producto objeto de reclamación o queja) para que éstos resuelvan si el banco se ha apartado o no de las buenas prácticas financieras. La última memoria anual publicada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al ejercicio del 2005, realiza una mención expresa a Banco Sabadell como ejemplo de buen comportamiento, tanto global como sectorial. Asimismo, en el último informe publicado por el Banco de España, correspondiente al tercer trimestre del 2006, Banco Sabadell es la entidad bancaria con mejor ratio (número de reclamaciones / millones de euros de volumen de negocio) de reclamaciones tramitadas por el Banco de España.

### Evaluación de la satisfacción del cliente

Además de gestionar las quejas y reclamaciones que recibimos, con el objetivo de mejorar día a día la satisfacción de nuestros clientes, realizamos encuestas periódicas de satisfacción desde el año 2000, tanto en el ámbito global de Banco Sabadell como de forma específica para cada una de las líneas de negocio y de las marcas del Banco. Mediante estas encuestas se analizan aspectos como la efectividad profesional del gestor, el grado de confianza en el gestor, la atención en las oficinas, la agilidad en los trámites, la adecuación de los productos y servicios y su funcionamiento, o la información recibida a domicilio, entre otros.

Los resultados de estas encuestas en el ámbito global de Banco Sabadell se presentan a continuación:

### T3 Encuesta de satisfacción de clientes

(escala del 1 al 7)

	2005	2006
Satisfacción global con Banco Sabadell	5,85	5,87
Satisfacción global con el gestor	6,04	5,97
Satisfacción global con la oficina	6,09	5,97

Como complemento a la información de las encuestas, disponemos de una batería de indicadores internos y externos asociados a cada uno de los factores que determinan la satisfacción, con el objeto de asociar a datos objetivos la percepción de los clientes, lo que nos permite gestionar nuestros procesos en el día a día desde una óptica cualitativa. Además de los indicadores operativos internos, se utilizan

datos de estudios específicos, a partir de los cuales obtenemos información que completa el espectro de indicadores para la gestión:

- Estudio de comportamiento financiero INMARK. Los objetivos de este estudio son, por un lado, conocer la evolución de la realidad del mercado de particulares y de la pequeña y mediana empresa, y, por el otro, hacer un seguimiento de la evolución de Banco Sabadell en estos mercados.
- Auditorías telefónicas. Consiste en llevar a cabo pseudocompras por teléfono a partir de un argumentario predeterminado, donde se realiza una valoración subjetiva y una valoración objetiva según los atributos contemplados en una lista de chequeo.
- *Mystery Shopper* o pseudocompras. Se desarrolla un estudio que analiza parámetros relativos al exterior e interior de la oficina, publicidad y comunicación interna, trato personal, agilidad y profesionalidad.
- Indicadores de línea de mercado. Agrupa los indicadores en tres grupos –calidad comercial, satisfacción de clientes y gestión operativa– y permite establecer el objetivo mínimo de calidad.
- Servicio de Atención al Cliente. Dispone de indicadores que gestionan los procesos relativos a la respuesta a las quejas y reclamaciones de los clientes.
- Informe EQUOS. Estudio de *benchmarking* sectorial de la red comercial de oficinas de las principales entidades financieras, que recoge la evaluación de la calidad objetiva a través de *Mystery Shopper* o pseudocompras basándose en distintos argumentos de entrada preestablecidos.

## 6.2 Transparencia informativa y protección de datos personales

Si en cualquier actividad empresarial es imprescindible garantizar el máximo nivel de transparencia en toda la información que se ofrece relativa a productos y servicios, lo es aún mucho más en empresas del sector financiero como la nuestra.

En cuanto a la publicidad de nuevos productos o servicios, ésta siempre es revisada por la Dirección de Cumplimiento Normativo del Banco, para garantizar que cumple con la normativa de transparencia bancaria del Banco de España. Una vez revisada la información, antes de lanzar definitivamente una campaña publicitaria donde se haga referencia a tipos de interés –ya sea como coste o como rendimiento–, toda la información y documentación a publicar es presentada al Banco de España para su aprobación, de acuerdo con la normativa vigente.

En cuanto a los productos relacionados con la gestión de activos financieros, se realiza el mismo proceso; pero, en este caso, ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, independientemente de su contenido.

Por otro lado, con relación a la publicidad de los productos de seguros, ésta se presenta por iniciativa propia a la Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda, también para su supervisión.

Gracias a este trabajo, hasta el momento no se ha producido ningún incumplimiento de la normativa, por lo que tampoco nos hemos visto obligados a retirar campañas publicitarias ni elementos de las mismas por contravenir las normas de transparencia.

Este rigor no se aplica únicamente a las acciones publicitarias formales, ya que el Código de conducta de Banco Sabadell establece que, antes de la venta de cualquier

producto, se debe ofrecer al cliente toda la información relevante para una adecuada toma de decisiones, lo que se traduce en el bajo índice de reclamaciones explicado anteriormente.

Finalmente, en cuanto a la protección de datos personales de clientes, Banco Sabadell pertenece a la Federación Española de Marketing Directo y hemos suscrito su código de conducta sobre protección de datos personales, que supone tanto el cumplimiento de los requisitos legales vigentes como de otros requisitos que van más allá en dicha protección. En este sentido, durante el año no se ha registrado ninguna reclamación de nuestros clientes en relación con la privacidad y la protección de datos personales. Por otro lado, en las actividades de *marketing* tampoco ha habido ninguna sanción de la Agencia de Protección de Datos.

### 6.3 Productos e inversiones socialmente responsables

En el contexto de la responsabilidad social corporativa, en Banco Sabadell ofrecemos a nuestros clientes productos socialmente responsables, que tienen en cuenta criterios de desarrollo sostenible tanto desde el punto de vista ambiental como social.

#### **Inversiones socialmente responsables (ISR)**

Banco Urquijo ha diseñado un producto que une a la gestión profesional de las inversiones unos criterios de selección de valores socialmente responsables y una finalidad solidaria.

Banco Urquijo, a través de Urquijo Cooperación SICAV, gestiona, a finales del ejercicio del 2006, más de 16 millones de euros en el segmento de inversión socialmente responsable.

Las inversiones se realizan en valores de renta fija y variable de empresas socialmente responsables, excluyendo a las empresas que:

- Atenten contra el desarrollo integral del hombre, la justicia y la paz en el mundo
- Vulneren los derechos humanos fundamentales
- Realicen prácticas contrarias a la salud pública
- Fabriquen y distribuyan armamento
- Fabriquen y distribuyan tabaco
- Realicen manipulación genética humana
- Elaboren productos y realicen servicios que atenten contra la vida y la dignidad humanas
- Propicien la explotación infantil

Urquijo Cooperación SICAV es la primera sociedad que destina la comisión cedida a un proyecto de cooperación determinado y no a una institución. Además, es pionera en el sistema de elección del proyecto benéfico, en el que pueden participar los accionistas de forma activa. La cesión de comisión es del 0,60%.

La cesión correspondiente al año 2005 realizada en el 2006 ha sido de 100.000 euros y se ha repartido entre seis proyectos solidarios:

- La Sociedad de Misiones Africanas, una de las entidades seleccionadas, destinará la aportación recibida a la construcción de dos pozos de agua potable en Korhogo, Costa de Marfil.  
*Objetivo:* solucionar el servicio de agua potable y beneficiar a 2.000 personas.
- En esta misma población, la Congregación Hijas de la Cruz construirá un local para acoger a niños minusválidos.  
*Objetivo:* cubrir las necesidades de los niños minusválidos físicos y mentales que acogen en el centro de enfermos mentales Saint Camille, donde se les proporciona, después de ser operados en Abidjan, aparatos ortopédicos, muletas y calzado apropiado.

- La Fundación ProUganda de África Directo pondrá en marcha con esta ayuda una unidad de maternidad en el Centro de Salud Padre Pío en Kamwenge, en Uganda.  
*Objetivo:* incrementar la cobertura de cuidados prenatales y postnatales, incrementar los partos asistidos por profesionales, reducir la tasa de mortalidad infantil y maternal.
- El Instituto Damián de la Congregación de los Sagrados Corazones en la India construirá una clínica en Phulnakhara, India, al servicio de enfermos de lepra y tuberculosis.  
*Objetivo:* atender enfermos de lepra, tuberculosis, drogadictos y pacientes de SIDA. Banco Urquijo colabora en la fase de excavación y construcción del muro exterior.
- La Asociación Adela (Asociación por los intereses de los afectados por la enfermedad esclerosis lateral amiotrófica) destinará los fondos recibidos a su proyecto de apoyo a los enfermos de esclerosis lateral amiotrófica.  
*Objetivo:* potenciar el servicio de comunicación para que los enfermos afronten la enfermedad. Se subvenciona imprenta, ediciones de revista, boletín científico, página de Internet, contacto con medios de comunicación, etc.
- La Parroquia Nuestra Señora del Buen Suceso llevará a cabo un programa de estimulación temprana y problemas correctivos «Aprendiendo con Amor», dentro del ámbito educativo en Perú.  
*Objetivo:* lograr niños inteligentes con alto grado de autoestima e incrementar los conocimientos pedagógicos de los padres que, debido a la pobreza, se ven obligados a dejar de lado la educación temprana de sus hijos.

Urquijo Inversión Solidaria, FI es otro producto socialmente responsable de Banco Urquijo. Este fondo se comercializa desde el año 2004 y gestiona, a finales del ejercicio del 2006, más de 54 millones de euros; se realizan inversiones en valores de renta fija y variable de empresas socialmente responsables. Cuenta con el asesoramiento de ECODES, respecto del cumplimiento por los distintos emisores de los criterios requeridos para ser considerados socialmente responsables. ECODES (Fundación Ecología y Desarrollo) es una organización fundada en 1992 y socio español en exclusiva de Sustainable Investment Research Internacional (SIRI) Group, organización especializada en la prestación de servicios de apoyo a la inversión socialmente responsable para inversores institucionales.

Se excluye la inversión en empresas que:

- Atenten contra el desarrollo integral del hombre, la justicia y la paz en el mundo
- Vulneren los derechos humanos fundamentales
- Realicen prácticas contrarias a la salud pública
- Fabriquen y distribuyan armamento
- Fabriquen y distribuyan tabaco
- Realicen manipulación genética humana
- Elaboren productos y realicen servicios que atenten contra la vida y dignidad humanas
- Propicien la explotación infantil

También se excluye cualquier inversión en empresas cuya actividad sea contraria a la protección y conservación del medio ambiente.

La cesión realizada en el 2006, mediante la cesión del 0,35% de la comisión, ha sido de 40.000 euros y se ha repartido entre dos proyectos:

- Manos Unidas, proyecto para la generación de ingresos en la región de Bishramganj, India.  
*Objetivo:* sacar más partido a las tierras modificando técnicas de cultivo e incorporando nuevas actividades. Los responsables disponen de terrenos donde impartirán horticultura, floricultura, plantaciones de hierbas medicinales, abonos, fabricación de ladrillos, construcción de casas, letrinas y hornos ecológicos. Beneficiarios: 170 jóvenes. Se espera que sean autosuficientes.
- Fundación Entreculturas, proyecto de atención educativa a huérfanos/as por causa del SIDA y sensibilización de jóvenes en Kisangani, República Democrática del Congo.  
*Objetivo:* cubrir escolarización, atención psicosocial, integración en la comunidad y sensibilización con los peligros que comporta el virus del SIDA para 88 niños y niñas huérfanos por el SIDA y promover la sensibilización de los jóvenes ante dicha enfermedad (folletos, conferencias).

A finales del ejercicio del 2006, la entidad decidió que los beneficiarios de la cesión de comisión del Urquijo Inversión Solidaria FI, correspondiente al ejercicio del 2007, fueran:

- Fundación Codespa
- Acción contra el Hambre
- Ayuda en Acción
- Horizontes Abiertos

### **Plan de pensiones ético y solidario**

Es una iniciativa conjunta de Banco Sabadell, Intermón Oxfam y ESADE que consiste en la cesión, por parte de Banco Sabadell a esta ONG, de una comisión del 0,5% sobre la comisión de gestión que genera el fondo donde está integrado el plan ético y solidario, que se destina a proyectos de desarrollo y ayuda humanitaria.

La inversión de este plan de pensiones se realiza en carteras socialmente responsables, con un proceso riguroso de selección en el que se utilizan los estándares internacionales de investigación EIRIS (Ethical Investment Research Service). Se ponderan factores negativos –como el hecho de ser empresas productoras de tabaco, de suministro de piezas para la fabricación de armamento o de producción de energía nuclear– y factores positivos –que las empresas trabajen para la sostenibilidad o que defiendan y adopten una posición activa en la defensa de los derechos humanos–. En esta valoración intervienen especialistas de ESADE y del Instituto Persona, Empresa y Sociedad, así como de Intermón Oxfam, participando en la comisión de control del plan.

Este año, la aportación económica de Banco Sabadell a través del Plan de pensiones ético y solidario ha ascendido a 12.000 euros. Este dinero se ha destinado al programa preventivo de salud materno-infantil que Intermón Oxfam está desarrollando en 27 barrios pobres de Pune, India. Este programa está beneficiando a más de 30.000 personas. La clave del programa es la formación proporcionada a grupos de mujeres de cada barrio que, como asistentes médicos, controlan individualmente y a domicilio la salud de las madres y sus bebés. También informan a los equipos médicos y enfermeras del programa para que puedan hacer el seguimiento.

Gracias a este sistema se está consiguiendo disminuir hasta en cinco veces los niveles de malnutrición de los menores de tres años, reducir un 75% las infecciones genitales de las mujeres que dan a luz y proporcionar asistencia médica a más del 80% de las mujeres antes, durante o después del parto. Además, el trabajo de presión política con los organismos oficiales ha conseguido la aprobación de unas políticas de salud materno-infantil para entornos urbanos de la India: en unos años, millones de mujeres y niños recibirán atención médica.

Fecha	Patrimonio (euros)	Número de planes
31.12.2005	3.585.811	710
31.12.2006	4.312.380	736

## Líneas ICO

La línea de microcréditos del ICO está destinada a aquellas personas que encuentran dificultades para acceder a los canales habituales de financiación. El ICO (Instituto de Crédito Oficial) apuesta por el microcrédito como medio para promover la creación de empresas, favorecer la aparición de emprendedores e impulsar un desarrollo económico y social equilibrado, intentando crear las condiciones necesarias para eliminar la exclusión social.

Banco Sabadell es una entidad de crédito colaboradora del ICO. Las líneas ICO más destacables desde el punto de vista de responsabilidad social con las que hemos participado durante el año 2006 son las siguientes:

- Línea ICO - Plan Avanza para la financiación en condiciones preferentes de las tecnologías de la información y la comunicación en las pequeñas empresas, así como de la facturación y el comercio electrónico en las pymes, y facilitar el acceso a estas tecnologías a los ciudadanos en general y, en particular, a los jóvenes y los universitarios.
- Línea ICO - Medio ambiente para la financiación preferente para la mejora de instalaciones con el objetivo de reducir la contaminación atmosférica, prevenir el cambio climático y mejorar la gestión de residuos.

- Línea ICO – Mapa sequía para facilitar soporte financiero a los titulares de explotaciones agrarias situadas en ámbitos territoriales que se hayan visto afectados por la sequía durante el período y que hayan sufrido pérdidas de producción en los cultivos o en los aprovechamientos ganaderos.
- Línea ICO – Emprendedores para ofrecer financiación en condiciones preferentes y subvencionadas de los proyectos de inversión en activos nuevos productivos realizados por emprendedores o empresas nuevas o profesionales que inicien una nueva actividad.

## Otros productos

Finalmente, en Banco Sabadell disponemos de otros productos para nuestros clientes que, además de ofrecer unas determinadas soluciones financieras, tienen algún componente vinculado con la responsabilidad social:

- Donación de BS Puntos a ONG. Los BS Puntos son puntos que en Banco Sabadell regalamos a nuestros clientes en agradecimiento a su confianza por utilizar nuestros productos y servicios. Estos puntos pueden ser canjeados por una amplia gama de regalos o bien ser transformados en donativos a las siguientes ONG:
  - Cruz Roja
  - Médicos Sin Fronteras
  - Intermón Oxfam
  - Manos Unidas
  - UNICEF
  - Fundación Internacional Josep Carreras

En el año 2006, se han realizado donaciones por un importe de 50.122 euros.

- Mapa sector pesquero. Línea dirigida a armadores de barcos pesqueros que hayan participado en el Plan de Acción del Sector Pesquero, con la intención de incentivar y ayudar a este sector a conseguir una mayor modernidad y competitividad.
- Incendios forestales. Línea dirigida a todos los propietarios de terrenos afectados por incendios forestales para financiar la reparación o reposición de instalaciones en las comunidades autónomas afectadas.
- Financiación de la cuota de alta y/o matrícula de la Escuela de Práctica Jurídica en 12 mensualidades sin intereses.
- 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.
- Barcelona Activa. Línea de financiación en colaboración con Barcelona Activa, SA para desarrollar una serie de servicios y programas de actuación de apoyo a la creación de nuevas empresas en la ciudad de Barcelona, para favorecer y fortalecer el tejido empresarial y la creación de nuevos puestos de trabajo.
- Servicio autoempleo. Convenio suscrito con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para la concesión de préstamos subvencionados parcialmente para facilitar e impulsar la creación y el desarrollo de iniciativas empresariales creadoras de trabajo y de riqueza.
- Proyectos energéticos en Andalucía. Línea para financiar en condiciones preferentes proyectos de desarrollo de energías renovables y de ahorro y eficiencia energética en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

#### OBJETIVOS 2007

- Reducir la ratio de quejas recibidas/clientes por el Defensor del Cliente y el SAC.
- Mejorar los resultados en las encuestas de satisfacción de clientes.
- Fomentar la inversión socialmente responsable (ISR).
- Mejorar e incrementar los canales de diálogo con los clientes.

## 7 Extensión del compromiso a la cadena de suministro



Durante el año 2006, en Banco Sabadell hemos trabajado con más de 300 empresas proveedoras, prácticamente todas ellas de España. Éstas son, por tanto, un grupo de interés importante con el que queremos mantener una relación basada en el beneficio mutuo.

### Política de proveedores

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

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

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

- Las relaciones con los proveedores han de obedecer a criterios estrictamente comerciales y tienen que perseguir el beneficio mutuo de ambas partes.
- Banco Sabadell respeta el derecho al legítimo beneficio del proveedor, evitando el oportunismo de proveedores desleales y obligándose al escrupuloso pago de los bienes o servicios adquiridos en los plazos y condiciones pactados.
- La gestión de los proveedores por parte de Banco Sabadell, tanto en su selección como en el desarrollo posterior de las relaciones, se enmarcarán siempre dentro de la legislación vigente de defensa de la competencia.



- Siempre que sea posible, se evitará la exclusividad de compra o contratación en un solo proveedor para conseguir mantener el correcto y deseable ejercicio de la competencia.
- Se exigirá a los proveedores el nivel de compromiso adecuado con prácticas socialmente responsables que sean compatibles con nuestro propio código de conducta. En especial, se considerarán el cumplimiento de las leyes y normas legales que se les apliquen, el respeto a los derechos humanos y laborales, la no explotación de las personas y el respeto al medio ambiente.

### 7.1 Comunicación con los proveedores

Desde Banco Sabadell vemos a los proveedores como colaboradores con quienes debemos adoptar un comportamiento de constante cooperación. Por eso queremos mantener con ellos una comunicación veraz, tener voluntad de cumplimiento de los compromisos y dedicar una atención permanente a los problemas y a las necesidades mutuas.

Asimismo, en Banco Sabadell disponemos de un procedimiento de compras y gestión de proveedores en el que se define el modelo de relación con este grupo de interés.

En este marco de cooperación, ofrecemos a los proveedores toda la información necesaria a través de un portal de compras en Internet. El objetivo es facilitar la comunicación con este grupo de interés e incentivar la colaboración.

### 7.2 Selección de proveedores

En el año 2005 se implantó un nuevo modelo de gestión global de compras que incluye 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 compras y obtención de ahorros. Como primera medida organizativa, se creó una unidad especializada en la gestión de compras que cuenta con un equipo de profesionales que tienen por objetivo canalizar las necesidades de compra recibidas, efectuar la selección de los proveedores adecuados y finalmente emitir una propuesta de adjudicación.

Existe además un Comité de Compras, que es un órgano colegiado que vela por la ecuanimidad en las decisiones. Los procesos de las negociaciones y los argumentos que llevan a proponer la adjudicación a un proveedor concreto son públicos y se conserva un registro de cada decisión. Este carácter público es una clara muestra de la transparencia que caracteriza las compras realizadas por nuestra entidad.

En todo el proceso de selección queremos asegurar la igualdad de oportunidades entre todas las empresas, garantizando un número suficiente de proveedores para fomentar la participación de nuevas empresas y asegurando que todos reciben el mismo trato.

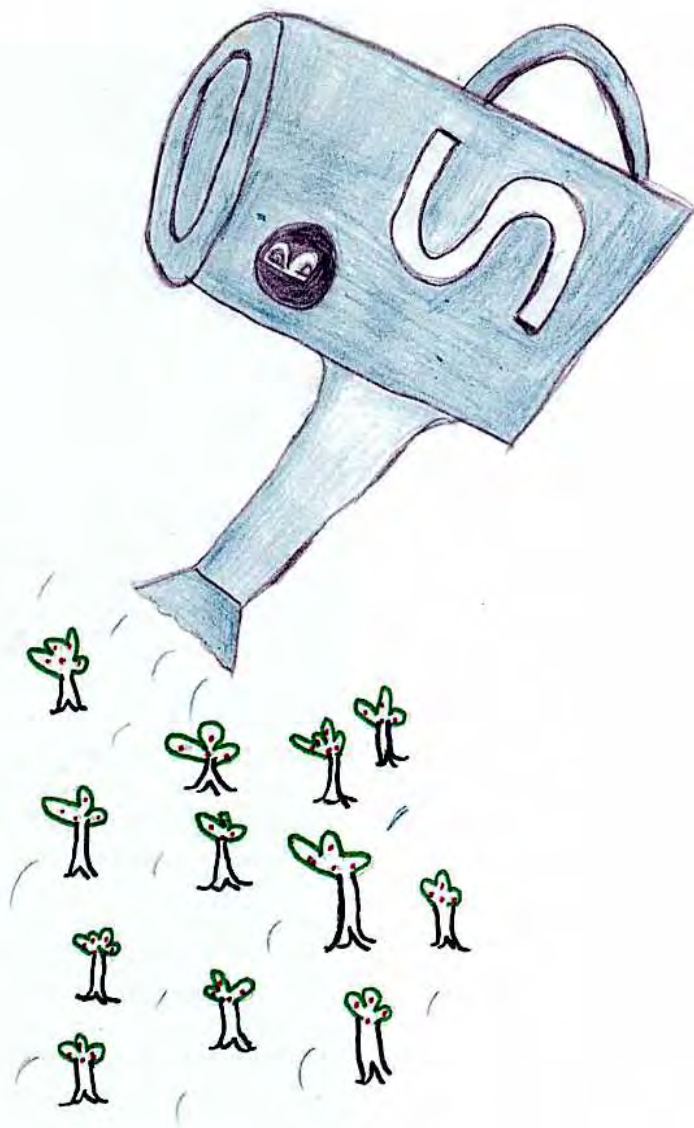
Además de garantizar que las relaciones con las empresas proveedoras se enmarcan siempre dentro de la legislación vigente de defensa de la competencia, queremos implicar a estas empresas en nuestro compromiso de responsabilidad social. Por eso, nuestro modelo de homologación de proveedores contiene, entre otros, criterios de valoración para aquellas empresas que ya han empezado a trabajar en cuestiones ambientales o sociales o que muestran voluntad de hacerlo.

En concreto, valoramos que dispongan de certificados ISO 9001, ISO 14001 o EMAS, que sigan el modelo EFQM de excelencia empresarial, que tengan personal discapacitado contratado, etc. Además, se les pide que aporten toda la información y documentación adicional al respecto para que también pueda ser valorada.

#### **OBJETIVOS 2007**

- Añadir cláusulas en los contratos para que los proveedores se comprometan al respeto al medio ambiente y a los derechos humanos.
- En los mantenimientos integrales, solicitar a los proveedores que reciclen todos los residuos que generen.
- Hacer encuestas de satisfacción a los proveedores más importantes.

## 8 Compromiso con el entorno social



En coherencia con nuestra política de responsabilidad social corporativa, en Banco Sabadell desarrollamos acciones de patrocinio y mecenazgo, que se fundamentan en la conciencia cívica y la identidad del Banco y es expresión de su compromiso con la sociedad en la que se arraiga.

### **Política de patrocinio y mecenazgo (acción social)**

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

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

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

1. La clara intención social y cultural de los proyectos; los actos nunca son meramente publicitarios, sin que ello implique una renuncia al efecto beneficioso que puedan tener sobre la reputación corporativa o la simple inversión económica.
2. El prestigio de las instituciones que los promueven.
3. Los beneficios a medio y largo plazo.
4. La localización, dando prioridad a los ámbitos donde el grupo tiene presencia.

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

#### **Acción social:**

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

#### **Acción cultural:**

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

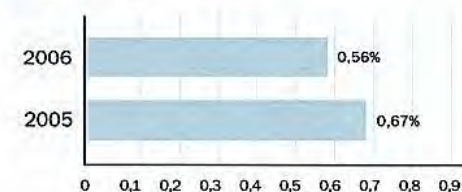
Se trata de proyectos promovidos por instituciones de prestigio que tienen una clara intención social en el ámbito de la cultura y las artes, la integración social y el desarrollo

comunitario, la salud, el deporte, la investigación y la educación. Nuestro principal objetivo es paliar déficits y contribuir al dinamismo social del conjunto de la sociedad.

Esta contribución social, la desarrollamos principalmente en los lugares de mayor implantación del Banco y la llevamos a cabo a través de los patrocinios específicos de las diferentes marcas del grupo y de Banco Urquijo.

El total de fondos destinados a patrocinio y mecenazgo en el año 2006 ha sido de 3.213.381 euros, un 0,56% respecto al beneficio neto ajustado, una vez aislada la plusvalía de la venta de Landscape y otras partidas no recurrentes.

**G1 Inversión en patrocinio y acción social respecto al beneficio neto comparable**



Todas las actividades de patrocinio y mecenazgo están coordinadas por la Comisión de Patrocinio, que se reúne quincenalmente y está formada por el director de la Fundación Privada Banco Sabadell, el director del Gabinete de Comunicación, el director de Marketing y Publicidad y el jefe de Gabinete del Presidente.

Anualmente, la Comisión Ejecutiva aprueba un presupuesto general de patrocinio y mecenazgo, así como las líneas generales de actuación en este campo, y la Comisión de Patrocinio examina y decide respecto de las propuestas que se presentan. Las propuestas de mayor significación deben ser ratificadas, además, por la Comisión Ejecutiva.

Las acciones efectuadas en el año 2006 han seguido la línea de continuidad respecto a años anteriores y se han mantenido los vínculos con distintas entidades y organizaciones. También este año hemos centrado nuestros esfuerzos en los ámbitos generales:

- social y asistencial
- cultural
- investigación y formación

## G2 Aportaciones por ámbito



Entre las instituciones de carácter social con las que colaboramos regularmente en programas de cooperación y ayuda económica podemos destacar:

- Cruz Roja
- Intermón Oxfam
- Médicos Sin Fronteras
- Fundación privada Talita
- Fundación Catalana Síndrome de Down
- Fundación Internacional Josep Carreras
- Manos Unidas
- UNICEF
- Cáritas
- Ayuda en Acción
- Fundación Ulls del món

- Fundación Banc dels Aliments de Barcelona
- Fundación Umbele

Estas instituciones y todas las demás con las que el Banco se relaciona disponen de un trato favorable teniendo en cuenta el servicio que aportan a nuestra sociedad. Además de las aportaciones económicas correspondientes, les ofrecemos la exención total de comisiones por las transferencias ordenadas por clientes a favor de instituciones y organizaciones humanitarias y también la cesión gratuita de páginas de publicidad en las publicaciones del Banco dirigidas a clientes y empleados.

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. Entre estas exposiciones destacan: «La palabra y la huella», exposición conmemorativa de los Premios Príncipe de Asturias; «Pintores asturianos en Banco Herrero», exposición de una selección de la colección Banco Herrero y «Los Piranesi de Montserrat», presentación, por primera vez, de los fondos montserratinos de este excepcional grabador veneciano.

También se han realizado aportaciones relevantes en actividades populares y deportivas, música y artes escénicas, que buscan la integración en la sociedad civil de las distintas zonas geográficas en las que estamos establecidos.

Durante este año 2006, y con el objetivo de contribuir a actividades del mundo empresarial, hemos colaborado estrechamente con la celebración de los siguientes eventos:

- Instituto Internacional San Telmo de Sevilla – Premio a las mejores empresas familiares andaluzas
- IX Nit de l'Economia i l'Empresa de Catalunya
- Barcelona Graduate School of Economics
- China Europe International Business School (CEIBS) de Shanghai
- VIII Premio a la mejor web asturiana

Dentro del ámbito cultural, es preciso señalar la importante colaboración del Banco en el Patronato de los Premios Príncipes de Asturias, que este año han celebrado su XXV edición, y la contribución a la Fundación Valentín de Madariaga, de Sevilla, junto a otras muchas contribuciones a iniciativas culturales y sociales.

#### **Premios a la creación y a la investigación**

En la línea de compromiso con la excelencia, el Banco convoca anualmente tres premios en los campos de las artes, las ciencias sociales y la biomedicina:

- Premio de Pintura Joven
- Premio Fundación Banco Herrero a la investigación económica, empresarial y social
- Premio Banco Sabadell a la investigación biomédica

Con el especial motivo de la conmemoración del 125 aniversario de la fundación del banco, entre otras muchas actividades, se han patrocinado la exposición «Picasso i el Circ» del Museu Picasso de Barcelona y «Los Piranesi de Montserrat» en el Museu d'Art de Sabadell y en la sala de exposición del Banco Herrero. También se editó una carpeta denominada «Títulos de Época».

Asimismo, debe mencionarse la programación de visitas escolares para los niños de educación primaria y secundaria. Estas visitas, que llevamos haciendo desde hace años, se realizan en los edificios de los centros corporativos de Sabadell y Oviedo. Durante la visita les explicamos la historia del dinero y la historia del Banco, en un lenguaje didáctico y comprensible para todos.

En el ámbito del deporte, hemos realizado una especial colaboración en diversas actividades, sobre todo en Asturias y Cataluña, así como la colaboración con la Unión de Federaciones Deportivas Madrileñas (UFEDEMA), entre otras.

#### **Fundación Privada Banco Sabadell**

En el 2006, la Fundación Privada Banco Sabadell ha destinado 1.294.737 euros a actuaciones de patrocinio y mecenazgo en los ámbitos cultural y de investigación y formación, principalmente.

En cuanto al ámbito cultural, destacan, entre otros, los siguientes patrocinios:

- Associació d'Amics de l'Òpera de Sabadell: subvención de la temporada.
- Fundació Orquestra Simfònica del Vallès: renovación del patrocinio anual a las actividades de la fundación.
- Fundació Gran Teatre del Liceu: Miembros del consejo del mecenazgo de la temporada 2006-2007.
- Fundació Museu d'Art Contemporani de Barcelona: aportación como entidad colaboradora.
- Fundació Orfeó Català - Palau de la Música Catalana: patrocinio como miembro de honor de la XI temporada de conciertos sinfónicos.
- Associació Cultural Castell de Peralada: patrocinadores de la XX edición del Festival de Música.
- Art Barcelona - Asociación de Galerías: participación en la cuarta edición de la Feria internacional de Videoart Loop.
- Fundación de Amigos del Museu Nacional d'Art de Catalunya: patrocinio de varias actividades de la institución.
- Fundació Abadia de Montserrat, 2025: miembros colaboradores.

- Palau de la Música de Valencia: patrocinio del X Festival de jazz.
- UNEAC, Asociación de artistas plásticos de La Habana.
- Matres Mundi: patrocinio del Internacional Solidarity Price.

En cuanto a ayudas a premios, investigación y formación, destacan las siguientes colaboraciones:

- Fundación ESADE: aportación económica para 7 becas.
- Becas para el X Curso de profesionalización de la Escuela de Ópera.
- Fundació Parc Taulí: beca para la investigación «Fundación Banco Sabadell».
- Fundació Mútua de Terrassa: beca para investigación médica.
- Associació Sabadell Universitat: patrocinio a Sabadell Tribuna Oberta.
- Fundación Arqueológica Clos: patrocinio del libro *Egiptures*.
- Asociación de Premios Internacionales Terenci Moix: patrocinio de los premios.
- ADI-FAD – Premio medalla ADI (diseño).
- Asociación para la formación de jóvenes cantantes de ópera: beca X curso.
- Asociación de Directores de Arte y diseño gráfico - Premio Laus.
- Fundació Conservatori del Liceu: patrocinio de becas.

Finalmente, debemos mencionar nuestra colaboración con distintas instituciones para facilitar el desarrollo de actividades diversas, entre las que destacan:

- Ayuntamiento de Sabadell: patrocinio del festival «30 nits», de la Festa Major, y otras actividades.

- Ateneu Barcelonès: restauración de la galería de pinturas de los presidentes de la entidad.
- Institut d'Estudis Catalans: colaboración en el 100º aniversario.

### **Fundación Banco Herrero**

Por otro lado, la Fundación Banco Herrero ha destinado 188.332 euros a la dotación del Premio Fundación Banco Herrero ya mencionado y a las actividades siguientes:

- Convocatoria de ayudas a la investigación en el ámbito estatal
- Programa de becas para alumnos de la Universidad de Oviedo

### **Banco Urquijo**

Banco Urquijo, adquirido por Banco Sabadell en julio del 2006, también desarrolla una actividad de patrocinio y mecenazgo, entre cuyas acciones destacan el patrocinio de la Fundación Thyssen Bornemisza, la Fundació Vila Casas y la Fundación de Amigos del Museo del Prado.

Para Banco Sabadell es importante transmitir estas acciones, nuestros valores y nuestros compromisos al conjunto de la sociedad, promoviendo al mismo tiempo la conciencia cívica y ambiental.

### OBJETIVOS 2007

- Informar proactivamente a todos los empleados y empleadas de la acción social que realiza Banco Sabadell.
- Mantener o incrementar la inversión total en acción social.
- Colaborar con proyectos de temática ambiental.



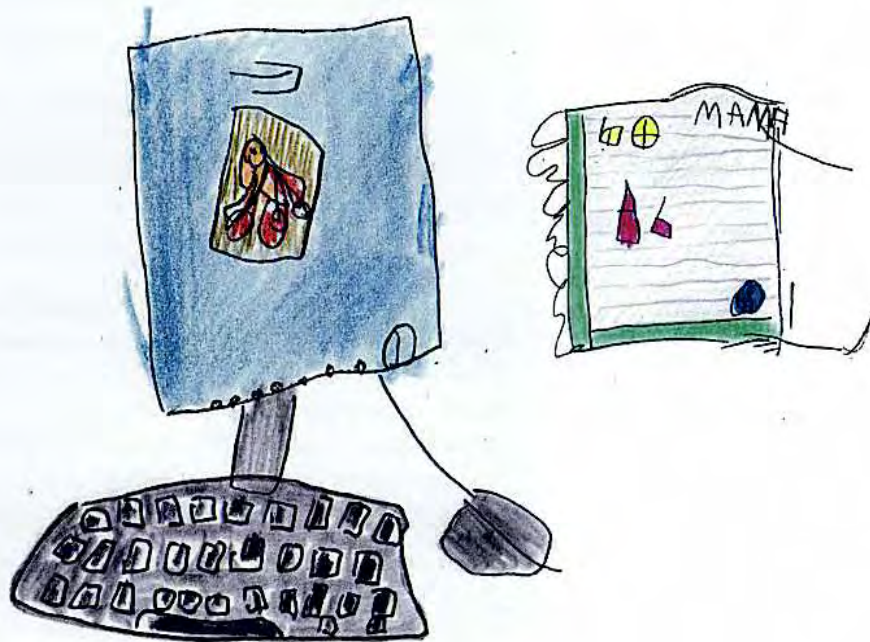
## 9 Garantía de resultados para los accionistas

Banco Sabadell es una sociedad anónima cuyo capital social está dividido, a 31 de diciembre de 2006, en 306.003.420 acciones nominativas, propiedad de 67.633 accionistas. El 55,3% del capital es titularidad de accionistas privados y el 44,7%, de inversores institucionales.

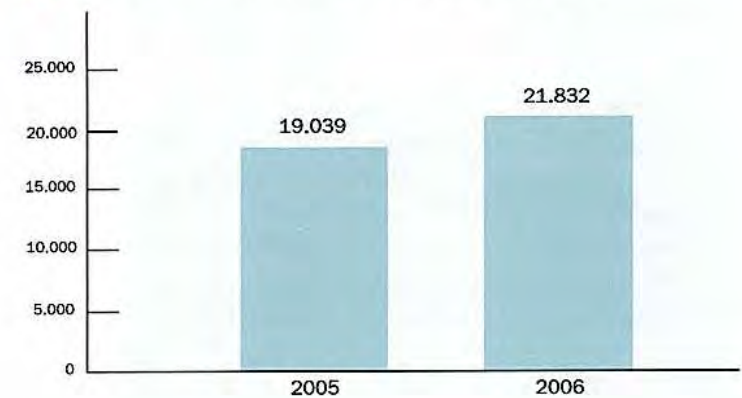
Nuestro compromiso con los accionistas se basa en la rentabilidad de la inversión, el alto nivel de solvencia de la entidad y un sistema de gobierno corporativo equilibrado y transparente; todo ello siguiendo escrupulosamente lo que se establece en el código de conducta.

### T1 Estructura del capital social

	2005	2006
Acciones	306.003.420	306.003.420
Accionistas	65.020	67.633
Accionistas privados	57%	55,3%
Inversores institucionales	43%	44,7%



### G1 Número de accionistas adheridos a BS Cuenta Accionista



## **Política de accionistas e inversores**

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

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

La prudencia está definida como uno de nuestros principales valores corporativos, garantizándose así una sostenibilidad de los resultados empresariales.

El valor en mercado de nuestras acciones es, asimismo, un instrumento adicional para aportar rentabilidad a nuestros accionistas y a los inversores institucionales.

Por ello, Banco Sabadell ha establecido la política de dotar a sus títulos de los máximos niveles de liquidez, lo que permite una conformación transparente de su cotización, además de facilitar la materialización de beneficios a través de su negociación en los mercados de valores.

Esta rentabilidad a través del diferencial de precios no depende exclusivamente del valor del grupo al existir importantes factores externos que la condicionan. El Banco, sin embargo, a través de la gestión diaria del negocio y la consecución de resultados procura, en

todo caso, que el accionista pueda encontrar en las acciones de Banco Sabadell un refugio a medio y largo plazo para la inversión rentable de sus activos.

La transparencia informativa a los accionistas es otro de los principios que hemos establecido en nuestras políticas, basándose en las recomendaciones del Informe de la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados Financieros y en las Sociedades Cotizadas (Informe Aldama), así como las del Buen Gobierno (Código Olivencia).

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

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

## 9.1 Gobierno corporativo

En Banco Sabadell, conscientes de la importancia que tienen los aspectos relativos a gobierno corporativo, editamos anualmente un informe monográfico sobre este tema con el máximo nivel de detalle, de acuerdo con la normativa existente. El Informe de Gobierno Corporativo tiene como principal objetivo ser transparentes con los accionistas y los inversores en todas las cuestiones relativas a buen gobierno. Para una consulta más detallada de los temas de gobierno corporativo nos remitimos a él, ya que se trata de un elemento importante en el marco de la responsabilidad social de las empresas.

### G2 Junta General de Accionistas



En la tabla siguiente se indican los componentes del Consejo de Administración y de las comisiones delegadas.

### T2 Consejo de Administración

<b>Presidente</b>	José Oliu Creus	Consejero ejecutivo
<b>Vicepresidente</b>	Joan Llonch Andreu	Consejero externo
<b>Consejero delegado</b>	Juan María Nin Genova	Consejero ejecutivo
<b>Consejeros</b>	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
<b>Secretario</b>	Miquel Roca i Junyent	
<b>Vicesecretario</b>	José Luis Negro Rodríguez	

### T3 Comisiones delegadas del Consejo

#### Comisión Ejecutiva

Presidente	José Oliu Creus
Vocales	Juan María Nin Genova José Permanyer Cunillera
Secretario	José Luis Negro Rodríguez

#### Comisión de Auditoría y Control

Presidente	Joan Llonch Andreu
Vocales	Francesc Casas Selvas Juan Manuel Desvalls Maristany
Secretario	Miquel Roca i Junyent

#### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Presidente	Héctor María Colonques Moreno
Vocales	Isak Andic Ermay Joaquín Folch-Rusiñol Corachán José Manuel Lara Bosch

#### Comisión de Control de Riesgos

Presidente	José Permanyer Cunillera
Vocales	Miguel Bósser Rovira Juan Manuel Desvalls Maristany Joan Llonch Andreu Juan María Nin Genova

## 9.2 Política de rentabilidad y solvencia. Liquidez de la acción

A través de la retribución de su inversión, traspasamos al accionista el éxito conseguido en la gestión del Banco, garantizando a la vez un nivel de solvencia adecuado. Éste es un pilar fundamental en nuestra política de relación con este importante grupo de interés.

Este año, la ratio BIS (coeficiente de solvencia ajustado por riesgos) al cierre del ejercicio era del 11,42%.

La rentabilidad por dividendo se ha situado en el 3,38 % respecto al precio del 31 de diciembre de 2005.

Por otra parte, el aumento del 53,02% en el valor de la acción conseguido en la bolsa ha sido excepcional, significativamente superior a la revaloración del IBEX 35 (31,8%) y del Dow Jones Stoxx Index 600 (17,8%).

Junto con la retribución por dividendo, la rentabilidad total alcanzada por la acción BS durante el ejercicio ha sido del 56,41%.

En lo que se refiere a la liquidez de la acción, la media diaria de contratación de la acción BS ha sido de 1.091.878 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.

Por otro lado, es destacable que en Banco Sabadell tenemos un plan de reinversión de dividendos a disposición de nuestros accionistas, el BS Cuenta Accionista, que consiste en reinvertir los dividendos en nuevas acciones de forma automática. El número de accionistas adheridos a este plan al finalizar el ejercicio del 2006 es de 21.832, un 15% más que el año anterior.

### T4 Datos técnicos de la acción SAB

	2005	2006
Capitalización a 31.12.2006 (en miles de euros)	6.781.036	10.376.576
Variación de la cotización	28,84%	53,02%
Rentabilidad total	32,09%	56,41%
Liquidez (media de títulos por día)	928.951	1.091.878
Liquidez	77,10%	90,63%

### 9.3 Transparencia informativa

En Banco Sabadell tenemos una política de total transparencia informativa hacia nuestros accionistas, en la que procuramos ir siempre más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente en este campo.

Para asegurar la total accesibilidad a la información funcionan dos departamentos especializados dentro de nuestra organización: 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*, y asegura el alto nivel de información técnica que éstos requieren.

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.

Por otro lado, trimestralmente presentamos los resultados de Banco Sabadell al colectivo de analistas financieros e inversores institucionales mediante el sistema de *webcasting* a través del portal corporativo. Durante el año 2006 se ha registrado una audiencia media de 110 conexiones por acto. A este sistema puede acceder cualquier profesional interesado; adicionalmente, 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.

Además, se mantiene un contacto frecuente con analistas y agencias de *rating* y se realizan visitas a inversores, que en el 2006 han sido un total de 324 en 14 ciudades. Hemos asistido también a cinco conferencias sobre el sector.

Por otro lado, nuestra 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 ésta es igualmente accesible para todo tipo de accionistas, inversores y cualquier otra persona a quien le interese.

Adicionalmente a la puntual información disponible en Internet, trimestralmente editamos el boletín *InfoAccionista*, dirigido a accionistas, en el que se recoge la información corporativa más relevante para este colectivo.

Otra actuación que pone de manifiesto la transparencia informativa son las Juntas de Accionistas. Este año hemos celebrado dos juntas generales, una el 27 de abril y la otra el 5 de octubre. Los datos de asistencia en ambas juntas se detallan a continuación.

#### T5 Porcentaje de capital representado en las Juntas

Fecha de la Junta General	% de presencia física	% en representación	% Total
27.04.2006	20,10	53,11	73,21
05.10.2006	2,67	58,38	61,04

Previo a cada junta general, está disponible en la web corporativa toda la documentación legal relacionada con las propuestas que se presentan en ella.

Banco Sabadell tiene implantado un procedimiento para efectuar por Internet la delegación del voto con expresión de los correspondientes votos particulares.

El *Informe anual* de Banco Sabadell, instrumento fundamental de comunicación, ha sido destacado por el *ranking* publicado por la revista *Actualidad Económica*, en colaboración con PriceWaterhouseCoopers, como el tercer Mejor Informe Anual de España, avanzando 34 puestos desde la clasificación anterior.

Asimismo, el Foro del Pequeño Accionista ha efectuado este año un estudio sobre las juntas generales de las empresas del IBEX. En este estudio, Banco Sabadell aparece como una de las empresas que consigue mayor quórum en sus juntas generales de accionistas (73,21%), así como una de las sociedades que más facilita el voto electrónico a sus accionistas, a pesar de que esta práctica está aún poco extendida entre el accionariado español, en términos generales.

#### OBJETIVOS 2007

- Trasladar la rentabilidad de la acción al inversor mediante el mantenimiento de la ratio *pay-out*.
- Consolidarnos como el primer grupo bancario español en calidad y cantidad de información proporcionada.

## 10 A favor del medio ambiente



En Banco Sabadell nos proponemos contribuir a la mejora de la sostenibilidad concentrando los esfuerzos de la organización en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de nuestros procesos, las instalaciones y los servicios y productos. Para llevar a cabo este compromiso, en el 2006 hemos centrado nuestros esfuerzos en tres líneas de actuación. Por un lado, la apuesta por las energías renovables; por otro lado, la mejora de la gestión ambiental en nuestras oficinas y en las actividades propias del grupo, y, finalmente, la valoración del riesgo ambiental asociado a operaciones y proyectos a los que damos financiación. En función de los avances realizados este año, nos hemos propuesto ya los objetivos ambientales para el 2007.

### 10.1 Inversión en energías renovables

En Banco Sabadell queremos favorecer la investigación y el desarrollo de un modelo energético sostenible. Éste es el objetivo que nos impulsa a invertir y financiar proyectos orientados a la explotación de fuentes de energía renovables y no contaminantes.

Somos una entidad de referencia en la financiación de proyectos de generación energética mediante fuentes renovables. Además, en algunos proyectos, aparte de financiarlos, participamos organizando toda la operación, desde la negociación de contratos hasta la búsqueda de socios, etc.

En total, en Banco Sabadell hemos destinado 352,9 millones de euros a financiaciones correspondientes a 23 proyectos de energías renovables, cantidad que supone un 34% del total de proyectos financiados por la Dirección de Financiaciones Estructuradas.

Cabe destacar que Banco Sabadell ha actuado como organizador o coasegurador en el 78% de las financiaciones, lo que supone 18 proyectos de energía renovable con una

capacidad instalada de 1.397 MW y una producción estimada de 3.640 Gwh/año, así como 105.000 toneladas de producción de biodiésel.

#### T1 Instalaciones financiadas durante el año 2006

Fuente de energía	País	Potencia Instalada	Producción anual prevista
Eólica	España	1.335 MW	3.362 GWh/año
Eólica	Francia	54 MW	120 GWh/año
Eólica	Alemania	165 MW	377 GWh/año
Eólica	Grecia	34 MW	86 GWh/año
Planta termosolar	España	100 MW	357 GWh/año
Solar fotovoltaica	España	13,5 MW	21,4 GWh/año
Biomasa	España	7,5 MW	57 GWh/año
Biodiésel	España	-	105.000 Tn.

Por otro lado, además de financiaciones, también participamos directamente como inversores en algunas instalaciones de energías renovables, algunas de las cuales ya están en funcionamiento y otras en fase de proyecto. Durante el año 2006 se han comprometido inversiones por un valor aproximado de 35 millones de euros en este tipo de proyectos.

#### T2 Instalaciones con participación en el capital social actualmente en funcionamiento

Fuente de energía	Participación de Banco Sabadell	Fecha de puesta en marcha	Potencia Instalada	Producción anual prevista
Eólica	40%	Enero del 2006	33 MW	92 GWh

#### T3 Instalaciones con participación en el capital social proyectadas

Fuente de energía	Participación de Banco Sabadell	Fecha de puesta en marcha	Potencia a instalar	Producción anual prevista
Eólica	80%	Primer semestre 2008	43,2 MW	97,2 GWh
Eólica	74%	Primer semestre 2008	130 MW	325 GWh
Eólica	20%	Primer semestre 2008	104 MW	225 GWh
Eólica	20%	Primer semestre 2008	31 MW	96 GWh
Biodiésel	25%	2008	-	200.000 Tn.
Biodiésel	25%	2008	-	100.000 Tn.
Bioetanol	19%	2008	-	100.000 Tn.

Para nosotros el fomento y la divulgación de las energías renovables es un compromiso firme; por eso, además de financiar e invertir en este tipo de proyectos, hemos participado durante el año en distintos eventos dirigidos a su promoción.

El evento más destacado del año ha sido la organización en el mes de marzo de las primeras Jornadas Energéticas de Banco Sabadell en Castellón, enfocadas a analizar el impacto del protocolo de Kyoto en el mundo empresarial. En esta jornada, bajo el título «La estrategia empresarial ante Kyoto», participaron destacados ponentes como el Dr. Arturo Gonzalo Aizpiri, secretario general para la prevención de la contaminación y del cambio climático del Ministerio de Medio Ambiente, y Juan Marfá Nin, consejero delegado de Banco Sabadell, entre otros. Los destinatarios de la jornada eran principalmente empresas del sector cerámico (uno de los más afectados por el control y la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>), a las cuales se explicó, entre otras cosas, el funcionamiento del mercado de derechos de emisión.

Además de esta jornada, destaca también nuestra participación como ponentes en distintas conferencias sobre proyectos energéticos en general y fotovoltaicos en particular, así como nuestra participación como ponentes y expositores en Enerforum 06, una feria organizada en Barcelona en la que fuimos la única entidad financiera presente.

#### 10.2 Gestión ambiental en las instalaciones

En el 2006 se ha implantado el sistema de gestión ambiental en la sede corporativa de Sant Cugat del Vallès, con el objetivo de obtener la certificación ISO 14001 durante el primer trimestre del 2007. El sistema de gestión ambiental se ha diseñado para que sea extensible al resto de Banco Sabadell, donde ya se está promoviendo el ahorro de agua, papel y energía, la disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub> y una correcta gestión de los residuos.



## Política ambiental

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

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

- Incorporar los criterios de sostenibilidad en nuestra planificación estratégica con el objetivo de desarrollar, mantener y mejorar el comportamiento medioambiental de la empresa con el principio de prevención de la contaminación.
- Definir objetivos sobre la gestión medioambiental de nuestros centros de trabajo en los aspectos relativos al control del consumo de recursos naturales y materias primas, contaminación acústica y la correcta gestión de los residuos.
- Cumplir con los requisitos derivados de la legislación ambiental aplicable a nuestros procesos, instalaciones y servicios, así como otros requisitos suscritos de forma voluntaria.
- Concretar los procedimientos para la identificación y evaluación de aspectos ambientales, para determinar aquéllos que puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente.
- Fijar los procedimientos de tratamiento de residuos que favorezcan la reducción, la reutilización y el reciclaje de los mismos.

- Establecer un sistema de comunicación interna que permita recoger sugerencias de mejora medioambiental por parte de los empleados.
- Procurar la mejora continua del comportamiento medioambiental de la empresa, colaborando con las diferentes administraciones y entidades públicas, así como con otras partes interesadas, clientes, accionistas y proveedores, en el planteamiento de mejoras, prevención de riesgos y desarrollo normativo de las condiciones ambientales.

### 10.2.1 Sistema de gestión ambiental

Aunque desde hace tiempo se gestionan las oficinas e instalaciones de Banco Sabadell considerando criterios ambientales y se fomenta la conciencia ambiental de los empleados, este año hemos dedicado nuestros esfuerzos a sistematizar y normalizar dicha gestión.

Inicialmente hemos implantado un sistema de gestión ambiental en la sede corporativa de Sant Cugat del Vallès, en la que trabaja el 11,2% de la plantilla, con el objetivo de obtener la certificación ISO 14001 durante el primer trimestre del 2007.

El sistema de gestión ambiental se ha diseñado para que sea extensible al resto de Banco Sabadell y el objetivo es ir ampliando su alcance año tras año.

En Banco Sabadell disponemos desde el año 2004 de una política ambiental aprobada por el Consejo de Administración. No obstante, este año la hemos revisado para adaptarla totalmente a los requerimientos de la ISO 14001.

Para velar por la correcta implantación del sistema hemos constituido un comité con miembros de distintos departamentos del Banco que se reunirá como mínimo cada tres meses. En concreto, el Comité de Medio Ambiente tiene las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de la política ambiental y proporcionar directrices
- Definir objetivos ambientales
- Delegar funciones de gestión ambiental a las distintas direcciones de Banco Sabadell implicadas
- Promover la realización de acciones de formación y sensibilización ambiental al personal
- Realizar la revisión del sistema de gestión ambiental conforme a los requisitos determinados por la Norma ISO 14001:2004

En este comité está representado también el departamento encargado de la gestión de riesgos, ya que consideramos esencial extender este compromiso ambiental a las actividades específicas de nuestro negocio.

Además, en el marco del sistema de gestión, hemos definido una serie de criterios ambientales aplicables a empresas contratadas, para que los responsables de formalizar los contratos incluyan en cada caso los criterios que se adecúen más a cada situación.

Como un requerimiento más del sistema de gestión ambiental, hemos contratado un servicio externo de actualización de la legislación ambiental, que tiene por objetivo poner a disposición de los responsables del Banco el conocimiento de todos los requerimientos ambientales aplicables a nuestra actividad derivados de la legislación vigente. En Banco Sabadell realizaremos un seguimiento y control del cumplimiento de cada uno de estos requerimientos.

### **10.2.2 Sensibilización ambiental a empleados y proveedores**

Tal y como se comenta en el apartado anterior, en Banco Sabadell hemos implantado un Sistema de Gestión del Medio Ambiente (SGMA) con la voluntad de mejorar el comportamiento medioambiental de la entidad.

Para la correcta implantación del SGMA es necesario el conocimiento e implicación de todo el equipo humano. Con este objetivo, hemos diseñado un curso de formación en línea, que se realizará durante el primer trimestre del 2007, para los empleados del edificio corporativo de Sant Cugat del Vallès y durante el resto del 2007, para toda la organización, con los siguientes contenidos:

- Características del SGMA implantado en Banco Sabadell
- Aspectos ambientales derivados de las actividades del Banco
- Política ambiental de Banco Sabadell
- Buenas prácticas para minimizar los impactos ambientales

Al final de cada uno de los módulos que forman el curso, deben responderse una serie de cuestiones en relación con los contenidos explicados.

Por otro lado, para asegurar que los proveedores que desarrollan actividades con impacto ambiental que trabajan en el edificio de Sant Cugat del Vallès realizan sus actividades con el máximo respeto al medio ambiente, hemos efectuado una sesión de formación presencial donde se han dado a conocer los siguientes contenidos:

- Compromiso con el medio ambiente de Banco Sabadell
- Implantación del SGMA
- Política ambiental
- La implicación de los proveedores
- Canales de comunicación

### 10.2.3 Consumo de energía y emisiones

Uno de los principales aspectos ambientales derivados de nuestra actividad es el consumo eléctrico. Por este motivo, aplicamos diferentes medidas de ahorro de energía eléctrica con el objetivo de ser más eficientes en el consumo de este recurso.

Un 50% de la red de oficinas tiene implantado un sistema de gestión centralizado de control de instalaciones. La iluminación y el aire acondicionado se detienen automáticamente cuando se conecta la alarma exterior de los locales. De esta forma, conseguimos optimizar el consumo energético. Asimismo, se ha implantado un sistema que permite adaptar el funcionamiento de los rótulos publicitarios, de acuerdo con las franjas horarias de luz solar de cada ámbito geográfico.

Por otro lado, en las oficinas más grandes y en los centros corporativos, donde la actividad requiere un mayor consumo energético, se tiende a implantar instalaciones de climatización con recuperación de energía de muy alta eficiencia.

De todos modos, somos conscientes de que una de las carencias actuales en cuanto a gestión energética es la imposibilidad de gestionar el consumo real a nivel global del grupo Banco Sabadell, por la gran disparidad de oficinas por todo el territorio español y por no disponer de herramientas informáticas adecuadas debido a las dificultades técnicas de las compañías eléctricas para suministrar de forma global la información. La principal fuente de energía en las oficinas es la electricidad.

En esta memoria publicamos únicamente los consumos de electricidad de las cuatro sedes corporativas (Sant Cugat del Vallès, Sabadell, Barcelona y Madrid), en las que trabajan cerca del 25% del total de la plantilla del grupo Banco Sabadell.

Para el próximo año se estudiará la implantación progresiva de contadores en línea que nos permitan gestionar los datos de consumo de cada centro.

#### T4 Consumo de electricidad

	MWh
Consumo de electricidad en las cuatro sedes corporativas (aprox. 25% de la plantilla)	17.254

#### T5 Emisiones de CO<sub>2</sub>

	Tn. CO <sub>2</sub>
Emisiones derivadas del consumo de electricidad en las 4 sedes corporativas (aprox. 25% de la plantilla)	7.861
Emisiones estimadas de los desplazamientos en coche por motivos laborales	1.647
Emisiones de los viajes en avión por motivos laborales	1.347

*Las emisiones de los viajes en avión han sido calculadas considerando los 10 trayectos más frecuentes en el ámbito nacional, europeo y del resto del mundo. El mes de diciembre ha sido estimado a partir del resto de meses y en relación con el número de jornadas laborales. Las emisiones de los desplazamientos en coche se han calculado utilizando una media entre los distintos tamaños de vehículos y tipos de combustibles.*

*Fuente de los factores de conversión: para electricidad, el Centro Nacional de Educación Ambiental; para el combustible para desplazamientos en coche y avión, el World Resources Institute.*

Por otro lado, en Banco Sabadell disponemos de sistemas de refrigeración que, en caso de emisiones accidentales de gases, podrían ser nocivos por la capa de ozono. Por este motivo, tenemos asumido el compromiso de utilizar en nuestras instalaciones únicamente los gases reglamentados.

### 10.2.4 Gestión del agua

El consumo de agua no es un aspecto ambiental significativo de la actividad del banco, puesto que la que se consume es únicamente la de los sanitarios y la de las tareas de limpieza. Además, toda el agua consumida proviene exclusivamente de la red pública de suministro.

Actualmente no disponemos de ninguna sistemática establecida que nos permita gestionar el consumo de agua a nivel global del grupo Banco Sabadell.

De todas formas, estamos convencidos que la mejor forma que tenemos para conseguir un ahorro real en el consumo de agua es la concienciación de todas las personas que trabajamos en el Banco. En este sentido, en la sede corporativa de San Cugat del Vallès se han instalado carteles en los servicios.

En lo que se refiere a la gestión de las aguas residuales que generamos, cabe mencionar que todas nuestras oficinas están conectadas a la red de saneamiento pública.

### 10.2.5 Consumo de papel

Como cualquier entidad bancaria, el material que más consumimos en Banco Sabadell es el papel. En este sentido, cabe destacar la introducción del papel reciclado para uso interno en cinco sedes corporativas de Banco Sabadell (Sant Cugat del Vallès, Sabadell, Barcelona, Madrid y Oviedo), en las que trabajan aproximadamente el 25% de la plantilla, donde se utiliza únicamente el papel convencional para comunicaciones externas (por ejemplo, con clientes). Cabe resaltar, también, que para la revista interna que editamos se utiliza siempre papel libre de cloro.

Asimismo, hemos llevado a cabo distintas medidas para reducir el consumo de papel. Por un lado, se han realizado tareas de concienciación a los empleados para fomentar el uso racional del papel, como, por ejemplo, la impresión de documentos a doble cara, modificando las opciones por defecto de todas las impresoras y se ha remitido una nota informativa a todos los empleados.

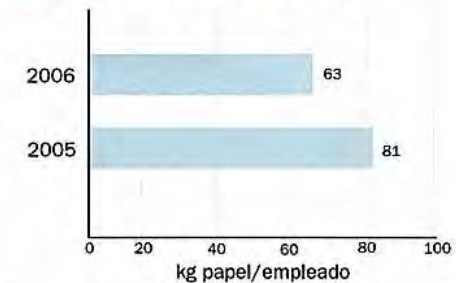
Por otro lado, desde el primer semestre de este año 2006 hemos modificado la periodicidad y criterios para la generación y el envío de extractos a clientes, acumulando

hasta un máximo de 15 días (anteriormente, 7 días) todas aquellas operaciones cuya información no es urgente para el cliente por tener conocimiento previo de su realización.

Otra acción que obviamente reduce de manera notablemente el consumo de papel de Banco Sabadell es el uso de la banca electrónica por parte de los clientes, dejando de recibir los extractos en papel. A finales del 2006, un total de 77.840 clientes disponen de correspondencia virtual. Desde Banco Sabadell incentivamos la adhesión a la banca electrónica entre nuestra clientela.

Además, el hecho de editar esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa sólo en formato digital ha contribuido también a un notable ahorro en el consumo de papel. También destaca la sustitución de las tarjetas de felicitación convencionales por postales electrónicas.

#### G1 Consumo de papel por empleado\*



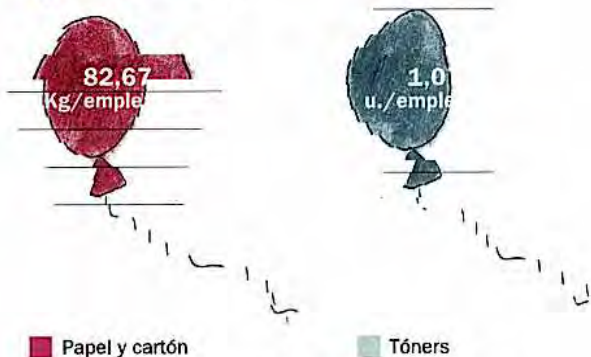
\*No incluye datos de Banco Urquijo ni de las oficinas de la red exterior

### 10.2.6 Gestión de residuos

En Banco Sabadell tenemos ya una larga trayectoria en la recogida selectiva y posterior gestión de residuos. Los principales residuos que generamos fruto de nuestra actividad son el papel y los tóners, ambos reciclados prácticamente al 100% y siempre a través de gestores autorizados de residuos.

Desde el año 2005 estamos trabajando en una acción concreta para promocionar la recogida selectiva del 100% del papel usado. Consiste en el diseño de un recipiente de cartón de pequeñas dimensiones que sirve para recoger únicamente rechazo (denominación como se conoce al material no reciclable) de forma separada del papel y que sustituirá las papeleras de todos los puestos de trabajo. De esta forma, todo el papel usado deberá depositarse forzosamente en las cajas pertinentes para su posterior reciclaje. El objetivo es que este nuevo recipiente se distribuya a todos los empleados y empleadas del edificio corporativo de Banco Sabadell en Sant Cugat del Vallès durante el primer trimestre del 2007 e ir ampliando de forma progresiva el alcance de esta iniciativa a otras sedes del Banco.

## G2 Reciclaje del 2006



\*No incluye datos de Banco Urquijo ni de las oficinas de la red exterior

Otro tipo de residuo que generamos, aunque con menor frecuencia, es el material informático no reutilizable. Durante este año, hemos cambiado 10.500 equipos informáticos. Para gestionarlos, en primer lugar se ha priorizado la reutilización mediante la donación de 1.500 a ONG y la venta de los que estaban en mejores condiciones a empleados a precios muy económicos. Los equipos que no han podido ser reutilizados se han retirado a través de gestores de residuos autorizados. Cabe destacar también que desde el año 2005 estamos

trabajando en el proceso de implantación de la recogida de envases en todo el edificio Banco Sabadell en Sant Cugat del Vallès. Durante este año se ha realizado una prueba piloto en una parte del edificio para comprobar su viabilidad y efectividad y se está trabajando en un nuevo sistema de contenedores y en la señalización para garantizar el óptimo funcionamiento del proceso. El objetivo es que en el 2007 el proceso esté totalmente implantado en dicho edificio.

Además, durante el año 2006 hemos implantado la recogida selectiva de la materia orgánica y los envases ligeros en el restaurante del mismo edificio.

Finalmente, generamos también algunos residuos peligrosos, aunque en menor cantidad y de forma más esporádica, como son los fluorescentes, las pilas y las baterías, que son siempre gestionados mediante gestores autorizados de residuos.

### 10.3 Valoración del riesgo ambiental en las operaciones

Para que nuestro compromiso ambiental sea extensible realmente a toda nuestra actividad, este año hemos empezado a trabajar en la introducción de aspectos ambientales en el análisis de operaciones de activo de empresas, es decir, en operaciones que conlleven el préstamo de dinero a clientes para la financiación de operaciones o proyectos con riesgo ambiental subyacente.

El objetivo que nos habíamos propuesto para este año era definir e implantar criterios medioambientales como una variable más en la decisión de riesgos.

El ámbito de actuación que hemos definido para implantar estos criterios incluye:

- Las empresas gestionadas por Banca de Empresas con riesgos asumidos, que operan en sectores potencialmente conflictivos desde un punto de vista medioambiental (energéticas, cementeras, papeleras, etc.).

- La financiación de proyectos de energías renovables, en los que el riesgo medioambiental es una variable relevante en la decisión.

Disponemos de distintos instrumentos de gestión para la valoración de riesgos, algunos de los cuales han sido adaptados para incluir criterios ambientales en la valoración. A continuación se detallan los instrumentos de gestión de los que disponemos:

- Informe sectorial: se encuentra disponible en la intranet como soporte al análisis de riesgo. Se han añadido referencias sobre las posibles implicaciones que puede provocar el riesgo medioambiental, generalmente dentro del ámbito legal. Se ha añadido un nuevo apartado con la clasificación de actividades según el grado de incidencia ambiental, siguiendo la estructura determinada por la Ley 3/1998 de Cataluña.
- Informe análisis de cliente: dentro de este informe, y más concretamente en el apartado Posición competitiva de mercado, se deberán analizar las posibles actuaciones con impactos ambientales y sociales que podrían afectar a la solvencia y proyección futura de la empresa, así como factores mitigantes, seguros, etc.
- *Rating* de Project Finance: en el análisis del proceso de decisión de riesgos para la financiación de proyectos se requerirá la valoración correspondiente según el dictamen sobre impacto ambiental del proyecto.
- Normativa de riesgos y recuperaciones: se incorpora un nuevo apartado sobre evaluación del riesgo crediticio medioambiental y también el concepto de incidencia medioambiental en el apartado de análisis de cliente. La modificación de esta normativa afecta no sólo a los analistas de riesgos y órganos colegiados de decisión, sino también a muchos responsables de toda la red de oficinas, puesto que ellos deciden también un gran

número de operaciones de acuerdo con los niveles de autonomía que el banco tiene desplegados a través de su estructura de negocio.

Para garantizar que la evaluación de riesgos ambientales se pone en funcionamiento sin problemas se han desarrollado distintas acciones de comunicación:

- Presentación del sistema de gestión ambiental al Comité de Riesgos.
- Aprobación del marco de gestión medioambiental en la gestión de riesgos por parte del Comité de Riesgos.

#### OBJETIVOS 2007

- Ampliar el alcance del sistema de gestión ambiental.
- Consumir plásticos reciclados.
- Hacer extensiva la formación ambiental en línea a toda la organización.
- Iniciar de forma progresiva la sistematización de la recopilación de datos de consumos eléctricos de ámbito global de Banco Sabadell como base para el análisis de las desviaciones futuras en el consumo.
- Fomentar el número de cuentas que no reciben extractos en papel con el fin de alcanzar un incremento del 30% de las mismas.
- Incorporar en el *rating* de empresas un procedimiento que permita recoger el grado de incidencia medioambiental de la empresa y desarrollar sesiones de formación y comunicación a los analistas de riesgos sobre los aspectos implantados.

## 11 Nuestros indicadores económicos

A través de los indicadores económicos es posible valorar cómo la actividad de Banco Sabadell genera riqueza que se traduce en beneficios no sólo para nuestro banco, sino también para la sociedad en general y para nuestros grupos de interés en particular.

### T1 Indicadores económicos

En miles de euros

Magnitudes	2005	2006	% 06/05
Fondos propios	3.373.621	4.041.205	19,8
Activos totales	52.320.395	72.779.833	39,1
Inversión crediticia bruta de clientes	41.642.703	55.632.966	33,6
Recursos en balance de la clientela	41.717.235	59.304.579	42,2
De los que: depósitos de clientes	23.023.190	30.090.641	30,7
Patrimonio en fondos de inversión	10.648.615	16.482.067	54,8
Patrimonio en fondos de pensiones	2.655.895	3.317.514	24,9
Recursos gestionados de clientes	56.049.715	80.247.702	43,2
Recursos controlados de clientes	89.414.689	140.727.027	57,4
<b>Resultados</b>			
Margen de intermediación	976.603	1.097.871	12,4
Margen básico	1.480.122	1.726.434	16,6
Margen ordinario	1.586.882	1.811.476	14,2
Margen de explotación	727.598	813.718	11,8
Margen de explotación comparable (1)	727.598	886.030	21,8
Beneficio antes de impuestos	593.161	629.781	6,2
Beneficio antes de impuestos comparable (1)	593.161	712.358	20,1
Beneficio atribuido al grupo	453.128	908.398	100,5
Beneficio atribuido al grupo comparable (1)	453.128	569.308	25,6

(1) Los resultados del año 2006 se han visto afectados por operaciones corporativas y situaciones puntuales que condicionan su comparación con el ejercicio anterior. Por este motivo, estas cifras se presentan ajustadas.



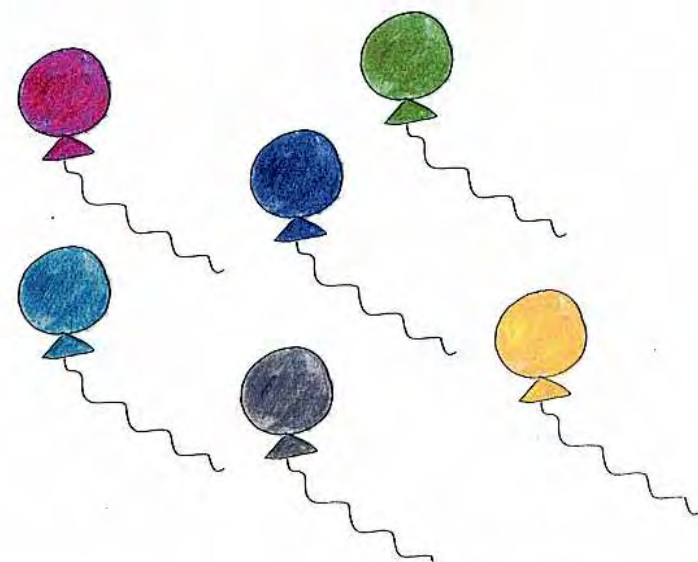
**T2 Indicadores económicos**

En porcentaje

<b>Ratios</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Rentabilidad y eficiencia:</b>		
ROA (beneficio neto sobre activos totales medios)	0,94	1,48
ROA comparable (beneficio neto sobre activos totales medios) (1)	0,94	0,93
ROE (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios)	15,19	28,09
ROE comparable (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios) (1)	15,19	17,61
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen ordinario)	49,93	50,47
Eficiencia comparable (gastos generales de administración sobre margen ordinario) (1)	49,93	46,87
Eficiencia básica (gastos generales de administración sobre margen básico)	53,53	52,96
Eficiencia básica comparable (gastos generales de administración sobre margen básico) (1)	53,53	49,18
<b>Ratio de capital (normativa BIS):</b>		
Total	11,49	11,42
TIER I	7,96	7,33
<b>Gestión del riesgo:</b>		
Ratio de morosidad	0,49	0,39
Ratio de cobertura de morosidad	383,07	466,56
<b>Acciones</b>		
Número de acciones	306.003.420	306.003.420
Número de accionistas	65.020	67.633
Valor de cotización de la acción (euros)	22,16	33,91
Beneficio atribuido al grupo por acción (euros)	1,48	2,97
Beneficio atribuido al grupo por acción comparable (euros) (1)	1,48	1,86
Dividendo por acción (euros)	0,67	0,83
Dividendo total (miles de euros)	205.022	253.983


(1) Los resultados del año 2006 se han visto afectados por operaciones corporativas y situaciones puntuales que condicionan su comparación con el ejercicio anterior. Por este motivo, estas cifras se presentan ajustadas.

Otros datos significativos han sido salarios, pensiones y cotizaciones a la Seguridad Social, ascendiendo a 605.682 miles de euros (frente a los 535.370 miles del año anterior), y los pagos devengados en el presente ejercicio a las diferentes administraciones públicas, por un importe en el 2006 de 614.360 miles de euros (frente a los 350.487 miles del año anterior).





## 12 Verificación externa



Bureau Veritas Certification declara que:

Se ha efectuado la verificación de la Memoria de Sostenibilidad 2006, en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

**Banc de Sabadell**

Como resultado de este proceso de verificación Bureau Veritas Certification expresa que

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc., han sido oportunamente comprobados y verificados
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión 3.0, elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto Bureau Veritas Certification establece, para la Memoria de sostenibilidad 2006 de Banc de Sabadell, la calificación de nivel A+

Fecha de emisión 10 de febrero de 2007.

Fdo: Ana Fombella Posada Verificador Jefe Responsabilidad Social Corporativa Bureau Veritas Certification.	Fdo: Carlos Martín-Peñasco Cáceres Verificador Jefe Responsabilidad Social Corporativa Bureau Veritas Certification.
---	---

Junto con la presente Declaración, existe un Informe de Verificación más detallado, disponible en [rsc@bancsabaddell.com](mailto:rsc@bancsabaddell.com).

Esta declaración no condiciona la propia que pueda determinar Global Reporting Initiative en lo que respecta al nivel de calificación.

Para asegurar la veracidad de la información publicada en esta memoria, hemos contado con la colaboración de la Dirección de Auditoría interna de Banco Sabadell, la cual dispone de un plan de auditoría para todos los procesos del Banco.

Asimismo, hemos contado con una verificación por parte de una empresa certificadora externa (Bureau Veritas Certification). La verificación ha tenido en cuenta tanto la veracidad de los contenidos del informe como la materialidad y relevancia de la información publicada y la adecuación a la nueva guía G3 de GRI. La auditoría ha contado con 35 horas de verificación *in situ*, en las mismas oficinas del Banco.

El informe de verificación está disponible para todas las personas interesadas y puede solicitarse enviando un correo electrónico a [rsc@bancsabaddell.com](mailto:rsc@bancsabaddell.com).

## 13 Índice de indicadores del Global Reporting Initiative

La misión de *Global Reporting Initiative* (GRI), que fue constituido en 1997 con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, es proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación.

A finales del 2006, GRI publicó su nueva guía G3 de elaboración de memorias de sostenibilidad, que es la que hemos utilizado como marco de referencia para elaborar nuestra memoria. A continuación se detallan los números de las páginas del informe donde damos respuesta a cada uno de los indicadores de la guía G3 y del suplemento sectorial de GRI.

Indicadores	Páginas
<b>1. Estrategia y análisis</b>	
1.1 carta presidente	1, 2
1.2	1, 2, 4-6
<b>2. Perfil de la organización</b>	
2.1	1, 2
2.2	16, 17, 18
2.3	18
2.4	16
2.5	19
2.6	56
2.7	17, 18, 19
2.8	18, 28, 59, 70
2.9	1,2
2.10	14, 15
<b>3. Parámetros de la memoria</b>	
3.1	20
3.2	20
3.3	20
3.4	5, 83
3.5	1, 2, 20
3.6	21
3.7	Especificado en las diferentes tablas de datos a lo largo del informe
3.8	NA <sup>1</sup>
3.9	Especificado cuando es necesario en cada uno de los indicadores a lo largo del informe
3.10	NA <sup>2</sup>
3.11	NA <sup>3</sup>
3.12	73-78
3.13	1, 2, 5, 72

(1) El alcance del informe es exclusivamente Banco Sabadell, no se incluyen las especificadas en el punto 3.8.

(2) No se ha reexpresado ninguna información aparecida en el Informe del año pasado

(3) No ha habido cambios significativos, excepto la adquisición de Banco Urquijo ya explicitado en la carta del presidente y en el capítulo 3 y la venta de Atlántico Holding Financial Ltd., explicitado en el capítulo 5

Indicadores	Páginas
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>	
<b>Gobierno</b>	
4.1	58, 59
4.2	58
4.3	58
4.4	32, 60
4.5	Ver página 11 del Informe de Gobierno Corporativo (punto B.1.9)
4.6	Ver páginas 31 del Informe de Gobierno Corporativo (punto C.5)
4.7	58, 59 Ver páginas 13 del Informe de Gobierno Corporativo (punto B.1.14)
4.8	4 - 11
4.9	8 - 13, 64, 65
4.10	8 - 11, 58, 59
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>	
4.11	68, 69. Ver páginas 103 - 111 del Informe anual
4.12	11, 12
4.13	25
<b>Participación de los grupos de interés</b>	
4.14	23
4.15	22, 23
4.16	22 - 26, 36, 40
4.17	22 - 26, 34 - 36

Indicadores principales	Páginas	Indicadores adicionales	Páginas
<b>5. Indicadores de desempeño</b>			
<b>Económicos</b>			
<i>Enfoque de gestión</i>	16 - 18, 70, 71. Ver páginas 34 - 98 del Informe Anual.		
Desempeño económico			
EC1	70, 71		
EC2	4, 5, 62, 63		
EC3	32		
EC4	NA <sup>4</sup>		
Presencia en el mercado			
EC6	47	EC5	32
EC7	NA <sup>5</sup>		
Impactos económicos indirectos			
EC8	42 - 44, 62, 63	EC9	42 - 44, 62, 63
<b>Ambientales</b>			
<i>Enfoque de gestión</i>	62 - 69		
Materiales			
EN1	67		
EN2	67		
Energía			
EN3	66	EN5	66
EN4	66	EN6	62, 63
		EN7	66
Agua			
EN8	66, 67	EN9	66, 67
		EN10	66, 67
Biodiversidad			
EN11	NA <sup>6</sup>	EN13	NA <sup>7</sup>
EN12	NA <sup>8</sup>	EN14	NA <sup>9</sup>
		EN15	NA <sup>10</sup>
Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	66	EN18	66
EN17	66	EN24	NA <sup>11</sup>
EN19	66	EN25	66, 67
EN20	NA <sup>12</sup>		
EN21	66, 67		
EN22	67, 68		
EN23	NA <sup>13</sup>		
Productos y servicios			
EN26	62-65, 67		
EN27	NA <sup>14</sup>		
Cumplimiento normativo			
EN28	10		
Transporte		EN29	NA <sup>15</sup>
General		EN30	No disponible

Indicadores principales	Páginas	Indicadores adicionales	Páginas
<b>5. Indicadores de desempeño</b>			
<b>Prácticas laborales y ética del trabajo</b>			
<i>Enfoque de gestión</i>	27 - 36		
<b>Empleo</b>			
LA1	28 - 31	LA3	31, 32
LA2	31		
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>			
LA4	32		
LA5	32		
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
LA7	32	LA6	33
LA8	32, 33	LA9	32, 33
<b>Formación y educación</b>			
LA10	34	LA11	33, 34
		LA12	33, 34
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
LA13	30, 31		
LA14	31		
<b>Derechos humanos</b>			
<i>Enfoque de gestión</i>	8 - 11		
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>			
HR1	8 - 11	HR3	8 - 11
HR2	8 - 11		
<b>No discriminación</b>			
HR4	30, 31		
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>			
HR5	8 - 11		
<b>Explotación infantil</b>			
HR6	8, 9		
<b>Trabajos forzados</b>			
HR7	8, 9		
Prácticas de seguridad		HR8	8, 9
Derechos de los indígenas		HR9	8, 9

(4) No existen ayudas financieras significativas, sólo deducciones fiscales.

(5) La actividad de Banco Sabadell fuera de España no es todavía significativa y por lo tanto no se han implantado procedimientos al respecto. Poco a poco se empezarán a gestionar estos aspectos.

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

(7) La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad, y por este motivo no ha sido necesaria la restauración ni protección de hábitats.

(8) La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad o sobre espacios protegidos.

(9) La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad.

(10) La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad.

(11) No se transportan residuos peligrosos de forma significativa.

(12) Banco Sabadell no tiene emisiones de NO<sub>x</sub> o SO<sub>x</sub> significativas.

(13) Durante el ejercicio reportado no ha habido ningún derrame accidental significativo.

(14) Los productos que se venden no son materiales, de manera que no es posible recuperarlos al final de su vida útil.

(15) No se realizan transportes significativos de material. Las emisiones debidas al desplazamiento de los empleados se publica en el apartado de medio ambiente del presente informe.

Indicadores principales	Páginas	Indicadores adicionales	Páginas
<b>5. Indicadores de desempeño</b>			
<b>Sociedad</b>			
Enfoque de gestión	50 - 55		
Comunidad			
S01	50 - 55		
Corrupción			
S02	10, 11		
S03	10, 11		
S04	NA <sup>16</sup>		
Política pública			
S05	NA <sup>17</sup>	S06	NA <sup>18</sup>
Comportamiento de competencia desleal			
		S07	NA <sup>19</sup>
Cumplimiento normativo			
S08	10		
<b>Responsabilidad sobre productos</b>			
Enfoque de gestión	40 - 46		
Salud y seguridad del cliente			
PR1	NA <sup>20</sup>	PR2	NA <sup>21</sup>
Etiquetados de productos y servicios			
PR3	41, 42	PR4	41, 42
		PR5	40
Comunicaciones de <i>marketing</i>			
PR6	41, 42	PR7	41, 42
Privacidad del cliente			
		PR8	41, 42
Cumplimiento informativo			
PR9	10		

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

(17) No se participa en el desarrollo de políticas públicas ni se llevan a cabo actividades de *lobbying*.

(18) No se realizan aportaciones financieras de ningún tipo a partidos políticos o a instituciones relacionadas.

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

(20) Los productos y servicios que se ofrecen no conllevan impactos sobre la salud y seguridad de los clientes.


(21) No se han producido incidentes relativos a impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de los clientes.

Indicadores	Páginas
<b>Desempeño ambiental</b>	
F1	64, 68, 69
F2	68, 69
F3	68, 69
F4	68, 69
F5	68, 69
F6	68, 69
F7	68, 69
F8	68, 69
F9	68, 69
F10	68, 69
F11	68, 69
F12	62, 63
F13	16, 17, 18
<b>Gestión de la responsabilidad social corporativa</b>	
Sistema de gestión	
RSC1	5, 6
RSC2	5
RSC3	5
Temas sensibles	
RSC4	8 - 11
Cumplimiento	
RSC5	10
Participación	
RSC6	22 - 26
<b>Desempeño social interno</b>	
Política	
INT1	27, 28
Trabajo y protección social	
INT2	28, 31
INT3	36
Retribuciones	
INT4	Ver página 11 del Informe de Gobierno Corporativo (punto B.1.9)
INT5	Ver página 11 del Informe de Gobierno Corporativo (punto B.1.9)
Igualdad de oportunidades	
INT6	31
INT7	28 - 31

Indicadores	Páginas
<b>Desempeño social interno</b>	
Obras benéficas	
SOC1	50 - 55
Creación de valor económico	
SOC2	70, 71
<b>Proveedores</b>	
Desempeño de los proveedores	
SUP1	47, 49
Desempeño frente a los proveedores	
SUP2	47, 49
<b>Banca minorista</b>	
Política	
RB1	42, 46
Perfil del cliente	
RB2	Ver páginas 62 - 86 del Informe anual
Fomento del capital social	
RB3	42, 46
<b>Banca de Inversiones</b>	
Política	
IB1	62, 63
Perfil del cliente	
IB2	62, 63
Fomento del capital social	
IB3	62, 63
<b>Gestión de activos</b>	
Política	
AM1	42 - 44
Fomento del capital social	
AM2	42 - 44

Nivel de aplicación de la Memoria		C	C+	B	B+	A	A+
<b>CONTENIDOS BÁSICOS</b>	<b>G3 Perfil</b> OUTPUT	Información sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	<b>Memoria verificada de forma externa</b>	Información sobre cada criterio listado para el nivel C más: 1.2 3.9-3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	<b>Memoria verificada de forma externa</b>	Mismos requisitos que el nivel B	<b>Memoria verificada de forma externa</b>
	<b>G3 Enfoque de gestión</b> OUTPUT	No es necesario		Enfoque de gestión por cada categoría de indicador		Enfoque de gestión por cada categoría de indicador	
	<b>G3 Indicadores de desempeño Suplementos sectoriales Indicadores de desempeño</b> OUTPUT	Información sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno de cada de: económico, social y medioambiental		Información sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno de cada de: económico, medioambiental, derechos humanos, prácticas laborales, sociedad, responsabilidad sobre productos		Información sobre cada indicador principal de G3 y de suplementos sectoriales* teniendo en cuenta que el principio de materialidad sea en a) informando sobre el indicador o b) explicando los motivos de omisión	

\*Suplementos sectoriales en versión final

	2002 in accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Banco Sabadell							✓
Revisado por Bureau Veritas							✓
Revisado por GRI							

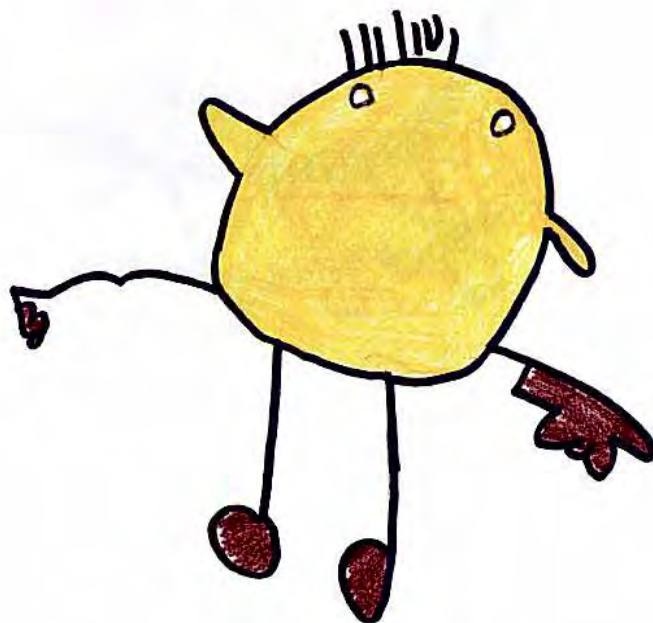


Descripción de cada uno de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como identificación de la localización de las referencias y contenidos referentes a cada Principio en la Memoria.

**T1 Principios del Pacto Mundial**

	<b>Páginas</b>	<b>Indicador GRI</b>
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	8, 9, 30	HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	8, 9, 47, 48	HR1, HR2, HR8,
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	8, 9, 31, 32	LA4, LA5, HR5
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	8, 9	HR7
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	8, 9	HR6
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	29-34	LA2, LA10, LA13, LA14, HR4
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	62-69	4.11
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	62-69	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN27, EN30
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	62-69	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26, EN27
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	10, 11	SO2, SO3, SO4





**CO<sub>2</sub>:** dióxido de carbono. Gas incoloro, inodoro e insípido formado por procesos biológicos naturales de oxidación total del carbono, como resultado de la deforestación, o por la combustión de combustibles fósiles y de la materia orgánica en exceso de oxígeno. Los efectos más destacados de este contaminante atmosférico son la aparición de cambios climáticos y la intensificación del efecto invernadero.

**Desarrollo sostenible:** hace referencia al desarrollo económico que asume un uso racional de los recursos naturales sin generar cargas intergeneracionales.

**Efecto invernadero:** fenómeno que consiste en el calentamiento de la atmósfera a causa de su transparencia a la radiación solar y su capacidad de absorber la radiación terrestre.

**EFQM de excelencia:** European Foundation for Quality Management. Organismo europeo que ha creado un modelo para la gestión de la calidad.

**Encuesta de clima:** método más habitual para evaluar el clima laboral que implica el uso de encuestas a los empleados.

**Energía eólica:** energía que proviene del aprovechamiento de la energía cinética del aire.

**Energía renovable:** energía que se obtiene de fuentes inagotables o que se pueden renovar.

**Energía solar:** energía radiante emitida por el sol en forma de ondas electromagnéticas.

**Gestión de residuos:** la recogida, el almacenamiento, el transporte, la valorización y la eliminación de los residuos, incluida la vigilancia de estas actividades, así como la vigilancia de los lugares de depósito o vertido después de su cierre.

**GRI:** Global Reporting Initiative. Organización internacional que ha desarrollado una guía para informar de forma transparente sus resultados económicos, ambientales y sociales. Si desea más información, visite la página [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

**Grupos de interés o partes interesadas:** personas, comunidad e organizaciones afectadas por las actividades de una empresa o que influyen en dichas actividades. Se distinguen dos tipos de grupos de interés: los internos (p.ej. trabajadores) y los externos (p.ej. clientes, proveedores, accionistas/inversores, etc.).

**Indicador:** dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.

**Inversión socialmente responsable (ISR):** prácticas de inversión en las que se aplican parámetros de sostenibilidad.

**ISO 14001:** norma internacional de gestión ambiental.

**ISO 9001:** norma internacional de gestión de la calidad.

**IT:** incapacidad temporal. Imposibilidad temporal de trabajar debido a una enfermedad o accidente.

**Libro Verde de la Unión Europea:** documento sobre como fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas a través del aprovechamiento de las experiencias existentes, el desarrollo de prácticas innovadoras, el aumento de la transparencia y el incremento de la fiabilidad de la evaluación y la validación.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** código de conducta para grandes empresas multinacionales y transnacionales que pretende divulgar la asunción de compromisos ambientales, laborales, de protección de los derechos humanos y de lucha contra la corrupción.

**Rechazo:** residuo o fracción de residuo no valorizable.

**Reciclaje:** opción de valorización consistente en reutilizar un residuo en el proceso de fabricación del mismo producto, o de un producto con una función análoga.

**Residuo:** material que se genera como consecuencia no deseada de cualquier actividad humana, del cual el generador o poseedor se ha desprendido o tiene la intención u obligación de desprenderse.

**RSC:** responsabilidad social corporativa, la responsabilidad de las corporaciones de responder de forma equitativa a los intereses económicos, ambientales y sociales.

**Sistema de gestión medioambiental (SGMA):** conjunto de la estructura organizativa, procedimientos, responsabilidades, prácticas y recursos que definen la política ambiental de un organismo y la forma de llevarla a la práctica.

**Valorización:** conjunto de operaciones que tienen por objetivo que un residuo vuelva a ser utilizado total o parcialmente.

## 16 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, mediante el cuestionario que se encuentra más adelante, así como a que nos indiquen aquellas sugerencias o comentarios que consideren oportunos.

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 a través del medio que usted prefiera: carta, correo electrónico o fax.

**Dirección de Cumplimiento Normativo y Calidad**  
**Dirección de Calidad, Gobierno Corporativo y RSC**

Sena, 12 - P.I. Actividades Económicas Can Sant Joan  
08174 - Sant Cugat del Vallès - Barcelona (España)  
Fax: 935 916 340 - rsc@bancsabadell.com

Los autores de los dibujos de esta memoria son:

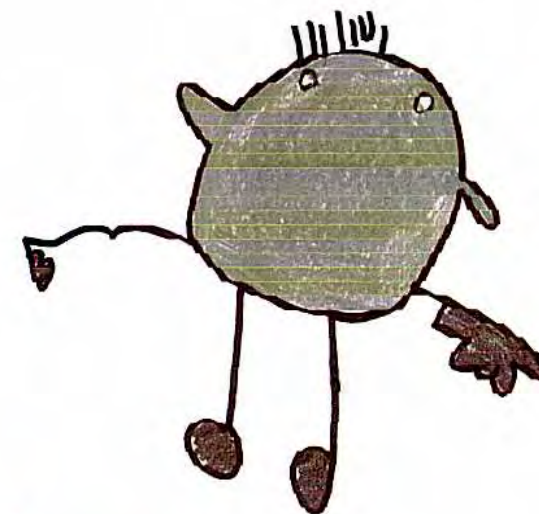
Sara	Miguel	Laia
Ana	Alfred	Arancha
Claudia	Eugenio	Olga
Quím	Lluis	Diana
Chencho	Guillermo	Eugenia
Elisenda	Cristina	Sergio
Iván	Beth	Felipe
Andrés	Elena	Carla
Santi	María	Mariona
Christian	Laura	Alicia
Jordi	Andrea	Anna
Joan	Nerea	
Toni	Lourdes	

Banco Sabadell agradece la dedicación de estos niños así como la colaboración de las Fundaciones de las que forman parte.

**talita**  
FUNDACIÓN PRIVADA  
[www.fundaciontalita.org](http://www.fundaciontalita.org)



FUNDACIÓ CATALANA SÍNDROME DE DOWN



fin

Idea Creativa y maquetación: SolucioGrup, S.L.  
Depósito legal: B12760-07

**BancoSabadell**

