



Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007



BancoSabadell



# Carta del Presidente

00

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007

BancoSabadell



Me complace presentar nuestra Memoria de Responsabilidad Social correspondiente al ejercicio de 2007 en la que hacemos un repaso de todas las actuaciones, hechos y logros resultantes de la integración de los valores sociales y ambientales en nuestra gestión empresarial.

En nuestro afán de mejorar las ediciones anteriores, buscando una mayor accesibilidad de los contenidos para el lector, este año hemos desarrollado una versión donde los grafismos toman el protagonismo de la comunicación y mejoran la transmisión de los conceptos que se apoyan en la información cuantitativa. No obstante, hemos mantenido una versión en formato tradicional (archivo pdf) para facilitar un análisis profundo a quienes deseen explorar de forma más analítica los contenidos de la memoria. En todo caso, la estructura general para ambas versiones sigue siendo fiel a la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) y sus contenidos han sido sometidos a la verificación de auditores externos, habiendo recibido por ello la más alta calificación: A+.

Otro cambio significativo, en línea con el propio proceso de desarrollo y maduración de los conceptos de la responsabilidad social, es la inclusión de toda nuestra oferta de soluciones financieras responsables en el capítulo dedicado a la "Sociedad" (hasta el año anterior esta información se encontraba en el capítulo de "Clientes"). Con ello queremos poner el énfasis en el valor que los productos y servicios de la compañía aportan a la sociedad en general en forma de soluciones para sus diversas necesidades.

El año 2007 ha supuesto la culminación de nuestro plan director ViC 07, habiendo superado ampliamente todos los ambiciosos retos que en su día nos planteamos. Una de las líneas maestras de dicho plan estaba centrada en la mejora de toda nuestra actividad y creación de valor respecto a los distintos grupos de interés, lo que ha supuesto un enorme avance en las distintas áreas que conforman el concepto de la responsabilidad social en las empresas.



De todo ello hemos ido informando en las sucesivas memorias anuales que hemos elaborado y que completamos con esta edición, en la que exponemos los avances realizados en este último ejercicio.

Es preciso volver a imaginar el futuro y trazar las líneas de actuación que nos permitirán seguir creciendo y consolidando nuestro proyecto empresarial, teniendo en cuenta los impactos y los hechos relacionales de todo tipo que genera nuestra actividad, así como nuestra responsabilidad como miembros de la sociedad a la que queremos servir.

El nuevo plan director Óptima 09 tiene como objetivo central poner en valor todas las capacidades desarrolladas en los últimos años, consolidando la excelencia de nuestra gestión y mejorando la calidad y la eficiencia de nuestros procesos productivos. La innovación va a ser también otro de los ejes de actuación prioritarios, tanto desde la perspectiva de descubrir nuevas formas de realizar nuestra actividad como de la de seguir ofreciendo a la sociedad atractivos productos y nuevos canales que faciliten y agilicen el acceso y uso de las soluciones que ponemos a su servicio para cubrir la gran diversidad de necesidades financieras que existen en la actualidad.

Como parte del proceso de reflexión y desarrollo del plan Óptima 09, se ha analizado el impacto y la contribución de cada actividad respecto a los distintos grupos de interés y a los valores corporativos que sustentan esta vinculación, lo que nos ha permitido asegurar que el plan contiene programas e iniciativas que contribuyen positivamente tanto al desarrollo de estos valores como a la mejora de nuestra actividad en relación con cada uno de dichos grupos. La inclusión de estos aspectos en el Plan Director garantizará pues las adecuadas dotaciones de medios para la consecución de los objetivos vinculados a la RSC, objetivos que encontrará especificados en esta memoria respecto a 2008.

Los criterios de prudencia y la lógica diversificación de riesgos que debe sustentarlos, nos han permitido minimizar el impacto de la actual situación del mercado financiero. La sólida base de capital y solvencia ha facilitado que Banco Sabadell haya podido seguir desarrollando su actividad con normalidad en un entorno volátil, prestando servicios de financiación a sus clientes y manteniendo

unos ratios de morosidad que son un referente en el mercado español, correspondiendo con ello a la confianza que nuestros clientes y nuestros accionistas nos han depositado.

Para nuestros accionistas se ha buscado la máxima rentabilidad con un alto nivel de solvencia de la entidad. En esta línea, si bien la evolución de los mercados ha llevado a la cotización de nuestra acción a cerrar en un nivel inferior de año, el dividendo percibido por los accionistas durante el 2007 ha aumentado en un 29,3% respecto del año anterior.

Durante este ejercicio se han realizado innovaciones en línea con lo previsto en el nuevo Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo, estando la entidad dotada de un sistema de gobierno equilibrado y transparente que contribuye a una cuidadosa gestión de los riesgos endógenos y exógenos asociados a nuestra actividad y entorno.

Las actividades para la preservación del medio ambiente han sido también este año 2007 uno de los ejes de actuación más importantes en el terreno de la RSC. De acuerdo con nuestro compromiso explicitado en anteriores memorias, durante este ejercicio se ha certificado el edificio corporativo de Sant Cugat del Vallés bajo la norma medioambiental ISO 14001 y se han desarrollado trabajos para extenderla a los edificios "Torre Banco Sabadell" de Barcelona y a nuestra sede social en Sabadell. A 31 de diciembre había finalizado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en estos dos nuevos edificios y prevemos la certificación de los mismos para el primer trimestre de 2008.

En esta misma línea hemos mantenido nuestra política de financiación directa e indirecta en energías renovables y muy especialmente en energía eólica que, a nuestro parecer, es en la actualidad la tecnología más madura y eficiente en este terreno.

Respecto a las personas que conforman la plantilla de nuestro Grupo, se ha consensuado con los representantes de los trabajadores un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y se ha reforzado la comunicación interna mejorando los canales habilitados a tal efecto. Como parte del proceso de mejora continua en este terreno, hemos decidido participar en el estudio denominado "Best Work Places" que nos va a permitir identificar nuevas oportunidades de progreso.

En relación con nuestros proveedores, también se han reforzado los canales de comunicación mediante encuestas y mesas de trabajo. Adicionalmente, de acuerdo con nuestras políticas con este grupo de interés, se han incorporado los criterios ambientales tanto en la propia contratación como en la selección de productos.

También hemos seguido avanzando en las relaciones con accionistas, las administraciones públicas y con la propia sociedad, ayudando al desarrollo de la cultura, del conocimiento y, en general, a cualquier aspecto relevante que en cada momento pueda constituir una preocupación o interés colectivo.

Banco Sabadell ha publicado en este ejercicio el segundo Informe de Progreso del Pacto Mundial, documento que evalúa el compromiso de nuestra entidad con el Pacto mundial de las Naciones Unidas, pacto al que estamos adheridos desde 2005.

Queremos, en definitiva, seguir contribuyendo, desde nuestra actividad y con nuestras capacidades, al desarrollo de un modelo de sociedad sostenible a largo plazo.

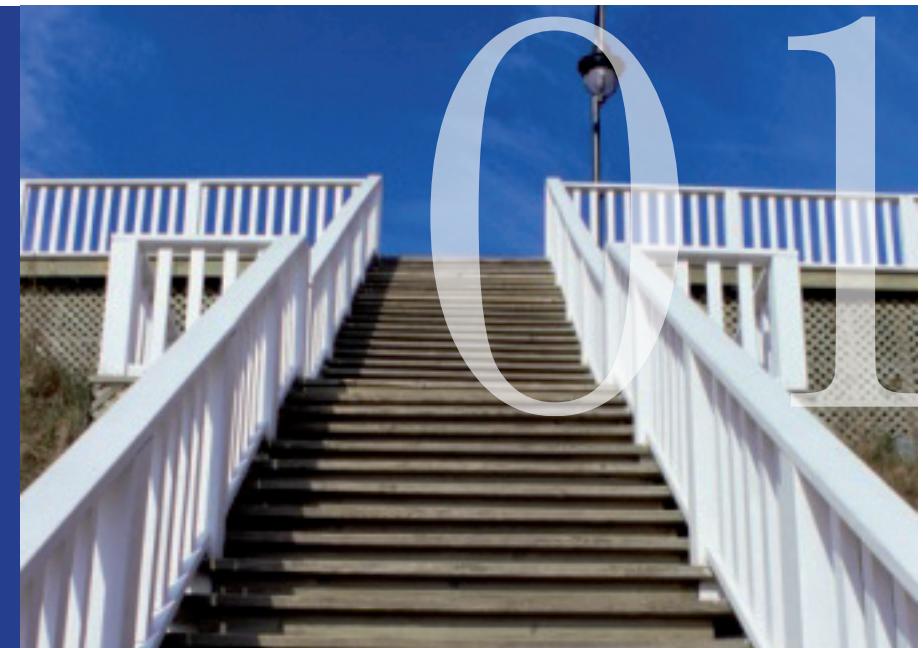
José Oliu Creus.

**Presidente**

<b>1. Perfil del grupo</b>	<b>4. Banco Sabadell y sus clientes</b>	<b>7. Banco Sabadell y el medio ambiente</b>
1.1. Alcance del Informe	Voluntad de servicio, proximidad y adaptabilidad	Sostenibilidad
1.2. Histórico	4.1 Perfil del cliente	7.1 Gestión ambiental de nuestras instalaciones
1.2.1. Datos relevantes del año 2007	4.2 Evaluación de la satisfacción del cliente	7.1.1 Consumo de energía y emisiones
1.2.2. Plan director	4.3 Transparencia y protección de datos personales	7.1.2 Gestión del agua
1.2.3. Premios y reconocimientos	4.4 Gestión de reclamaciones y quejas	7.1.3 Consumo de papel
1.2.4. Asociaciones		7.1.4 Gestión de residuos
1.3. Actividad de Banco Sabadell	<b>5. Banco Sabadell y sus empleados</b>	7.2 Gestión ambiental de nuestro servicio al cliente
1.3.1. Indicadores económicos	Profesionalidad y trabajo en equipo	7.3 Actividad financiera y sostenibilidad
1.3.2. Estructura organizativa	5.1 Perfil de la plantilla	7.3.1 Inversión en energías renovables
1.3.3. Nuestro negocio	5.2 Igualdad de oportunidades	7.3.2 Financiación de energías renovables
1.3.4. Marcas comerciales	5.2.1 Plan de igualdad	7.3.3 Valoración del riesgo ambiental en las operaciones
1.3.5. Distribución geográfica	5.2.2 Políticas de selección y promoción	7.4 Comunicación y sensibilización ambiental
1.4. Misión, visión y valores	5.2.3 Integración laboral de discapacitados	
1.5. Normas éticas de conducta profesional	5.3 Derechos y mejoras laborales	<b>8. Banco Sabadell y las administraciones públicas</b>
1.6. Patrocinio y mecenazgo. Las fundaciones	5.3.1 Política retributiva	Ética y responsabilidad social
1.7. Gestión de la RSC	5.3.2 Conciliación de la vida laboral y familiar	8.1 Prevención de blanqueo de capitales
1.8. Banco Sabadell y sus grupos de interés	5.3.3 Beneficios sociales	8.2 Control del terrorismo
<b>2. Banco Sabadell y sus accionistas</b>	5.4 Formación, gestión del desempeño y liderazgo	8.3 Prevención de prácticas de corrupción
Austeridad y prudencia	5.5 Comunicación interna y participación de los empleados:	
2.1. Gobierno Corporativo	5.5.1 Canales de diálogo	<b>9. Información adicional</b>
2.2. Política de rentabilidad y solvencia. Liquidez de la acción	5.5.2 Encuestas de clima	Informe de verificación externa
2.3. Transparencia informativa	5.5.3 Canales de participación activa	Indicadores de sostenibilidad
<b>3. Banco Sabadell y la sociedad</b>	5.6 Reconocimientos	Indicadores de GRI3-Suplementos de GRI- SPI Finance- EPI Finance
Innovación	5.7 Seguridad y salud	Pacto Mundial de Las Naciones Unidas
3.1. Innovación tecnológica		Glosario
3.1.1. Socios y palancas de cambio	<b>6. Banco Sabadell y sus proveedores</b>	- Contacte con nosotros
3.1.2. Laboratorio de innovación	Austeridad	
3.1.3. Pioneros. Nuevos productos al servicio de la sociedad	6.1 Comunicación	
3.2. Soluciones financieras	6.2 Selección	
3.3. Productos responsables		
3.3.1. Inversiones socialmente responsables (ISR)		
3.3.2. Plan de Pensiones Ético y Solidario		
3.3.3. Líneas ICO		
3.3.4. BS Puntos ONG		
3.4. Prácticas de colaboración empresa-universidad		
3.5. Acción social		

# Perfil del grupo

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007



BancoSabadell



## 1. Perfil del grupo

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

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

### Datos Básicos del grupo Banco Sabadell

	2007	2006	2005
Total Activos – millones de euros	76.776	72.779,8	52.320,4
Beneficio atribuido – millones de euros	782,3	569,3	453,1
Número de accionistas	80.669	67.633	65.020
Número de oficinas en España	1.225	1.187	1.104
Número de empleados y empleadas	10.234	10.066	9.443
Cajeros automáticos	1.474	1.421	1.374

### 1.1 Alcance del informe

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 2007. Su publicación se inició en el año 2003 y desde entonces se distribuye conjuntamente con el Informe anual de gestión y el Informe anual de Gobierno Corporativo y es accesible a través de la web corporativa de Banco Sabadell.

[www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com)

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

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

Por otro lado, Banco Sabadell tiene muy presentes a los grupos de interés en la definición de contenidos del informe, dedicando un capítulo a cada uno de ellos, en el que se procura explicar cómo la organización da respuesta a sus expectativas e intereses. Además, se incluye en el informe un apartado de presentación de los grupos de interés.

También se ha tomado en consideración el contexto de sostenibilidad, procurando presentar la contribución de la entidad a la mejora de las condiciones sociales, ambientales y económicas tanto en el ámbito local como global.

Finalmente, cumpliendo con el principio de exhaustividad, se ha procurado también que el alcance, la cobertura y el tiempo de la Memoria sean óptimos para reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos derivados de la actividad de la organización durante el año 2007.

La información presentada en este informe cubre la actividad financiera de todo el grupo Banco Sabadell y en los casos en que excepcionalmente la cobertura sea parcial esta se detallará de forma explícita.

## 1.2 Histórico

### Banqueros desde 1881

1881

El 31 de diciembre de 1881, un colectivo de 127 empresarios y comerciantes de Sabadell (Barcelona) fundan el Banco, con objeto de financiar la industria local y proveerla de materias primas (lana y carbón) en condiciones más favorables.

1907

Banco Sabadell inicia una nueva etapa: liquida los negocios no bancarios y enfoca su actividad hacia la banca comercial.

1953

Los accionistas, con el fin de preservar la independencia de la entidad, constituyen un pacto de sindicación de las acciones.

1965

Empieza su expansión territorial en forma de “mancha de aceite” hacia las poblaciones más próximas.

1968

Pionero en la informatización bancaria en España, incorpora la nueva tecnología en los procesos contables y administrativos.

1975

Inicia su expansión fuera de Cataluña con la apertura de una oficina en Madrid.

1978

Expansión internacional: se inaugura en Londres, en el mismo corazón de la City, la primera oficina en el extranjero.

1986

Introducción de la banca a distancia: el teléfono (FonoBanc) y el ordenador (InfoBanc) se incorporan como nuevos canales de comunicación y de servicio a los clientes.

1988

Se constituye Sabadell MultiBanca, banco especializado en la gestión de patrimonios y banca privada: nace así el grupo Banco Sabadell.

1996

Se adquiere el Banco NatWest España –que comercialmente adopta la denominación de Solbank–, lo que comporta también la incorporación del Banco de Asturias. Con esta operación, Banco Sabadell incrementa su dimensión y capacidad operativa y pasa a ser el sexto grupo bancario por recursos de clientes en el *ranking* español.

1998

Lanzamiento de BancSabadell Net, primer servicio de banca por Internet.

2000

El Banco Herrero se incorpora al grupo y éste se consolida en la cuarta posición del *ranking* bancario español.

2001

Banco Sabadell sale a bolsa e inicia una nueva etapa.

2002

El Banco afronta el nuevo milenio con una organización reforzada y una estrategia multmarca y multicanal, con nuevas líneas de negocio, un claro enfoque hacia el cliente y la consolidación y el crecimiento como objetivos.

2003

Banco Sabadell presenta una OPA por el 100 % del capital de Banco Atlántico, S.A.

2004

Ampliación de capital para financiar la adquisición del Banco Atlántico y formalización de la compra. Culminación de la integración tecnológica y operativa de Banco Atlántico en el grupo y creación de la marca comercial SabadellAtlántico.

2006

Adquisición de Banco Urquijo, operación que consolida a Banco Sabadell como segundo banco de España en el negocio de banca privada

2007

Banco Sabadell adquiere TransAtlantic Bank de Miami (EEUU).

## HISTÓRICO RSC en Banco Sabadell

2002

- Plan Calidad 2002-2005
- Obtención ISO 9001:2000 para dos ámbitos
- Día de la Calidad
- Definición de la visión, misión y valores corporativos de Banco Sabadell

2003

- 1<sup>ra</sup> memoria de RSC
- Aprobación por el Consejo de Administración del Código de Conducta de Banco Sabadell y del Reglamento Interno de Conducta de Banco Sabadell en el ámbito del mercado de valores
- Se constituye el Comité de Ética Corporativa
- Aprobación de las políticas de los grupos de interés de Banco Sabadell, por parte del Consejo de Administración
- Certificación de calidad ISO 9001:2000 del 15% de los procesos y actividades de Banco Sabadell
- Creación del fondo URQUIJO INVERSIÓN SOLIDARIA, F.I.
- Creación del plan de pensiones BS PLAN ÉTICO Y SOLIDARIO

2004

- 2<sup>a</sup> memoria de RSC siguiendo las directrices de la guía GRI
- Finalización del plan director “Crecimiento y Consolidación 2002-2004”
- Certificación de calidad ISO 9001:2000 del 90% de los procesos y actividades de Banco Sabadell

2005

- 3<sup>ra</sup> memoria de RSC
- Obtención del *in accordance* del GRI
- Plan director ViC 07, “Valor y Crecimiento”
- Adhesión de Banco Sabadell al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- Creación página web de RSC en la intranet corporativa de Banco Sabadell

- Banco Sabadell obtiene el certificado global de calidad ISO 9001:2000, siendo la única entidad financiera que tiene el 100% de los procesos y actividades financieras en España certificados bajo esta norma

2006

- 4<sup>a</sup> memoria de RSC, basándose en la guía de GRI3
- Memoria de RSC en formato digital e interactivo con dibujos de los niños y niñas de la Fundación Talita y de la Fundación Catalana Síndrome de Down
- Memoria de RSC verificado externamente
- Obtención del A+ del Global Reporting Initiative
- 125 aniversario de Banco Sabadell
- Excelencia Europea 500+ de la EFQM (European Foundation for Quality Management). Sello Oro EFQM
- 1<sup>r</sup> Informe de Progreso del Pacto Mundial
- Se constituye el Comité de Medioambiente

2007

- 5<sup>o</sup> memoria de RSC, en base a la guía de GRI3
- Memoria de RSC verificada externamente
- Obtención del A+ del Global Reporting Initiative
- Banco Sabadell premia a los niños y niñas de las fundaciones Talita y Síndrome de Down que colaboraron en la ilustración de la memoria de RSC de 2006.
- Certificación ISO 14001 para el centro corporativo de Banco Sabadell, en Sant Cugat del Vallès
- Presentación del plan director Óptima '09
- 2<sup>o</sup> Informe de Progreso del Pacto Mundial
- Adhesión al Programa Óptima de la Comisión Europea y del Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

## 1.2.1 Datos relevantes del año 2007

### Enero

- Banco Sabadell suscribe un acuerdo de adquisición de acciones con TransAtlantic Holding Corp, en virtud del cual pasará a ser titular del 100% del capital de dicha compañía.
- La agencia de calificación financiera Standard & Poor's eleva el rating a largo plazo de Banco Sabadell desde A hasta A+.

### Febrero

- Hewlett-Packard se convierte en socio tecnológico de referencia de Banco Sabadell.
- Se inician las obras de ampliación de su centro corporativo de Sant Cugat del Vallés.
- Banco Sabadell adquiere a Banco Pastor el 50% de la sociedad Aurica XXI, SCR, pasando de este modo a ostentar el 100% de su capital social.
- Homenaje del Gremio de Fabricantes de Sabadell a Banco Sabadell con motivo del 125 aniversario.

### Marzo

- Acuerdo con BNP Paribas que adquiere Exelbank, filial bancaria de Banco Sabadell.
- Nombramiento de Teresa García-Milà, como nueva consejera de Banco Sabadell.
- Banco Sabadell obtiene la certificación ISO 14001 del centro corporativo de Sant Cugat del Vallés.
- Junta General de Accionistas

### Abril

- La agencia de calificación financiera Moody's ha elevado el rating a largo plazo de Banco Sabadell.
- Banco Sabadell pionero en la tramitación en línea de escrituras notariales

### Mayo

- UniCredit Group adquiere un 4,00% del capital de Banco Sabadell.
- Banco Sabadell ficha a Lionel Messi como imagen publicitaria.
- Banco Sabadell y Telefónica desarrollarán conjuntamente el nuevo concepto denominado Instant Banking.
- José Oliu, presidente de Banco Sabadell es nombrado presidente de la Fundación de Estudios de Economía Aplicada (Fedea), un centro de investigación en economía aplicada más importante del país.
- Desdoblamiento (*split*) 4x1 de las acciones de Banco Sabadell.

### Junio

- Banco Sabadell e IBM firman un acuerdo con el objeto de liderar la incorporación de las tecnologías de la web 2.0 en el sector financiero.
- Fernando Pérez-Hickman ha sido designado director general adjunto del Banco, asumiendo al mismo tiempo la presidencia de TransAtlantic Bank en Miami, para hacerse cargo de la dirección del negocio de Banco Sabadell en América.
- Banco Sabadell, a través de su sociedad de capital riesgo Aurica XXI, SCR, invierte 26 millones de euros para adquirir el 20% del Grupo Intermas.
- Jaime Guardiola, nuevo director general de Banco Sabadell
- Banco Sabadell ha sido seleccionada como una de las empresas españolas con más futuro, según la organización internacional CRF.

### Julio

- Banco Sabadell adjudica al GRUPO COMSA la antigua sede central del antiguo Banco Urquijo en Madrid
- II Premio a la Investigación Biomédica. El doctor Benedicto Crespo Facorro recibe el premio como reconocimiento a su trayectoria científica en la investigación de la esquizofrenia.
- Banco Urquijo concluye integralmente su proyecto de redefinición estratégica tras su integración en el grupo.

## Agosto

- Exposición de Banco Herrero en la 51ª edición de la Feria Internacional de Muestras de Asturias (FIDMA), con una exposición didáctica “Cuidemos el planeta. Su futuro está en nuestras manos”, dirigida a los niños.

## Septiembre

- Jaime Guardiola, nuevo consejero delegado de Banco Sabadell.
- El Consejo de Administración del Banco Sabadell acordó abonar un dividendo complementario de 0,13 euros por acción, a cuenta de los resultados del ejercicio de 2007. Este dividendo a cuenta es un 36,8% superior al del año anterior.

## Octubre

- VI Premio Fundación Banco Herrero. Luis Garicano Gabilondo recibe el premio “Fundación Banco Herrero”.
- XLIX edición de Premio Fundación Banco Sabadell a la pintura joven.

## Noviembre

- II Edición del *Investor Day*
- Presentación del nuevo plan director Óptima 09.

## Diciembre

- Se celebra la III Jornada BS de Negocio Internacional, coincidiendo con el 25º aniversario de la apertura de la primera oficina de la entidad en la Comunidad Valenciana.
- Banco Sabadell ha llegado a un acuerdo de compraventa con BBVA para la adquisición de su negocio de banca privada en Miami.
- Banco Sabadell crea un Consejo Regional en Andalucía.
- Banco Sabadell adquiere el 10% de SendeCO<sub>2</sub>, la bolsa española de negociación de derechos de emisión de dióxido de carbono

## 1.2.2 Plan director 2008-2009

Banco Sabadell ha cerrado el 2007 habiendo superado ampliamente los ambiciosos objetivos que estableció en su plan director anterior, ViC 07, focalizado en la creación de valor y crecimiento.

Durante el trienio 2005-2007, Banco Sabadell ha centrado su actuación en el crecimiento, la creación de valor y la recuperación de las ratios de eficiencia y de rentabilidad sobre los recursos propios.

El siguiente cuadro resume la profunda transformación experimentada y las principales magnitudes conseguidas por la entidad junto con las previsiones del plan director ViC 07.

	12.2004	12.2007 (objetivo ViC 07)	12.2007 Incremento
Miles de euros			
Inversión crediticia bruta	34.323.062	63.219.330	50.000.000
Total de recursos gestionados	45.670.046	86.578.086	50.500.000
%			
ROE	13,4%	20,4%	16,5%
Ratio de eficiencia	55,5%	46,7%	45,0%
			-8,8 pp

\*Nota: Sin Contabilizar los cargos extraordinarios la eficiencia es de 42,6% (-12,9 pp respecto a 2004)

El nuevo plan director Óptima 09 supone una adaptación de la política estratégica del Banco para adecuarlo a los nuevos tiempos marcados por la incertidumbre, después de seis años centrados en la combinación de crecimiento orgánico e inorgánico con adquisiciones selectivas. El foco se sitúa ahora en la optimización de las capacidades y el modelo operacional, centrándose en la eficiencia y la rentabilidad, así como en la consolidación del liderazgo en aquellas áreas de negocio donde Banco Sabadell tiene reconocidas fortalezas.

Óptima 09, denominación que recibe el plan director, en referencia al objetivo fundamental de optimización que persigue, tiene por misión lograr que al cierre del año 2009 Banco Sabadell se sitúe entre las entidades más eficientes y rentables del mercado nacional y consolidar, a la vez, su posición como entidad financiera

destacada, líder en empresas y particulares de rentas medias y altas, fortaleciendo también su posición de liderazgo en calidad de servicio.

La optimización de la productividad comercial y de la eficiencia operativa, la potenciación de las fortalezas, la puesta en valor de los negocios diversificados y la innovación son los conceptos que determinan la estructura básica del plan director Óptima 09 de Banco Sabadell para los dos próximos años.

## **Óptima 09**, bajo el lema

**“Nuevos horizontes: valor y excelencia”**

se articula en tres ejes de actuación prioritarias:

### 1. Optimización del modelo operativo

#### Eficiencia operativa

- Reducir la carga administrativa de las oficinas para incrementar la fuerza comercial de los gestores

#### Productividad comercial

- Facilitar herramientas que mejoren la eficiencia en la gestión

### 2. Potenciación de las fortalezas

#### Modelo de gestión de riesgo

- Equipo básico de gestión especializada
- Sistemas de ratios y scoring internos
- Excelente calidad de riesgo, superior a la media del sector

#### Estructura de balance diversificada y flexible

- Sólida base de depósitos de clientes
- Fuentes de financiación diversificadas
- Posición cómoda de liquidez

### 3. Puesta en valor de los negocios

#### Banca comercial

Negocios de mayor valor (pymes, banca privada y banca personal)

- Focalización en clientes

- Gestión carterizada
- Servicio multicanal
- Gestión por valor

#### Mercado masivo

- Entrada selectiva en segmentos con mayor potencial
- Foco en producto; venta cruzada y distribución multicanal

#### Banca de Empresas

- Rentabilizar la plataforma desarrollada en los últimos 10 años
- Foco en empresas y banca corporativa
- Potenciación de la nueva posición y cuota de mercado en toda España

#### Otros negocios

- Posicionamiento de Banco Urquijo como mejor banca privada de España
- Potenciación del negocio de tesorería de clientes
- BancaSeguros: negocio estable y recurrente
- Gestión de Activos: importante alternativa de inversión

Con la consecución de todas las actuaciones previstas en el nuevo plan director, y en el entorno macroeconómico previsible, Banco Sabadell espera cerrar el año 2009 con:

- » Crecimiento anualizado de la inversión del 12% y de los recursos del 14%
- » Una mejora del margen ordinario de 500 millones de euros
- » Una evolución contenida de los gastos por debajo de la inflación
- » Una ratio de eficiencia -sin amortizaciones- del 37,5%
- » Una ROE (rentabilidad sobre los fondos propios) del 20,5%

### 1.2.3 Premios y reconocimientos

- La agencia de calificación financiera Standard & Poor's ha subido el rating a largo plazo de Banco Sabadell desde A hasta A+.
- *La Gaceta*: IX Premios de Bolsa. Premio Mejor Valor Financiero por su trayectoria bursátil de 2006.
- *Dinero*: XII edición de los Premios Empresariales. Premio Empresarial 2006 a Banco Sabadell por la labor que realiza en su cometido empresarial.
- *Expansión*: Premio 2006 BS Pentapensión, por sexto año consecutivo mejor Plan de Renta Fija Mixta a 5 años.
- *Expansión* celebra su XX aniversario otorgando los Premios 20 años, 20 catalanes. José Oliu es galardonado como una de las personalidades más relevantes en Cataluña en los últimos 20 años.
- Standard & Poor's - *Expansión*. Premios Fondos 2007 España. Bansabadell Inversión segunda mejor gestora grande del año.
- *Project Finance Magazine* convoca unos premios para evaluar las mejores financiaciones. Premio European Renewables Solar Deal of the Year 2006 para el proyecto Andasol donde Banco Sabadell actuó como Mandated Lead Arranger junto a West LB, Dexia Sabadell y BNP Paribas, siendo también banco agente de la operación
- *Revista Actualidad Económica*: Mejores ideas del año 2006 para los Depósitos IBEX UP - IBEX Down, dos nuevos depósitos lanzados por Banco Sabadell a un plazo máximo de tres años referenciados al IBEX 35 y que garantizan totalmente el capital invertido.
- GEBTA España entrega los Premios Anuales de Turismo: Premios GEBTA por la apuesta permanente de Banco Sabadell a favor del desarrollo de plataformas, aplicativos tecnológicos y soluciones para las empresas turísticas.
- La agencia de calificación financiera Moody's ha subido el rating a largo plazo de Banco Sabadell desde A1 hasta AA3.

- Revista SIC, publicación decana del sector de seguridad tecnológica: IV Premios SIC. El equipo de Seguridad Tecnológica es galardonado por sus iniciativas llevadas a cabo en materia de seguridad de la información.
- Fomento del Trabajo: Medalla de Honor de Fomento para Banco Sabadell.
- *Negocio & estilo de vida*: Distinción Protagonistas de 2006.
- Fundación Gresol, en el marco de los primeros premios Gaudí Gresol a la Notoriedad y la Excelencia: Primer premio Liderazgo Empresarial, como reconocimiento a la trayectoria profesional de José Oliu.
- Premio FAD 2007 de Interiorismo por la Torre BancSabadell.
- Premis CATCert, convocados por la Agencia Catalana de Certificación. Banco Sabadell recibe el premio CATCert a la mejor iniciativa de firma electrónica en el sector privado.

## 1.2.4 Asociaciones

Banco Sabadell es miembro de un gran número de asociaciones entre las que destacan:

- AEB - Asociación Española de Banca
- Cámara de Comercio Industria y Navegación de Barcelona
- Cámara de Comercio e Industria de Sabadell
- Círculo de Economía, Barcelona
- Círculo de Empresarios, Madrid
- Club de Excelencia en Gestión
- Patronato Fundación Príncipe de Asturias
- AEC – Asociación Española para la Calidad
- LECE – Liga Europea de Cooperación Económica
- FEDEA – Fundación Estudios Economía 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
- Fundación Ethos Ramon Llull – Catedra de Ética Aplicada

## 1.3 Actividad de Banco Sabadell

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. La entidad sitúa su sede social en la plaza de Sant Roc número 20, de Sabadell (Barcelona).

La destacada posición de la entidad 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 su actividad, Banco Sabadell pretende conseguir un crecimiento rentable que cree valor para los accionistas. Su 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 las necesidades e inquietudes de los distintos grupos de interés.

El modelo de gestión de la organización persigue la permanencia del cliente a largo plazo, ofreciendo las mejores soluciones financieras que cubran las necesidades de nuestros clientes y del mercado a través de un equipo humano cualificado en el asesoramiento de una orientación permanente.

### 1.3.1 Indicadores económicos

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

#### Datos Básicos

	31.12.07	31.12.06	31.12.05	Variación (%) interanual
<b>Balance (miles de €)</b>				
Total activo	76.776.002	72.779.833	52.320.395	5,5
Inversión crediticia bruta de clientes	63.219.330	55.632.966	41.642.703	13,6
Recursos en balance	65.620.880	59.304.579	41.717.235	10,7
De los que:				
Depositos de clientes	33.350.687	30.090.641	23.023.190	10,8
Fondos de inversión	15.548.492	16.482.067	10.648.615	-5,7
Fondos de pensiones	3.502.159	3.317.514	2.655.895	5,6
Recursos gestionados	86.578.086	80.247.702	56.049.715	7,9
Fondos propios	4.501.383	4.041.205	3.373.621	11,4
<b>Cuenta de resultados (miles de €)</b>				
Margen de intermediación	1.317.237	1.097.871	976.603	20,0
Margen ordinario	2.196.395	1.811.476	1.480.122	21,2
Margen de explotación	1.059.029	813.718	727.598	30,1
Beneficio antes de impuestos	989.840	629.781	593.161	57,2
Beneficio neto atribuido al grupo	782.335	908.398	453.128	-13,9
Beneficio neto atribuido al grupo comparable	782.335	569.308	453.128	37,4
<b>Ratios (%)</b>				
ROA	1,08	1,48	0,94	
ROE	20,37	28,09	15,19	
ROE comparable	20,37	17,61	15,19	
Eficiencia básica	50,08	52,96	53,53	
Eficiencia	46,67	50,47	49,93	
Ratio BIS (%)	10,87	11,42	11,49	
Tier I (%)	7,22	7,33	7,96	
<b>Gestión del riesgo</b>				
Riesgos morosos (miles de €)	331.673	250.610		
Fondos para insolvencias (miles de €)	1.307.765	1.169.254		
Ratio de morosidad (%)	0,47	0,39	0,49	
Ratio de cobertura (%)	394,29	466,56	383,07	
<b>Accionistas y acciones (datos a fin de período)</b>				
Número de accionistas	80.669	67.633	6.520	
Número de acciones	1.224.013.680	1.224.013.680	1.224.013.680	
Valor de cotización (€)	7,41	8,48	5,54	
Capitalización bursátil (miles de €)	9.069.941	10.376.576	6.781.036	
Beneficio neto atribuido por acción anualizado (BPA)	0,64	0,74		
PER (valor de cotización / BPA)	11,59	11,42		
Valor contable por acción (€)	3,68	3,30		
P/VC (valor de cotización s/ valor contable)	2,01	2,57		
Otros datos				
Oficinas nacionales	1.225	1.187	1.104	
Empleados	10.234	10.066	9.443	
Cajeros	1.474	1.421	1.374	

#### Datos Básicos por Unidades de Negocio

##### Margen de explotación (en miles de €)

	2007	2006
Banca Comercial	527.929	444.606
Banca de Empresas	525.093	399.899
Banco Urquijo	31.719	13.384
BancaSeguros	69.687	53.168
Gestión de Activos	37.226	26.615

##### Beneficios antes de impuestos (en miles de €)

	2007	2006
Banca Comercial	469.263	376.238
Banca de Empresas	407.026	245.870
Banco Urquijo	29.844	10.522
BancaSeguros	70.818	54.166
Gestión de Activos	37.226	26.615

##### ROE

	2007	2006
Banca Comercial	21,1%	17,6%
Banca de Empresas	11,5%	8,2%
Banco Urquijo	20,8%	17,9%
BancaSeguros	30,2%	24,6%
Gestión de Activos	135,4%	145,5%

##### Ratio de eficiencia

	2007	2006
Banca Comercial	52,0%	53,3%
Banca de Empresas	21,2%	23,0%
Banco Urquijo	49,9%	40,2%
BancaSeguros	18,3%	22,9%
Gestión de Activos	30,0%	25,4%

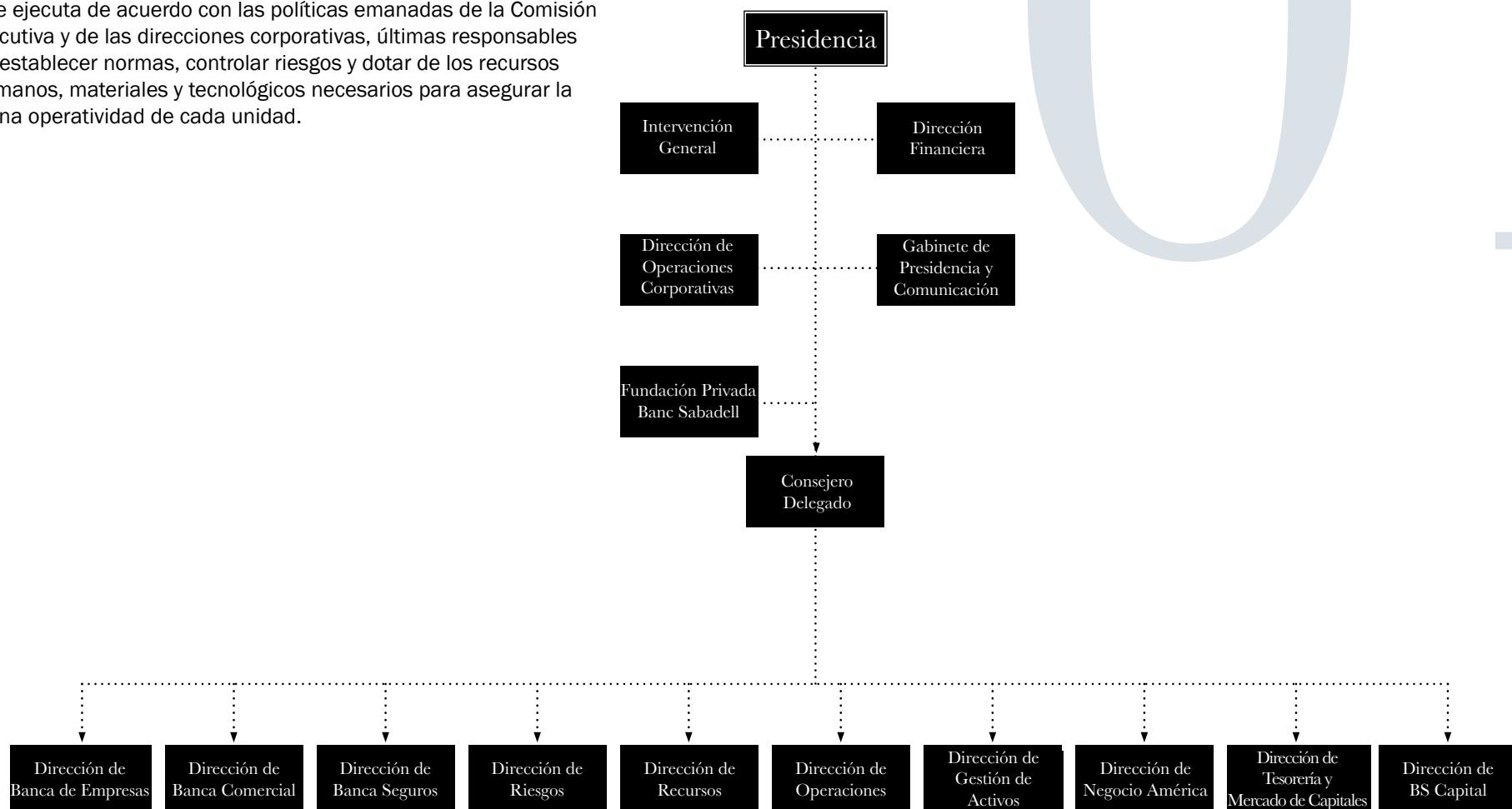
### 1.3.2 Estructura organizativa

La configuración del modelo organizativo se estructura 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 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 de 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.

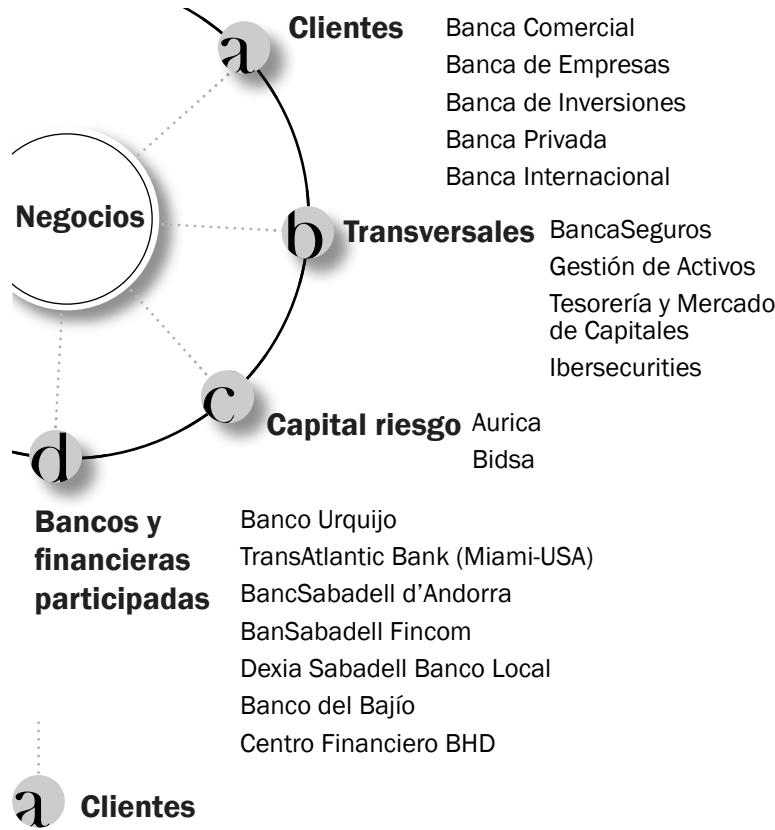
### Estructura organizativa

Puede encontrarse más información sobre nuestra estructura organizativa en el Informe anual.



### 1.3.3 Nuestro negocio

#### Organización por negocios



#### Banca Comercial

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

Desarrollados servicios de banca telefónica e Internet completan las prestaciones de la red de oficinas:

FonoBanc, [www.sabadellatlantico.com](http://www.sabadellatlantico.com), [www.bancoherrero.com](http://www.bancoherrero.com), [www.solbank.com](http://www.solbank.com), [www.activobank.com](http://www.activobank.com).

- **Banca Personal:** desarrolla una oferta de productos específicos para particulares que se ofrecen en el contexto de un asesoramiento personalizado y llevado a cabo por especialistas en gestión de soluciones y propuestas de inversión y ahorro. Dichos especialistas forman una auténtica red de apoyo a la gestión de la red de oficinas donde operan estos clientes.
- **Banca Privada:** ofrece una serie de productos y servicios específicos para particulares, grupos familiares e instituciones con mayor patrimonio financiero.
- **Pymes:** la dedicación del grupo a las empresas es uno de nuestros signos distintivos. La implicación en el tejido industrial nos ha convertido en un banco líder en este segmento, donde hemos acumulado una amplia experiencia, lo que nos permite disponer de todos los servicios de apoyo a la financiación de la empresa y a la gestión de su tesorería, de sus proveedores y de sus clientes.
- **Colectivos:** Banco Sabadell ha desarrollado también una oferta específica para los miembros de los colegios profesionales, cuyo diseño se basa en una intensa relación y comunicación con estas organizaciones con el objetivo de facilitar soluciones financieras ajustadas a las características de cada colectivo, tanto desde el punto de vista personal como profesional.

#### Banca de Empresas

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

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

En este ámbito de especialización señalado, se desarrollan además seis áreas específicas de gestión:

- **Negocio inmobiliario:** área especialmente dinámica en un sector con gran actividad en la economía nacional. Promueve el negocio a través de una red de directores de empresa especializados, que se completa con una estructura centralizada, formando un equipo capaz de ofrecer soluciones integrales que incluyen, tanto la promoción, como la posterior subrogación a los compradores finales, así como los servicios adicionales que puedan requerir.

- **Patrimonios:** a través de un equipo de expertos altamente cualificados y de un modelo de gestión directa, facilita a las empresas y sus propietarios productos y servicios que les permiten obtener el máximo rendimiento posible de los recursos de su empresa, así como de su patrimonio personal.

- **Financiación:** desarrolla las mejores propuestas sobre la base de una completa gama de productos en todos los plazos de maduración de los proyectos. Por la recurrencia y por la criticidad en los procesos empresariales, destaca entre su oferta la solución para la gestión del capital circulante, a través de un servicio con soporte en línea integrado (BS Factura y BS Online), que permite a las empresas mejorar sus procesos de facturación, cobros y pagos y la financiación de los mismos, así como la gestión de su tesorería.

- **Negocio internacional:** servicio especialmente diseñado para el asesoramiento de las empresas en su actividad internacional. Está disponible en toda la red de oficinas y cuenta, además, con centros operativos especializados, ubicados en las zonas de mayor concentración de negocio, distribuidos por toda la geografía nacional. Se basa asimismo en una completa red de oficinas en el exterior y acuerdos con entidades financieras internacionales que permiten una cobertura mundial de las iniciativas de internacionalización de las empresas.

- **Seguros y previsión:** ofrece una amplia gama de productos y servicios destinada a cubrir de forma integral todas las necesidades de protección tanto de la empresa como de las personas que forman parte de ella.

- **Tesorería:** por medio de un equipo de especialistas distribuidos en todo el territorio nacional con el Director de Banca de Empresas, ofrecen a las empresas las mejores opciones para cubrir sus riesgos y optimizar sus recursos financieros. Se

trata de un completo asesoramiento que les ha de permitir reaccionar ágilmente ante la evolución de los mercados, ya sea evitando perjuicio a su patrimonio o aprovechando las mejores oportunidades de inversión en cada momento.

### Banca de Inversiones

Configurada por un equipo completo de profesionales que ofrece soluciones integrales a los grandes proyectos de las empresas. Su oferta se dirige completamente a las grandes corporaciones para las que diseña complejas estructuras de financiación corporativa (sindicaciones, club deal...), financiación de adquisiciones, financiación de operaciones estructuradas, acceso al mercado de capitales u operaciones de fusiones y adquisiciones de empresas.

### Banca Privada

El modelo de negocio se fundamenta en la gestión integral de sus clientes a través de un equipo de profesionales altamente cualificados en la planificación y el asesoramiento patrimonial, tributario y los activos de personas jurídicas, de particulares, grupos familiares e instituciones, con mayor patrimonio financiero y especial atención a la empresa familiar y su entorno.

### Banca Internacional

Banca Internacional completa de manera amplia y eficiente la oferta de productos y servicios del Banco en comercio internacional, tanto para empresas y particulares como para instituciones financieras internacionales.

Banco Sabadell cuenta en la actualidad con una amplia presencia internacional a través de sus oficinas operativas y de representación, así como acuerdos de colaboración y una extensa red de más de 2800 bancos correspondentes que permiten ofrecer cobertura en todo el mundo.

Dispone también de bancos filiales con actividad en el exterior y participa en entidades financieras extranjeras, ofreciendo una vía de acceso cualificada a diferentes mercados.

## b Transversales

### BancaSeguros

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

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

### Gestión de Activos

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

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

### Tesorería y Mercado de Capitales

Negocio que ofrece apoyo a la red comercial mediante un servicio personalizado a clientes, cuando la complejidad de la operación lo requiere.

Desarrolla una oferta de productos de alto valor añadido tanto orientados al ahorro de particulares como dirigidos a la tesorería de las empresas. También pone al servicio de la red comercial instrumentos de cobertura de tipos de interés e instrumentos de cobertura de tipos de cambio.

### Ibersecurities

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

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

## c Capital riesgo

### BIDSA, Aurica XXI y Sinia XXI

BS Capital realiza el negocio de capital desarrollo de Banco Sabadell, centrándose su actividad en dos grandes ámbitos de actuación, el primero relativo a la toma de participaciones temporales en empresas no financieras y el segundo relacionado con la toma de participaciones temporales en proyectos energéticos, especialmente energías renovables.

El primero de los casos, la toma de participaciones temporales en empresas no financieras, tiene como objetivo la contribución al crecimiento de empresas sólidamente gestionadas y con buen posicionamiento en su sector. Las sociedades que utiliza Banco Sabadell para la realización de estas inversiones son Aurica XXI SCR de régimen simplificado, S.A. (Aurica XXI) y Bansabadell Inversió i Desenvolupament (BIDSA).

Las inversiones en proyectos energéticos, fundamentalmente eólicos, se vehiculan a través de la sociedad Explotaciones Energéticas Sinia XXI, S.L. (Sinia XXI).

## d Bancos y financieras participadas

### BancoUrquijo



Banco filial del grupo especializado en la planificación y el asesoramiento patrimonial, tributario y los activos de personas jurídicas, de particulares, grupos familiares e instituciones, con mayor patrimonio financiero y especial atención a la empresa familiar y su entorno.

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

Visite la web:

[www.bancourquijo.com](http://www.bancourquijo.com)

The screenshot shows the homepage of Banco Urquijo. At the top, there are links for 'Quiénes somos', 'Qué Aportamos', 'Oferta Financiera', 'Urquijo Markets', and 'Urquijo Online'. On the right, there are options for 'Usuario (ONT)', 'Código acceso', 'Entrar', and 'Otras acceso'. Below this, a banner says 'Conozca todas las ventajas de Urquijo Online' and 'Urquijo Privada en Internet'. A sidebar on the left lists 'URQUIJO Pension', 'URQUIJO Pension Plus', 'URQUIJO Pension Capital', 'URQUIJO Pension Bolsa', and 'BS Pentapension'. The main content area includes sections for 'Economía' (with a link to 'Indices de gerentes de compra manufacturero en el Reino Unido') and 'Mercados' (with a link to 'Píris aumentó el precio ofrecido por Sogecable hasta 28 por acción').



Banco local, fundado en Miami en 1984 y que opera en el sur de Florida (Miami Dade County).

Su actividad está enfocada en los segmentos de banca minorista, particulares y pymes.

BancSabadell d'Andorra



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

Visite la web:

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

The screenshot shows the homepage of BancSabadell d'Andorra. At the top, there are tabs for 'Particulares' and 'Empresas'. Below this, there are links for 'Gestió patrimonial', 'Fons d'inversió', 'Pla de pensió i d'estalvi', 'Hipòtesques', 'Productes i serveis', and 'Banca a distància'. A sidebar on the left has sections for 'Trameses Electròniques' (with links to 'BSA.net', 'Efèctes', 'Nomines', and 'Domiciliacions') and 'Inversió BSA'. A sidebar on the right is titled 'Accesos directes' with links to 'El Banc', 'Prensa', and 'Correu'.

## Dexia Sabadell Banco Local

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

Visite la web:

[www.dexiasabadell.es](http://www.dexiasabadell.es)



BanSabadell Fincom

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

### 1.3.4 Marcas comerciales

Las distintas marcas, que representan propuestas de valor diferenciadas, concretan la voluntad de adaptación de Banco Sabadell a las necesidades del mercado. Internamente, estas marcas pueden comportar también diferencias organizativas, de procesos administrativos, de entrega de servicios o de procesos comerciales.

#### SabadellAtlántico



SabadellAtlántico es la marca de referencia en el mercado español en el servicio a empresas y particulares, que destaca, en este segundo caso, en banca personal.

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

- **Banca de Empresas:** líder en el segmento de empresas medianas y referencia en el segmento de grandes empresas.
- **Banca Comercial:** liderazgo en pequeñas empresas y modelo de referencia en particulares, destacando la especialización en banca personal.

Visite la web:

[www.sabadellatlantico.com](http://www.sabadellatlantico.com)



Banco Herrero es la marca única del Banco en Asturias y León que desarrolla un modelo de banca comercial orientado a particulares y empresas. Su objetivo es consolidarse como líder en todos los segmentos de mercado en Asturias y León. Se organiza en dos unidades con características diferenciales: Banca de Empresas y Banca Comercial.

Visite la web:

[www.bancoherrero.com](http://www.bancoherrero.com)



Banco Sabadell

#### Solbank



Solbank es la marca del grupo especializada en el mercado de los europeos que residen de manera estable en España y también de todas aquellas empresas con actividad centrada en las áreas de turismo residencial.

Visite la web:

[www.solbank.com](http://www.solbank.com)





Activobank, marca de referencia en el mercado español de bancos en línea, con una propuesta de valor competitiva basada en la calidad de sus productos.

Completa la oferta del grupo y colabora en el desarrollo de productos y servicios en el entorno de la banca en línea, un mercado con importantes expectativas de crecimiento.

Visite la web:

[www.activobank.com](http://www.activobank.com)

The screenshot shows the Activobank website interface. At the top, there's a red header bar with the 'Activobank' logo and a navigation menu including 'ActivRank', 'Productos', 'Servicios', 'Info-Mercado', 'Asesoramiento', and 'Activ Online'. To the right of the menu is a login form with fields for 'Usuario' and 'Contraseña', and buttons for 'Enviar' and 'Hazte Cliente». Other access options like 'Otros acceso»' are also present. Below the header, there's a promotional banner for a 'Nuevo Fondo Garantizado Garantía Superior 4, Fl.' with a 100% guarantee. To the right of the banner, there's a section titled '> Noticias' with three news items. Further down, there's a 'Bolsa' section with a chart showing price movements for the IFFX 35 index over time.

### 1.3.5 Distribución geográfica

Banco Sabadell está presente en España con 1.225 oficinas que se distribuyen, según la tipología de clientes, en Banca Comercial, Banca de Empresas y Banca Privada.

#### Distribución de oficinas en España por tipología de clientes

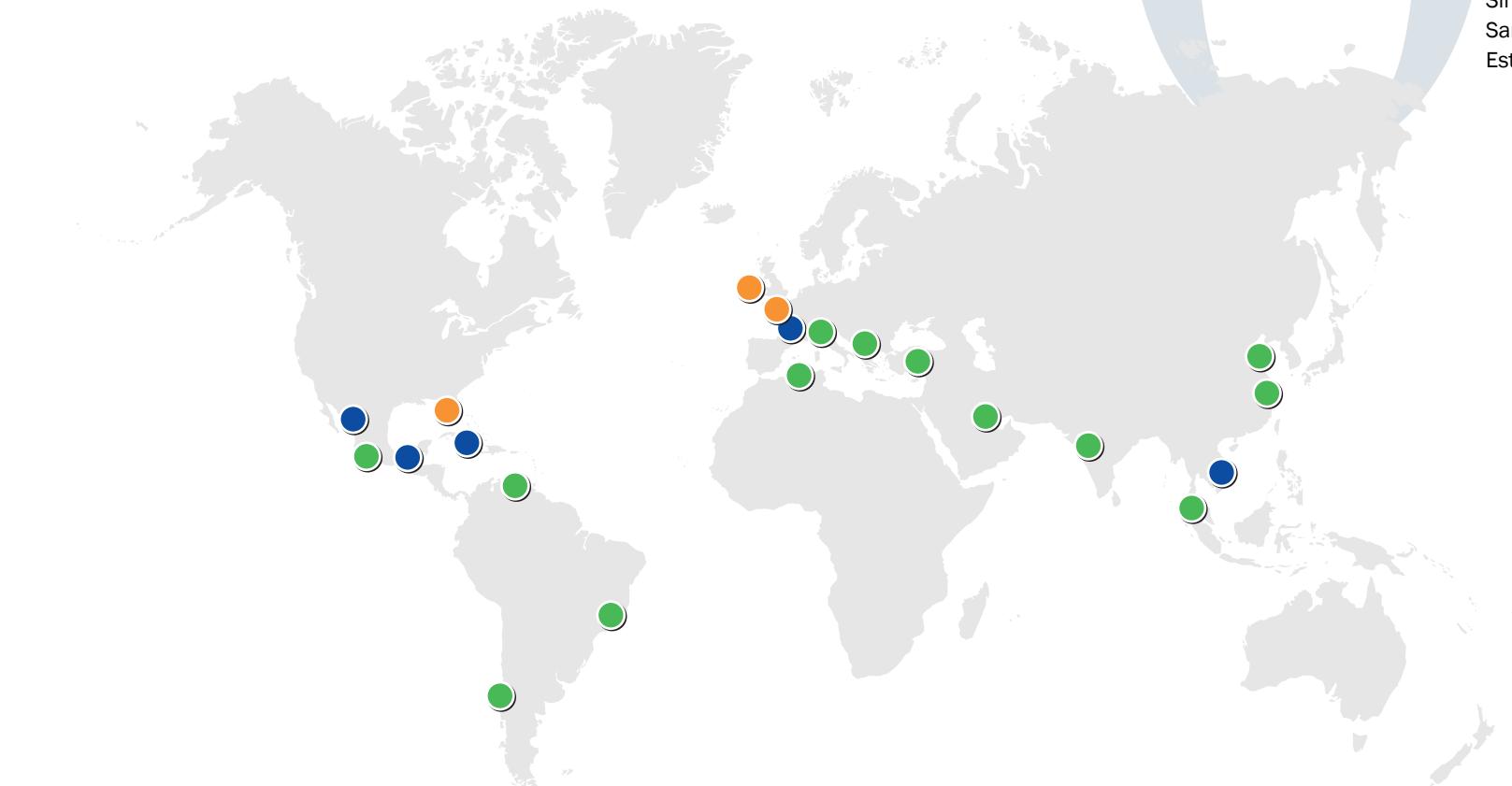
	Activobank	Banco Herrero	SabadellAtlántico	Solbank	Banco Urquijo	TOTAL
Banca Comercial	3	184	860	95	-	1142
Banca de Empresas	-	4	62	-	-	66
Banca Privada	-	-	-	-	17	17

#### Distribución de oficinas por comunidades autónomas

Número de oficinas	2007	2006	2005
Andalucía	120	117	107
Aragón	23	21	19
Asturias	156	161	160
Baleares	,38	38	39
Canarias	28	27	27
Cantabria	6	6	4
Castilla-La Mancha	16	14	10
Castilla y León	56	57	54
Cataluña	403	391	370
Comunidad Valenciana	114	102	94
Extremadura	3	3	3
Galicia	28	27	26
La Rioja	6	6	6
Madrid	172	165	141
Murcia	19	17	14
Navarra	13	11	10
País Vasco	24	24	20
<b>TOTAL</b>	<b>1225</b>	<b>1187</b>	<b>1104</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 medianas en la zona centroamericana.
- 4. Aprovechar las oportunidades de desarrollo** de nuestras capacidades de banca minorista en la zona del estado de la Florida.



## Nuestra presencia internacional

### Filiales y participadas

Banco del Bajío (México)	20%
Centro Financiero BHD (Rep. Dominicana)	20%
Sabadell Asia Trade Services (HK-China)	100%
BancSabadell d'Andorra (Andorra)	51%
TransAtlantic Bank (Estados Unidos)	100%

### Oficinas

Miami (Estados Unidos)
París (Francia)
Londres (Reino Unido)

### Oficinas de representación

México D.F. (México)
Caracas (Venezuela)
Sao Paulo (Brasil)
Argel (Argelia)
Beijing (China)
Shanghai (China)
Nueva Delhi (India)
Teherán (Irán)
Milán (Italia)
Beirut (Líbano)
Singapur (Singapur)
Santiago de Chile (Chile)
Estambul (Turquía)

## 1.4 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



### a 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.

### b 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 aquellos que los dificultan.

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

### c 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.

### d 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.

## e 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.

## f 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.

## g 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.

## h 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.

## i 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.

## j 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.

## 1.5 Normas éticas de conducta profesional

Banco Sabadell es una entidad convencida de que el cumplimiento de leyes y normativas es imprescindible para el buen desarrollo de cualquier actividad empresarial. Consciente de que la responsabilidad social es siempre dar un paso más respecto a lo que está legalmente establecido, el banco ha adoptado estándares éticos de conducta propios, más exigentes que los requeridos legalmente, y disponemos de diferentes mecanismos de autorregulación.

### 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 se actúa respetando siempre unos principios éticos, la entidad dispone de un Comité de Ética Corporativa. Este comité, compuesto por un presidente y cinco vocales, todos ellos designados por el Consejo de Administración, asesora al propio consejo en la adopción de políticas que promuevan el comportamiento ético del grupo.

Todos los empleados y empleadas 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. Para ello 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.

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

La participación del grupo 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 de 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 dicho mercado.

Como norma general, el Código de conducta establece que los consejeros y empleados no realizarán ni promoverán conductas que supongan la utilización o transmisión indebida de información privilegiada.

#### La función de cumplimiento normativo

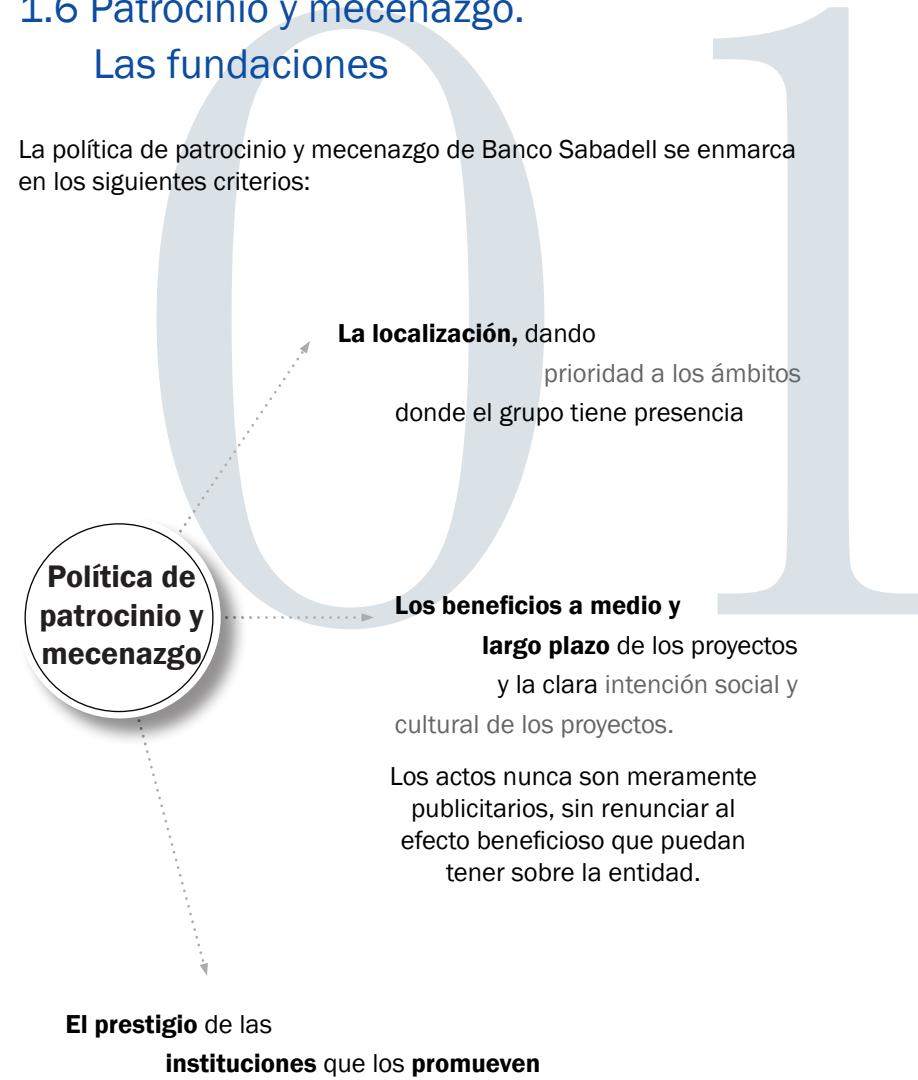
Mediante la función de cumplimiento normativo, Banco Sabadell procura los más altos niveles de cumplimiento normativo y ético en el grupo, minimizando de este modo los riesgos reputacionales y legales derivados de su incumplimiento.

Dicha función es ejercida en nuestro grupo por la Dirección de Cumplimiento Normativo, que, bajo la supervisión del interventor general, tiene la capacidad de:

- Determinar los niveles de control adecuados para minimizar los riesgos que gestiona, implantando los procedimientos necesarios dentro del grupo, especialmente en aquellas fases del proceso que resulten críticas en la generación de dichos riesgos.
- Asignar responsabilidades funcionales sobre cumplimiento normativo cuando sea necesario.
- Revisar y aprobar las normas de trabajo y el diseño de productos para garantizar que toda actividad se ajuste a las regulaciones legales o normas de conducta.

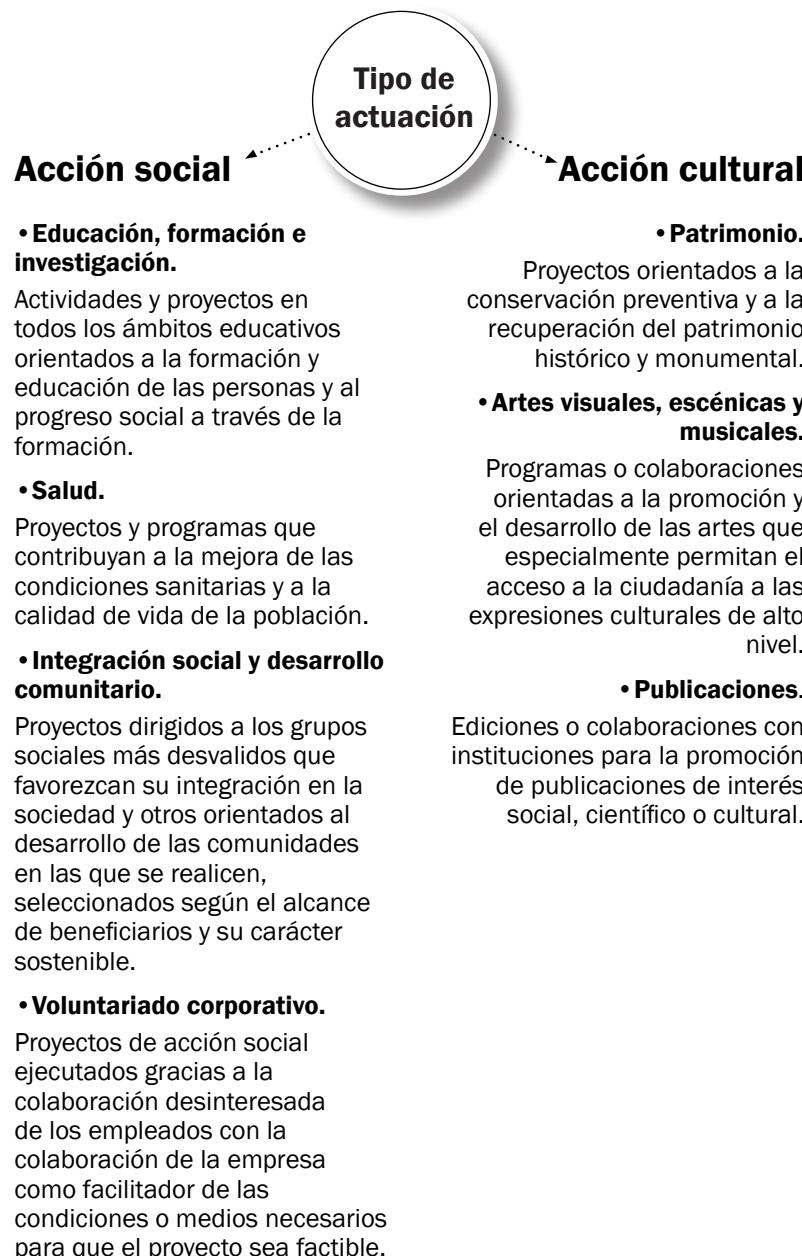
## 1.6 Patrocinio y mecenazgo. Las fundaciones

La política de patrocinio y mecenazgo de Banco Sabadell se enmarca en los siguientes criterios:



Banco Sabadell colabora en múltiples actividades cívicas, culturales y deportivas, organizadas por instituciones públicas y privadas, fundaciones de carácter cultural o asistencial y organizaciones no gubernamentales.

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



Esta contribución social se lleva a cabo a través de la Comisión de Patrocinio y Mecenazgo y de las Fundaciones Banco Sabadell y Banco Herrero.

Los recursos anuales de las fundaciones se componen de las rentas que producen sus activos y de las subvenciones que reciben de Banco Sabadell. El gobierno y la gestión de las fundaciones corresponden al Patronato, órgano que la representa y que está plenamente facultado para llevar a cabo las actividades. Con ello, la independencia de las fundaciones y la eliminación de los conflictos de interés con la actividad comercial del Banco están garantizada.

#### Fundación Banco Sabadell

La Fundación Banco Sabadell se constituyó como fundación privada en el año 1994 con el propósito de estimular y difundir el saber y la cultura.

Entre las actividades más relevantes en las que participa la Fundación, destacan los patrocinios del Ciclo de Ópera en Cataluña, la Orquesta Sinfónica del Vallès, el Gran Teatro del Liceo, el Palau de la Música, el Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (Macba) o la Fundación Arqueológica Clos.

#### Premios Fundación Banco Sabadell

##### Premio Pintura Joven

La fundación Banco Sabadell otorga desde 1959 este premio, que se ha convertido en una plataforma de difusión y promoción de jóvenes pintores. El premio va destinado a artistas de 18 a 35 años, de nacionalidad española o extranjeros residentes en España.

Los artistas participantes en el concurso deben tener un título superior en Bellas Artes, o bien estar cursando o haber cursado estudios de arte en una facultad o escuela superior. También se admiten a participar los artistas que sin cumplir el requisito anterior, han celebrado como mínimo una exposición individual.

La dotación del premio es de 8.000 euros con un accésit de 4.000 euros. La concesión de los premios implica la propiedad por parte de la Fundación Banco Sabadell de una de las obras presentadas por los artistas premiados.

##### Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica

La Fundación Banco Sabadell con objetivo de incentivar y reconocer

el trabajo de los investigadores españoles en el campo de investigación en biomedicina y ciencias de la salud, convoca el Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica 2007, en todas las especialidades médicas. La dotación del premio es de 30.000 euros. Los candidatos deben ser investigadores de hasta 40 años, españoles o que lleven un mínimo de tres años haciendo un trabajo de investigación en España y que hayan centrado sus trabajos en el campo de la biomedicina y ciencias de la salud.

#### Fundación Banco Herrero

Banco Herrero cuenta desde el año 1979 con una fundación propia que actúa en el Principado de Asturias.

Entre sus actuaciones destacan las actividades periódicas en la Sala de exposiciones Banco Herrero, las ayudas anuales a la investigación y las becas para alumnos de la Universidad de Oviedo en prácticas. También hay que citar la participación en los Premios Príncipe de Asturias y en la Fundación Magistralia, entre otras.

#### Premios Fundación Banco Herrero

##### **Premio Fundación Banco Herrero**

Se concede a jóvenes investigadores, menores de cuarenta años, por su excelencia en la investigación del conocimiento económico, empresarial y social.

##### **Ayudas a la Investigación Científica**

La Fundación convoca 10 ayudas a la investigación científica para aspirantes procedentes de todo el territorio español, destinadas a la promoción y desarrollo de trabajos científicos o estancias en universidades u otros centros de investigación españoles o extranjeros, preferentemente en campos del conocimiento económico, empresarial y social. La cuantía individual de las ayudas es de 3.000 euros, pudiendo variar este importe en atención al presupuesto y circunstancias de cada propuesta.

##### **Becas en prácticas**

La Fundación Banco Herrero convoca 90 becas para la realización de prácticas destinadas a estudiantes de la Universidad de Oviedo en los últimos cursos de sus respectivas titulaciones

## 1.7 Gestión de la RSC

Banco Sabadell entiende que el ejercicio de la responsabilidad social debe tener su foco principal en la propia actividad empresarial.

Así pues, el desarrollo y la comercialización de productos y servicios financieros que aporten valor a la comunidad, la realización de transacciones que generen beneficios a todas las partes implicadas, la ética en el desempeño profesional, el respeto y el desarrollo de las personas que conforman nuestro equipo humano, son los elementos clave que sustentan las actividades en RSC de nuestra entidad.

No se trata de impulsar actividades distintas a las que son la propia razón de ser de la compañía, sino de mejorar el resultado de dichas actividades desde una perspectiva gerencial mucho más amplia en referentes y mucho más larga en el tiempo, que persigue el desarrollo de un modelo social sostenible.

Para Banco Sabadell la responsabilidad social es un reto, un compromiso y, al mismo tiempo, una oportunidad para seguir desarrollando todas sus capacidades. Por ello, dentro de su estructura organizativa dispone de una unidad- (la Dirección de Calidad, RSC y Gobierno Corporativo) que tiene como misión la promoción, el desarrollo y la coordinación de todas aquellas iniciativas que, basadas en las políticas aprobadas por el Consejo de Administración, inciden en el ejercicio de esta responsabilidad social, garantizando así un adecuado nivel de progreso en todas las áreas de actividad.

La gestión de la RSC descansa en unas políticas específicas de relación con cada grupo de interés y de una política de responsabilidad social. Todas estas políticas aprobadas por el Consejo de Administración están disponibles en nuestra web corporativa.

Durante 2007 se ha realizado una serie de sesiones informativas sobre la responsabilidad social corporativa destinadas a los miembros de todas las direcciones del grupo. Además los contenidos están disponibles en la intranet para toda la organización. Estos encuentros divulgativos perseguían la normalización de canales de reflexión y de comunicación que permitan compartir información, hechos relevantes y puntos de vista sobre la gestión de la responsabilidad social corporativa.

A finales de 2007 se ha establecido el Plan Director OPTIMA 09 que regirá las actividades del Grupo para los dos próximos años. Como parte de las actividades de su desarrollo, se han cruzado todas las iniciativas y programas prioritarios que lo componen con cada uno de los grupos de interés y los valores que sustentan la relación del Banco con ellos, garantizándose que los contenidos del Plan Director contienen actividades de mejora y progreso para cada grupo, así como el desarrollo cultural de dichos valores.

### 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, la protección al medio ambiente y la lucha contra la corrupción; 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 posibiliten 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 disminuciones en el consumo de recursos, en el vertido de desechos y en las emisiones contaminantes directas o indirectas.

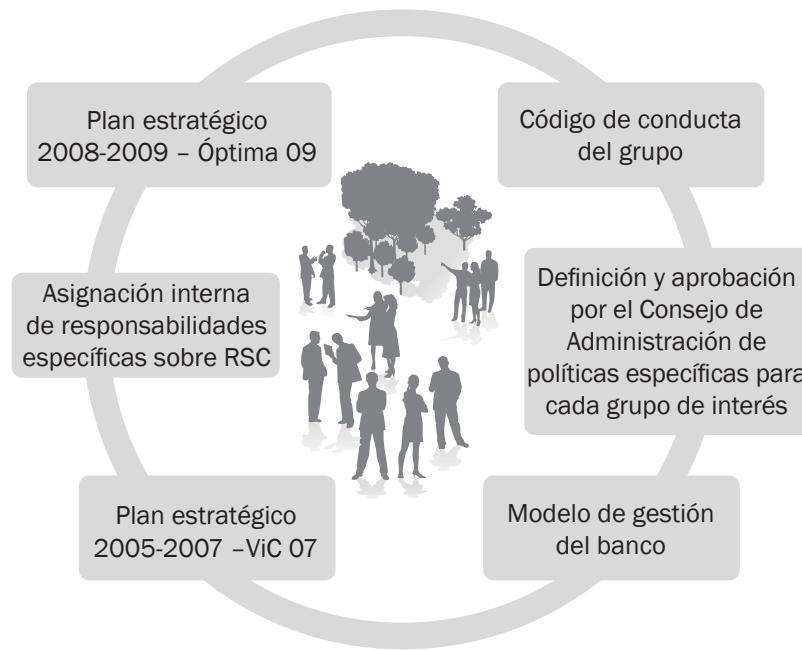
**Potenciar el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados**, velando por su salud y seguridad, respetando sus derechos y libertades y compensando su esfuerzo a través de una retribución justa.

**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.

## 1.8 Banco Sabadell y sus grupos de interés

En enero de 2003 y en el marco del proceso de planificación estratégica, se inició 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 concretó con la identificación de la misión, la visión, los distintos grupos de interés significativos para la compañía y los valores que deben conformar la cultura corporativa del Banco en relación con cada uno de ellos. El resultado de este trabajo fue presentado, discutido y validado ese mismo año en el transcurso de la convención anual que reúne a los máximos directivos de la entidad.

A partir de aquel momento los grupos de interés ya se incluyen explícitamente en los documentos relacionados con el desarrollo de Banco Sabadell:



Se trata de personas, colectivos o instituciones que se ven afectados de alguna manera por nuestras actividades y que, al mismo tiempo, pueden incidir en las dinámicas y en el funcionamiento del banco.

Así pues, en la estrategia empresarial de Banco Sabadell se considera fundamental la creación y el mantenimiento de vínculos de colaboración con estos grupos de interés como elementos necesarios para la integración de los valores sociales y ambientales en nuestra gestión.

Nuestros principales grupos de interés son: accionistas e inversores, clientes, empleados, administraciones públicas y entes reguladores, proveedores, la sociedad y, colateralmente, el entorno ambiental.

### Grupos de interés



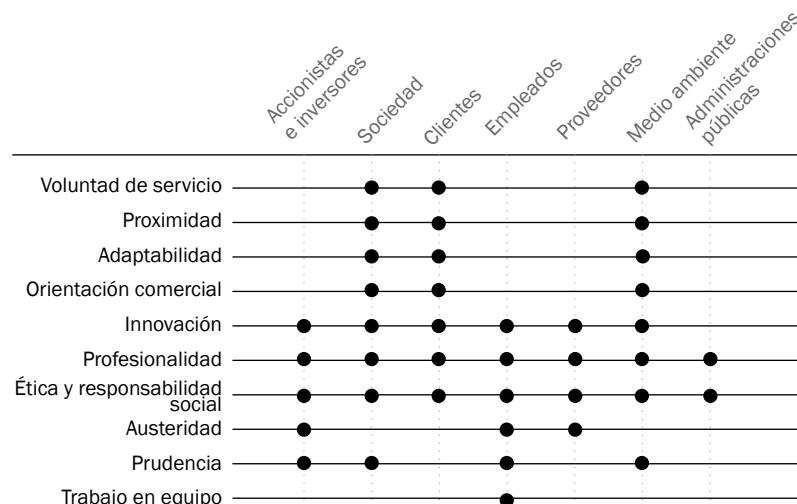
Para el Banco es fundamental tener un conocimiento detallado de quiénes forman estos grupos, qué esperan de nosotros, a qué le dan importancia y cuáles son sus percepciones, sus opiniones y sus expectativas. En definitiva, queremos comprender mejor cuáles son los impactos mutuos con cada grupo de interés y de qué forma éstos afectan a los proyectos de cada parte, lo que nos permite encauzar dinámicas de mejora de nuestra propuesta de valor desde esta riqueza de perspectivas.

### Canales de relación con los grupos de interés

Una buena comunicación bidireccional entre Banco Sabadell y sus grupos de interés es fundamental. Este diálogo permite una mejora continua de los procedimientos que se llevan a cabo y, en consecuencia, satisfacer en mayor grado las expectativas de todas las partes.

Los compromisos que se establecen a partir de estas dinámicas permiten generar mejoras en productos y servicios y conducen también a un desarrollo social más equitativo y sostenible basado en las inquietudes y necesidades de cada momento.

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



Canales de comunicación		Grupo de interés		Canales de comunicación	
Canal de escucha	Canal de información			Canal de escucha	Canal de información
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico de accionistas e inversores</li> <li>• Teléfono de contacto</li> <li>• Consultas a accionistas sobre aspectos de la organización</li> <li>• Sesiones con inversores institucionales</li> <li>• Investor Day</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de RSC</li> <li>• Boletín trimestral <i>InfoAccionista</i></li> <li>• Web corporativa de Banco Sabadell</li> <li>• Comunicación de hechos relevantes</li> <li>• Informe Anual</li> <li>• Informe de Gobierno Corporativo</li> <li>• Investor Day</li> </ul>	Accionistas e inversores	Administraciones públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación varia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de RSC</li> <li>• Dirección de Cumplimiento Normativo</li> <li>• Asesoría Jurídica</li> <li>• Relaciones Institucionales</li> <li>• Gabinete de Presidencia y Comunicación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Estudios de posicionamiento</li> <li>• <i>Focus grup</i> con clientes sobre temas concretos</li> <li>• Red de oficinas (directores, asesores, gestores, etc.)</li> <li>• Servicio de Atención al Cliente (SAC)</li> <li>• Defensor del Cliente</li> <li>• Plataformas telefónicas 24 horas al día por 365 días al año</li> <li>• Correo electrónico de atención al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de RSC</li> <li>• Web corporativa del Banco Sabadell</li> <li>• Portales diversos de Internet de Banca Online</li> <li>• www.bsclickOk.com (jóvenes)</li> <li>• www.infosenior.es (seniors)</li> <li>• Mailings, telemárketing, SMS</li> <li>• Publicidad</li> <li>• Revista <i>Carácter Emprendedor</i></li> <li>• Conferencias diversas</li> </ul>	Clientes	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Homologación de proveedores</li> <li>• Reuniones periódicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de RSC</li> <li>• Portal <i>on line</i> de proveedores</li> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Participación en foros</li> <li>• Conferencias varias</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Sesiones de fijación objetivos, de competencias</li> <li>• Sesiones de competencias</li> <li>• Buzones corporativos</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud Pública</li> <li>• Comités de Empresa</li> <li>• Relación con organizaciones y órganos de representación</li> <li>• Comité técnico de comunicación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de RSC</li> <li>• Revista Canal BS</li> <li>• Portal People</li> <li>• Dirección de Comunicación Interna</li> <li>• Portales específicos de intranet, por directivos o por áreas de organización</li> <li>• Portal de compras para empleados</li> <li>• Noticia destacada BS al día</li> </ul>	Empleados y empleadas	Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias para empleados y empleadas</li> <li>• Comité de medio ambiente</li> <li>• Legislación ambiental</li> <li>• Foros</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Medios de comunicación</li> <li>• Estudios de posicionamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de RSC</li> <li>• Formación específica (cursos en línea )</li> <li>• Revista Canal BS (apartado RSC)</li> <li>• Sesiones específicas con empleados y proveedores</li> <li>• Anexos contractuales con los proveedores</li> <li>• Foros y congresos</li> </ul>

# Banco Sabadell y sus accionistas

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007



BancoSabadell



## 2. Banco Sabadell y sus accionistas

### Austeridad y prudencia

Banco Sabadell tiene como objetivo prioritario corresponder a la confianza depositada por sus 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 su actividad y entorno.

#### Política de accionistas e inversores

- » 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.

43,75% de pay-out en el 2007

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

10,57% de ratio BIS  
(coeficiente de solvencia ajustado por riesgos)

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

3,68 veces el valor contable por acción

- » 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.

El 7 de mayo de 2007 se desdoblaron las acciones en proporción 4x1

- » 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.

2,45% de rentabilidad por dividendo en el 2006

- » La transparencia informativa a los accionistas es otro de los principios que hemos establecido en nuestras políticas, basándose en los criterios del Código Unificado de Buen Gobierno.

Informe Gobierno Corporativo, disponible por la web corporativa de Banco Sabadell

- » 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.

Información exclusiva para accionistas e inversores a través de la web corporativa de Banco Sabadell

- » 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.

Independencia de la Unidad de Cumplimiento Normativo de las líneas jerárquicas de negocio

## 2007 Objetivos

Trasladar la rentabilidad de la acción al inversor mediante el mantenimiento de la ratio pay-out.	43,75% del año 2007
Consolidarnos como el primer grupo bancario español en calidad y cantidad de información proporcionada.	Primeros en la encuesta realizada a inversores y analistas en la categoría "most improved IR" de Institucional Investor Research Group

## Objetivos 2008

Realización de actividades que nos permitan profundizar en el dialogo con accionistas.

El compromiso de Banco Sabadell 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. A lo largo del año, las decisiones corporativas que inciden en el colectivo de accionistas e inversores se han regido por estos principios.

Banco Sabadell es una sociedad anónima cuyo capital está dividido, a 31 de diciembre de 2007, en 1.224.013.680 acciones nominativas, propiedad de 80.669 accionistas.

El 7 de mayo de 2007, a consecuencia del acuerdo de la Junta General de Accionistas, celebrada el 29 de marzo de 2007, se llevó a cabo el desdoblamiento (split) de acciones que integra la totalidad del capital social de Banco Sabadell, en la proporción de 4x1, con lo que cada accionista pasó a tener 4 acciones nuevas de 0,125 euros de valor nominal por cada una de las acciones antiguas de 0,50 euros de valor nominal que tuviera.

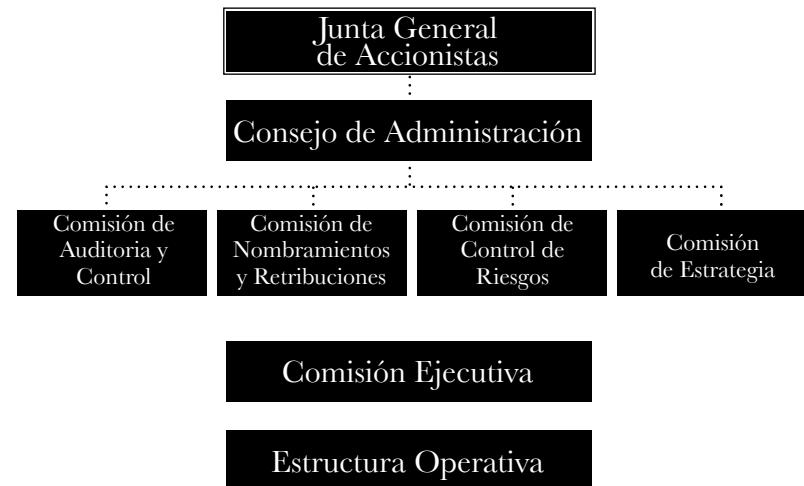
## Estructura del capital social

	2007	2006	2005
Acciones	1.224.013.680	1.224.013.680	1.224.013.680
Accionistas	80.669	67.633	65.020
Accionistas privados	57,2%	55,3%	57,0%
Inversores institucionales	42,8%	44,7%	43,0%

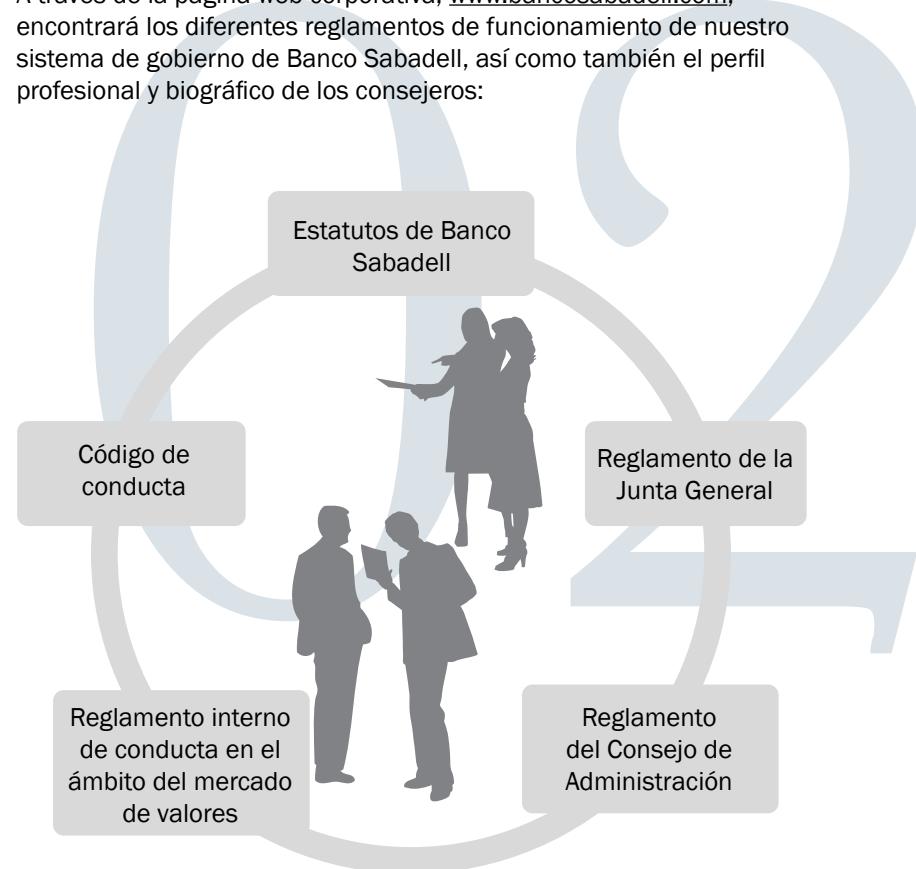
## 2.1 Gobierno corporativo

Banco Sabadell, en consonancia con la importancia que tienen los aspectos relativos a gobierno corporativo, edita 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.

### Junta General de Accionistas



A través de la página web corporativa, [www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com), encontrará los diferentes reglamentos de funcionamiento de nuestro sistema de gobierno de Banco Sabadell, así como también el perfil profesional y biográfico de los consejeros:



### Consejo de Administración

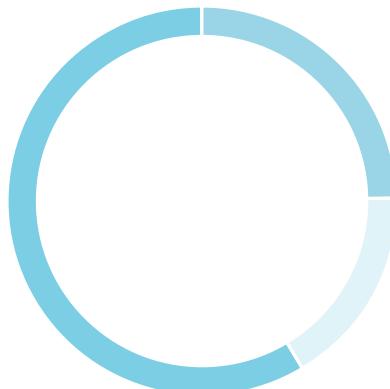
Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos

Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos	
Número máximo de consejeros	13
Número mínimo de consejeros	11

## Miembros del Consejo de Administración

Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el consejo	Condición consejero	Fecha del primer nombramiento	Fecha del último nombramiento	Procedimiento de elección
José Oliu Creus	Presidente	Ejecutivo	29-03-1990	21-04-2005	Junta General
Joan Llonch Andreu	Vicepresidente	Externo Independiente	28-11-1996	29-03-2007	Junta General
Jaime Guardiola Romojaro	Consejero Delegado	Ejecutivo	27-09-2007	27-09-2007	Consejo Administración por cooptación
Isak Andic Ermay	Consejero	Externo dominical	22-12-2005	27-04-2006	Junta General
Miguel Bósser Rovira	Consejero	Externo independiente	29-03-1990	21-04-2005	Junta General
Francesc Casas Selvas	Consejero	Externo independiente	20-11-1997	24-04-2003	Junta General
Hector María Colonques Moreno	Consejero	Externo independiente	31-10-2001	29-03-2007	Junta General
Joaquín Folch-Rusíñol Corachán	Consejero	Externo independiente	16-03-2000	21-04-2005	Junta General
Maria Teresa Garcia-Mila Lloveras	Consejero	Externo independiente	29-03-2007	29-03-2007	Junta General
Jorge Manuel Jardim Gonçalves	Consejero	Externo dominical	13-04-2000	21-04-2005	Junta General
José Manuel Lara Bosch	Consejero	Externo independiente	24-04-2003	24-04-2003	Junta General
José Permanyer Cunillera	Consejero	Ejecutivo	21-03-2002	29-03-2007	Junta General
<b>Número total de consejeros</b>					<b>12</b>

## Distribución de consejeros sobre total del consejo



Condición consejero	% sobre total del Consejo
Ejecutivos	<b>25,0 %</b>
Externos dominicales	<b>16,7 %</b>
Externos independientes	<b>58,3 %</b>
Otros externos	<b>0,0 %</b>

## Límite de edad de los consejeros según los estatutos

Edad límite del presidente	75
Edad límite del consejero delegado	75
Edad límite del consejero	75

Número de reuniones que han mantenido durante este año 2007  
el Consejo de Administración y las distintas comisiones del Consejo

Número de reuniones del Consejo	12
Número de reuniones del Consejo sin la asistencia del presidente	0
Número de reuniones de la Comisión Ejecutiva o delegada	34
Número de reuniones del Comité de Auditoría	7
Número de reuniones de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones	10
Número de reuniones de la Comisión de Control de Riesgos	51
Número de reuniones de la Comisión de Estrategia	2



## Comisiones del Consejo de Administración

### Miembros de las comisiones

Cargo	Comisión				
	Ejecutiva	Auditoria y Control	Nombramientos y Retribuciones	Control de Riesgos	Estrategia
Presidente	José Oliu Creus	Maria Teresa Garcia-Mila Lloveras	Hector María Colonques Moreno	Josep Permanyer Cunillera	José Oliu Creus
Vocal	Jaime Guardiola Romojaro	Francesc Casas Selvas	Isak Andic Ermay	Miguel Bósser Rovira	Isak Andic Ermay
Vocal	Josep Permanyer Cunillera	Joan Llonch Andreu	Joaquín Folch-Rusiñol Corachán	Francesc Casas Selvas	Jaime Guardiola Romojaro
Vocal			José Manuel Lara Bosch	Jaime Guardiola Romojaro	José Manuel Lara Bosch
Vocal				Joan Llonch Andreu	Joaquín Folch-Rusiñol Corachán
Secretario	José Luis Negro Rodríguez	Miquel Roca Junyent			Miquel Roca Junyent

## 2.2 Política de rentabilidad y solvencia.

### Liquidez de la acción

A través de la retribución de su inversión, la entidad traspasa 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 la política de relación de Banco Sabadell con este importante grupo de interés.

Los datos correspondientes a 2007 de las tablas siguientes se han ajustado al "split" 4x1 de mayo de 2007 cuando ello es necesario a efectos de comparación con los de los ejercicios precedentes.

#### Histórico de dividendos

	Bruto (€)	Pay-out (%)
Dividendo total 2007	0,280	43,8
Dividendo total 2006	0,208	44,6
Dividendo total 2005	0,168	45,2
Dividendo total 2004	0,125	46,9
Dividendo total 2003	0,125	43,4
Dividendo total 2002	0,125	46,3

#### Valor de cotización de la acción en €

	2007	2006	2005
Final del período	7,41	8,48	5,54
Máximo	9,5	8,54	5,74
Mínimo	6,38	5,51	4,25
Capitalización bursátil (millones)	9.069	10.377	6.781

#### Datos técnicos de la acción SAB

	2007	2006
Número de accionistas	80.669	67.633
Número de acciones	1.224.013.680	1.224.013.680
Contratación media diaria (número de acciones)	6.296.395	4.367.510
liquidez acción (%) (nº de acciones contratadas en el período s/acciones en circulación)	130,14%	90,63%

Por otro lado, es destacable que Banco Sabadell dispone de un plan de reinversión de dividendos a disposición de los accionistas. La BS Cuenta Accionista permite reinvertir los dividendos en nuevas acciones de forma automática.

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

	2007	2006	2005
Número de accionistas adheridos a BS Cuenta Accionista	23.223	21.832	19.039

## 2.3 Transparencia informativa

En Banco Sabadell existe una política de total transparencia informativa hacia los accionistas, en la que se procura ir siempre más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente en este campo.

Para asegurar la total accesibilidad a la información existen dos departamentos especializados dentro de la 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.

Dirección electrónica de contacto:

[investorRelations@bancsabadell.com](mailto:investorRelations@bancsabadell.com)

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.

Dirección electrónica de contacto:

[accionista@bancsabadell.com](mailto:accionista@bancsabadell.com)

Por otro lado, trimestralmente se presentan los resultados de Banco Sabadell al colectivo de analistas financieros e inversores institucionales mediante el sistema de webcasting que es accesible a través de la web corporativa de Banco Sabadell.

A este sistema puede acceder cualquier persona interesada.

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.

### Actividades sobre analistas

		2007	2006	2005
Audiencia media en los actos realizados a través de webcasting	conexiones/año	109	65	142
Número total de visitas a inversores	número	292	328	310
Número de ciudades en las que se han realizado visitas a inversores	número	12	16	19
Número de analistas que cubren la acción del banco	número	29	30	23

El 6 de noviembre del 2007, Banco Sabadell realizó el segundo Investor Day, en el que el presidente José Oliu y el consejero delegado Jaime Guardiola, con la asistencia de toda la dirección general de Banco Sabadell, presentó en Barcelona a los inversores y analistas el nuevo Plan Director Óptima 09. Asistieron 67 analistas e inversores, lo que refleja el interés del mercado por la evolución de Banco Sabadell.

La web corporativa,

**[www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com)**



es un instrumento fundamental para la difusión de la información corporativa de la compañía, con la garantía de que ésta es igualmente accesible para todo tipo de accionistas, inversores y cualquier otra persona que lo deseé.

Además de la puntual información disponible en Internet, trimestralmente se edita 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 Generales de Accionistas. Este año se ha celebrado la junta general el 29 de marzo de 2007. Los datos de asistencia se detallan en la tabla siguiente:

### Porcentaje de capital representado en las juntas

Fecha de la Junta General	% de presencia física	% en representación	% Total
29.03.07	9,9	64,9	74,7

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

Una vez celebrada la junta, también están disponibles los discursos pronunciados por el presidente y el consejero delegado, así como el acta de este evento, en línea con nuestro objetivo de máxima transparencia.



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

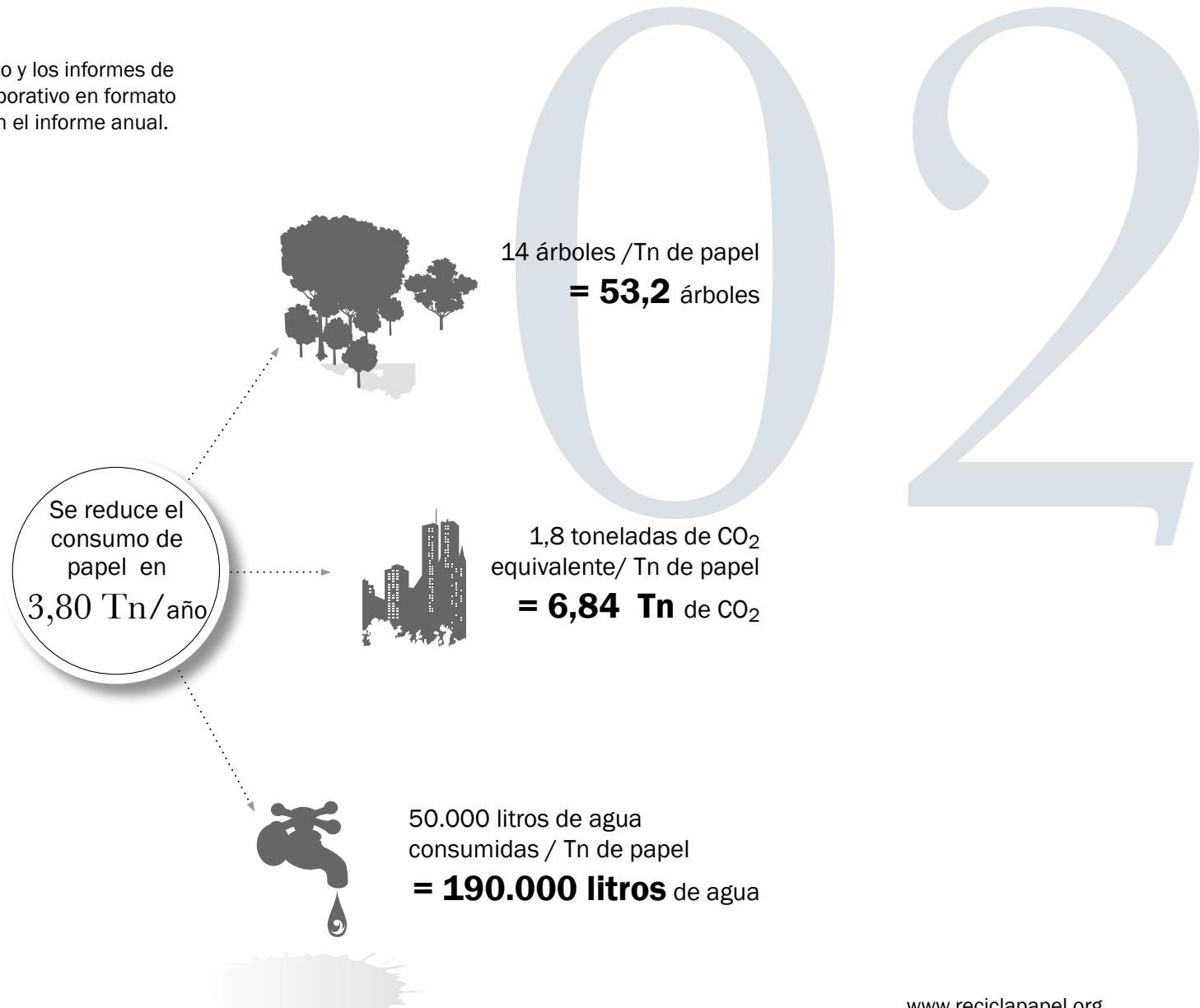
### Número de accionistas que utilizaron la delegación de voto electrónica

2005	2006	2007
514 accionistas	810 accionistas	132 accionistas



## Una buena práctica sostenible

Edición de nuestro Informe anual en papel ecológico y los informes de Responsabilidad Social Corporativa y Gobierno Corporativo en formato electrónico en soporte CD, que se entrega junto con el informe anual.



[www.reciclapapel.org](http://www.reciclapapel.org)



[www.idae.es](http://www.idae.es)

# Banco Sabadell y la sociedad

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007



BancoSabadell



### 3. Banco Sabadell y la Sociedad

#### Innovación

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

Tal como manifiesta el Código de Conducta de Banco Sabadell, servir es en esencia ayudar a los otros a desarrollar sus propios proyectos. Por ello, la primera prioridad del banco es centrar los esfuerzos en innovar y desarrollar soluciones financieras responsables que aporten soluciones a las necesidades de los distintos colectivos que conforman nuestro espectro social.

#### Política de acción social

» *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.*

**Banco Sabadell y Telefónica desarrollan**  
el nuevo concepto de **Instant Banking**

» *La voluntad de creación de valor en la sociedad.*

**Banco Sabadell e IBM lideran** la incorporación de las tecnologías de la **web 2.0** en el sector financiero

» *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.*

*Patrocinadores del equipo español para los **Special Olympics***

» *Las acciones de patrocinio y mecenazgo 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.*

**Premio a la Investigación Biomédica y Premio Fundación Banco Herrero**

## 2007 Objetivos

Informar proactivamente a todos los empleados y empleadas de la acción social que realiza Banco Sabadell.	Mensualmente, en la revista para empleados, se publican artículos sobre aspectos de la RSC.
Mantener o incrementar la inversión total en acción social.	Incremento del 23%, con respecto al 2006, de la inversión total en acción social, por un montante de 3,9 millones de euros.
Colaborar con proyectos de temática ambiental.	La participación en la 51ª Feria Internacional de muestras de Asturias (FIDMA), con la exposición didáctica "Cuidemos el planeta. Su futuro está en nuestras manos".
Fomentar la inversión socialmente responsable (ISR).	La evolución de los mercados financieros no ha permitido ejecutar las acciones previstas, deteriorándose incluso los volúmenes del año anterior.

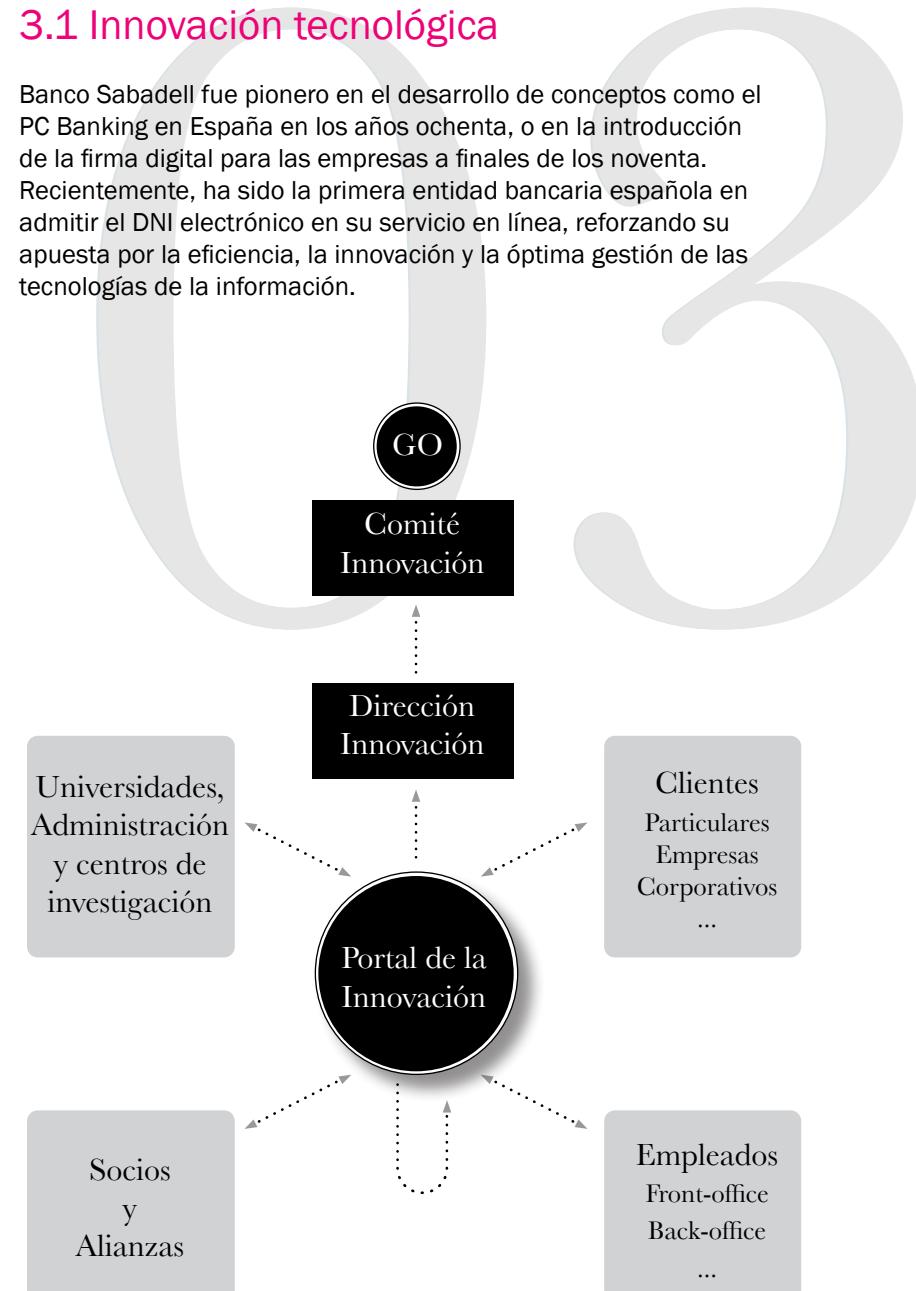
## Objetivos

## 2008

Implantación de un nuevo sitio Web corporativo bajo las normas de accesibilidad.
Desarrollar nuevas soluciones financieras para algún perfil social.
Incrementar el número de participes del fondo Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI.
Mantener la inversión total en acción social.

## 3.1 Innovación tecnológica

Banco Sabadell fue pionero en el desarrollo de conceptos como el PC Banking en España en los años ochenta, o en la introducción de la firma digital para las empresas a finales de los noventa. Recientemente, ha sido la primera entidad bancaria española en admitir el DNI electrónico en su servicio en línea, reforzando su apuesta por la eficiencia, la innovación y la óptima gestión de las tecnologías de la información.



Actualmente dispone de un equipo de Innovación multidisciplinar que analiza los conceptos tanto desde un punto de vista de factibilidad técnica como desde la perspectiva de encaje en el modelo de negocio, con el objetivo de reducir el tiempo y la distancia entre nuestros clientes y los servicios bancarios ofrecidos.

### 3.1.1 Socios y palancas de cambio

En su constante preocupación por la innovación, Banco Sabadell ha creado una red de alianzas que suponen el liderazgo en España de un modelo bancario basado en la excelencia tecnológica. En el ámbito internacional, la entidad es también una palanca del cambio tecnológico, al ser iniciadora del Innovators Forum, junto con Lloyds-TSB, RBC, Nationwide, ABNAMRO, Kiwibank, Wells Fargo, Société Générale, Crédit Suisse, HSBC, HBOS, NAB, Caja Navarra, Caixa Galicia, Citi Greece y Egg UK.

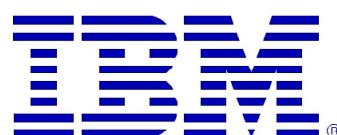
Banco Sabadell y Telefónica desarrollan conjuntamente el nuevo concepto de **Instant Banking**



Instant Banking es un nuevo concepto que determinará la banca del futuro y que permitirá la prestación de servicios bancarios instantáneos, allí donde la persona

lo requiera, reduciendo drásticamente los tiempos de tramitación de operaciones. Este nuevo modelo extiende las posibilidades de la actual banca electrónica a la telefonía móvil y la televisión interactiva.

Banco Sabadell e IBM lideran la incorporación de las tecnologías de la **web 2.0** en el sector financiero



Fruto del acuerdo, ambas empresas constituirán un equipo de innovación, integrado por personal de ambas compañías, que estudiará las aplicaciones de estas tecnologías en entornos bancarios.

### 3.1.2 Laboratorio de Innovación

En junio de 2007 se presenta el sitio web de los Labs coincidiendo con la comunicación pública del acuerdo de colaboración con IBM para innovar en soluciones de web 2.0 y servicios financieros.

La unidad de Innovación de Banco Sabadell presenta en

<http://labs.bancosabadell.com> .....



nuevas soluciones fruto de su actividad con el objetivo de tratarlas en un entorno más colaborativo.

Antes de disponer de las versiones finales para su puesta en marcha, se muestran aquí algunas de las innovaciones y servicios móviles que Banco Sabadell está desarrollando, con la intención de que la sociedad las conozca y pueda colaborar con su experiencia, aportando su opinión y sugerencias.



Labs Banco Sabadell es el primer blog de estas características que publica en red una entidad financiera en nuestro país, convirtiéndose en un punto de encuentro para colaboradores, universidades, empleados, clientes y la sociedad en general.

### 3.1.3 Pioneros. Nuevos productos al servicio de la sociedad

El carácter innovador de la organización impulsa la ampliación del catálogo de productos, haciendo cada vez más accesible a los clientes los productos más sofisticados. Banco Sabadell es en este sentido pionero implantando tecnologías que eliminan el tiempo y la distancia entre la sociedad y los servicios bancarios.

#### Innovando en movilidad y banca a distancia



Con **BS Móvil**, el usuario recibe un mensaje de texto en su teléfono móvil cuando se produzcan los avisos que haya activado: el abono de su nómina, el pago de sus recibos, operaciones de bolsa, su saldo en una fecha determinada

**200.000** clientes reciben más de **3 millones** de alertas SMS

BS Móvil garantiza un mayor control sobre sus cuentas y tarjetas



**Firma por SMS** para incrementar la seguridad en línea

Avisos de seguridad en el uso de la banca a distancia

Notificación de modificaciones y bloqueos de contraseña

Alertas lanzadas por el sistema de gestión de fraude



**Instant Broker** es un novedoso sistema que permite, a través de la voz, hacer todo tipo de consultas bursátiles, recibiendo gráficos, cotizaciones o comparativas en la pantalla de su teléfono móvil

Actualmente, la aplicación ofrece información sobre el índice y los valores del IBEX-35. Las consultas se pueden realizar mediante la voz y el teclado de su terminal



Banco Sabadell es el primer banco que admite el **DNI electrónico** en sus servicios de banca por Internet:

#### BS Online

Los clientes del banco que dispongan del DNI electrónico pueden identificarse y realizar consultas de sus cuentas utilizando simplemente un lector y su documento electrónico



#### BS Protección Tarjetas

Ahora los clientes pueden operar con sus tarjetas con mayor tranquilidad:

A través de BS Móvil, comunicamos al titular de la tarjeta todas las operaciones superiores a 150 euros que se realicen

En caso de robo o pérdida ofrecemos unas coberturas superiores y atención telefónica permanente

## Innovando en Comunicación



Banco Sabadell ha iniciado el uso de la firma digital en sus envíos de correo electrónico.

La firma digital de los correos garantiza la identidad del emisor, que ha recibido la validación de su dirección de correo electrónico mediante la firma electrónica de Verisign, autoridad de certificación digital reconocida mundialmente, y también garantiza técnicamente que el contenido del mensaje no ha sido alterado en tránsito por terceros.

Adicionalmente, se incluye al pie del mismo una imagen aleatoria asociada al destinatario, con un número que se incrementa en cada envío.

Si desea ampliar información,  
aceda a [activobank.com](#), llá-  
o visite nuestros Centros Activ.  
Príncipe de Vergara, 125 Madrid / Av. Diagonal, 58  
Si no dese a recibir más este boletín haga [dise apag](#).  
Este recomendación sólo basada en los mejores proveedores de análisis disponibles por nosotros. No  
consideramos como recomendable informarle de la alta responsabilidad que el comportamiento final sea o no  
iendo toda decisión de inversión responsabilidad exclusiva del cliente. En cualquier caso se establecerán  
impresos referencias y datos. Estas recomendaciones no pretenden en ningún caso ser una oferta de o  
su propia compra o recomendación.

La dirección desde donde se le envía esta información no admite correos enlazados. Si quiere ponerte en  
contacto puede hacerlo [encontrate aquí](#).



**133**  
Información del Certificado:  
Dirección e-mail: [informacion@aktivoban](mailto:informacion@aktivoban)  
Emisión por: VeriSign Class 1 CA Individual  
Sello digital: 133  
Válido desde: 23/07/2007 hasta: 27/07/2008  
Estado del Certificado: Correcto  
[Más información](#) | [Imprimir](#)

Canal RSS

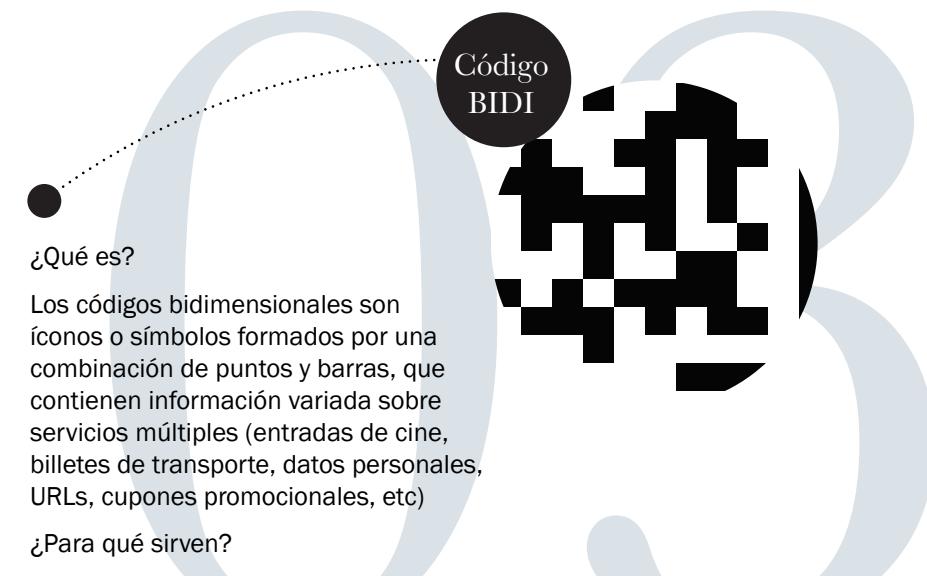


Banco Sabadell ofrece un servicio de envío automático de titulares de notas de prensa e informaciones de nuestro grupo financiero. Para utilizar el servicio RSS es necesario que el usuario se instale un programa llamado lector o agregador y que realicen la suscripción a nuestro **canal RSS**.

Cualquier persona interesada puede añadir en su lector nuestros canales mediante los siguientes enlaces en la web corporativa:

Notas de prensa

Información financiera



Los **códigos BIDI** permiten realizar al móvil que lo captura por medio de su cámara fotográfica, una llamada, el envío de un SMS a un determinado número de teléfono, o la conexión a una dirección Wap de forma totalmente automática, facilitando la navegación y el acceso a información y servicios. También pueden ser recibidos y mostrados en la pantalla del teléfono móvil para ser usados, por ejemplo, como entradas digitales a eventos o espectáculos, lo que permite la compra a distancia de localidades sin tener que pasar por la taquilla a recogerlas.

Banco Sabadell utiliza la tecnología de códigos bidimensionales "BIDI" como un nuevo canal de comunicación y generación de oportunidades comerciales relacionadas con su nueva Hipoteca Joven, actualmente en plena campaña de comercialización entre el segmento de los jóvenes de hasta 30 años

## 3.2 Soluciones financieras

Banco Sabadell ofrece una serie de soluciones financieras que aportan valor pensando en integrar las necesidades personales y/o profesionales de la comunidad. Así pues, la ética en el desarrollo profesional y la voluntad de integrar a todos los perfiles sociales son trasladadas a la sociedad en forma de soluciones financieras adaptadas.

### Soluciones para los Pequeños

- La **cuenta BS Junior** no tiene ningún coste ni comisiones y lleva asociada una libreta exclusiva pensando en familiarizar al niño con la utilidad de administrarse el dinero.

Con esta cuenta los más pequeños de la casa podrán empezar a ahorrar y, además, participar en promociones especiales



### Soluciones para los Jóvenes

**BS Click OK** ofrece soluciones financieras adaptadas a las necesidades de los jóvenes entre 16 y 25 años, además de una gran variedad de ofertas para su tiempo libre.

Con productos pensados para el nivel adquisitivo de los jóvenes que les puedan ayudar a hacer realidad sus proyectos.

- Cuenta corriente: gratuita, sin comisiones, con un interés del 1% TAE del saldo de su cuenta, avisos por SMS/e-mail de las operaciones más frecuentes, servicio de Banca a Distancia y una serie de tarjetas gratuitas.
- Cuenta Vivienda OK: total flexibilidad en las aportaciones, un 3% TAE, total disponibilidad y sin comisiones de ningún tipo



- Crédito Estudios, Crédito Máster, Crédito Informático, Crédito ClickOK "para lo que quieras"

- Hipoteca Joven: Tipo inicial los 12 primeros meses EURIBOR + 0, y resto de años EURIBOR +0,25 , sin comisión de apertura con un periodo máximo de 40 años .

Con ventajas y descuentos. En ClickOK se pone a su disposición ofertas en viajes, moda, deporte, información sobre conciertos, promociones... y mucho más.

Además se pone a disposición de los jóvenes una vía de contacto directa para formar parte de Banco Sabadell, una de las empresas más atractivas para los jóvenes profesionales.

[www.bsclickok.com](http://www.bsclickok.com)

### Soluciones para los Mayores

**BS Senior** es un programa especializado para los mayores de 55 años con servicios financieros propios y otros beneficios especiales.

Algunos de los servicios financieros propios de este programa:

- Seguro de accidentes gratuito de 6.000 euros
- Anticipo del día de cobro de la pensión
- Préstamo con condiciones especiales
- Y, además, una tarjeta de débito gratuita

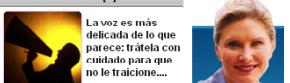
A través de la página web INFOSENIOR, este programa orientado a los mayores ofrece:

- Servicios no financieros, con el propósito de apoyar a este colectivo social en temas como la salud, el ocio, las reparaciones domésticas o la orientación legal.
- Un programa de descuentos y otros beneficios especiales.

[www.infoseñior.es](http://www.infoseñior.es)



BSSenior.es es el portal de información y servicios para clientes  
Castellano | Català



## Soluciones para los Emprendedores



El pack **BS Microempresas** es una cuenta a la vista con tarifa plana que incluye servicios financieros y no financieros, permitiendo cubrir las necesidades habituales de las microempresas:

- Tarifa plana en operativa y servicios: transferencias, emisión e ingreso de cheques, pago de nóminas, tarjetas de crédito de empresa.
- Retribución de la cuenta en función del saldo.
- Condiciones preferentes en financiación del circulante.
- Servicio de asesoría legal: un servicio de asesoría jurídica especializada en microempresas, ofrecido por la empresa Legálitas. Contenido del servicio:

- Asistencia jurídica telefónica
- Asistencia jurídica telefónica de urgencia (24 horas).
- Atención en despachos
- Protección de datos de carácter personal
- Recursos de multas (hasta 3 recursos al año)
- Recuperación de impagados (hasta 5 facturas a recobrar al año)
- Trámites y gestiones tarificados



**BS Autónomos** es el único programa global de servicios financieros y no financieros que incluye un seguro para proteger los ingresos de los autónomos.

- Cuenta corriente a la vista con remuneración y SIN comisiones.
- Una oferta financiera en condiciones exclusivas: Visa Business gratuita el primer año, crediglobal con descuento, etc.

**BS Autónomos**  
Soluciones a la medida  
de cada profesional



• Con **BS Protección Subsidio** protegemos los ingresos de nuestros clientes titulares de la cuenta **BS Autónomos**, en caso de no poder trabajar por prescripción médica. Es un seguro especial para los autónomos, diseñado con la colaboración de la compañía MAFRE Caja salud, que consiste en:

- Indemnización de 20 euros/día en caso de incapacidad laboral derivada de enfermedad o accidente, aumentando este importe en 20 euros más al día en caso de hospitalización.
- Indemnización en caso de retirada del permiso de conducir (durante, máximo, 24 meses): hasta 300 euros/mes.
- Defensa legal en cualquier materia que afecta a su actividad profesional a través de Legalitas Autónomos.
- Servicio de asesoría / ayuda legal 24 horas.
- Asistencia jurídica telefónica / consejo legal.
- Acceso a una red de despachos de abogados



Banco Sabadell es la única entidad financiera que dispone de un programa global de servicios financieros y no financieros para comercios y franquicias.

Con **BS Comercios** se ofrecen soluciones inmediatas para nuestros clientes de este segmento y sus negocios:

Algunos servicios financieros:

- Cuenta corriente a la vista con remuneración y sin comisiones.
- Terminal punto de venta con condiciones exclusivas.
- Póliza de crédito a condiciones excelentes.
- Descuento en **BS Protección** comercios y oficinas.
- Financiación al consumo.

Ofrecemos servicios no financieros pensando en las necesidades de este colectivo:

- Defensa jurídica al comercio.
- Asesoría para trámites y gestiones.
- Mantenimiento de locales, instalaciones y del hogar.

### 3.3 Productos responsables

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

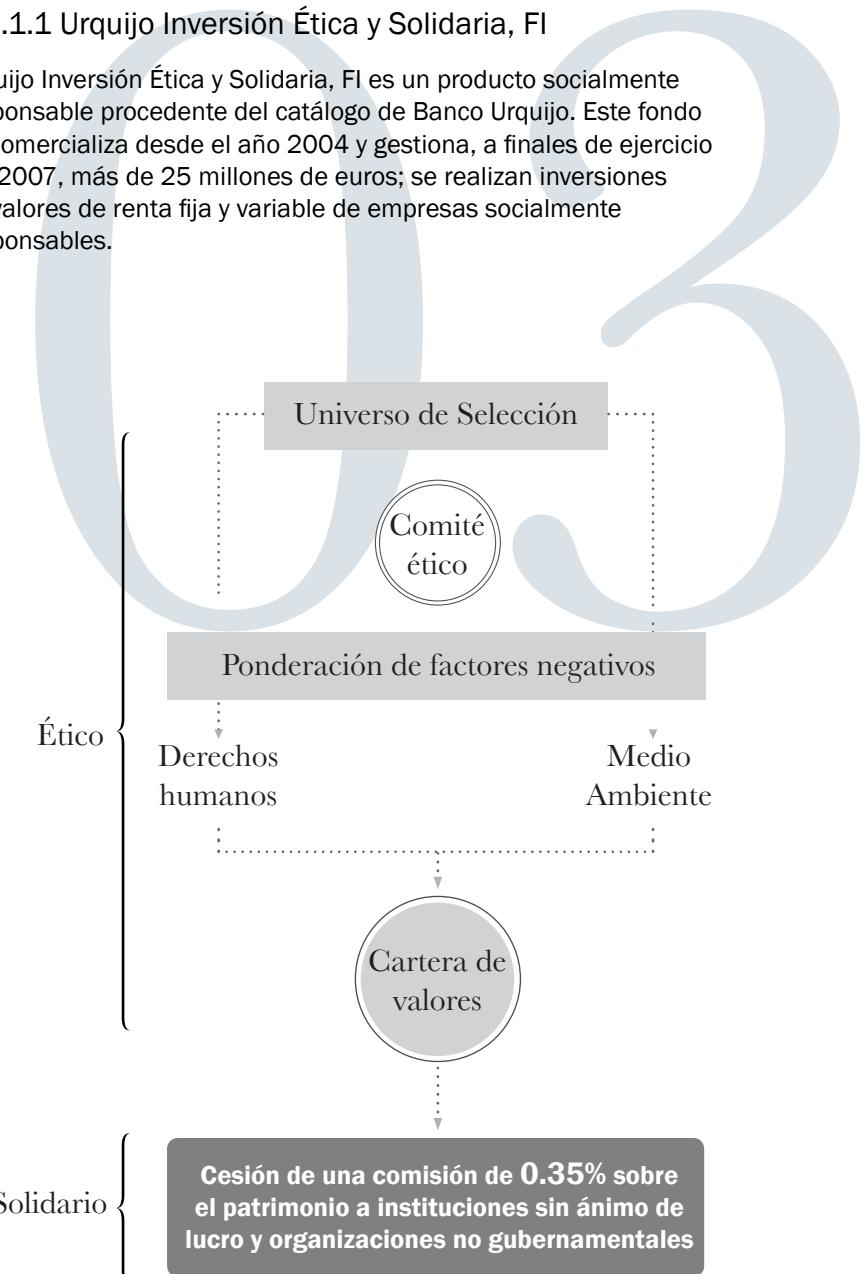
#### 3.3.1 Inversiones socialmente responsables (ISR)

El grupo ofrece dos productos de inversión socialmente responsable: el fondo Urquijo Inversión Ética y Solidaria F.I. y la sociedad Urquijo Cooperación S.I.C.A.V., S.A.

Denominación	Urquijo Inversión Ética y Solidaria F.I	Urquijo Cooperación SICAV,S.A.
Características de la inversión	Ética y solidaria	Ética y solidaria
Gestora	BanSabadell Inversión	Urquijo Gestión
Comercializadora	Banco Urquijo, Banco Sabadell	Banco Urquijo
Patrimonio a 31 de diciembre 2007	25.238.116,82 eur	14.658.145,99 euros
Número de partícipes/accionistas a 31 de diciembre 2007	567	104
Vocación	Global	Global
Universo	Criterios de selección negativos	Criterios de selección negativos
Proceso de selección	Comité ético	Comisión ética
Comisión cedida en % sobre el patrimonio	0,35%	0,60%
Comisión cedida en 2007 correspondiente al ejercicio 2006	190.488,81 euros	93.376,24 euros
Instituciones sin ánimo de lucro y organizaciones no gubernamentales beneficiarias de la comisión cedida en 2007 correspondiente al ejercicio de 2006	Manos Unidas Cáritas	Asociación Nuevos Caminos AMREF Flying Doctors Asociación de Caridad San Vicente de Paúl Franciscanas de la Purísima Concepción Fundación Plan Internacional España Congregación Hijas de la Cruz Fundación Entreculturas
Instituciones sin ánimo de lucro y organizaciones no gubernamentales beneficiarias de la comisión correspondiente al ejercicio de 2007 que se cederá en 2008	Fundación Codespa Acción contra el Hambre Ayuda en Acción Horizontes Abiertos	Programación en curso en el momento de cerrar esta memoria

#### 3.3.1.1 Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI

Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI es un producto socialmente responsable procedente del catálogo de Banco Urquijo. Este fondo se comercializa desde el año 2004 y gestiona, a finales de ejercicio del 2007, más de 25 millones de euros; se realizan inversiones en valores de renta fija y variable de empresas socialmente responsables.



La selección de los valores en los que invierte se realiza por el comité ético del fondo, formado por expertos independientes. Este comité ético toma las decisiones de inversión excluyendo a las compañías vinculadas con la producción de tabaco, a los fabricantes de sistemas completos de armamento, a los proveedores y fabricantes de sistemas de armamento, servicios o piezas clave de armamento nuclear, a los propietarios y operadores de centrales de energía nuclear y a los extractores y productores de uranio. A partir de 2008 se utilizarán también criterios de selección positivos utilizando para ello el índice FTSE4Good Europe (que premia a las compañías con programas de responsabilidad social). Este índice está compuesto únicamente de empresas que cumplen unos requisitos de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y de respeto a los derechos humanos.

El importe de la cesión de la comisión del 0,35% sobre el patrimonio correspondiente al ejercicio de 2006, ha sido de 190.488,81 euros. Esta cuantía será distribuida al 50% entre dos proyectos solidarios de Manos Unidas y Cáritas, que se designarán durante el primer trimestre de 2008.

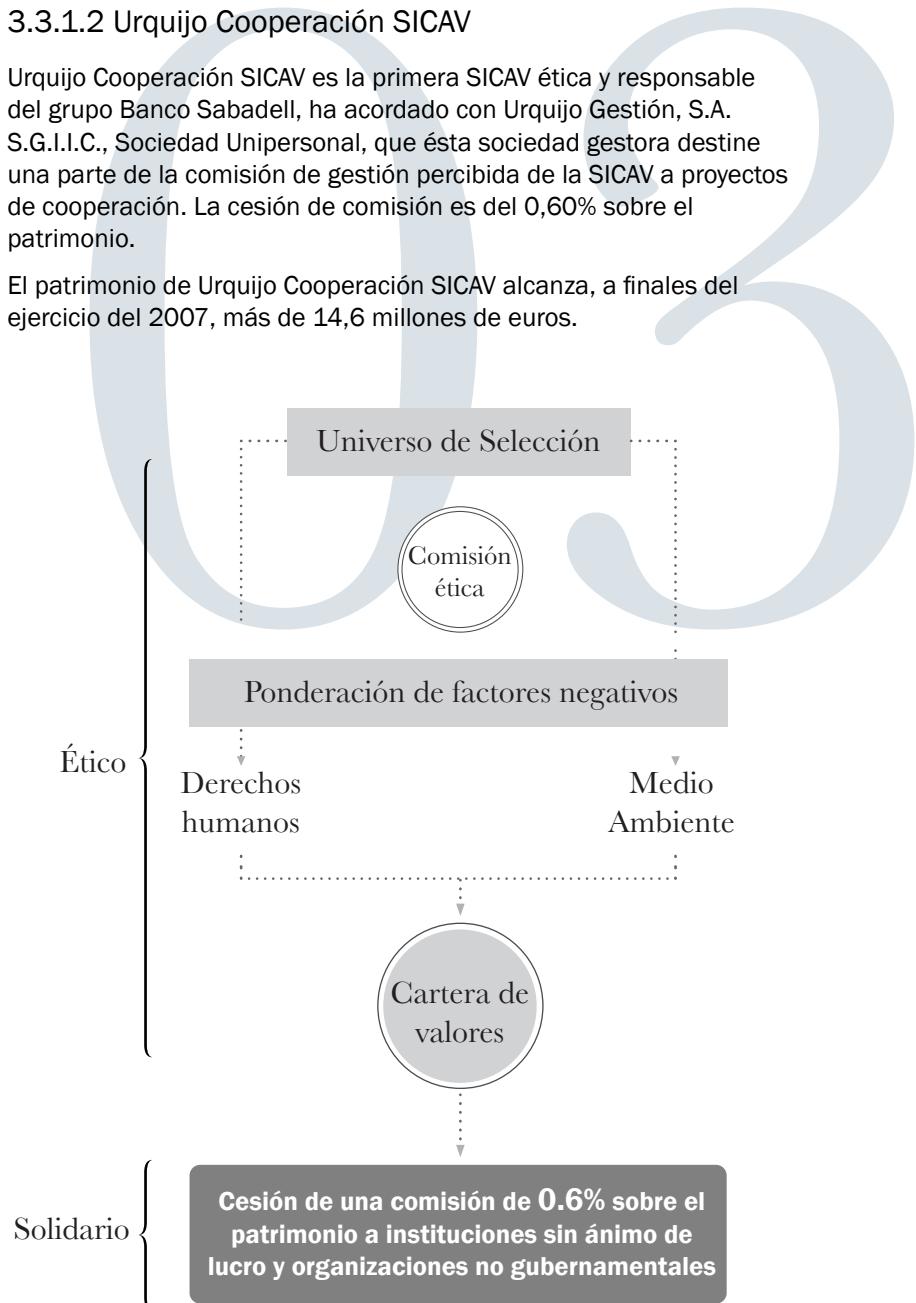
A principios de 2007, Urquijo Gestión, S.A. S.G.I.I.C. Sociedad Unipersonal comunicó que los beneficiarios de la cesión de comisión del Urquijo Inversión Ética y Solidaria FI, correspondiente al ejercicio de 2007, que se cederá en 2008, serán:



### 3.3.1.2 Urquijo Cooperación SICAV

Urquijo Cooperación SICAV es la primera SICAV ética y responsable del grupo Banco Sabadell, ha acordado con Urquijo Gestión, S.A. S.G.I.I.C., Sociedad Unipersonal, que ésta sociedad gestora destine una parte de la comisión de gestión percibida de la SICAV a proyectos de cooperación. La cesión de comisión es del 0,60% sobre el patrimonio.

El patrimonio de Urquijo Cooperación SICAV alcanza, a finales del ejercicio del 2007, más de 14,6 millones de euros.



La selección de los valores está realizada por la comisión ética del fondo formado por expertos independientes. Esta comisión toma las decisiones de inversión excluyendo a las compañías vinculadas con la producción de tabaco, a los fabricantes de sistemas completos de armamento, a los proveedores y fabricantes de sistemas de armamento, servicios o piezas clave de armamento nuclear, a los propietarios y operadores de centrales de energía nuclear y a los extractores y productores de uranio. A partir de 2008 se utilizarán también criterios de selección positivos utilizando para ello el índice FTSE4Good Europe (que premia a las compañías con programas de responsabilidad social). Este índice está compuesto únicamente de empresas que cumplen unos requisitos de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y de respeto a los derechos humanos.

La cesión correspondiente al año 2006 realizada en el 2007 ha sido de 93.376 euros y se ha repartido entre siete proyectos solidarios:



- La **asociación Nuevos Caminos**, destinará la aportación recibida a la perforación de tres pozos de agua potable en Kenia.



- La **fundación Amref Flying Doctors** adquirirá con esta ayuda una máquina para la investigación contra el sida en el hospital de Mara en Tanzania.



- La **asociación de Caridad San Vicente de Paul** construirá un pozo de agua potable en Bekiria, Madagascar.

- Las **Franciscanas de la Purísima Concepción** destinarán los fondos recibidos a su proyecto de hogar de acogida de niñas "Amparo de San Antonio" en Guatemala.



- La **fundación Plan Internacional España** llevará a cabo un programa de prevención de la malaria en Bafata en Guinea Bissau.

- La **Congregación Hijas de la Cruz** realizará la ampliación de una escuela para niños minusválidos físico mentales.

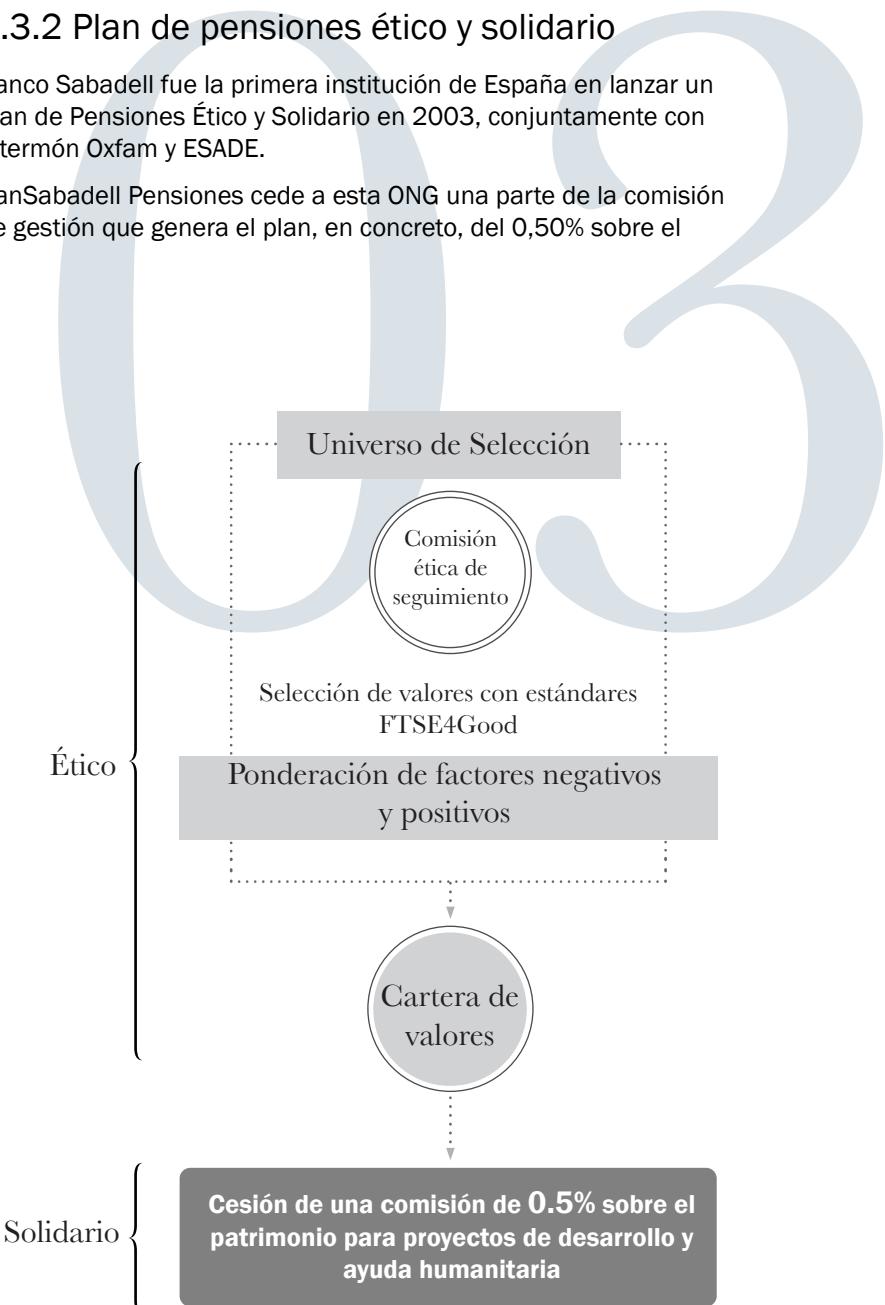


- La **Fundación Entreculturas** destinará los fondos recibidos a su proyecto de apoyo a la formación y captación de poblaciones retornadas de Liberia.

### 3.3.2 Plan de pensiones ético y solidario

Banco Sabadell fue la primera institución de España en lanzar un Plan de Pensiones Ético y Solidario en 2003, conjuntamente con Intermón Oxfam y ESADE.

BanSabadell Pensiones cede a esta ONG una parte de la comisión de gestión que genera el plan, en concreto, del 0,50% sobre el



patrimonio, que se destina a proyectos de desarrollo y ayuda humanitaria. La inversión de este plan de pensiones se realiza en carteras socialmente responsables. Concretamente, los componentes de la cesta de valores invertibles por el plan los determina el índice FTSE4Good Europe (que premia a las compañías con programas de responsabilidad social). Este índice está compuesto únicamente en empresas que cumplen unos requisitos básicos, como la sostenibilidad del medio ambiente, la responsabilidad social y el respeto a los derechos humanos. En cambio, se excluye a las compañías vinculadas con la producción de tabaco, a los fabricantes de sistemas completos de armamento, a los proveedores y fabricantes de sistemas de armamento, servicios o piezas clave de armamento nuclear, a los propietarios y operadores de centrales de energía nuclear y a los extractores y productores de uranio.

Así mismo, la parte de renta fija se invierte en los estados soberanos, gobiernos regionales y municipales y agencias gubernamentales de los estados miembros de la OCDE, así como en los organismos internacionales de los que el Estado español sea miembro.

Una comisión ética de seguimiento, formada por especialistas de ESADE y de Intermón Oxfam, se reúne para supervisar y validar los criterios éticos del plan y delimitar los valores aptos para la inversión en la cartera del fondo.

Este año, la aportación solidaria que ha generado la gestión del Plan de pensiones ético y solidario ha ascendido a 12.674,91 euros. Este dinero se ha destinado al programa preventivo de salud materno-infantil de Intermón Oxfam en los 27 barrios pobres de Pune, en la India. El principal objetivo de este plan preventivo es reducir la mortalidad y desnutrición infantil, proporcionando asistencia sanitaria a las mujeres embarazadas y a los niños. Más de 43.000 personas se beneficiarán directa e indirectamente del proyecto, especialmente la población no reconocida legalmente y que no tiene acceso a la sanidad pública. Las actividades desarrolladas se basan en salud reproductiva, prevención y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual, mejora de la nutrición infantil, emancipación de las mujeres y reducción de la violencia doméstica. 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.

Una parte de la comisión cedida a Intermón Oxfam se ha destinado a dar respuesta humanitaria a la destrucción que el huracán Félix ocasionó en septiembre de 2007 en Nicaragua.

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

	Patrimonio (euros)	Número de planes
31.12.2005	3.585.811	710
31.12.2006	4.312.380	736
31.12.2007	4.612.291	764

### **3.3.3 Líneas ICO/BEI**

El Instituto de Crédito Oficial dispone de diversas Líneas de Financiación cuya finalidad es impulsar y apoyar las inversiones productivas de las empresas españolas. El ICO financia los proyectos de inversión a través de varias líneas. Banco Sabadell ha suscrito durante 2007 las siguientes líneas de crédito:

» **Plan Avanza:** Es una innovadora línea de financiación con la finalidad de impulsar la incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones con un tipo de interés del 0% y sin comisiones. Se materializa en tres tipologías de beneficiarios en función de quien la solicite:

- Línea TIC (empresas): pequeñas y medianas empresas que mediante la adquisición de equipos informáticos accedan a Internet de banda ancha, necesiten tener presencia en Internet, disponer de herramientas de gestión avanzada CRM, ERP o iniciar el comercio y la facturación electrónica.
- Línea Jóvenes y Universitarios: estudiantes matriculados en centros españoles de estudios universitarios entre 18 y 35 años para la adquisición de ordenador con capacidad de acceso a Internet de banda ancha o que contraten una nueva alta en este servicio.
- Línea Ciudadanía Digital: residentes en territorio español que dispongan de conexión a Internet en banda ancha o contraten una alta nueva en este servicio y adquieran ordenador con capacidad de conexión a Internet.

- » **Línea ICO-DGT 2007:** línea de financiación a tipo de interés 0% y sin comisiones, para jóvenes entre 17 y 25 años, españoles o con residencia en España, que quieran financiar los costes del Contrato de Formación con una auto-escuela adherida al programa.
- » **Línea ICO-Pyme:** línea dirigida a los autónomos y a las pequeñas y medianas empresas, apoyando proyectos de inversión en condiciones de financiación preferentes, que faciliten la incorporación de activos productivos nuevos, con la finalidad de mejorar su competitividad.
- » **Línea ICO-Sector Transporte:** línea dirigida a los profesionales y empresas con autorización para realizar transporte público por carretera, tanto de pasajeros como de mercancías. Los proyectos de inversión se podrán incorporar activos productivos nuevos, destinados al ejercicio de su actividad.
- » **Línea ICO-Emprendedores:** línea dirigida a promover y apoyar la financiación de proyectos de inversión llevados a cabo por emprendedores. Apoyando las primeras fases de constitución de proyectos empresariales, con un gran aporte de ayudas que minorarán el coste financiero total de la operación.
- » **Línea ICO-Crecimiento Empresarial:** línea dirigida a facilitar la financiación de la mediana empresa en condiciones preferentes, pudiendo complementar las expectativas de financiación de sus proyectos, con un importe de financiación superior a otras líneas subvencionadas.
- » **Línea ICO-IACC producción cinematográfica:** línea de financiación específica para empresas del sector cinematográfico para ofrecer préstamos en condiciones preferentes y subvencionadas.
- » **Línea ICO-mejora de la competitividad del sector manufacturero:** línea de financiación establecida entre ICO y el ministerio de Industria, Turismo y Comercio específica para empresas del sector manufacturero y que han visto reducida su competitividad por la competencia mundial, en sectores empresariales sensibles.
- » **Línea ICO-Inundaciones desbordamiento del Ebro:** línea de financiación específica para los particulares o profesionales afectados por las inundaciones de la cuenca del río Ebro. Financia en condiciones preferentes la reparación o sustitución de bienes dañados por las inundaciones.
- » **Línea ICO-Incendios de Canarias:** línea de financiación específica para los particulares o profesionales afectados por los últimos incendios que han afectado a las islas Canarias. Financiando en condiciones preferentes la reparación o sustitución de bienes dañados por los incendios.
- » **Línea de financiación de líneas BEI (Banco Europeo de Inversiones):** línea dirigida a los autónomos y a las pequeñas y medianas empresas, apoyando proyectos de inversión en condiciones de financiación preferentes, que faciliten la incorporación de activos productivos, con la finalidad de mejorar su competitividad. Con la gran ventaja de poder incorporar tanto activos nuevos como de segunda mano, así como proyectos de entre 30.000 euros y hasta 25 millones de euros y plazos de amortización de como mínimo 30 meses.

### 3.3.4 BS Puntos a ONG

Los BS Puntos son puntos que Banco Sabadell regala a los clientes en agradecimiento a su confianza por utilizar nuestros productos y servicios. Estos puntos pueden ser canjeados por los propios clientes por una amplia gama de regalos o bien ser transformados en donativos a ONG. En el año 2007, se han realizado donaciones por un importe de 53.158,68 euros que han sido donados a decisión de los clientes a las siguientes ONG.



#### SOS Níger:

Con las donaciones de clientes se contribuye al control de la malnutrición severa o moderada de niños y niñas, así como sus consecuencias sociales y económicas, y su impacto sobre las tasas de mortalidad y morbilidad infantil en menores de 5 años.



Donación de:  
**7.088,10 euros**



Donación de:  
**7.857,22 euros**

Con las donaciones de clientes se contribuye en mejorar las condiciones de vida de 27 barrios marginales de Pune. **Intermón Oxfam** trabaja en la salud reproductiva e infantil, la prevención y tratamiento del sida, la emancipación de las mujeres y la reducción de la violencia doméstica.



Donación de:  
**843,37 euros**

**La Fundación Umbele** mantiene el principio de 1 euro donado aquí es 1 euro que llega a África, al no tener ningún gasto gracias a la colaboración de voluntarios, profesionales y empresas que dan su apoyo. Con su ayuda, Umbele trabaja en la escolarización de niños y jóvenes, en la promoción de la mujer africana, en el fomento de micronegocios y ayuda a emprendedores y en la atención a refugiados de guerra.



Donación de:  
**14.385,77 euros**

**Médicos Sin fronteras** lleva asistencia médica y humanitaria a la población de Jowhar, en Somalia, donde la violencia por el conflicto armado no cesa y las consecuencias para los más vulnerables son desastrosas. Las donaciones de clientes contribuyen a combatir epidemias como el cólera, a atender a los heridos de guerra, a suministrar agua potable y a vacunar a niños y mujeres.



FUNDACIÓN  
JOSEP CARRERAS  
PARA LA LUCHA CONTRA LA LEUCEMIA

Donación de:  
**5.341,30 euros**

**La Fundación Internacional Josep Carreras** fomenta la donación de médula y busca un donante compatible para cada enfermo. A menudo la única posibilidad de curación es un trasplante de médula ósea. Las donaciones de clientes están contribuyendo también al mantenimiento del Registro Español de Donantes de Médula.



Donación de:  
**6.990,17 euros**

Llegar en las primeras 24 horas después del desastre o catástrofe es vital para salvar vidas. Las donaciones de clientes colaboran con el Fondo de Ayudas para Emergencias y lograremos estar preparados para reaccionar a tiempo. **Cruz Roja** desarrolla una acción preventiva hacia niños y jóvenes de entornos desestructurados que se encuentran en situación de alto riesgo para enfocar su futuro.



Donación de:  
**414,92 euros**



**Fundación Plataforma Solidaria** trabaja mejorando las muy difíciles condiciones de vida de niños y jóvenes, desfavorecidos económica y socialmente, tanto en Asturias como en sus centros de Santa Cruz de la Sierra (Bolivia). En ellos atienden sus necesidades básicas (sanitarias, educativas, etc.), y desarrollan y potencian valores cívicos, morales y religiosos.

**Matres Mundi** dedica sus esfuerzos a la promoción de la salud materno infantil en determinadas áreas del Tercer Mundo: las donaciones de clientes contribuyen a mejorar la asistencia perinatal mediante estrategias y proyectos tales como la dotación de recursos a maternidades ya existentes, la construcción y puesta en marcha de dispensarios y hospitales en lugares sin infraestructuras, la elaboración de planes integrales para la reducción de mortalidad materna y perinatal, así como el desarrollo de programas de prevención, higiene y vacunación.



Donación de:  
**1.073,38 euros**

Tratamientos e intervenciones quirúrgicas en Mozambique: **Ojos del Mundo** trabaja para mejorar la atención oftalmológica en la provincia de Inhambane, Mozambique, donde las personas se quedan ciegas y sufren deficiencias visuales por causas que tienen una fácil solución en los países de nuestro entorno. El principal objetivo del programa es cooperar con las autoridades sanitarias locales para contribuir a dotar, racionalizar y organizar los servicios oftalmológicos locales. Esta ambiciosa apuesta permitirá, a medio plazo, ayudar a combatir las enfermedades oculares y a mejorar la salud visual de la población.



Donación de:  
**423,94 euros**

Tratamiento y aprovisionamiento de medicamentos para niños y niñas con diagnóstico de cáncer, en familias con bajos ingresos y sin seguridad social: con las donaciones de clientes se podrá facilitar a 174 niños y adolescentes con cáncer los medicamentos oncológicos y no oncológicos necesarios para las sesiones de quimioterapia, para que de esta manera puedan superar la enfermedad hasta su plena recuperación. La asociación AMÁNC es la contraparte en México de **Ayuda en Acción**, es pionera en dar apoyo integral a los niños, niñas y adolescentes con cáncer.



Donación de:  
**1.479,28 euros**

La **Fundación Catalana Síndrome de Down** trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas con síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales, hacer posible su total inclusión en la sociedad y conseguir el máximo grado de dignidad, respeto, autodeterminación y bienestar.



Donación de:  
**856,90 euros**

**Manos Unidas** tiene como misión: Luchar contra el hambre, la deficiente nutrición, la miseria, la enfermedad, el subdesarrollo y la falta de instrucción; y trabajar para erradicar las causas estructurales que las producen: la injusticia, el desigual reparto de los bienes y las oportunidades entre las personas y los pueblos, la ignorancia, los prejuicios, la insolidaridad, la indiferencia y la crisis de valores humanos y cristianos.



Donación de:  
**6.404,33 euros**

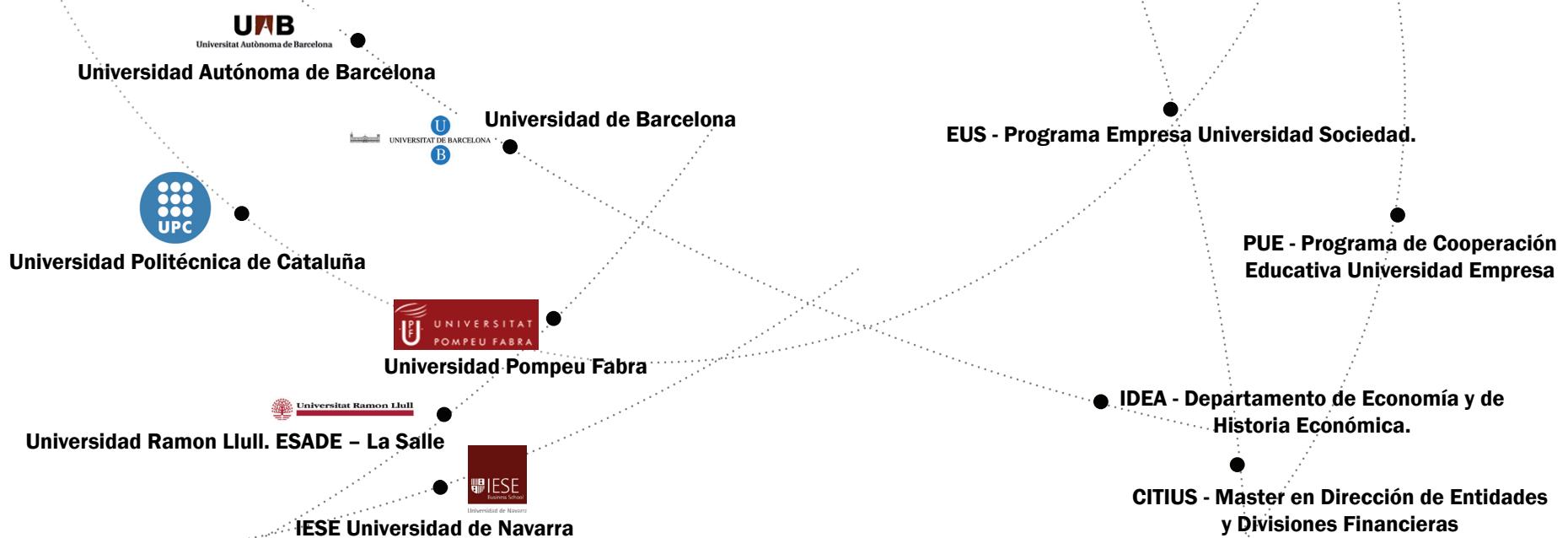
### 3.4 Prácticas de colaboración empresa-universidad

Banco Sabadell ofrece a estudiantes de tercer ciclo la oportunidad de participar en un proyecto formativo de prácticas en la Red Comercial y en diferentes ámbitos de Centro Corporativo. Los colaboradores en prácticas disponen de herramientas actualizadas y la guía de unos tutores experimentados.

Estas prácticas formativas permiten aplicar y ampliar conocimientos a la vez que desarrollar las capacidades necesarias para orientar su carrera profesional.

Formar parte de un programa de este tipo permitirá participar en futuros procesos de selección del banco.

La entidad tiene establecidos convenios de cooperación educativos para la realización de prácticas con un gran número de Universidades y Escuelas de Negocio, además de colaborar con programas específicos de formación y estudios de tercer ciclo

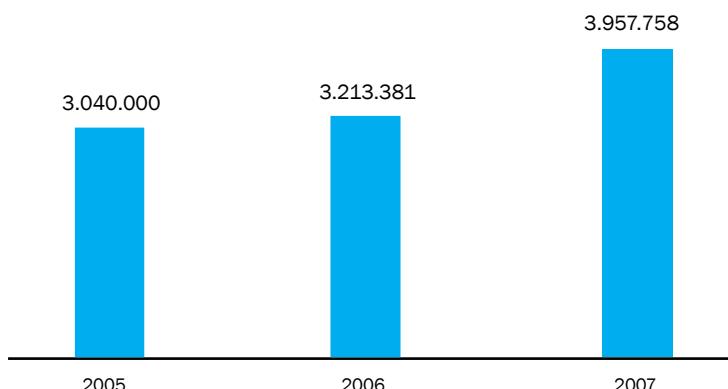


## 3.5 Acción social

El total de fondos destinados a acción social en el año 2007 ha sido de 3.957.758 euros. Esta contribución social se desarrolla principalmente en los lugares de mayor implantación del banco y se realiza a través de los patrocinios específicos de las diferentes marcas de Banco Sabadell y de Banco Urquijo.

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.

Inversión en patrocinio y acción social (en eur)



Anualmente, la Comisión Ejecutiva aprueba un presupuesto general para acción social, asignando una parte a las dos Fundaciones (ver capítulo 1.5 de esta memoria) y delegando en la Comisión de Patrocinio y Mecenazgo la administración del resto.

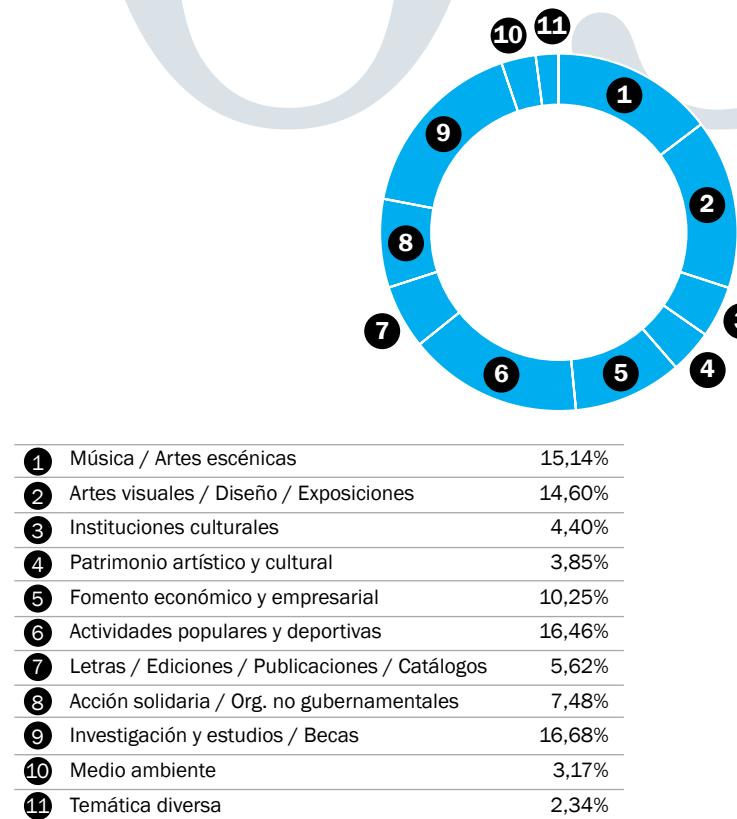
La Comisión de Patrocinio y Mecenazgo se reúne mensualmente y está formada por el Director de la Fundación Banco Sabadell, el Director del Gabinete de Presidencia y de Comunicación, el Director de Marketing Corporativo, el Director de Banca Comercial y el Director de Banca de Empresas.

Corresponde pues a la Comisión de Patrocinio y Mecenazgo administrar el presupuesto asignado, examinando y decidiendo sobre las propuestas que se le presentan. Las asignaciones de mayor significación deben ser además ratificadas por la Comisión Ejecutiva.

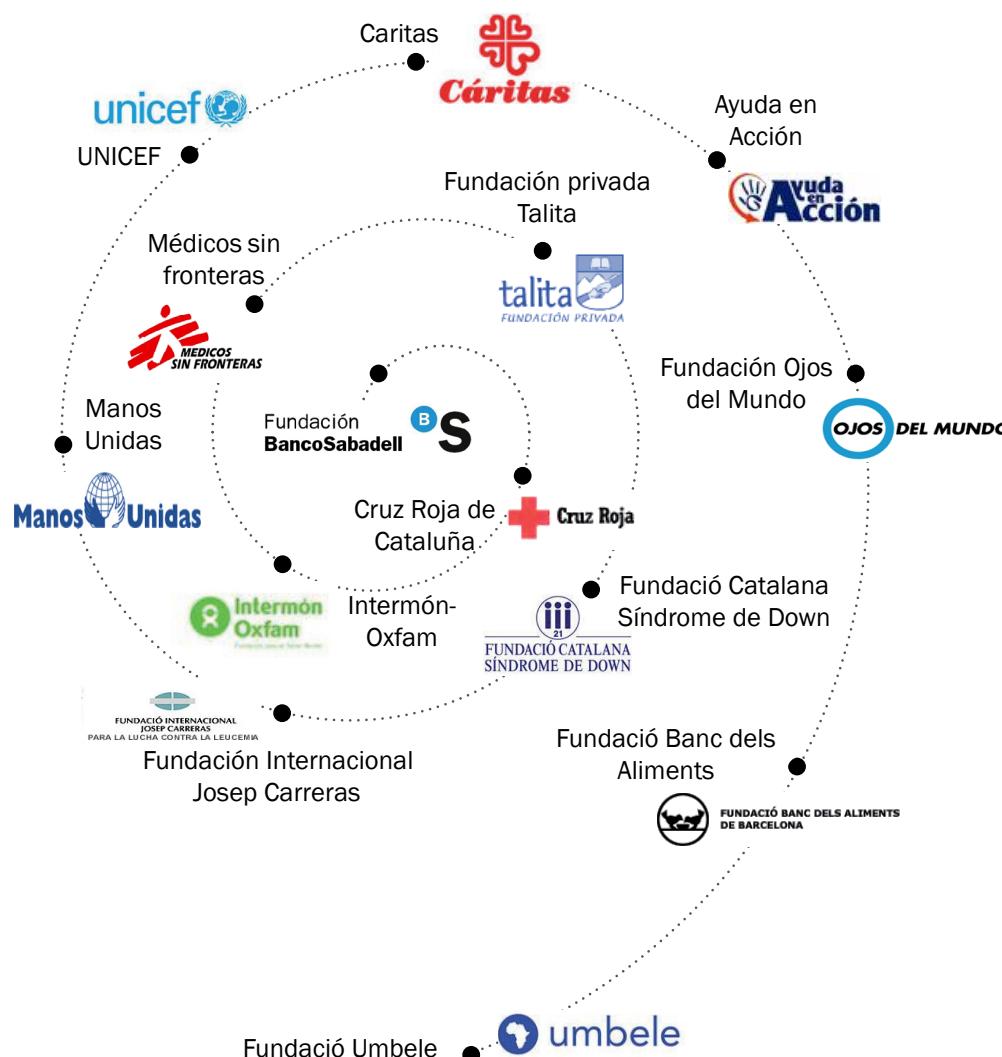
Las acciones efectuadas en el año 2007 han seguido la línea de continuidad respecto a años anteriores y se han mantenido los vínculos con distintas entidades y organizaciones. Este año se han centrado los esfuerzos en los ámbitos generales:

- Social y asistencial
- Cultural
- Investigación y formación

Inversión en patrocinio y acción social (en eur)



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



Estas instituciones y todas las demás con las que el banco se relaciona, disponen de unas condiciones especiales de gestión 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:



Exposición Foto Colectania

Exposición "Arte Británico siglos XIX-XX"

Exposición «Pintura catalana, del naturalismo al noucentismo», de la colección Thysen-Bornemisza

Exposición de César Montaña

Cabe citar, finalmente, la realización de aportaciones relevantes en actividades populares y deportivas, música y artes escénicas buscando la integración en la sociedad civil de las distintas zonas geográficas en las que estamos establecidos. Algunas de las aportaciones más relevantes de las fundaciones son:

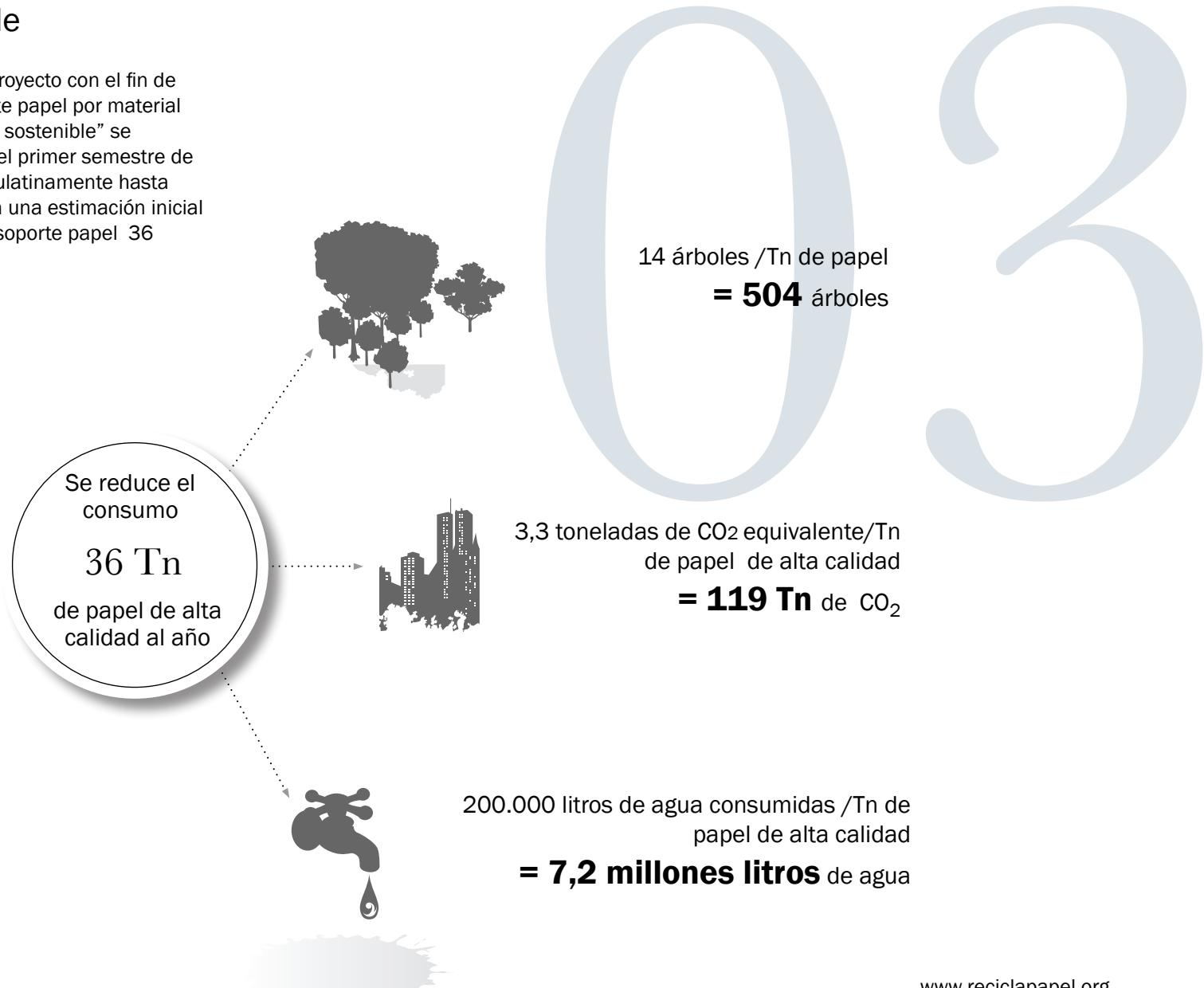
- Patrocinio del premio a la mejor obra de innovación dentro de la IV Bienal de Arquitectura del Vallès.
- VI edición del Premio Fundación Banco Herrero. Se hace entrega del premio a Luis Garicano, profesor en la Universidad de Chicago.
- II edición del Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica, en el Palau de la Música Catalana.
- Presentación de la restauración y reforma de la biblioteca del Ateneo Barcelonés.
- Inauguración del XXI Festival de Peralada.
- Firma del convenio de patrocinio entre BancSabadell y el Real Club de Tenis de Barcelona, para la edición del Trofeo Conde de Godó de Tenis.
- Entrega de los premios Príncipe de Asturias, en los que Banco Sabadell actúa como patrono.
- Inauguración de la temporada 2007-2008 en el Palau de la Música Catalana del que Joan Corominas es miembro de honor.
- Entrega en la Sala Parés, del 49è Premio a la Pintura Joven.
- Función inaugural de la temporada 2007-2008 en el Gran Teatro del Liceo del que somos miembro del consejo de mecenazgo.
- Presentación de la temporada Asociación Amics de l'Òpera de Sabadell, en el auditorio Joan Oliu.

Dentro del ámbito cultural es preciso señalar la importante colaboración del banco en los patronatos de los Premios Príncipes de Asturias, la Fundación Abadia de Montserrat, la Fundación Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona, la Fundación del Gran Teatro del Liceo, la Fundación Orfeó Català - Palau de la Música, la Fundación Durancamps-Casas y la Fundación Amigos del Museo Nacional de Arte de Cataluña.



## Una buena práctica sostenible

En 2007 Banco Sabadell ha desarrollado un proyecto con el fin de sustituir en las oficinas la publicidad en soporte papel por material interactivo. Este proyecto denominado “oficina sostenible” se implantará en una primera fase prevista para el primer semestre de 2008 en 150 oficinas y se irá implantando paulatinamente hasta completar las 1.200 oficinas de la entidad. En una estimación inicial esta previsto ahorrar con esta sustitución del soporte papel 36 toneladas de papel al año.



[www.reciclapapel.org](http://www.reciclapapel.org)



[www.idae.es](http://www.idae.es)

# Banco Sabadell y sus clientes

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007



**BancoSabadell**



## 4. Banco Sabadell y sus clientes.

### Voluntad de servicio, proximidad, adaptabilidad y ética

En Banco Sabadell tenemos como objetivo 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 del carácter emprendedor que da impulso a sus iniciativas, tanto empresariales como personales.

Banco Sabadell dispone de un Protocolo de relación con los clientes que, junto con el Código de conducta del grupo, determina los principios éticos y formales que deben presidir las relaciones con nuestros clientes. Dentro de estos principios incorporamos desde los 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 (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 de un Defensor del Cliente para atender las quejas o reclamaciones que puedan surgir de la relación entre los clientes y sus interlocutores habituales. Es también destacable la realización de encuestas de satisfacción periódicas a los clientes de Banco Sabadell y de controles de calidad en toda la red de oficinas mediante la realización de pseudocompras.

### 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.

**Código de conducta** disponible en la web corporativa

» 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.

**Única entidad financiera con la certificación de la ISO 9001:2000 para todo el grupo Banco Sabadell**

» 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.

*Ninguna observación por parte de los organismos públicos sobre **transparencia** en la información*

- » 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.

**18 portales Internet de Banco Sabadell**

- » 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.

*Más del 90% de los clientes manifiestan explícitamente que piensan seguir confiando en Banco Sabadell*

- » Buscamos la eliminación razonable de las barreras físicas e idiomáticas, adaptándonos a las necesidades de cada momento, de cada persona y de cada entorno.

*Extractos y contratos en **varios idiomas***

- » 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.

*Ninguna recomendación por parte de la **Agencia de Protección de Datos** sobre los sistemas de seguridad y gestión de datos personales de Banco Sabadell*

- » 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.

*Banco Sabadell es la entidad financiera con **mejor ratio** de reclamaciones tramitadas por el Banco de España*

## 2007 Objetivos

Reducir la ratio de quejas recibidas/ clientes por el Defensor del Cliente y el SAC.

Reducción del 5%.

Mejorar los resultados en las encuestas de satisfacción de clientes.

Más del 90% de los clientes manifiestan explícitamente que piensan seguir confiando en Banco Sabadell.

Mejorar e incrementar los canales de diálogo con los clientes.

Adicionalmente a las encuestas anuales de satisfacción, en 2007 se ha realizado un estudio que evalúa aquellos aspectos que, más allá de la simple pulcritud y puntualidad en el trabajo, potencian el valor entregado por el banco y generan vínculos de confianza.

## Objetivos

**2008**

Creación de un espacio web de información a clientes donde estos dispongan de una guía de usuario. Poniendo en este espacio a disposición del cliente información sobre características operativas, funcionales y de servicio.

Mantener el liderazgo en ratios de reclamaciones.

## 4.1 Perfil del cliente

Banco Sabadell se define como un banco de clientes. Ello significa que el foco de nuestro negocio no está en la simple venta de productos y servicios, sino que estos productos y servicios se conciben como elementos que nuestras redes comerciales utilizan para diseñar las mejores soluciones financieras, de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

Se trata, en definitiva, de construir una relación duradera basada en la confianza mutua.

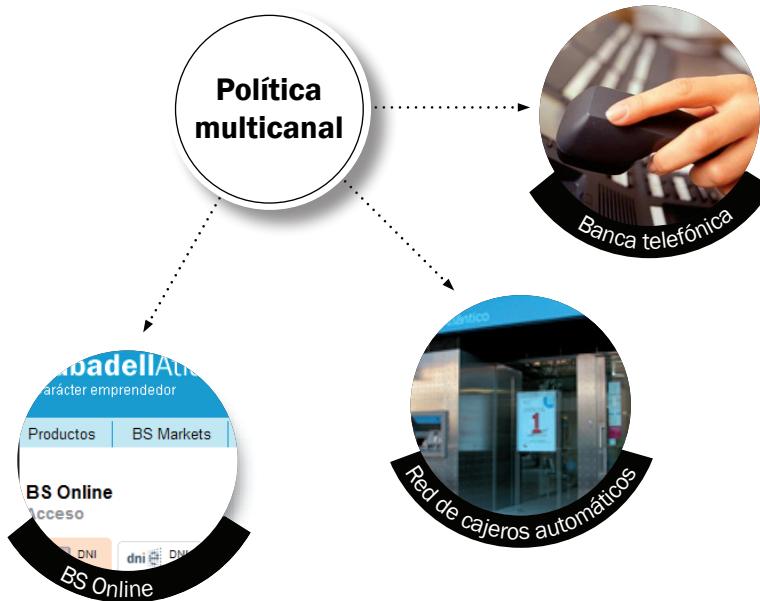
Desde este punto de vista, la cartera de productos y servicios abarca las necesidades de un amplio espectro de clientes, cuyo perfil va desde el cliente particular que precisa soluciones fáciles para su economía doméstica, hasta las grandes compañías con necesidades complejas, tanto desde el punto de vista de su negocio recurrente, como para la financiación de proyectos, la optimización de sus flujos de tesorería o la cobertura de riesgos asociados a su propia actividad.

Para asegurar la mayor calidad, todo este rango de soluciones financieras se distribuye a través de distintas redes y marcas comerciales -cada una de ellas incorpora una propuesta de valor específica para su mercado objetivo- y de un sistema de carterización de clientes que, a través de gestores y directores con un adecuado nivel de experiencia y formación, busca la especialización en el asesoramiento, de acuerdo con cada perfil de necesidades.



Complementariamente a este modelo de distribución, Banco Sabadell entiende que las nuevas tecnologías de la comunicación son una magnífica oportunidad para mejorar la accesibilidad a nuestros servicios, especialmente en lo que se refiere a horarios, a la consulta de nuestra oferta comercial y a una ejecución fácil e inmediata de la mayoría de las transacciones cotidianas.

Esta política multicanal se concreta a través de la red de cajeros automáticos, el servicio de banca telefónica y el servicio por Internet BS Online también ajustado a las necesidades de cada segmento.



#### Datos de banca a distancia

	2007	2006	2005
Número de contratos de empresas	166.595	129.380	119.637
Número de contratos de particulares	713.703	626.954	579.135
Número de operaciones de empresas (en miles de operaciones)	52.521,3	49.764,5	45.485,8
Número de operaciones de particulares (en miles de operaciones)	11.635,0	1.606,0	1.523,6

#### Datos de conectividad con los clientes

	2007	2006	2005
Número de portales en Internet para clientes	17	12	11
Accesos a páginas por Internet (en millones)	445	354	273
Número de operaciones o procesos disponibles en la web de clientes	497	470	435
Número de transacciones realizadas por Internet (en millones)	185	152	116
Número de llamadas atendidas vía telefónica (en miles)	761	702	775
Número de operaciones y consultas efectuadas vía telefónica (en miles)	755	983	900
Nivel de accesibilidad de banca telefónica	92,5%	92,0%	92,2%
Número de correos electrónicos gestionados (en miles)	102	111	85
Número de clientes que disponen de correspondencia virtual (en miles)	94	78	60
Número de documentos visualizados en la web de clientes (en miles)	8.875	6.133	5.100
Número de clientes que disponen de una mensajería mediante el teléfono móvil (BS móvil)	190.730	100.292	7.583
Número de mensajes telemáticos emitidos a clientes a través de BS móvil (en miles)	3.602	1.115	60

## 4.2 Satisfacción del cliente

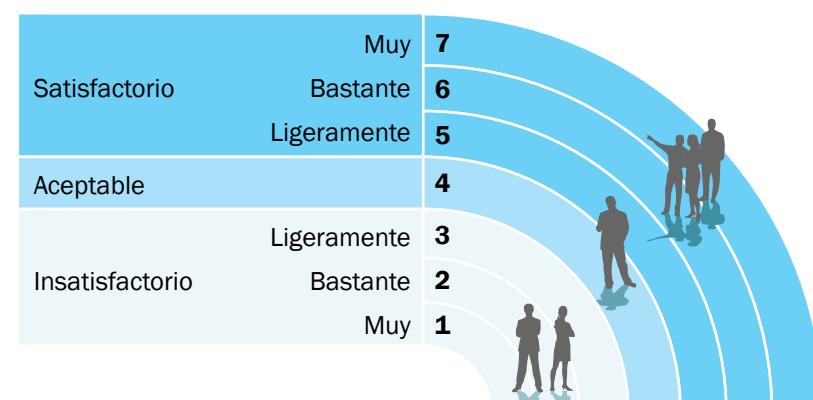
### Encuestas telefónicas

Además de gestionar las quejas y reclamaciones que la entidad recibe, con el objetivo de mejorar día a día la satisfacción de nuestros clientes, se realizan 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.

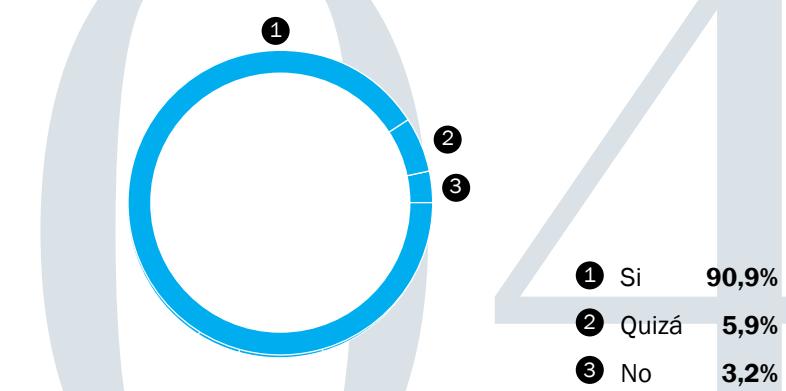
Los resultados de estas encuestas en el ámbito global de Banco Sabadell se presentan a continuación:

#### Encuestas de satisfacción de clientes

(escala del 1 al 7)	2007	2006	2005
Satisfacción global de clientes con Banco Sabadell	5,82	5,87	5,85
Satisfacción global de clientes con el gestor	6,01	5,97	6,04
Satisfacción global de clientes con la oficina	6,00	5,97	6,09



### Clients que manifiestan que siguen confiando en Banco Sabadell



En las encuestas de satisfacción de este año 2007, los clientes manifestaron su confianza con Banco Sabadell que se mantiene en los últimos años.

Asimismo, uno de los puntos fuertes del banco, según la encuesta por un 66,9% de los clientes, es el personal de las oficinas. Este punto fuerte incluye aspectos como *“el trato personal de la oficina”*, *“la amabilidad de los empleados”*, etc., y lo que constituye la confirmación de los valores de Banco Sabadell con este grupo de interés.

A los clientes nuevos se les remite un breve cuestionario de opinión, en el que más del 90% opinan que la valoración global de Banco Sabadell es muy buena o excelente.

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:

#### **Auditorías telefónicas.**

Consiste en llevar a cabo pseudocompras/simulaciones 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 donde se analizan de manera objetiva los niveles de calidad del conjunto de elementos que componen la atención en las oficinas de Banca Comercial a partir de la realización de pseudocompras presenciales en las mismas oficinas por parte de expertos que simulan ser clientes.

#### **Estudio de comportamiento financiero INMARK.**

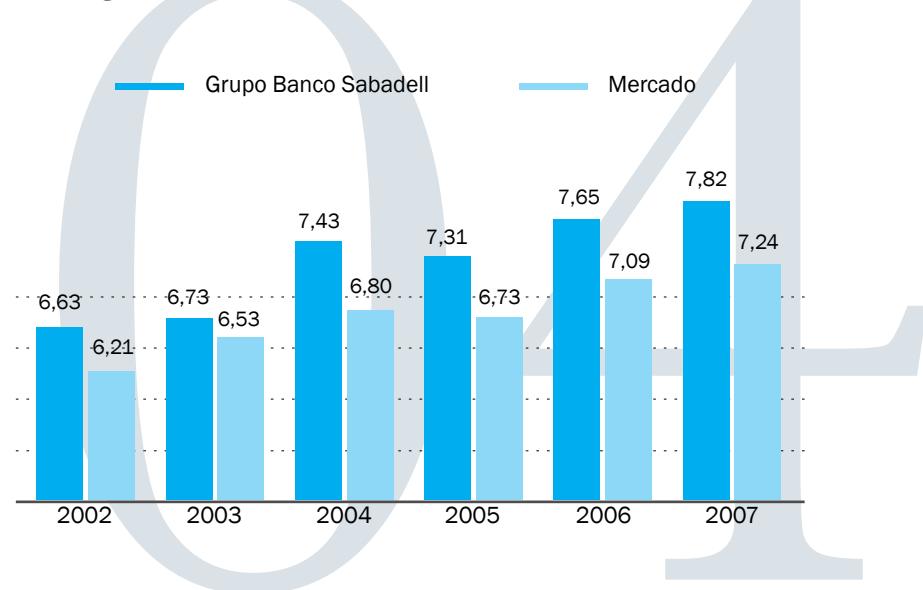
Los objetivos de este estudio son, por un lado, conocer la evolución de la realidad del mercado de particulares y de la pequeña y mediana empresa, y, por el otro, hacer un seguimiento de la evolución de Banco Sabadell en estos mercados.

#### **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. Este estudio se realiza sobre unas 100 entidades financieras españolas, con más de 5000 oficinas visitadas y realizadas durante el año 2007.

Los resultados de este año confirman el liderazgo de Banco Sabadell en el *ranking* de calidad objetiva de la red de oficinas comerciales.

#### Ranking de calidad objetiva en redes comerciales bancarias



Fuente: STIGA, "RCB Análisis de Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias (año 2007).

## 4.3 Transparencia 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.

Por ello, el Código de conducta de Banco Sabadell establece que, en el proceso de 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 más adelante.

La Dirección de Cumplimiento Normativo del Banco, independiente de las líneas ejecutivas, supervisa el diseño y la puesta en marcha de todos los productos que el Banco comercializa, así como las campañas comerciales que se realizan para su divulgación al mercado, garantizándose de esta forma el ajuste de toda la información, contratación y características operativas a la normativa de transparencia del Banco de España o a la equivalente de otros supervisores en función del tipo de producto (Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones) y a los principios éticos que nos hemos autoimpuesto. Asimismo, Cumplimiento Normativo analiza permanentemente las novedades regulatorias que puedan afectar cualquier producto o actividad del Banco, asegurando su aplicación en plazo.



Como novedad más destacable de 2007 en este terreno, cabe destacar la entrada en vigor, el pasado 1 de noviembre, de la directiva europea sobre mercados e instrumentos financieros (MiFID), cuyo objetivo es reforzar la protección de los inversores en la contratación o adquisición

de dichos instrumentos financieros a través de su categorización por niveles de experiencia, una oferta de productos ajustada a cada perfil y una información suficiente sobre los riesgos a los que está expuesto cada tipo de inversión. Por ello Banco Sabadell envió a

todos y cada uno de los clientes con carteras vigentes de valores, activos financieros o derivados financieros, una guía explicativa de dicha directiva y un escrito personal en el que se les informaba de la categoría que se les había asignado, de acuerdo con la clasificación prevista en esta nueva norma.

En nuestra web corporativa,

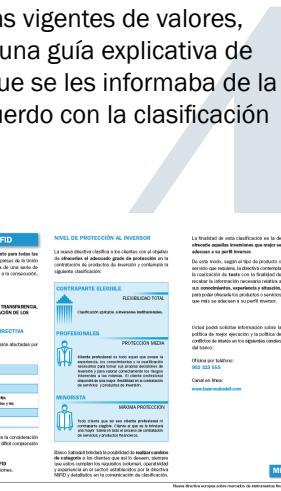
**www.bancosabadell.com**

encontrará toda la información sobre esta directiva MiFID, como también nuestras políticas:

- Política de Ejecución y gestión de órdenes
- Política general de conflictos de interés

Gracias a todo este trabajo, hasta el momento no se ha producido ningún incumplimiento de la normativa, por lo que no nos hemos visto obligados a modificar las características de nuestros productos ni a retirar o modificar las campañas ni los elementos de publicidad. Ello con independencia de la ejecución de actividades de mejora si por cualquier vía de comunicación se tiene la percepción de que los contenidos de determinadas comunicaciones pudieran generar errores de interpretación.

Finalmente, en cuanto a la protección de datos personales de clientes, Banco Sabadell pertenece a la Federación Española de Marketing Directo y ha 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. Internamente, existe un comité LOPD (Ley Orgánica de Protección de datos) cuya función es desarrollar y aprobar las políticas y las normas de trabajo sobre este tema, supervisar su correcta aplicación generando criterios corporativos cuando ello sea necesario y facilitar la comunicación interna para una adecuada coordinación entre las actividades comerciales y las técnicas.



En los aspectos de la seguridad en línea existe una página web dedicada a divulgar toda la información relevante sobre este tema a nuestros clientes usuarios de los servicios de banca a distancia. Los contenidos de dicha página, que se actualizan de acuerdo con las novedades y circunstancias de cada momento, son:



Las comunicaciones por correo electrónico con nuestros clientes se autentifican mediante firma digital. Con ello se garantiza la identidad de la dirección de correo electrónico del Banco que ha recibido la validación mediante la firma electrónica de Verisign, autoridad de certificación digital reconocida mundialmente, y también garantiza técnicamente que el contenido del mensaje no ha sido alterado en tránsito por terceros.

Durante el año 2007, se han incrementado los ataques de *phishing* o virus tipo troyanos, obligando a incrementar las medidas de seguridad para que los clientes no fueran perjudicados. Banco Sabadell revisa y mejora continuamente todas las medidas de seguridad, con objeto de prevenir nuevas tipologías de ataques.



Una de las medidas significativas para combatir este tipo de fraude es el análisis de riesgo asociado a cada operación realizada por banca electrónica. Así, se compara cada operación con la actividad habitual de cada cliente para detectar anomalías que son debidamente analizadas, teniendo en cuenta aspectos como la dirección IP desde la que habitualmente se conecta, la versión de navegador utilizado, la simultaneidad de accesos entre poblaciones diferentes, etc.

Una nueva medida de protección implantada durante este ejercicio, es la comunicación automática e instantánea a los clientes por medio de mensajes SMS gratuitos, de determinadas operaciones asentadas en sus cuentas, de acuerdo con unos patrones de seguridad establecidos, lo que permite una identificación segura y ágil de cualquier transacción en la que se pudiera haber suplantado su identidad.

Como consecuencia de todo ello, Banco Sabadell fue galardonado por la revista SIC en la entrega de los IV Premios de Seguridad de la Información, por "su excelente trabajo que viene realizando en los diversos frentes de la seguridad TIC y la protección de la información en la entidad".

### Sanciones

El estricto cumplimiento de la normativa que regula nuestra actividad ha evitado la apertura de expedientes sancionadores que pudieran denotar la aplicación de políticas o sistemas contrarios a las propias normas y a los criterios de buenas prácticas financieras.

No obstante, debido a errores puntuales, que una vez conocidos se ha procedido a subsanar con la máxima diligencia, en el año 2007 se ha debido hacer frente a tres sanciones menores por un importe global de 69.101,21 euros.

## 4.4 Gestión de quejas y reclamaciones

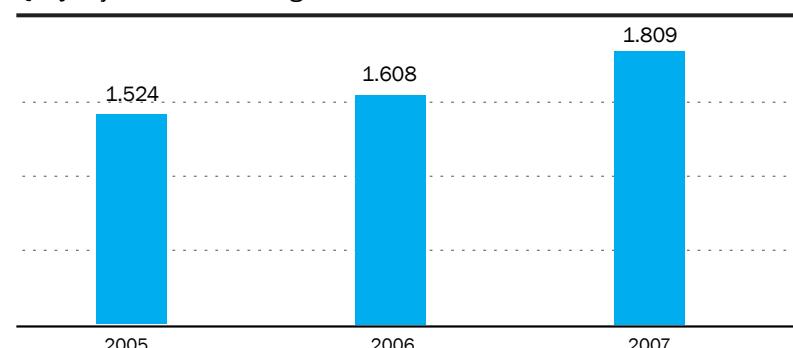
Cuando un cliente o usuario tiene una duda o un problema que no es resuelto a través de los canales de relación habitual, ponemos a su disposición al Defensor del Cliente y al Servicio de Atención al Cliente (SAC), para garantizar que cualquier problema, inquietud o controversia sean atendidos de forma 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 del grupo 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 las líneas comerciales y operativas del grupo.

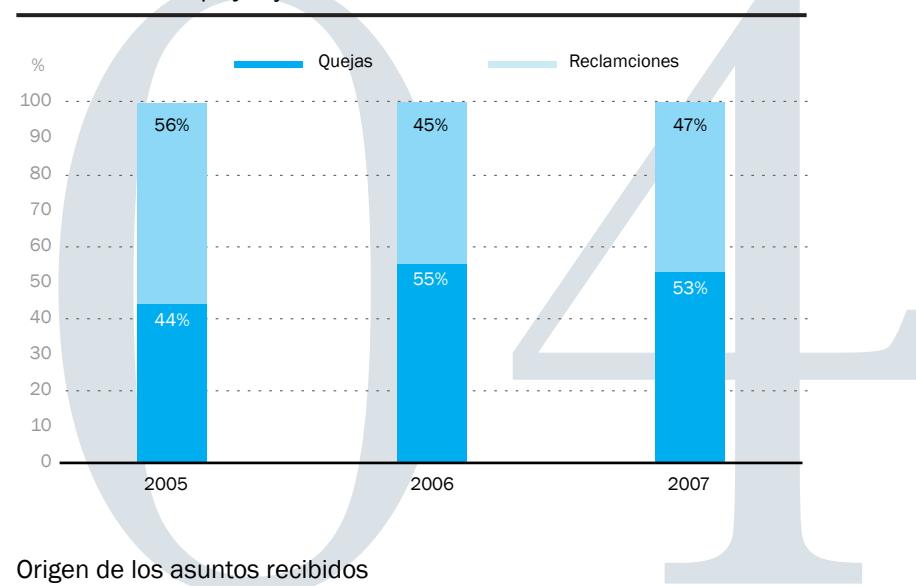
Anualmente se remite al Consejo de Administración una memoria del servicio de defensa de los clientes y usuarios de Banco Sabadell (Defensor del Cliente y SAC), con los principales datos sobre las reclamaciones y quejas atendidas durante el ejercicio, de acuerdo con la normativa mencionada. La memoria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

En este sentido, durante el año 2007, el Defensor del Cliente y el SAC han gestionado 1.809 reclamaciones y quejas.

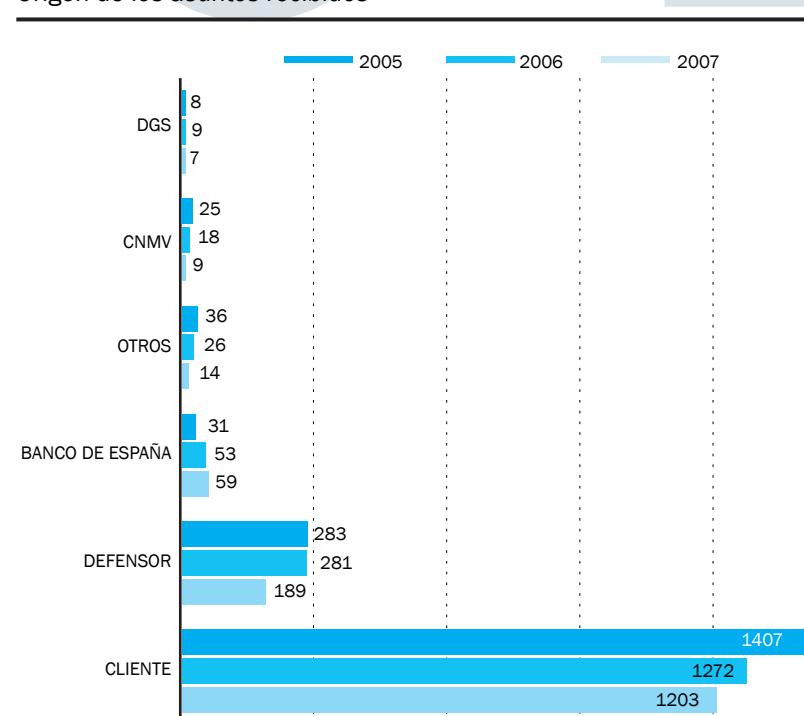
### Quejas y reclamaciones gestionadas



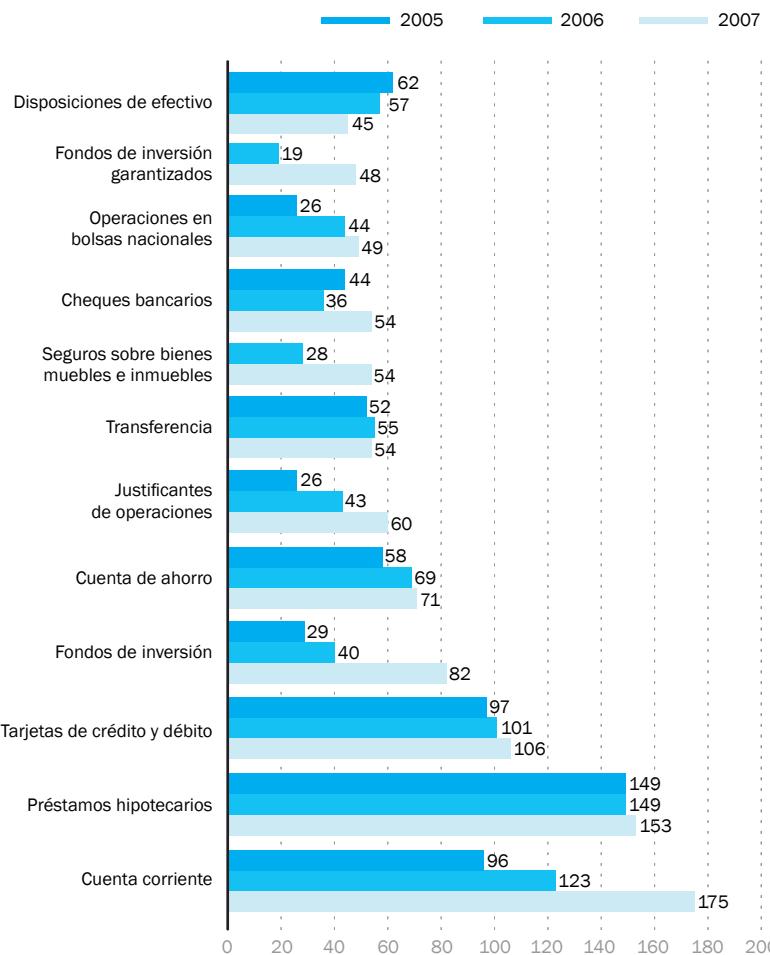
### Distribución de quejas y reclamaciones



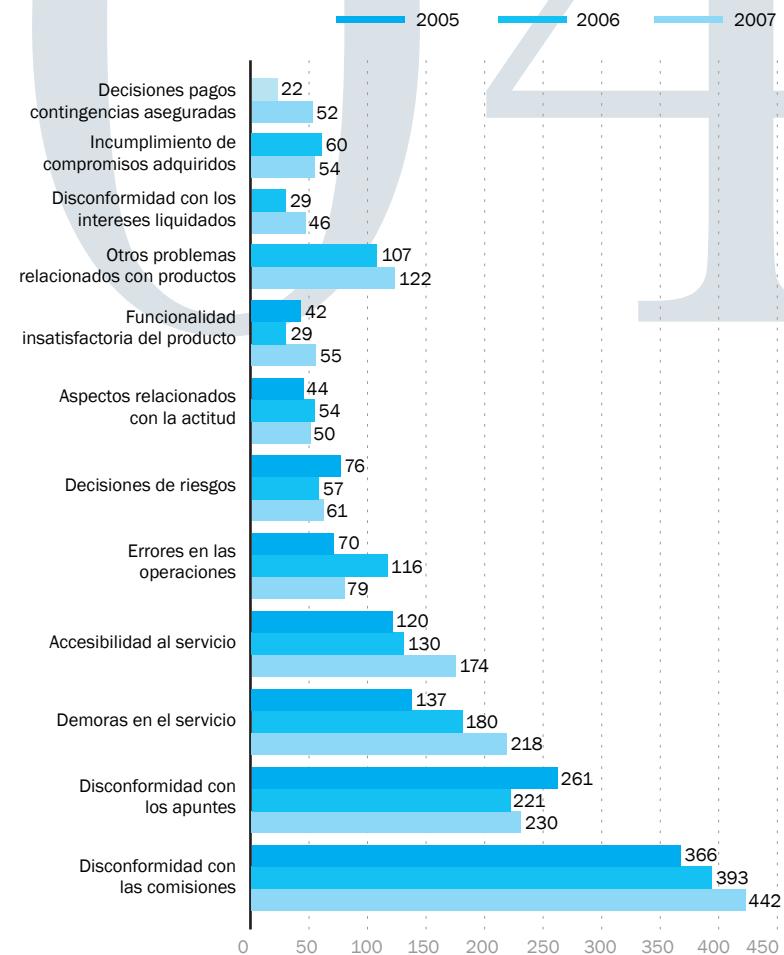
### Origen de los asuntos recibidos



Clasificación de los productos/servicios que han sido objeto de un mayor número de quejas o reclamaciones y comparación con años anteriores



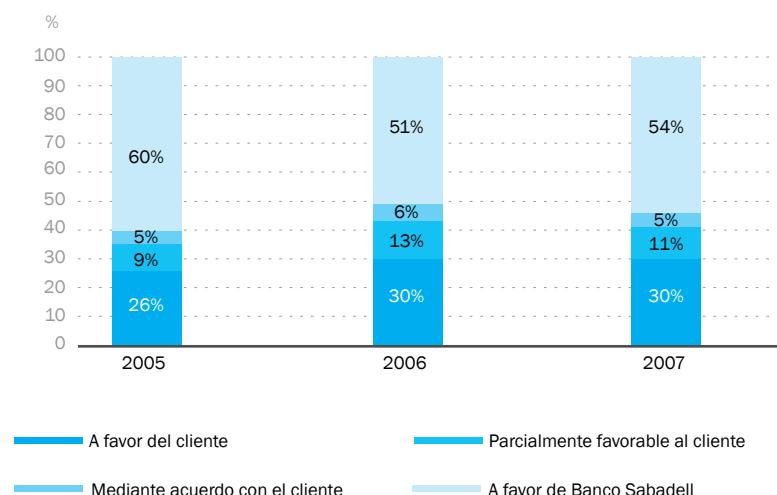
Clasificación de los motivos que han sido objeto de un mayor número de quejas o reclamaciones y comparación con años anteriores



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

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

##### DISTRIBUCIÓN POR TIPOS RESOLUCIÓN



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:

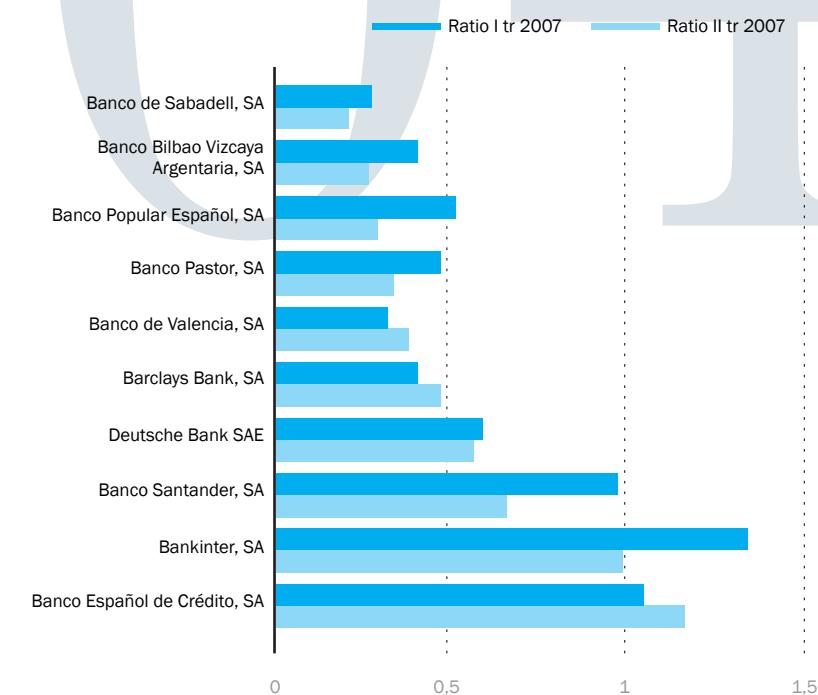
- en los de complejidad baja ha sido de 6,17 días (6,08 días en el 2006)
- en los de complejidad media ha sido de 11,45 días (11,12 días en el 2006)
- en los de complejidad alta ha sido de 27,57 días (24,89 días en el 2006), frente a los 60 días de plazo máximo de respuesta que prevé la normativa.

Los clientes que puedan estar descontentos 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 2006 destaca la labor de Banco Sabadell como ejemplo de buen comportamiento, tanto global como sectorial.

#### El menor número de reclamaciones de los bancos españoles

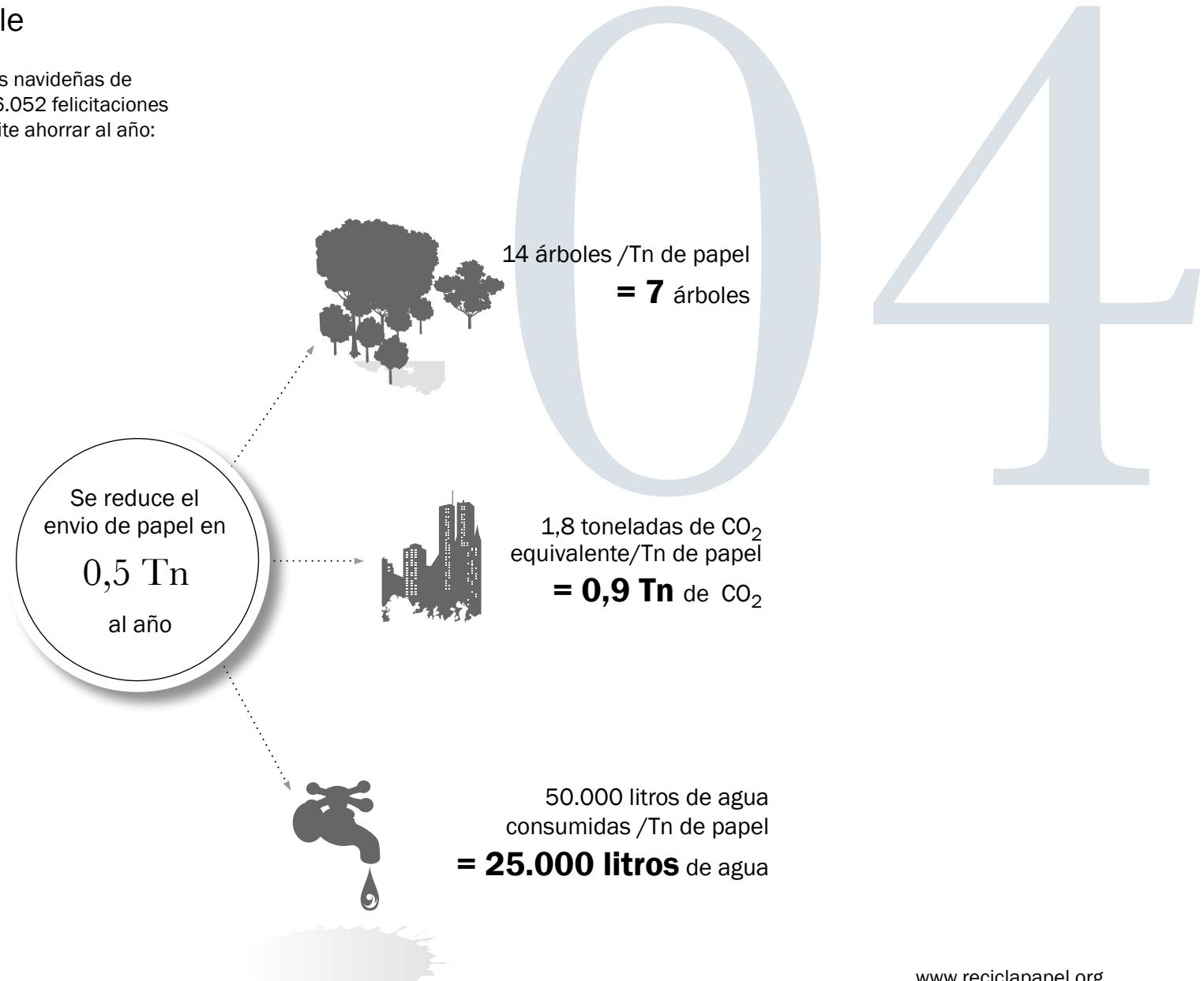
Fuente: Banco de España, Boletín del 2º trimestre 2007



Asimismo, en el último informe publicado por el Banco de España, correspondiente al segundo trimestre de 2007, 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.

## Una buena práctica sostenible

Banco Sabadell realiza el envío de las postales navideñas de forma electrónica. En 2007 se han enviado 16.052 felicitaciones electrónicas a clientes, esta acción nos permite ahorrar al año:



[www.reciclapapel.org](http://www.reciclapapel.org)



[www.idae.es](http://www.idae.es)

# Banco Sabadell y sus empleados

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007



**BancoSabadell**



## 5. Banco Sabadell y sus empleados

### Profesionalidad y trabajo en equipo

Las personas que triunfan en las empresas de éxito, son aquellas que no temen al esfuerzo para alcanzar una meta y que muestran su implicación, creatividad y dinamismo en un entorno colaborativo y de trabajo en equipo.

El constante crecimiento del banco requiere disponer de una plantilla implicada en nuestro proyecto empresarial que, además de atesorar estas virtudes, posea una gran capacidad de adaptación al cambio.

Todo ello se plasma en una política de recursos humanos que tiene sus pilares en la formación y el desarrollo personal continuos, en la comunicación veraz y transparente, en un sistema retributivo ajustado a la aportación individual y en un diálogo permanente que nos permita avanzar compartiendo y respetando las necesidades e inquietudes de cada parte.

Por todo ello, Banco Sabadell ha sido seleccionado en 2007 por CRF España como una de las empresas españolas que ofrece más y mejores posibilidades a talentos y a jóvenes profesionales.

### 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 y empleadas 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*

» **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.

**12,27 %** de la plantilla promociona en 2007

» **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 potenciald

**Plan de Prevención** en consenso con los sindicatos

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

**60.300 acciones formativas** realizadas este último año

» **Desempeño, promoción y retribución** desarrollamos las capacidades personales del personal, 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.

**100% de la plantilla** participa en la valoración anual del **GDP** (Modelo de Gestión del Desempeño)

» **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.

**2,23% trabajadores con jornada reducida**

» **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.

**94% de contratos indefinidos**  
durante los últimos 4 años

### Objetivos

**2008**

Desarrollo del programa de Gestión del Talento.

Creación de la Red de Apoyo al Desarrollo.

Consolidación de proyectos encaminados a potenciar la igualdad de oportunidades y gestión de la diversidad.

Participación directa de los empleados en actividades de RSC.

## 2007 Objetivos

Culminar la implantación del Plan de acción del Programa Óptima.

Durante el año 2007 hemos estado adheridos al Programa Óptima, iniciativa de la Comisión Europea y del Instituto de la Mujer. La nueva Ley Orgánica de Igualdad, aprobada en marzo del año 2007, nos obligó a redireccionar el proyecto. Actualmente estamos trabajando en el Plan de Igualdad, tal y como se recoge en la nueva Ley.

Conseguir que el 10% de los empleados participen en las propuestas de mejora de la Plataforma SOMI.

9,54 % de la plantilla.

Mejorar el seguimiento de las acciones de mejora de seguridad y riesgos laborales, contabilizando las inversiones realizadas por cada acción y globalmente.

Se ha mejorado el sistema de seguimiento y se ha trabajado en modificar la plataforma tecnológica contable a fin alcanzar en 2008 la contabilización diferenciada de las inversiones realizadas por cada acción y globalmente.

## 5.1 Perfil de la plantilla

La plantilla media del banco durante el 2007 ha sido de 10.191 personas, de las que una parte importante –un 2,23%– dispone de jornada reducida y el resto trabaja a jornada completa. Durante este año hemos creado 227 puestos de trabajo.

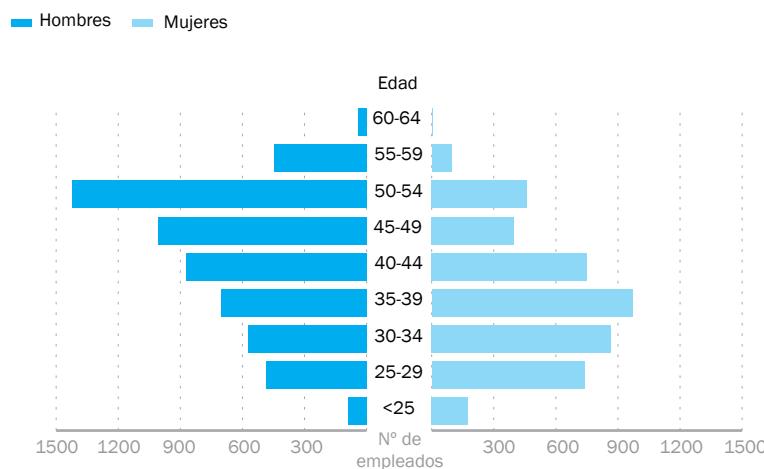
### Datos de la plantilla

	2007	2006	2005
Plantilla media equivalente*	10.191	9.843	9.489
Edad media de la plantilla	41 años	41 años	41 años
Antigüedad media de la plantilla	15,5 años	18 años	17 años

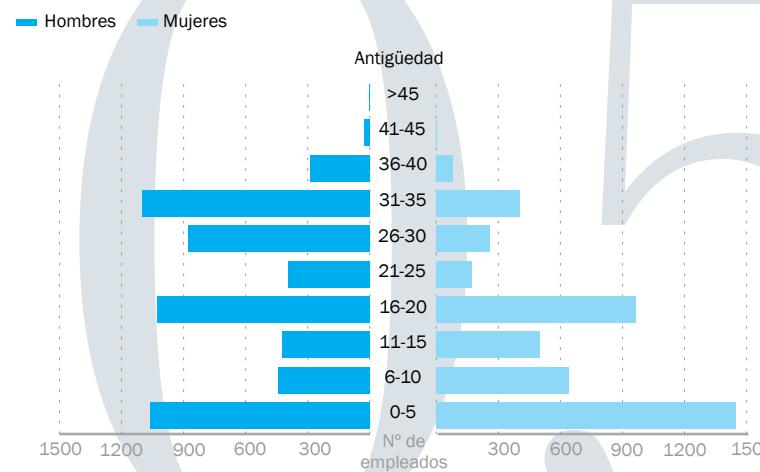
\* Calculado sumando el número del personal al cierre de cada mes, incluyendo Transatlantic Bank.

\* A partir de aquí todos los datos son a fecha de cierre 31-12-07.

### Distribución de la plantilla por edades



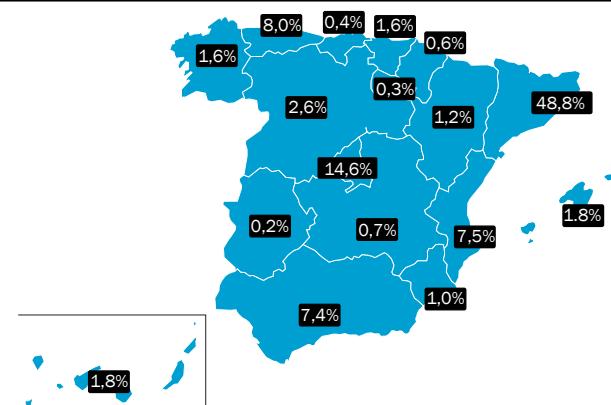
### Distribución de la plantilla por antigüedad



### Distribución de la plantilla por comunidades autónomas

	2007	2006	2005
Andalucía	739	736	675
Aragón	124	125	115
Asturias	800	857	848
Baleares	194	202	195
Canarias	183	169	158
Cantabria	35	40	31
Castilla-La Mancha	72	52	45
Castilla y León	260	263	248
Cataluña	4827	4792	4609
Comunidad Valenciana	751	720	674
Extremadura	17	20	20
Galicia	162	163	150
La Rioja	33	36	30
Madrid	1451	1452	1141
Murcia	96	84	60
Navarra	58	51	42
País Vasco	164	171	132
<b>TOTAL</b>	<b>9966</b>	<b>9933</b>	<b>9173</b>

## Distribución de la plantilla por comunidades autónomas (%)



## Distribución de personas en la red internacional

	2007	2006	2005
Argel	2	2	1
Beirut	2	2	1
Caracas	3	3	3
Estambul	3	2	0
La Habana	3	3	2
Londres	20	22	18
México DF	4	5	7
Miami	67	64	62
Milán	2	2	2
Nueva Delhi	3	3	1
París	15	12	13
Pekín	3	2	3
Quito	0	0	1
Santiago de Chile	2	2	0
Sao Paulo	2	2	2
Shangai	3	3	2
Teherán	3	3	4
Soporte de la red	1	1	
<b>TOTAL EXTERIOR</b>	<b>137</b>	<b>133</b>	<b>123</b>
Transatlantic Bank	131		
Bahamas	0	0	18
Panamá	0	0	129
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>133</b>	<b>270</b>

En lo que se refiere a la rotación de personal que se ha producido este año, ha existido un 5,20% de bajas totales (530 personas), distribuidas según el siguiente gráfico:

## Rotación de personal



## Perfil de las bajas de personal

46 años	Edad media de los empleados	28 años
42.015 €	Salario Medio	30.088 €
19 años	Antigüedad media	
	Formación universitaria	78%

## Perfil de la contratación de personal

## 5.2 Igualdad de oportunidades

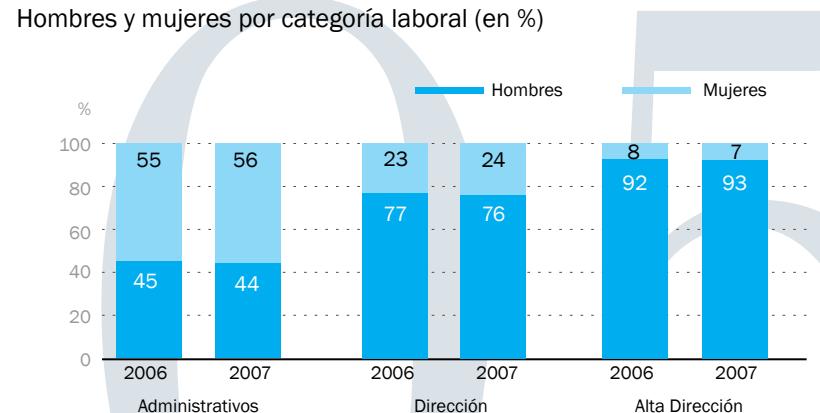
### 5.2.1 Plan de igualdad

Para avanzar en el camino de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y tomando como punto de referencia la nueva Ley Orgánica de Igualdad, durante el 2007 Banco Sabadell ha estado adherido al Programa Óptima, una iniciativa de la Comisión Europea y del Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Actualmente se trabaja en el correspondiente Plan de Acción de Igualdad que pretende aportar acciones de valor a nuestros empleados. 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.
- Trabajar con la 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.
- Trabajar con sendos equipos de trabajo para implantar el Plan de Acción de Igualdad y para adaptar las actuaciones derivadas a las distintas culturas geográficas y funcionales existentes en el banco.

En definitiva, Banco Sabadell tiene un compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres y dedica un esfuerzo constante para equilibrar la proporción de ambos sexos en el total de la 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 maneras, durante el ejercicio 2007 no se ha registrado ningún incidente de discriminación.



#### Remuneración media por categoría laboral y género

Categoría laboral	Remuneración media de hombres en euros	Remuneración media de mujeres en euros
Alta Dirección	91.538	80.961
Dirección	48.674	45.935
Administrativos	30.621	28.388

La mayor remuneración media de los hombres se debe al efecto de la mayor antigüedad media de este colectivo.

## 5.2.2 Políticas de selección y promoción

Banco Sabadell dispone 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. La organización procura el mayor desarrollo profesional de sus empleados y empleadas garantizando la igualdad de oportunidades en su contratación, promoción y formación, ofreciendo un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o de hostigamiento.

Tal y como se explicita en el Código de conducta de Banco Sabadell, los criterios utilizados en las decisiones relativas a la contratación o promoción del personal deben ser los meritos, la calificación personal, la capacidad de dirección u otras características similares, sin tener en cuenta la raza, el color, el sexo, la discapacidad o cualquier otra situación de la persona.

Cv's recibidos

	2007	2006
Curriculum's recibidos	20.100	16.247

El proceso de selección y de promoción de personal garantiza la aplicación de estos criterios objetivos basados en la profesionalidad y en la adecuación de las personas a los puestos de trabajo. La aplicación de un lenguaje no sexista en las ofertas del banco es uno de los ejemplos de esta política.

Una de las vías utilizadas por el banco para la identificación y selección de personas, es la experiencia obtenida con los estudiantes en prácticas en base a los acuerdos de colaboración existentes con distintas universidades.

Durante el año 2007 han trabajado con nosotros 187 becarios. El 8,6% de los becarios se han incorporado en plantilla. (ver capítulo 3.4 Prácticas de colaboración empresa-universidad)

En lo que atañe a la contratación y selección de personal para la red exterior de Banco Sabadell, esta se hace mayoritariamente con personal local, siempre según la legislación pertinente de cada país y con el asesoramiento de gestorías especializadas a nivel local. Un centenar de personas trabajan en las plazas ubicadas en París, Londres y Miami, el personal de estas oficinas procede en un 86% de contratación local.

## 5.2.3 Integración laboral de discapacitados

En el compromiso de Banco Sabadell con la integración social de personas con discapacidad, actualmente, además de la contratación directa de personal, más de 50 personas discapacitadas trabajan en el banco, se aplican medidas alternativas en cumplimiento de la Ley de Integración Social de Minusvalías (LISMI), contratando como proveedores a diversos centros especiales de trabajo.

## 5.3 Derechos y mejoras laborales

Banco Sabadell quiere ofrecer puestos de trabajo con un alto nivel de calidad. Por este motivo vela por garantizar que se respetan todos los derechos básicos de los trabajadores y, además, se ofrecen 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 y empleadas. En este sentido, el 21 de junio de 2007 se firmó el acuerdo del XXI Convenio Colectivo de Banca entre la Asociación española de Banca y la representación de CCOO, UGT y FESIBAC-CGT, que suman el 92,81% de la representación sindical del sector. Los puntos más destacados de este acuerdo, de 4 años de vigencia, son, por un lado, los incrementos salariales y por otro, algunas mejoras salariales, por ejemplo el incremento de la ayuda alimentaria o el abono en agosto de 2007 de un cuarto de paga de mejora de productividad y, por último, una serie de mejoras en materia de igualdad y conciliación de la vida familiar y laboral, como es el caso de los permisos para adopciones internacionales o para someterse a técnicas de reproducción asistida. En caso de cambios organizativos significativos, se avisa a toda la plantilla con un mes de antelación.

### 5.3.1 Política retributiva

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

Un principio básico en la política retributiva de Banco Sabadell es la transparencia, por ello, las personas que trabajan en la organización deben conocer en todo momento su situación retributiva real y la política de la entidad en este aspecto. Además, se les ofrece una retribución justa, competitiva y acorde con el mercado.

El salario mínimo de entrada a Banco Sabadell en los puestos de trabajo con menor calificación en España es casi tres veces superior al salario mínimo interprofesional.

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

La fijación y el seguimiento de los objetivos son la forma de disponer de una plantilla motivada y mantener un alto grado de retención en los distintos negocios del grupo, apoyando el desarrollo profesional y ofreciendo unas condiciones retributivas atractivas a partir de unos ejes básicos: retribución fija, retribución variable y beneficios sociales. El desarrollo de una herramienta global de fijación y evaluación de objetivos a través de :-) People, el portal del empleado de la intranet corporativa, ha facilitado la explotación de la información, permitiendo la cogestión con los responsables de cada unidad.

### 5.3.2 Conciliación de la vida laboral y familiar

Para promover la conciliación de la vida laboral y familiar en Banco Sabadell se generan ambientes que posibilitan el desarrollo personal de los empleados y de las empleadas adoptando medidas que permitan compatibilizar, en la medida de lo posible, el trabajo con la vida personal. Existe un acuerdo que incluye una serie de medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar recogidas en el cuadro adjunto. Estos beneficios en la conciliación junto con beneficios en productos, salud, seguros y otras aportaciones dinerarias han sido recogidos en una guía distribuida como medida de comunicación y difusión a toda la plantilla en el primer trimestre de 2007. Por otro lado, esta guía se adjunta en el manual de acogida para el personal de nueva incorporación.



#### Flexibilidad horaria

Para cubrir las necesidades de quienes tengan a su cargo:

- hijos menores de 7 años.
- familiares hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, discapacitados o mayores de 65 años.

#### Reducción de jornada no retribuida

La reducción de jornada podrá ser inferior a 1/4 de la jornada, con una reducción mínima diaria de la jornada de una hora:

- guarda legal de menores de 7 años.
- discapacitados físicos o psíquicos.
- cuidado de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que no puedan valerse por si mismos.

#### Permisos especiales no retribuidos

Entre 1 semana y 6 meses con reintegro automático en la misma plaza a la finalización del permiso:

- para estudios. Este permiso no podrá solicitarse más de una vez cada 2 años.
- por adopción internacional o por sometimiento a técnicas de reproducción asistida.
- por accidente y/o enfermedad grave que requieran hospitalización o acompañamiento en la asistencia médica de parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- por asuntos personales. Este permiso no podrá solicitarse más de una vez cada 2 años.

#### Vacaciones

- La situación de descanso por maternidad interrumpe el período de vacaciones y se disfrutan las que queden una vez concluida la mencionada situación



#### Reducción de jornada retribuida

- Se podrá solicitar una reducción de jornada de una hora con carácter retribuido, por el plazo máximo de dos meses con la finalidad de atender el cuidado de un hijo menor de 7 años, por razón de enfermedad o accidente muy grave que requieran hospitalización.





### **Excedencias con reserva de puesto de trabajo**

- Hasta tres años de excedencia para el cuidado de familiares hasta segundo grado.
- Durante el tiempo que dure la excedencia para atender el cuidado de un familiar, se mantendrán las condiciones financieras y de préstamos vigentes y se tendrá derecho a percibir el economato y la ayuda escolar de hijos que le será abonados a su reingreso.



### **Hora de lactancia**

- La hora de lactancia se podrá o bien dividir en dos fracciones, pudiendo utilizar una al principio y otro al final de la jornada, o bien sustituir ese derecho por la reducción de una hora de trabajo al principio o al final de la jornada.
- Se podrán acumular a continuación del permiso por maternidad, las horas previstas por lactancia, de tal manera que podrá acumularlo en tres semanas.
- En el caso de nacimiento múltiple se amplía el permiso de lactancia en una hora diaria más por cada hijo, si el permiso se acumula este será de cuatro semanas.
- Se amplía este permiso a los adoptantes de menores de 9 meses.

### **Permiso de maternidad/ paternidad**

- A petición del trabajador /a, podrán disfrutarse en régimen de jornada completa o a tiempo parcial.



### **Protección a la maternidad/ paternidad**

- Se acuerda que durante los períodos de embarazo, de lactancia de un hijo menor de nueve meses y/o de adopción, el/ la trabajador/a no podrá ser trasladado/a, desplazado/a en comisión de servicio, ni cambiado/a de puesto de trabajo, que implique un alejamiento de su domicilio.
- Siempre que sea posible y a petición de la trabajadora embarazada, la empresa le facilitará el traslado temporal a un centro de trabajo cercano al domicilio, así como la flexibilización de los horarios para procurar unos desplazamientos seguros y no estresantes.

### **Traslados**

- Política de acercamiento del lugar de trabajo al domicilio de los/as empleados/as, especialmente en los casos del personal que tenga hijos/as menores de 7 años y/o tengan a su cargo personas dependientes.



### 5.3.3 Beneficios sociales

Otras mejoras laborales que ofrece la entidad a la plantilla son los beneficios sociales. En concreto, se ofrece al personal los siguientes beneficios:

#### Productos financieros

**4.913 empleados** disfrutan de préstamos personales preferenciales

- Retribución especial en la cuenta nómina.
- Las dos primeras tarjetas de crédito y de débito vinculadas a la cuenta nómina sin comisión de emisión ni de servicio.
- Trato preferencial en transferencias nacionales, internacionales, traspasos y operativa de valores.
- Aportación al plan de pensiones incorporada en nómina.
- Trato preferencial en hipotecas y préstamos personales.



#### Salud y seguros

- Seguro de vida gratuito para el personal en activo.



#### Ayudas escolares

**5,1 millones de eur** en ayudas escolares y **5.520 empleados beneficiados**

- Para hijos de entre 0-23 años que dependan económicamente del empleado. Esta ayuda se amplía hasta los 26 años en el caso de discapacidad psíquica o física.
- Para empleados que cursan bachillerato, módulos profesionales o carreras de primer, segundo o tercer grado.
- Para empleados que realizan cursos de idiomas en centros homologados.



## 5.4 Formación, gestión del desempeño y liderazgo

Banco Sabadell potencia la formación continua de toda la plantilla, facilitando caminos de promoción y ayudando a alcanzar la excelencia profesional y a enriquecer su bagaje personal.

En el banco también se desarrollan las capacidades personales de los trabajadores, 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 la entidad- se fomenta un estilo de dirección que impulse un comportamiento participativo de los 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.

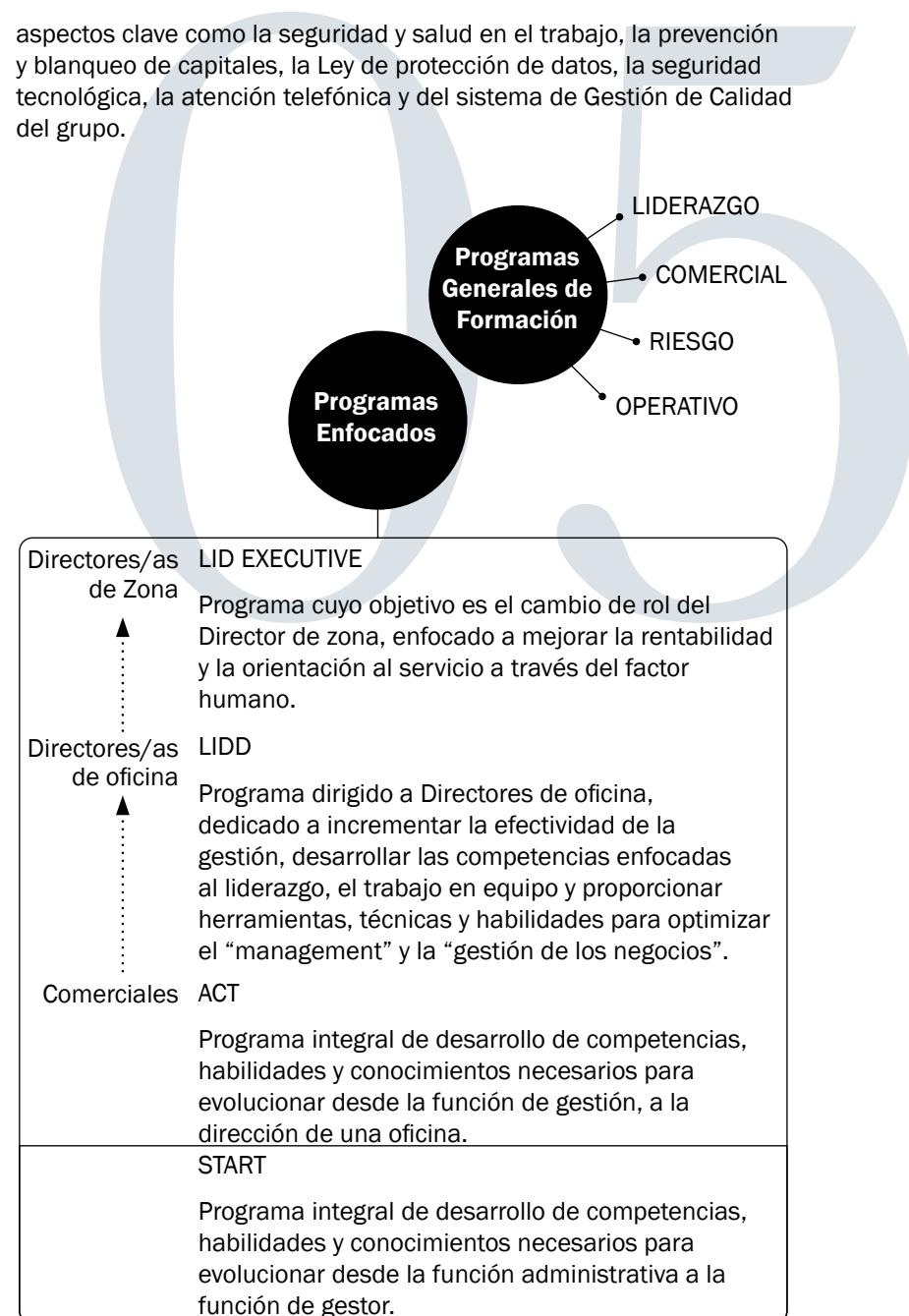
La entidad ha desarrollado un sistema de gestión de las competencias y capacidades personales y profesionales con el objetivo de alcanzar el mayor desarrollo profesional de cada empleado. Para ello se aprovechan las ventajas que proporcionan las herramientas tecnológicas y se potencia la comunicación interna en todos los niveles de la empresa. En este sentido, cada año se realizan evaluaciones de la totalidad de la plantilla, en las que se valoran el desempeño y el potencial de cada empleado.

El 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 del personal, se definen las necesidades de formación de acuerdo con su itinerario.

El ciclo formativo comienza en formación inicial que recibe el nuevo empleado independientemente de su función. Esta formación alcanza

aspectos clave como la seguridad y salud en el trabajo, la prevención y blanqueo de capitales, la Ley de protección de datos, la seguridad tecnológica, la atención telefónica y del sistema de Gestión de Calidad del grupo.





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 último caso se subvenciona al personal el coste de la conexión a Internet. Cuando la formación es externa –y a iniciativa del empleado/empleada–, éste puede tener opción a una subvención parcial de hasta el 50% del coste del curso. 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.

#### Datos de formación

	2007	2006	2005
Porcentaje de personal que ha recibido formación	95%	91%	88%
Inversión en formación por empleado (euro/persona)	348,91	335,26	337,23
Número de horas de formación por empleado	24	28	31
Porcentaje de formación dentro del horario laboral	70%	70%	70%

\* El volumen de horas de formación impartido está alterado por la incorporación del personal de Banco Urquijo y su adaptación a las herramientas corporativas.

Durante 2007 se ha promovido la dinamización de las acciones formativas, generando canales más activos y participativos.

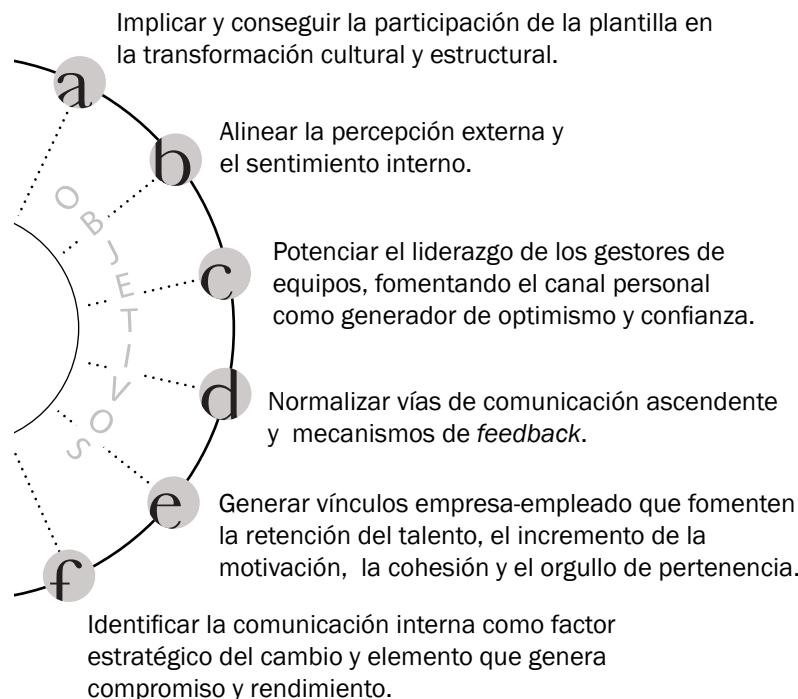
La captura de pantalla muestra la interfaz web del 'Banco de Conocimiento'. En la parte superior, un banner azul dice 'Bienvenidos al Banco de Conocimiento del Grupo Banco Sabadell.' con un icono de 'B' y 'S'. A la derecha, hay un logo 'BS'. Abajo del banner, se ven los botones 'Entrar en el Banco de Conocimiento', 'Miércoles, 14 de Noviembre de 2007' y 'Desconectar'. La sección central tiene dos cuadros principales: 'Mis Buenas Prácticas' y 'Planes de Mejora'. Cada cuadro tiene un icono de nube azul y contiene botones para 'Aportar Buena Práctica' o 'Consultar Mis Prácticas' (en el caso de 'Mis Buenas Prácticas'), y 'Comparte tu Plan de Mejora' o 'Consulta otros planes de mejora' (en el caso de 'Planes de Mejora'). A la derecha, hay un cuadro de búsqueda titulado 'Búsqueda de Buenas Prácticas' con campos para 'Banco del Conocimiento', 'Tema', 'Tipos' y 'Palabra Clave', así como botones 'Buscar' y 'Búsqueda avanzada'. Abajo, se muestran tres imágenes con subtítulos: 'La práctica más valorada' (Localización posiciones . HANAN TALAAT RIAD), 'Las prácticas más recientes' (Potenciació vende 1ª linea de mercat . DANIEL TIEPOLO MATEI) y 'Mejores planes de mejora'.

Un claro ejemplo es la creación del banco de conocimiento que recupera una de las fórmulas más eficaces y antiguas de aprendizaje, la experiencia. Mediante una herramienta informática, los empleados y las empleadas pueden aportar buenas prácticas e ideas que permiten no sólo un crecimiento del propio conocimiento profesional, sino también que esta experiencia no se pierda y sea consultable de manera abierta por todo el equipo de profesionales que componen nuestra organización. En su corto tiempo de funcionamiento hay más de 1.000 buenas prácticas consultables.

## 5.5 Comunicación interna y participación de los empleados y empleadas

### 5.5.1 Canales de diálogo

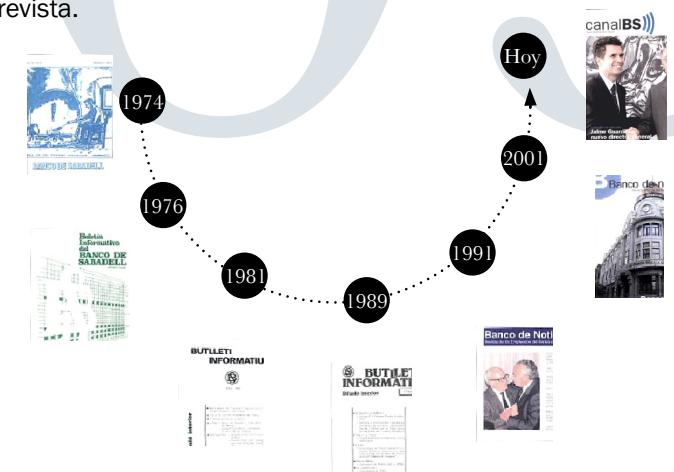
Banco Sabadell dispone de múltiples canales de diálogo entre los distintos niveles de la organización con el objetivo de facilitar la comunicación interna empresa-empleado. En el primer semestre de 2007 nace la marca de comunicación interna Canal BS y lo hace de la mano del Plan Director de Comunicación Interna (PDCI) elaborado en 2006 para mejorar los vínculos de los empleados/as con la empresa y su participación en la transformación cultural y estructural de ésta. Este plan elaborado para responder a las áreas de mejora detectadas en el último estudio de clima tiene los siguientes objetivos:



### canalBS))

» La marca canal BS pretende unificar todos los canales de comunicación de la empresa con la plantilla en una sola imagen conceptual y es la insignia bajo la que se emplaza una serie de mejoras impulsadas por el PDCI. Algunas de las más significativas son:

- El *Banco de noticias*, que nació hace dieciséis años ha dejado paso a la revista *Canal BS*, un nuevo formato más adaptado a los tiempos y a la nueva realidad del banco y su cultura corporativa. Esta renovación tiene por objetivo informar y fortalecer la comunicación interna, reflejar y transmitir los valores de la entidad y por último cohesionar la plantilla alrededor del proyecto Banco Sabadell, convirtiendo al empleado en protagonista de su revista.



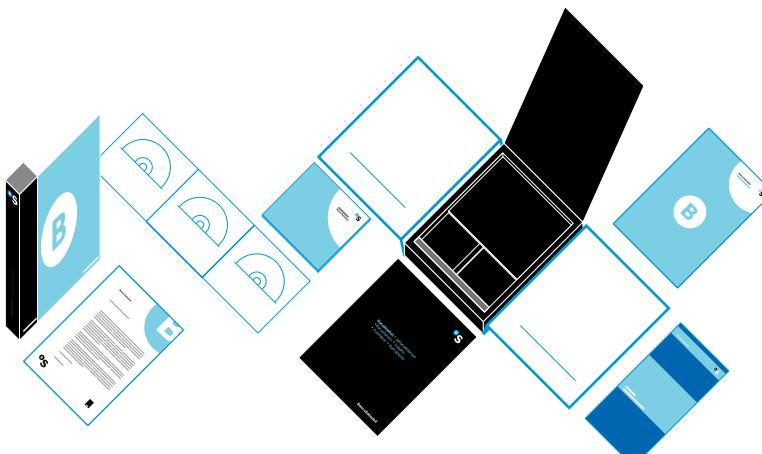
- El interior de la revista más ágil y dinámico para la lectura incorpora nuevas secciones como por ejemplo: una nueva sección para potenciar la cultura corporativa, una nueva sección protagonizada por las nuevas oficinas y las personas que las componen y otra que difunde de las principales apariciones de nuestros directivos en prensa, junto con el mensaje que transmiten o aquellos artículos publicados sobre el banco.
- El nuevo formato aporta modernidad y originalidad. El cambio se materializa en una publicación en papel ecológico y en un tamaño de papel a medida que permite minimizar el sobrante de papel en la generación de la publicación.

- Se ha creado una publicación electrónica diaria denominada "BS al día", con tres noticias sobre el banco; esta publicación se difunde por la intranet a toda la plantilla del mismo.
- Se organizan reuniones del director de comunicación interna con todos los directivos para explicar en persona el PDCI, su importancia estratégica y como implantarlo.
- Se incluye información corporativa del banco en las reuniones de trabajo de distintas unidades.
- Se llevan a cabo campañas de comunicación específicas sobre temas de máximo interés para los empleados (beneficios sociales, resultados económicos, planes de formación...).

Los elementos actuales de comunicación interna son los siguientes:

#### » Pack de bienvenida

Todos los empleados y empleadas de nueva incorporación reciben un dossier de bienvenida de manos de su director. Con este dossier no sólo se pretende dar la bienvenida al nuevo empleado, sino facilitarle la información básica sobre Banco Sabadell, las posibilidades de desarrollo profesional en nuestra entidad.



#### » Revista de empleados/das

Revista mensual para toda la plantilla en activo y jubilados.



#### » Intranet

Portal para la plantilla con información general del banco, herramientas de trabajo, condiciones laborales, formación que incluye una selección diaria de tres noticias corporativas.

#### » People

Portal interactivo enfocado a cubrir todas las posibles necesidades de información y administrativas del empleado.

Este portal permite, por un lado, la realización de varios trámites como la gestión de vacaciones, de gastos o solicitud de viajes y por otro lado, pone a disposición de la plantilla toda la información que le puede interesar sobre su carrera profesional, acuerdos sociales, prevención de riesgos laborales, logística de los centros de trabajo, ofertas internas de trabajo y, por último, pone a su disposición diversos mecanismos de gestión de las demandas y quejas: cualquier reclamación de tipo laboral se gestiona a través de correos electrónicos dirigidos a la Dirección de Recursos Humanos. Las demandas que afectan a temas relacionados con el Código de conducta se gestionan garantizando la confidencialidad a través del Comité de Ética Corporativa.

## » BS Campus

Parte interactiva de la intranet que recoge toda la oferta formativa interna y externa.

The screenshot shows the BS Campus intranet homepage. At the top, there's a navigation bar with links for 'Mis Cursos', 'Secretaría y Catálogo', 'Aula Virtual', 'Acceso tutores', and flags for different countries. Below the bar, there's a main menu with 'Tu portal de formación' and various external links like 'Acceso externo', 'Agenda', 'Documentación', 'Aulas Form.', 'Form. externa', and 'Certificados'. A central banner promotes a new course: 'NUEVO CURSO DE INTERNACIONAL LA FINANCIACIÓN DEL COMERCIO EXTERIOR'. Another banner for 'CURSOS DE INGLÉS' is visible at the bottom right.

## » Portal de RSC

Parte interactiva de la intranet que recoge toda la información relacionada con la responsabilidad social corporativa. Destacamos también la sección sobre RSC de la revista de empleados/das y las sesiones de sensibilización realizadas durante el segundo trimestre de 2007.

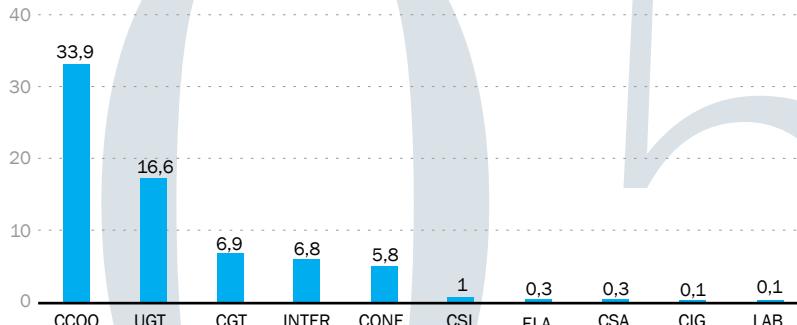
The screenshot shows the RSC section of the intranet. It features a sidebar with links for 'Políticas', 'Plan de Comunicación', 'Pacto Mundial', 'G.R.I.', 'Indicadores RSC', and 'Enlaces de RSC'. The main content area displays a news article titled 'La Responsabilidad Social Corporativa: ¿Gestionar la Responsabilidad Social o gestionar con Responsabilidad Social?' dated 15-06-2007. Below the article, there's a link to 'Documentación sobre la sesión informativa de RSC'.

## » Secciones sindicales

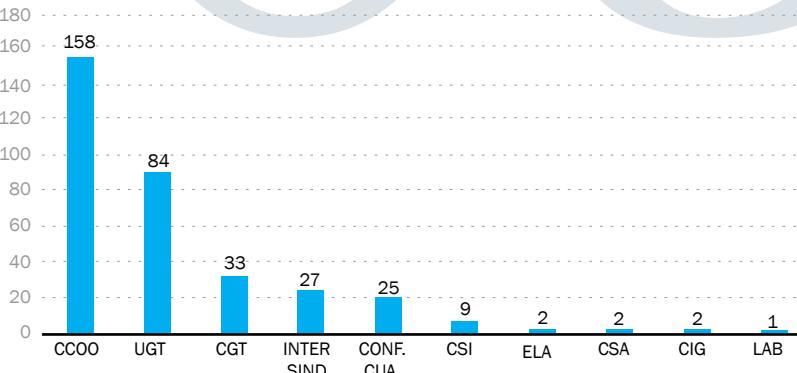
Parte interactiva del portal PEOPLE a través de la que todas las personas que trabajan en la organización pueden acceder a los sitios sindicales. Asimismo, Banco Sabadell impulsa mecanismos de diálogo y participación con los representantes sindicales, con los que se reúne periódicamente la dirección de la empresa. Las comisiones en las que participan de forma ordinaria los sindicatos son:

- Comité estatal de seguridad y salud
- Comisión de igualdad de oportunidades
- Comisión de formación

## Votaciones por representación sindical %



## Representación sindical número de delegados



## » 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 y empleadas.

» Tablones de anuncios, buzones y correos electrónicos.

## 5.5.2 Encuestas de clima

Una de las herramientas más importantes para el seguimiento y la mejora de la satisfacción la plantilla es la encuesta de clima del banco, que incluye 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 última encuesta realizada en 2006 contó con un elevado índice de participación (74% de la plantilla), por lo que ha resultado una herramienta de utilidad que a su vez ha generado la activación de varias áreas de mejoras detectadas y implantadas durante este año, como es el caso del ya citado Plan Director de Comunicación Interna. Todo nuestro personal directivo comentó los resultados de la encuesta con el personal de su área de responsabilidad.

Banco Sabadell participa en 2007 en el estudio *Best Workplaces* a través de Great Place to Work Institute, consultoría de investigación y gestión con sede en EEUU reconocida como una autoridad en la investigación y análisis de la cultura de las organizaciones. Este es un estudio de *benchmarking* que se elabora en 29 países y que consiste en un análisis detallado de las empresas participantes. La valoración se realiza de acuerdo con las opiniones de los empleados/das, determinando dos tercios de la puntuación general de la empresa. El tercio restante está determinado por una auditoria sobre la cultura corporativa enfocada a las prácticas y políticas de Recursos Humanos.

Los empleados/das que participan en el estudio son seleccionados al azar por el Great Place to Work Institute que a su vez recepciona directamente vía Internet las respuestas garantizando la confidencialidad de estas. El informe nos dará una serie de indicadores que permitirán obtener una visión general de nuestro entorno de trabajo así como un mejor conocimiento de nuestros puntos fuertes y áreas de mejora.

## 5.5.3 Canales de participación activa

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/das a través de un sistema de workflows de la intranet del banco, en el que este año han participado 988 empleados/das, llegando a los 9.900 euros en premios.

### Propuestas de mejora

	2007	2006	2005
Sugerencias presentadas	1.960	1.614	1.443
Sugerencias aceptadas	154	113	116
Ratio implantadas sobre aceptadas	8%	7%	8%

## 5.6 Reconocimientos

Banco Sabadell quiere reconocer el esfuerzo y los méritos de aquellas personas que destacan por la excelencia de su desempeño o por sus aportaciones para la mejora de nuestra actividad.

Para ello tiene instaurados los Premios Qualis a la excelencia en el trabajo y los Premios a las mejores Propuestas de Mejora que se otorgan anualmente y se entregan en el transcurso del Día de la Calidad.



Los premios Qualis se otorgan a diversas unidades y personas de nuestra organización analizando para ello distintos indicadores de los cuales se da una especial importancia a la satisfacción de los clientes tanto internos como externos. Se otorga también el Premio Qualis en su categoría Oro, que reconoce la trayectoria profesional de aquellas personas que han convertido con su profesionalidad y talante en auténticos modelos para la organización.

Este año 2007 estos reconocimientos se entregaron en el seno de la convención de negocio celebrada el 21 de noviembre con la presencia de 2400 directivos del Grupo.

El global, los premios entregados en 2007 superan los 50.000,00 euros.

El premio Qualis de Oro de 2007 fue otorgado a D. Francisco Vallejo, actual Presidente de Banco Urquijo.

Adicionalmente, todas las propuestas de mejora que son aceptadas por la organización, son beneficiarias de un premio económico que se hace efectivo en el mismo momento en que estas propuestas son aceptadas, sin detrimento de que éstas puedan acceder adicionalmente, una vez implantada la mejora, a los premios a los que hemos hecho referencia anteriormente.

## 5.7 Seguridad y salud

Banco Sabadell asume una política preventiva de mejora continua de las condiciones de trabajo y salud de su personal. En el ámbito del Comité Estatal de Seguridad y Salud, que está compuesto por representantes de la empresa y representantes de los trabajadores (delegados de prevención), se ha negociado el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, siendo la primera entidad financiera que lo ha realizado por la vía de la negociación. Este documento de referencia integra la actividad preventiva del grupo en su sistema general de gestión, estableciendo y formalizando la política propia de prevención de riesgos laborales, basándose en los siguientes principios generales:

Promover y fomentar una cultura preventiva entre las diferentes áreas y niveles de la empresa.



Impulsar el desempeño de acciones preventivas adelantándonos a los requisitos legales en el caso que sea necesario.

Garantizar la información, la formación y promover la participación de todos los trabajadores en la acción preventiva.

Ofrecer directrices para poner en práctica y evaluar las estrategias de gestión de prevención de riesgos laborales.

donde el empleado puede consultar una serie de aspectos de PRL que van desde el plan de emergencias a normativa concreta o temas de educación para la salud como la gestión de estrés.

Según la legislación vigente 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. De la misma manera que el personal de nueva incorporación recibe información sobre prevención de riesgos laborales y realiza el curso obligatorio de seguridad y salud en el trabajo.

### Índice de absentismo

	2007	2006	2005
Índice de prevalencia periódico (empleados que han tenido alguna IT/total de empleados)	7,85%	7,46%	7,50%
Índice de gravedad (jornadas perdidas/total de jornadas hábilesx100)	3,97%	3,93%	3,56%

El plan de prevención ayuda a difundir una cultura común en materia de prevención de riesgos laborales. Por ello, este plan se ha difundido a toda la organización, marcando el punto de salida de una serie de acciones divulgativas publicadas en la revista de empleados/das. Estas acciones, segmentadas por temas, se publican mensualmente en un formato ficha auto recortable facilitando el uso cotidiano por parte del empleado y dándole un carácter más dinámico a esta formación. Esta acción de formación preventiva va de la mano de un soporte virtual permanente en el portal de empleado PEOPLE,



Estructura Orgánica funcional en PRL



Al amparo de los artículos 38 y 39 de la Ley 31/1995 de PRL, Banco Sabadell y las secciones sindicales de CCOO, CSA, UGT y CGT acordaron la creación del Comité Estatal de Seguridad y Salud. Este Comité se reúne trimestralmente con carácter ordinario y cuando cualquier temática lo requiere con carácter extraordinario.

Dispone de las funciones que le atribuye la ley y está constituido por 10 miembros (4 en representación de la empresa y 6 en representación sindical a través de los Delegados de Prevención nombrados por las diferentes secciones sindicales). El Servicio de Prevención Mancomunado asiste a las reuniones del Comité en condición de invitado, con voz pero sin voto.

La planificación y el programa de acciones correctoras de prevención de riesgos laborales se realizan 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.

A finales de 2006 se inició la encuesta de factores de riesgo psicosociales; durante el año 2007 se han obtenido los primeros resultados, programando reuniones extraordinarias del Comité Estatal de Seguridad y Salud como grupo de trabajo monográfico y seguimiento.

Asimismo, una vez finalizadas las obras de reforma de los edificios de Plaza de Sant Roc (sede social del Banco) y de la Torre BancSabadell (edificio emblemático en Barcelona) se ha procedido a la revisión de sus planes de emergencia, realizando simulacros de evacuación de los mismos.

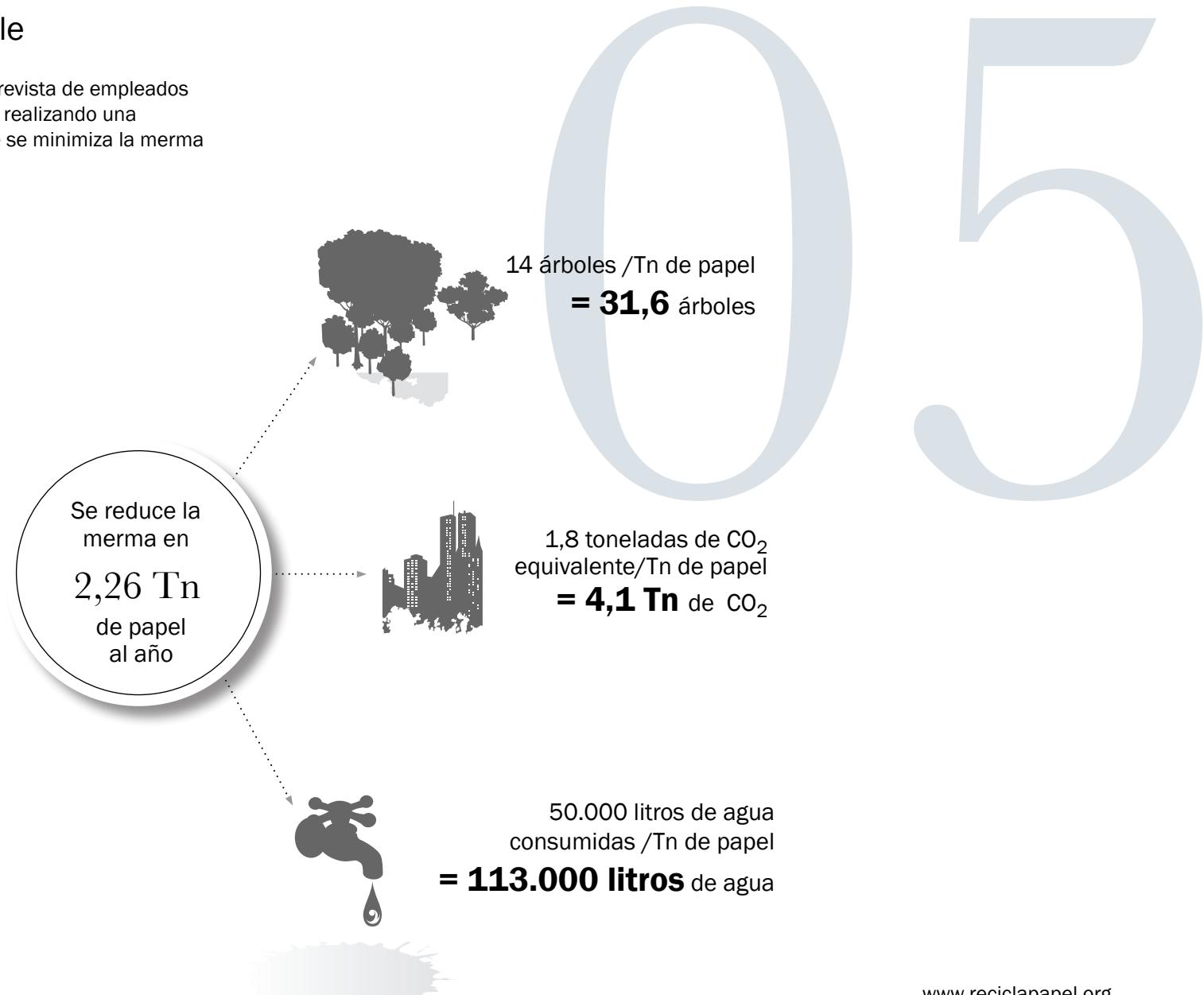
En materia de seguridad, Banco Sabadell dispone de un sistema digitalizado que abarca la totalidad de nuestras instalaciones corporativas, oficinas y cajeros desplazados, y es gestionado de manera integrada por personal especializado y altamente cualificado ya que nuestro deseo es velar por la integridad física no sólo de los bienes, sino de manera prioritaria de las personas.

Ante cualquier llamada de alarma, ésta es atendida por una empresa especializada que presta servicio de ayuda las 24 horas todos los días del año. Ante cualquier incidente delictivo o agresión, se prima en primer lugar la integridad de las personas afectadas y se despliega de manera automática un protocolo de asistencia por parte del servicio de prevención.

## Una buena práctica sostenible

Banco Sabadell ha renovado el formato de la revista de empleados escogiendo para su edición papel ecológico y realizando una impresión en tamaño especial de manera que se minimiza la merma o sobrante de papel.

Esta acción nos permite ahorrar al año:



[www.reciclapapel.org](http://www.reciclapapel.org)



[www.idae.es](http://www.idae.es)

# Banco Sabadell y sus proveedores

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007



**BancoSabadell**



## 6. Banco Sabadell y sus proveedores

### Austeridad

Durante el año 2007, en Banco Sabadell hemos trabajado con más de 300 empresas proveedoras, prácticamente todas ellas de España. La contratación de proveedores en España se desarrolla dentro del marco del modelo de gestión global de compras mientras que en la red exterior se realiza de manera descentralizada. Los proveedores de Banco Sabadell son, por tanto, un grupo de interés importante con el que la entidad quiere mantener una relación basada en el beneficio mutuo.

### Política de proveedores

- » Las relaciones con los proveedores han de obedecer a criterios estrictamente comerciales y tienen que perseguir el **beneficio mutuo** de ambas partes.

**Un portal de compras en línea ágil y eficiente**

- » 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.

**52 millones de euros adjudicados**

- » 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.

**Mínimo de 3 proveedores que ofertan por proceso**

- » 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**.

**Media de 8 proveedores invitados a cada proceso**

- » 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.

**15% proveedores con ISO14001 o EMAS**

### 2007 Objetivos

Añadir cláusulas en los contratos para que los proveedores se comprometan al respeto al medio ambiente y a los derechos humanos.

Incorporadas las cláusulas de compromiso al respeto de medio ambiente.

A principios de febrero 2008, se incorporaron las cláusulas de compromiso al respeto a los derechos humanos.

En los mantenimientos integrales, solicitar a los proveedores que reciclen todos los residuos que generen.

100% de los mantenimientos integrales, los proveedores reciclan los residuos generados.

Hacer encuestas de satisfacción a los proveedores más importantes.

Encuesta realizada e identificadas las áreas de mejora para el 2008.

### Objetivos 2008

Incorporar al sistema de méritos de la evaluación de proveedores criterios de exclusión negativos.

Diseñar un documento que recoja el código de conducta a seguir por los proveedores de Banco Sabadell.

## 6.1 Comunicación

Banco Sabadell ve a los proveedores como colaboradores con los que debe adoptar un comportamiento de constante cooperación. Por este motivo mantiene con ellos una comunicación veraz con voluntad de cumplimiento de los compromisos y dedica una atención permanente a los problemas y a las necesidades mutuas.

En este marco de cooperación, la entidad facilita a los proveedores toda la información necesaria a través de un portal de compras en Internet

<http://bsabadell.fullstep.net>



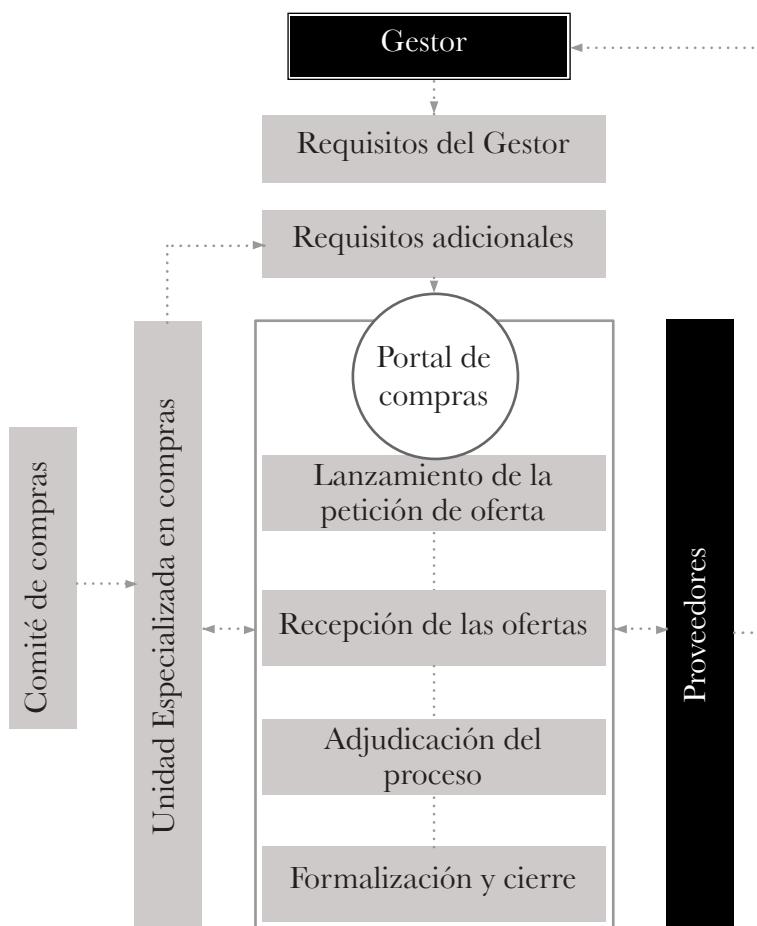
Este portal resulta un canal de comunicación ágil y eficiente con nuestros proveedores actuales y potenciales, de manera que permite a la organización mantenerles informados de las cambiantes necesidades del grupo. En el transcurso de este año se han gestionado y adjudicado electrónicamente 421 procesos de compra, generando 3.063 invitaciones a participar en proceso.

Con el objetivo de perseguir el beneficio mutuo de ambas parte y de velar por la satisfacción de los proveedores actuales o potenciales, durante el 2007 se han realizado una encuesta piloto a 60 de nuestros proveedores más significativos. El interés del grupo radica en recoger la percepción global de nuestros proveedores. Para ello se ha realizado un muestreo basado en tres submuestras: la primera de ellas incluye a los proveedores ganadores de proceso, la segunda engloba a los proveedores que han sido ganadores de proceso en alguna ocasión y la última recoge a los proveedores que no han sido nunca ganadores de un proceso aunque se han presentado en varias ocasiones.

Esta primera encuesta piloto se ha realizado de forma no anónima con la complicitud de los proveedores. Este aspecto ha resultado clave para una segunda fase de análisis de resultados. Esta iniciativa, que está previsto estandarizar durante el 2008, ha finalizado satisfactoriamente y ha permitido a Banco Sabadell reforzar y mejorar su relación con los proveedores.

## 6.2 Selección

Desde 2005, la entidad se caracteriza por su modelo de gestión global de compras que por un lado dispone de la plataforma tecnológica que representa el portal de compras, y por el otro, se apoya en una unidad especializada que cuenta con un equipo de profesionales en esta área de actividad. Este equipo es el que canaliza las necesidades de compra recibidas de la organización, efectúa la selección de los proveedores adecuados y finalmente emite una propuesta de adjudicación.



Durante los dos últimos años este modelo de gestión de compras ha ido ampliando su ámbito de aplicación. La propuesta de valor de la entidad es ampliar al máximo este alcance durante el transcurso del plan Óptima 09, siempre siendo conscientes de que algunos procesos de compra por sus especiales características no serán parte de este objetivo de futuro.

Una de las piezas clave del modelo de gestión es el Comité de Compras, órgano colegiado compuesto de usuarios, gestores y compradores que vela por la ecuanimidad en las decisiones y en el que reside la responsabilidad de decisión de todos los procesos de compra superiores a 20.000 euros. Los procesos de negociación 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 la entidad.

En todo el proceso de selección se quiere 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. Este proceso de selección se enmarca en la legislación vigente, en las normas internas y en los principios éticos reflejados en Código de Conducta de Banco Sabadell.

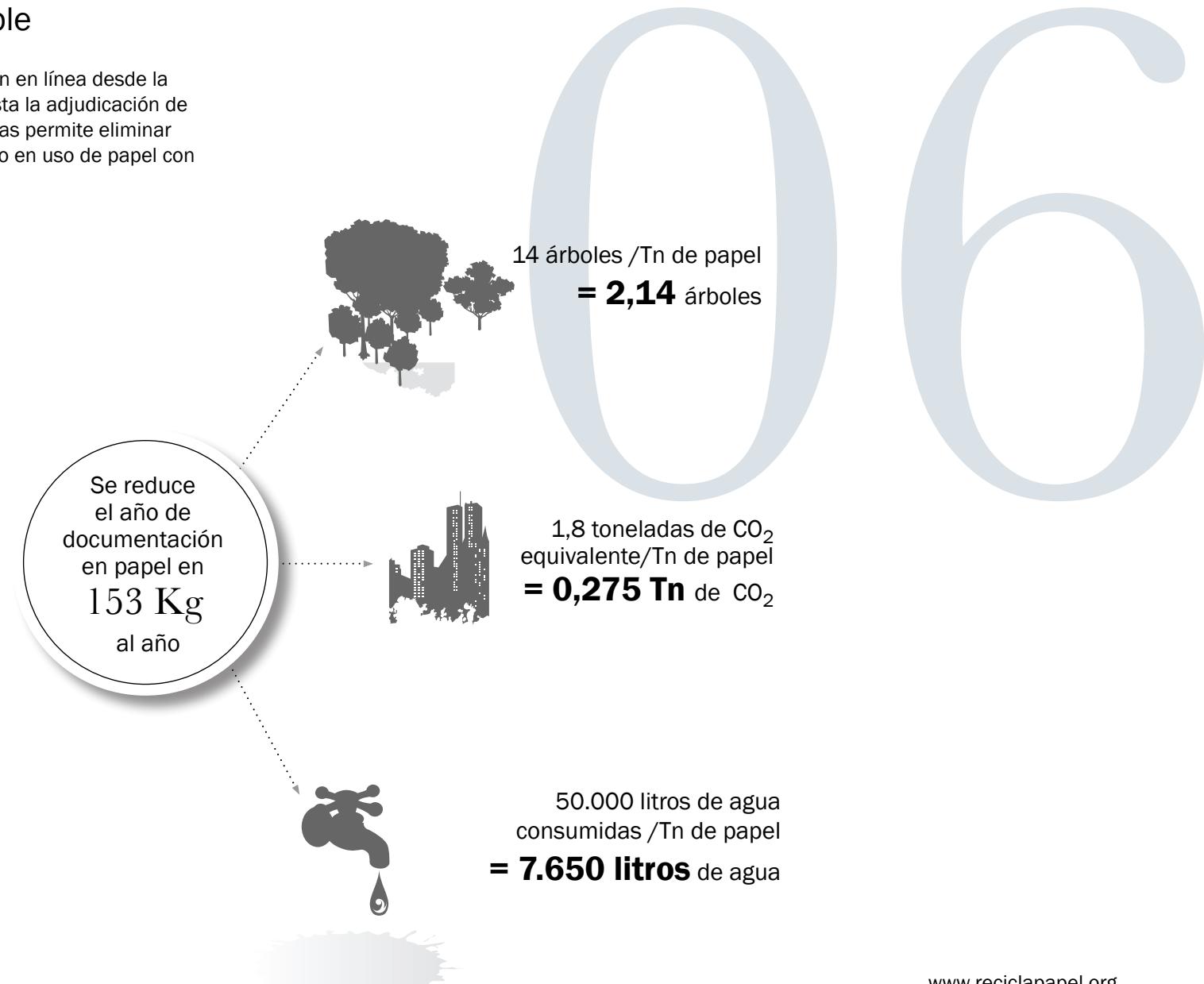
Además de garantizar que las relaciones con las empresas proveedoras se enmarquen siempre dentro de la legislación vigente de defensa de la competencia, la voluntad es implicar a estas empresas en el compromiso de responsabilidad social de Banco Sabadell.

Por ello, el modelo de homologación de proveedores contiene, entre otros, criterios de valoración, un plus 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. Adicionalmente los contratos de compra incluyen cláusulas específicas sobre el cumplimiento de criterios de gestión ambiental, cláusulas que se prevé ampliar en 2008 a otros principios de compatibilidad con nuestro Código de conducta.

## Una buena práctica sostenible

Banco Sabadell dispone de una comunicación en línea desde la toma de contacto inicial con el proveedor hasta la adjudicación de un proceso de compra. Este portal de compras permite eliminar consumos innecesarios en desplazamientos o en uso de papel con un millar de proveedores registrados.

Esta acción nos permite ahorrar al año:



# Banco Sabadell y el medio ambiente

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007



**BancoSabadell**



## 7. Banco Sabadell y el medio ambiente

### Nuestra apuesta por la sostenibilidad

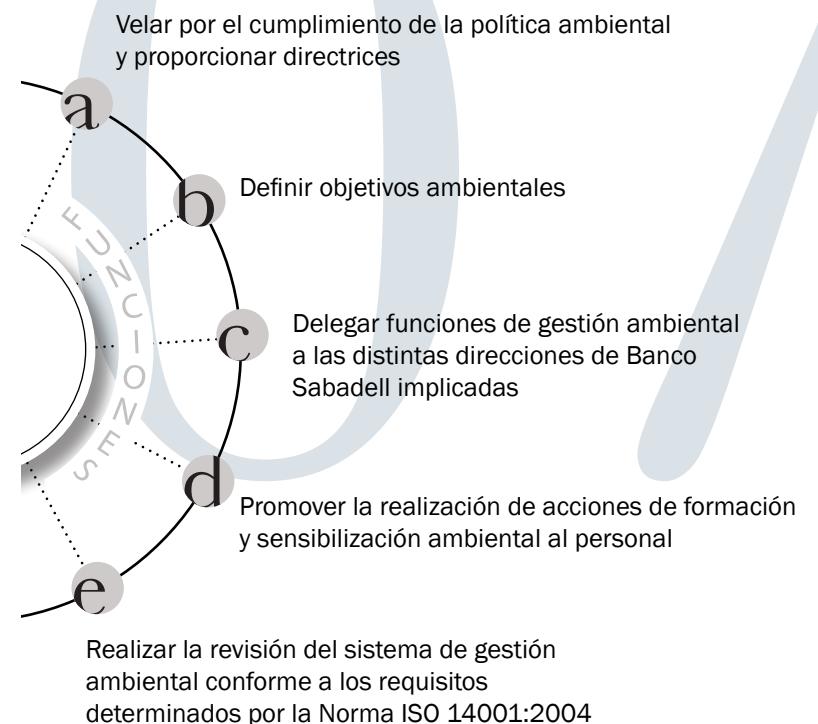
Banco Sabadell se propone contribuir a la mejora de la sostenibilidad concentrando los esfuerzos de la organización en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de sus procesos, instalaciones y servicios o productos.

Desde 2003 dispone de una política ambiental aprobada por el Consejo de Administración. En 2006 inicia un proceso progresivo de implantación del sistema de gestión ambiental en las sedes corporativas. Actualmente, la sede corporativa de Sant Cugat del Vallès está certificada con la ISO14001 y en el momento de redactar esta memoria están en proceso de certificación tanto la sede Torre BancSabadell de Barcelona como la sede social la oficina Plaza de Sant Roc de Sabadell, y en ambas se ha implantado el sistema de gestión ambiental durante este año.

Para velar por el correcto funcionamiento del sistema de gestión ambiental de Banco Sabadell, se constituye en 2006 el Comité de medio ambiente que se reúne como mínimo cada tres meses. Los miembros de este son representantes de las siguientes direcciones del banco:



En concreto, el Comité de Medio Ambiente desarrolla las siguientes funciones:



## 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.

*Apuesta por la innovación con criterios de sostenibilidad*

- » 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.

*En 2007 se ha llevado a cabo una **auditoría energética** en la sede de Sant Cugat del Vallès*

- » Cumplir con los requisitos derivados de la legislación ambiental aplicable a nuestros procesos, instalaciones y servicios, así como otros requisitos suscritos de forma voluntaria.

*Servicio externo de actualización de la legislación ambiental*

- » Concretar los procedimientos para la **identificación y evaluación de aspectos ambientales**, para determinar aquéllos que puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente.

*100% de aspectos identificados y evaluados*

- » Fijar los procedimientos de tratamiento de residuos **que favorezcan la reducción, la reutilización y el reciclaje** de los mismos.

*Papel y los tóners son prácticamente **reciclados al 100%***

- » Establecer un sistema de comunicación interna que permita **recoger sugerencias de mejora medioambiental** por parte de los empleados.

*Buzón de **medioambiente** disponible para todos 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.

*Estudio de estrategia de **minimización del cambio climático** de Banco Sabadell*

**2007 Objetivos**

Ampliar el alcance del sistema de gestión ambiental.	100% implantado el Sistema de Gestión ambiental en el edificio Torre BancSabadell de Barcelona y en la oficina Plaza Sant Roc de Sabadell, sede social de Banco Sabadell.
Consumir plásticos reciclados.	Se ha implantado el consumo de plásticos reciclados.
Hacer extensiva la formación ambiental en línea a toda la organización.	Se ha introducido en la revista para empleados una capsula mensual de sensibilización, aspectos formativos y de divulgación ambiental.
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.	Se han iniciado los contactos con las compañías eléctricas para disponer de la información global.
Fomentar el número de cuentas que no reciben extractos en papel con el fin de alcanzar un incremento del 30% de las mismas.	Incremento total del 19,7 % del número de cuentas que no reciben extracto en papel.
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.	Se han incorporado aspectos ambientales en el análisis de operaciones de activo, se han tipificado los riesgos para cada sector de actividad y se han definido criterios ambientales que permitan dar el soporte necesario para la toma de decisiones.

**Objetivos****2008**

Ampliar el alcance del SGMA a todos los edificios corporativos y obtener la certificación ISO 14001 para el edificio corporativo de Madrid.
Reducir el consumo energético en los edificios corporativos.
Conseguir un uso de 75 % de papel reciclado en los centros corporativos.
Implantación progresiva del proyecto "Oficina sostenible".
Incorporar al expediente electrónico de riesgo el impacto ambiental según actividades.
Fomentar una sensibilización ambiental en toda la organización ( comunicación y formación).

## 7.1 Gestión ambiental de nuestras instalaciones

El sistema de gestión ambiental de Banco Sabadell promueve el ahorro de agua, papel y energía, la disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub> y una correcta gestión de los residuos en todas las instalaciones de nuestra entidad, tanto en las sedes corporativas como en la red de oficinas. En 2006 la entidad inicia un proceso progresivo de sistematización y normalización de esta gestión, enfocado en una primera fase a la implantación de la ISO14001 en las sedes corporativas y en una segunda fase a enfocar el proceso hacia la red de oficinas.

En marzo de 2007 obtuvo la certificación de la ISO14001 en la sede corporativa de Sant Cugat del Vallès, donde trabaja el 11,35% de la plantilla. Durante el año 2007 se ha sistematizado la gestión ambiental tanto de la sede Torre BancSabadell de Barcelona como de la sede social la oficina Plaza Sant Roc de Sabadell; en ambos casos el objetivo es obtener la certificación ISO14001 durante el primer trimestre de 2008.

Banco Sabadell ha realizado un estudio en la red de oficinas de Cataluña basado en los criterios para la obtención del distintivo de Calidad Ambiental de la Generalitat de Cataluña; con el fin de aplicar las buenas prácticas y recomendaciones del mismo.

### 7.1.1 Consumo de energía y emisiones

Uno de los principales aspectos ambientales derivados de la actividad bancaria es el consumo eléctrico. Este consumo energético se perfila en tres ejes principales: los sistemas de iluminación, el funcionamiento de los equipos informáticos y los sistemas de climatización.

En la red de oficinas se dispone de un sistema de gestión centralizado de control de instalaciones que detiene automáticamente el funcionamiento de los sistemas de iluminación y climatización al conectar la alarma exterior de los locales. Este sistema está en proceso de implantación y va ligado a la renovación de nuestra

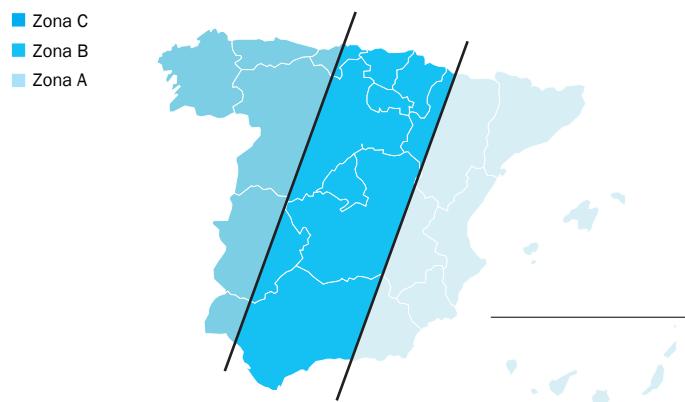
red. En la actualidad el 80% de las oficinas se dispone del sistema centralizado. Asimismo, se ha implantado un sistema que permite adaptar el funcionamiento de los rótulos publicitarios, de acuerdo con las franjas horarias de luz solar de cada ámbito geográfico.

En los centros corporativos y las oficinas más grandes, donde la actividad requiere un mayor consumo energético, se tiende a implantar instalaciones de climatización con recuperación de energía de muy alta eficiencia. En 2008 se implantará un sistema más intuitivo que facilite las encendidas parciales de luz y el apagado por plantas de oficinas, estas dos medidas son acciones derivadas de la Auditoria Energética y del agua realizada en 2007 en la sede corporativa de Sant Cugat del Vallès.

Respecto a los equipos informáticos, Banco Sabadell ha renovado durante el 2006-2007 todos los equipos informáticos incorporando criterios de ahorro energético. Un ejemplo claro es la sustitución de los monitores antiguos por los de TFT que tienen un consumo tres veces inferior de energía.

Los sistemas de climatización integrados permiten marcar una única temperatura de confort general tanto para la temporada de verano 23-25°C como para la de invierno 20-23°C. Esta gestión integrada permite evitar usos poco razonables o indebidos del aire acondicionado o la calefacción y, por tanto, reducir el consumo energético derivado.

#### Franjas horarias de luz solar



## Consumo de electricidad

Indicador	Alcance	Unidad	2007	2006	2005
Consumo de energía eléctrica	4 sedes corporativas	MkW	16.720	17.254	-
Consumo de energía eléctrica	España	EUR	6.749.950	5.729.699	5.163.390
Consumo eléctrico por empleado	España	EUR	662,34	604,59	544,26

\*El dato de consumo de energía eléctrica para las cuatro sedes corporativas en 2006 ha sido revisado y actualizado con el dato de la sede Príncipe de Vergara.

\*El dato de consumo de energía eléctrica para España en 2007 incorpora una corrección debido a una previsión presupuestaria a cierre de año.

\*Datos calculados sobre la plantilla media equivalente.

## Consumo de emisiones de CO<sub>2</sub>

Indicador	Alcance	Unidad	2007	2006	2005
Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - derivadas del consumo eléctrico	4 sedes corporativas	Tn CO <sub>2</sub>	6.399	7.861	-
Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Autos	España	Tn CO <sub>2</sub>	1.772	1.641	-
Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Avión	España	Tn CO <sub>2</sub>	2.246	1.347	-
Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Avión por empleado	España	Tn CO <sub>2</sub> / empleado	0,220	0,137	
Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Autos por empleado	España	Tn CO <sub>2</sub> / empleado	0,174	0,170	

\*Fuente del factor de conversión para electricidad: 2007 (factor 0,3827Kg CO<sub>2</sub>/Kw/hora) Agencia Internacional de la Energía, 2006 (factor 0,4556Kg CO<sub>2</sub>/Kw/hora) Centro Nacional de Educación Ambiental.

\*Fuente del factor de conversión para automóviles: 2007 y 2006 (factor: 0,18 Kg CO<sub>2</sub>/Km) World Resources Institute.

\*Fuente del factor de conversión para aviones: 2007 y 2006, trayecto corto (factor: 0,18 Kg CO<sub>2</sub>/Km.), trayecto medio (factor: 0,126Kg CO<sub>2</sub>/Km), trayecto largo (factor: 0,11Kg CO<sub>2</sub>/Km.) World Resources Institute.

\*Datos calculados sobre la plantilla media equivalente.

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. Dichos sistemas se irán reduciendo hasta su totalidad dentro de un plan de actuación. Por este motivo, tenemos asumido el compromiso de utilizar en nuestras instalaciones únicamente los gases reglamentados.

Consciente del problema ambiental generado por las emisiones de gases de efecto invernadero, Banco Sabadell ha inventariado en 2007 las opciones de compensación de este tipo de emisiones. El objetivo es plantear en un escenario futuro una estrategia de minimización de emisiones, en línea con su compromiso ambiental y la creciente preocupación respecto al cambio climático.

## 7.1.2 Gestión del agua

El consumo de agua de las instalaciones es de impacto menor en relación con el impacto generado por el consumo energético o de papel. Sin embargo, la gestión del agua es sin duda un aspecto a seguir y mejorar a pesar del reducido consumo, ya que el grupo es consciente del problema global de la desertificación y por tanto de la importancia de aplicar medidas que eviten el uso excesivo o poco responsable del agua.

Convencido de que la mejor forma para conseguir un ahorro real en el consumo de agua es la concienciación de todas las personas que trabajan en el grupo, se recoge este aspecto en el protocolo de buenas prácticas ambientales en tareas administrativas.

Se están incorporando también mecanismos de eficiencia en los sanitarios y la grifería para optimizar la gestión del agua.

## Consumo de agua

Alcance	Indicador	Unidad	2007	2006	2005
Consumo de agua por menú servido	Sede corporativa de Sant Cugat del Valles	m <sup>3</sup> /menu	0,24	-	-
Consumo de agua por empleado	Sede corporativa de Sant Cugat del Valles	m <sup>3</sup> agua / empleado	8,43	-	-
Consumo de agua	España	EUR	315.370	266.967	297.590
Consumo de agua por empleado	España	EUR/ empleado	31,01	28,17	31,36

\*Datos calculados sobre la plantilla media equivalente.

### 7.1.3 Consumo de papel

Como cualquier entidad bancaria, el material que más se consume 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 se utiliza siempre papel reciclado.

Además, se han llevado a cabo distintas medidas para reducir el consumo de papel. Así, 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 el personal.

#### Consumo de papel

Indicador	Alcance	Unidad	2007	2006	2005
Consumo de papel blanco (DIN A4)	Sede corporativa de Sant Cugat del Vallès	Kg/ empleado	36,47		
Consumo de papel reciclado (DIN A4)	Sede corporativa de Sant Cugat del Vallès	Kg/ empleado	65,09		
Kg papel reciclado por empleado	España	Kg/ empleado	11,46		
Kg blanco por empleado	España	Kg/ empleado	39,75	63	81
Consumo de papel por empleado	España	Kg/ empleado	51,21	63	81

\*Datos calculados sobre la plantilla media equivalente.

### 7.1.4 Gestión de residuos

Banco Sabadell tiene ya una larga trayectoria en la recogida selectiva y posterior gestión de residuos. Los principales residuos que genera fruto de su 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 se está 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 a 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.

Este recipiente se distribuye a todos los empleados de los edificios corporativos de Sant Cugat del Vallès, la Torre BancSabadell de Barcelona y nuestra sede social la oficina Plaza de Sant Roc de Sabadell; el objetivo es seguir ampliando de forma progresiva el alcance de esta iniciativa a otras sedes del banco.



#### Reciclaje

	2007	2006
Papel y cartón (kg/empleado)	78,04	82,67
Tóners (u./empleado)	1,19	1,07

\*Para 2006 no incluye datos de Banco Urquijo ni de las oficinas de la red exterior

\*Para 2007 no incluye datos de las oficinas de la red exterior

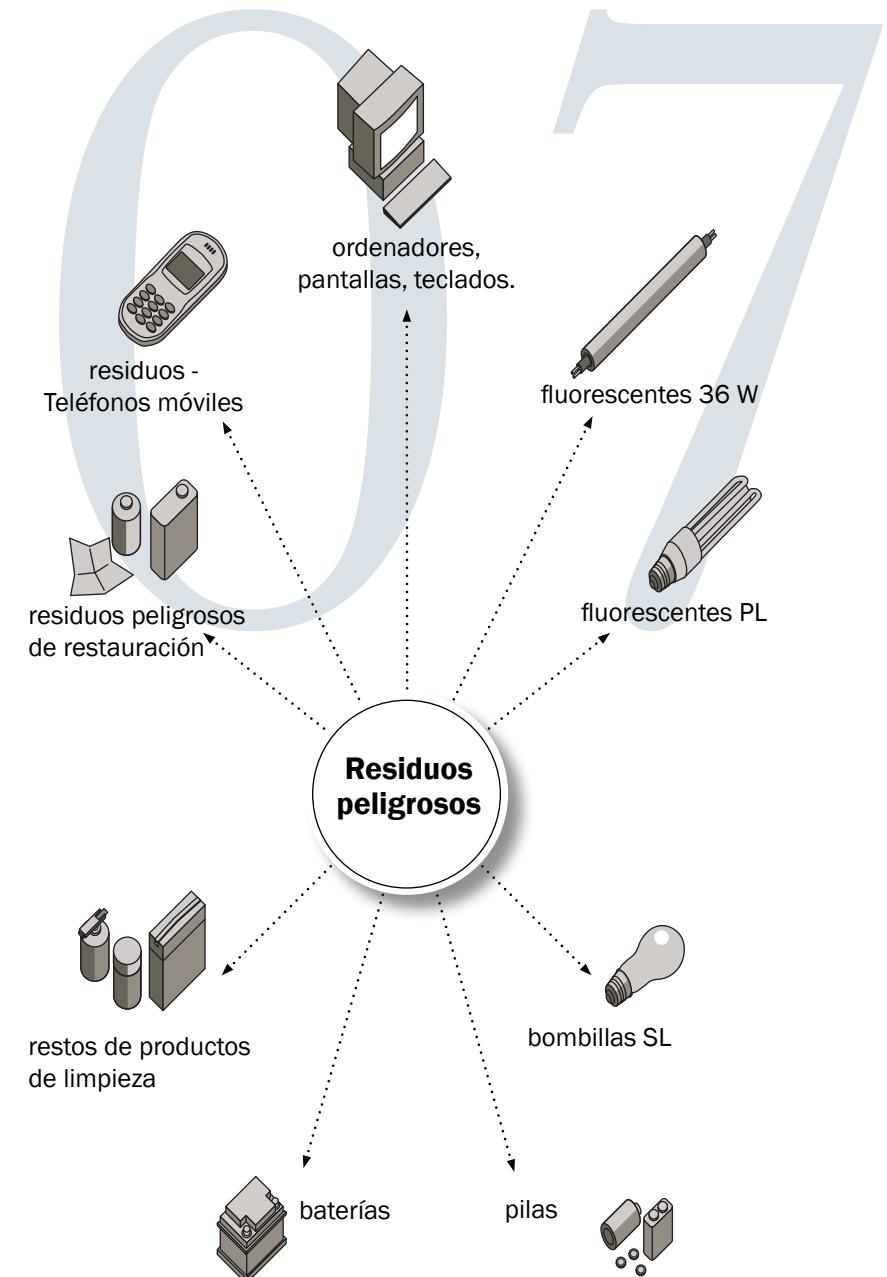
Cabe destacar también que durante este año se ha implantado la recogida de envases mediante un nuevo sistema de contenedores y su correspondiente señalización para garantizar el óptimo funcionamiento del proceso. Esta implantación se ha efectuado en las tres sedes antes citadas. Además, desde el 2006 está implantada la recogida selectiva de la materia orgánica y los envases ligeros en el restaurante de la sede de Sant Cugat del Vallès (la única sede que dispone de restaurante propio).



Durante el 2006 se renovaron más 10.500 equipos informáticos. Para gestionarlos, en primer lugar se priorizó la reutilización mediante la donación de 1.500 de ellos a ONG y la venta de los que estaban en mejores condiciones a empleados a precios muy económicos. Los equipos que no pudieron ser reutilizados se gestionaron a través de gestores de residuos autorizados. Es también un gestor autorizado el que gestiona todos nuestros residuos informáticos y teléfonos móviles, a excepción de renovaciones masivas de material como el caso comentado que permiten la reutilización con otro fin de estos equipos. En 2007 se donaron 107 ordenadores a varios colegios, fundación Entreculturas y asociación Solidarios con el desarrollo Boliviano.

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 público.

Finalmente, se generan 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.



## 7.2 Gestión ambiental y voluntad de servicio

Durante el último año, la entidad ha trabajado de manera intensiva en dos líneas de actuación en lo que se refiere al impacto ambiental del servicio prestado a los clientes. La primera línea de trabajo es dinamizar la comunicación con el cliente apostando por nuevas tecnologías y estrategias de minimización y la segunda es facilitar y promover la movilidad virtual.

Respecto a la comunicación con los clientes, en 2006 se inicia una estrategia de minimización de consumo de papel, modificando la periodicidad y los 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. Desde Banco Sabadell se incentiva con campañas continuadas la adhesión al servicio de correo por Internet. Un 20% de las veces que el cliente de BS Online accede a su cuenta en línea visualiza este mensaje. En la actualidad son ya 93.200 las cuentas que tienen este servicio activado, lo que representa un 21% más de contratos que en 2006.

En diciembre de 2007 se implantó el envío del extracto integrado, un extracto único que puede ser mensual, trimestral o en línea a petición del cliente. Este extracto informa conjuntamente al cliente de todos sus productos: sus posiciones, el detalle de movimientos de cuenta y de tarjeta, las posiciones, las rentabilidades y los movimientos de fondos o planes de pensiones y de sus BS puntos. Esta implantación optimiza los envíos en papel a clientes.

Por otro lado, Banco Sabadell ha potenciado la implantación y el uso de nuevas tecnologías en la comunicación con los clientes. Algunos ejemplos son: el canal vídeo web, que distribuye contenidos en vídeo; el servicio BS móvil con 200.000 clientes que ya reciben alertas; el DTM servicio de autenticación de envíos por correo electrónico, que garantiza la fiabilidad de la comunicación electrónica, o el canal RSS, que divulga de manera personalizada las notas de prensa e informaciones corporativas.

Todas estas actuaciones son ejemplos de nuestra apuesta por la innovación, que queda patente en una serie de proyectos cuyo fin es facilitar la movilidad de nuestros clientes. El cajero móvil, el código BIDI o la firma por SMS, no solo agilizan el servicio financiero prestado, sino que reducen el impacto ambiental del servicio prestado al cliente.

Ahorre tiempo, dinero y papeleo  
Active el servicio de correo por Internet

Ahorre tiempo, dinero y papeleo activando el servicio de correo por Internet en todas sus cuentas y disfrute de las siguientes ventajas:

- Ahórrese, automáticamente, la comisión de administración por apunte (0,45€ por apunte).
- Simplifique el archivo de su documentación en papel evitando la acumulación de cartas.
- Colabore en el mantenimiento del medio ambiente ahorrando papel.

## 7.3 Actividad financiera y sostenibilidad

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.

### 7.3.1 Inversión en energías renovables

Banco Sabadell, a través de su compañía filial 100% Explotaciones Energéticas Sinia XXI, invierte directamente en el capital de proyectos de generación energética mediante fuentes renovables.

En 2008 esperamos iniciar un nuevo ciclo inversor en el ámbito de las energías renovables, con el objetivo de invertir 100 millones de euros durante los ejercicios de 2008 al de 2010. El grupo Banco Sabadell apuesta por las energías renovables en general, pero especialmente en proyectos eólicos dónde se está estudiando la diversificación geográfica. Asimismo, se está explorando la posibilidad de invertir en otras fuentes renovables de generación eléctrica, tales como la termosolar o la biomasa.

Durante el año 2007, cabe destacar la aportación de la mayor parte de nuestra cartera eólica en promoción, compuesta por participaciones en un total de 12 parques eólicos, a dos proyectos de consolidación del mercado eólico español a cambio de acciones de las respectivas sociedades, en concreto Fersa Energías Renovables S.A., compañía cotizada, y Eolia Renovables de Inversiones, SCR, S.A.

En cuanto a inversiones, durante el ejercicio de 2007, el grupo Banco Sabadell ha adquirido una participación del 40% en un parque eólico en promoción en Cataluña.

Al finalizar el ejercicio de 2007 la cartera de participadas en el ámbito de las energías renovables en funcionamiento o en promoción es la que se detalla a continuación:

Denominación	Fuente de energía	Participación del Grupo Banco Sabadell	Fecha de puesta en marcha	Potencia instalada	Producción anual prevista
Parque Eólico La Peñuca	Eólica	40,0%	Enero 2006	33,0 MW	83.000 GWh
Parc Èolic Veciana-Cabaro	Eólica	40,0%	Mediados 2009	29,3 MW	65.700 GWh
Biodiesel Aragón	Biodiesel	37,5%	Finales 2008		100.000 Tm
Alcoholes Biocarburantes de Extremadura	Bioetanol	11,4%	Mediados 2009		110.000 m3

### 7.3.2. Financiación de energías renovables

Banco Sabadell se ha convertido en una entidad de referencia en financiación de proyectos de generación energética mediante fuentes renovables. Dispone de un equipo de profesionales con capacidad y experiencia demostrada que le permite adicionalmente a la financiación, en algunos proyectos, organizar toda la operación, desde la negociación de contratos a la búsqueda de socios, etc.

En el ejercicio de 2007, Banco Sabadell ha destinado 489 millones de euros a financiaciones correspondientes a 31 proyectos de energías renovables, cantidad que supone un 50 % del total de proyectos financiados desde la dirección de financiaciones estructuradas.

#### Instalaciones financiadas durante el año 2007

Fuente de energía	Nº de operaciones	País	Potencia instalada	Producción anual prevista
Eólica	21	España	1.982 MW	4.953 Gwh/año
Planta termosolar	1	España	50 MW	156 Gwh/año
Solar fotovoltaica	4	España	36 MW	63 Gwh/año
Biomasa	2	España /Alemania	9 MW	64 Gwh/año
Biodiesel	1	España	--	100.000 Tn /año
Bioetanol	2	EEUU	--	349.000 Tn / a
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>		<b>2.077 MW</b>	<b>5.236 Gwh/a 449.000 Tn Bio/a</b>

Cabe destacar que en veinte de estas operaciones, Banco Sabadell ha actuado como organizador o coasegurador de las mismas, siendo banco agente en catorce de ellas.

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

En concreto hemos esponsorizado dos jornadas de conferencias en Madrid: una referida a los biocarburantes y otra a la energía eólica. Adicionalmente, hemos participado como ponentes en diversas jornadas y mesas redondas sobre proyectos energéticos en general, eólicos, biocarburantes y fotovoltaicos, en distintas localidades de la geografía española.

Además cabe destacar la participación de nuestra entidad en el 10% de Sendeco2, la primera bolsa española de negociación de derechos de emisión de CO<sub>2</sub>.Sendeco2 aporta transparencia, liquidez y eficiencia en las negociaciones de derechos de emisión entre las empresas y facilita, por tanto, un intercambio seguro y eficiente de estos activos medioambientales.

La entrada de Banco Sabadell en el accionariado de Sendeco2 refuerza el protagonismo de Banco Sabadell en la financiación de proyectos medioambientales y de energías renovables y evidencia también el interés de la entidad de aprovechar las oportunidades comerciales que brinda la concienciación creciente de nuestra sociedad en relación de hacer compatible el desarrollo económico con la sostenibilidad ecológica.

### 7.3.3 Valoración del riesgo ambiental en las operaciones

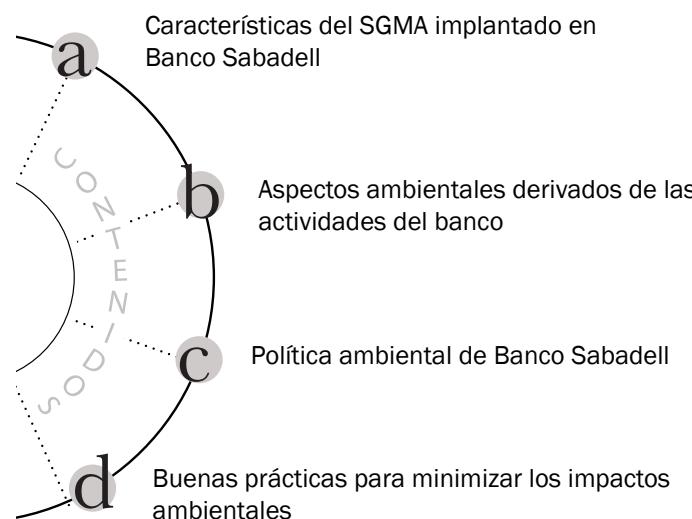
Para que nuestro compromiso ambiental sea extensible realmente a toda nuestra actividad, hemos incorporado aspectos ambientales en el análisis de operaciones de financiación a clientes y se han definido criterios medioambientales que permiten dar el apoyo necesario a los analistas y, en general, a toda la red de oficinas, para la toma de decisiones de riesgos, comenzando por los que afectan a empresas que operan en sectores potencialmente conflictivos desde un punto de vista medioambiental (energéticas, cementeras, papeleras, etc.).

En esta línea, disponemos de distintos instrumentos para la valoración y la gestión de riesgos, desarrollados con la finalidad de ayudar a valorar las repercusiones que puede ocasionar el incumplimiento medioambiental en la solvencia de las empresas, destacando como principales instrumentos y acciones emprendidas las siguientes:

- En el informe de análisis de cliente, más concretamente en el apartado posición competitiva de mercado, se deben analizar, tal y como establece la normativa, las posibles actuaciones con impactos ambientales y sociales que pueden afectar a la solvencia y proyección futura de la empresa, así como factores mitigantes, seguros, etc.
- En el proceso de análisis de decisión de riesgos para la financiación de proyectos, para los que el riesgo medioambiental es una variable relevante en la decisión, se requiere la valoración correspondiente según el dictamen sobre impacto ambiental del proyecto.
- Dentro de los informes sectoriales, principal instrumento de soporte al análisis de riesgo en materia sectorial, se ha incorporado un apartado específico con información medioambiental. En este apartado se incluye información referente al marco legal vigente (normativa europea, estatal, Protocolo de Kyoto...) y la clasificación de las actividades económicas del sector en función de su grado de incidencia medioambiental, siguiendo la estructura determinada por la Ley 3/1998 de Cataluña.
- Está a disposición de toda la red de oficinas la clasificación de actividades económicas según su repercusión medioambiental, de acuerdo con los preceptos establecidos por la normativa comunitaria vigente (Directiva europea 96/61 CE sobre Prevención y control integrados de la contaminación).
- Igualmente, a partir de la actividad económica desarrollada por las empresas, la red dispone de una herramienta de consulta que permite identificar el grado potencial de incidencia medioambiental de dicha empresa de acuerdo con la normativa estatal vigente.

## 7.4 Comunicación y sensibilización ambiental

Para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Medioambiental son necesarios el conocimiento y la implicación por parte de todo el equipo humano. Por ello pensamos que la sensibilización ambiental de toda la organización es un aspecto clave. Con este objetivo, hemos diseñado un curso de formación en línea, que han realizado durante el 2007 los empleados de la sede corporativa de Sant Cugat del Vallès, de la sede Torre BancSabadell y de nuestra sede social, la oficina principal de Sabadell. Los contenidos del curso son los siguientes:



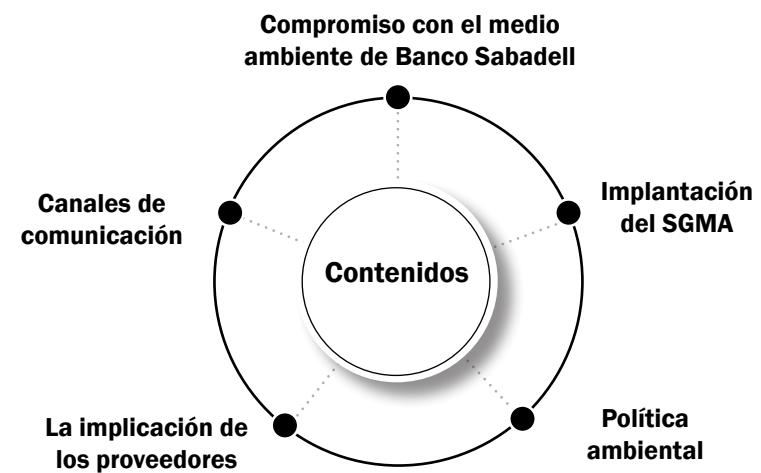
Al final de cada uno de los módulos que forman el curso, deben responderse una serie de cuestiones en relación con los contenidos explicados.

Respecto a la comunicación ambiental a toda la organización, se ha introducido en la revista para empleados una cápsula mensual de sensibilización, aspectos formativos y de divulgación ambiental. Este plan de comunicación pretende transmitir el compromiso de Banco Sabadell con el medioambiente y divulgar buenas prácticas a todos los empleados.



La sensibilización ambiental no sólo se ciñe al ámbito de los profesionales que trabajan en esta entidad sino que desde las fundaciones se colaboran en ámbitos de educación y formación. Es el caso de la participación de Banco Herrero en la 51<sup>a</sup> Feria Internacional de muestras de Asturias (FIDMA), celebrada en el mes de agosto pasado con la exposición didáctica "Cuidemos el planeta. Su futuro está en nuestras manos". La muestra, dirigida a los niños, planteaba un contenido en cuatro bloques intentando divulgar aspectos relacionados con el cambio climático, ahorro de energía y el reciclaje. El material didáctico y el material escenográfico del pabellón ha sido cedido a varios centros educativos asturianos interesados en potenciar el respeto al medio ambiente de sus alumnos.

Por otro lado, para asegurar que los proveedores que desarrollan actividades con impacto ambiental que trabajan en la sede Torre BancSabadell de Barcelona y en la oficina Plaza de Sant Roc de Sabadell realizan sus actividades con el máximo respeto al medio ambiente, hemos efectuado una sesión de formación presencial en la que se han dado a conocer los siguientes contenidos:



## Una buena práctica sostenible

Una novedad en la presente memoria es esta sección, que se ha incorporado al cierre de cada capítulo con el fin de dar a conocer y difundir algunas de las buenas prácticas implantadas en toda la línea de nuestra organización. Al estimar el impacto de estas iniciativas descubrimos un valor ecológico notable que nos permite valorar su repercusión ambiental.

Edición de informe de Responsabilidad Social Corporativa y Gobierno Corporativo en soporte electrónico y CD.

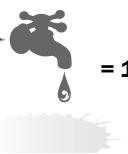
Se reduce el consumo de papel en 3,80 Tn/ al año



14 árboles /Tn de papel  
= 53,2 árboles



1,8 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente/ Tn de papel  
= 6,84 Tn de CO<sub>2</sub>



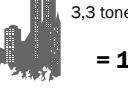
50.000 litros de agua consumidas / Tn de papel  
= 190.000 litros de agua

Implantación progresiva del proyecto “Oficina sostenible”.

Se reduce el consumo 36 Tn de papel de alta calidad al año



14 árboles /Tn de papel  
= 504 árboles



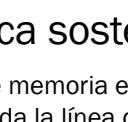
3,3 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente/Tn de papel de alta calidad  
= 119 Tn de CO<sub>2</sub> de papel de alta calidad



200.000 litros de agua consumidas /Tn de papel de alta calidad  
= 7,2 millones litros de agua

Renovación del formato de la revista de empleados.

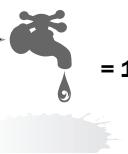
Se reduce la merma en 2,26 Tn de papel al año



14 árboles /Tn de papel  
= 31,6 árboles



1,8 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente/Tn de papel  
= 4,1 Tn de CO<sub>2</sub>



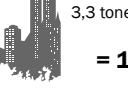
50.000 litros de agua consumidas /Tn de papel  
= 113.000 litros de agua

Envío de las postales navideñas de forma electrónica.

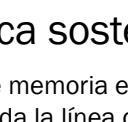
Se reduce el envío de papel en 0,5 Tn/ al año



14 árboles /Tn de papel  
= 7 árboles



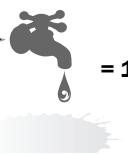
1,8 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente/Tn de papel  
= 0,9 Tn de CO<sub>2</sub>



14 árboles /Tn de papel  
= 53,2 árboles



1,8 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente/Tn de papel  
= 4,1 Tn de CO<sub>2</sub>



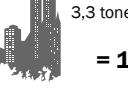
50.000 litros de agua consumidas /Tn de papel  
= 113.000 litros de agua

Comunicación en línea con los proveedores a través del portal de compras

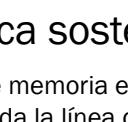
Se reduce el año de documentación en papel en 153 Kg al año



14 árboles /Tn de papel  
= 2,14 árboles



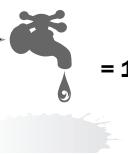
1,8 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente/Tn de papel  
= 0,275 Tn de CO<sub>2</sub>



14 árboles /Tn de papel  
= 31,6 árboles



1,8 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente/Tn de papel  
= 4,1 Tn de CO<sub>2</sub>



50.000 litros de agua consumidas /Tn de papel  
= 113.000 litros de agua

# Banco Sabadell y las administraciones públicas

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007



**BancoSabadell**



## 8. Banco Sabadell y las administraciones públicas

Las administraciones públicas tienen la especial misión de velar por los intereses públicos. Las administraciones públicas encarnan también los instrumentos finales para la aplicación práctica de las leyes y normas que regulan nuestra convivencia y que emanan de la propia sociedad civil a través de un sistema democrático y parlamentario.

Desde esta perspectiva y en coherencia con la voluntad de integrar nuestra actividad en los valores e inquietudes de la sociedad, Banco Sabadell entiende que las relaciones con las administraciones públicas no pueden basarse únicamente en un estricto cumplimiento de las normas, sino que además han de estar presididas por el respeto, la transparencia y la colaboración.

No obstante, las administraciones públicas rigen su actuación, a su vez, basándose en una serie de normas y procedimientos, lo que supone que los actos administrativos queden sujetos a una forma ritual. Así pues, tanto las decisiones que se toman como la manera en que se llevan a cabo se realizan a través de procedimientos formales, por lo que los canales de diálogo que se puedan establecer fuera de los propios procedimientos aportan una capacidad limitada de actuar en la mejora bilateral de esta relación.

En este contexto, Banco Sabadell determina 3 líneas de actuación:

1. Establecer líneas permanentes de comunicación con las distintas administraciones públicas, que se centralizan en la figura del interventor general de grupo, para garantizar una coordinación global y permitir que el diálogo se realice en unos niveles jerárquicos que faciliten la toma de acuerdos.
2. Establecer unos principios de actuación y una política respecto a este grupo de interés que garanticen un comportamiento homogéneo en toda la organización.
3. Dotar los medios humanos y técnicos necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales del banco buscando, además, la máxima aportación de valor desde una óptica de colaboración.

El código de conducta de Banco Sabadell estipula las siguientes pautas en las relaciones con las administraciones públicas:

- Las relaciones con las diversas administraciones públicas deben estar guiadas por el respeto institucional y el cumplimiento escrupuloso de sus resoluciones.
- Las comunicaciones de índole administrativa recibidas de las distintas administraciones públicas deben dirigirse y registrarse por aquellos ámbitos con responsabilidad para hacerlo, atendiendo siempre dentro de los plazos exigidos.
- En las relaciones con funcionarios públicos deben evitarse siempre cualquier conducta que pueda ser interpretada erróneamente como un intento de obtener contrapartidas indebidas, de tal forma que se comprometa la reputación del Banco.

## 8.1 Prevención de blanqueo de capitales

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

Para ello se ha 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 del 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.

## 8.2 Control del terrorismo

Banco Sabadell ha establecido 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.

## 8.3 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 cuanto a 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.

Todo ello se complementa en normas específicas que regulan aquellas actividades más expuestas a estos riesgos, articulando sistemas operativos y de control que evitan situaciones no deseadas:

- Procedimiento de compras (ver apartado 6.2 de esta memoria).
- Segregación de funciones en las decisiones de inversión.
- Control de conflictos de interés por la Dirección de Cumplimiento Normativo.
- Control de operaciones en el mercado de valores.
- Control de informaciones privilegiadas.



# Información adicional

09

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007

BancoSabadell



## 9. Información adicional

### Verificación externa

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, que 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 de la memoria 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@bancsabadell.com](mailto:rsc@bancsabadell.com).

Todo el proceso ha sido revisado finamente por GRI, que ha verificado el nivel A+ en la elaboración de esta memoria de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI (G3) publicada en 2006.

Nivel de aplicación de la Memoria	C	C+	B	B+	A	A+
<b>OUTPUT</b> G3 Perfil	Informe sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1, 4.4, 4.14, 4.16	Informe sobre cada criterio listado para el nivel C más: 1.2 3.0 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17				Menos requisitos que el nivel A
<b>CONTENIDOS BÁSICOS</b>  <b>OUTPUT</b> G3 Enfoque de gestión	No es necesario	Enfoque de gestión por cada categoría de indicador				Enfoque de gestión por cada categoría de indicador
 <b>OUTPUT</b> G3 Indicadores de desempeño Suplementos societarios indicadores de desempeño	Información sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno de cada: económico, social y medioambiental	Información sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno de cada: económico, social y medioambiental				Información sobre cada indicador principal de G3 y de suplementos sectoriales* teniendo en cuenta que el principio de materialidad sea a) informando sobre el indicador o b) explicando los motivos de emisión

\* Suplementos sectoriales en versión final

A+

Banc Sabadell



Revisado por Bureau veritas



Revisado por GRI



## Indicadores de sostenibilidad

La tabla que se despliega a continuación recoge todos los indicadores presentados en esta memoria, aportando aspectos significativos de la relación de Banco Sabadell con cada uno de sus grupos de interés.

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	GRI G3	2007	2006	2005
Accesibilidad	Audiencia media en los actos realizados a través de webcasting	conexiones/año	4.7,4.10	109	65	142
	Número de accionistas adheridos al BS Cuenta Accionista	número	4.7,4.10	23.223	21.832	19.039
Canales de comunicación	Número de analistas que cubren la acción del banco	número	4.7,4.10, 2.8	29	30	23
	Número de ciudades en las que se han realizado visitas a inversores	número	4.7,4.10, 2.8	12	16	19
	Número total de visitas a inversores	número	4.7,4.10, 2.8	292	328	310
Estructura del capital social	Acciones	número	4.1, 4.7,4.10, 2.8	1.224.013.680	1.224.013.680	1.224.013.680
	Accionistas	número	4.1, 4.7,4.10, 2.8	80.669	67.633	65.020
	Accionistas privados	%	4.1, 4.7,4.10, 2.8	57,2	55,3	57,0
	Inversores institucionales	%	4.1, 4.7,4.10, 2.8	42,8	44,7	43,0
Accionistas	Beneficio atribuido al grupo por acción	EUR	4.7,4.10, 2.8	0,64	0,41	0,37
	Beneficio distribuido	%	4.7,4.10, 2.8	43,75	44,61	45,25
	Capitalización bursatil	miles de EUR	4.7,4.10, 2.8	9.069.941	10.376.576	6.781.036
	Dividendo por acción	EUR	4.7,4.10, 2.8	0,28	0,21	0,17
	Eficiencia (gastos gen. de admin. sobre margen ordinario)	%	SOC2, EC1	46,67	50,47	50,53
	Eficiencia básica (gastos gen. de admin. sobre margen básico)	%	SOC2, EC1	50,08	52,96	54,20
	Liquidez	media de títulos por día	4.7,4.10, 2.8	6.296.395	4.367.510	3.715.804
	Liquidez	%	4.7,4.10, 2.8	130,14	90,63	77,10
	Precio acción sobre valor contable	Unidad	4.7,4.10, 2.8	2,01x	2,57x	2,01x
	PER (capitalización / bº neto atribuido)	Unidad	4.7,4.10, 2.8	11,59x	20,57x	14,96x
	Ratio BIS	%	SOC2, EC1	10,87	11,42	11,49
	Ratio de cobertura de morosos	%	SOC2, EC1	394,29	466,56	383,07
	Ratio de morosidad	%	SOC2, EC1	0,47	0,39	0,49
	Rentabilidad por dividendo	%	4.7,4.10, 2.8	3,78	2,45	3,02
	Rentabilidad sobre ATM (ROA)	%	SOC2, EC1	1,08	1,48	0,94
	Rentabilidad sobre RRPP (ROE)	%	SOC2, EC1	20,4	28,1	15,2
	Tier I	%	SOC2, EC1	7,22	7,33	7,96
	Valor contable por acción	Unidad	4.7,4.10, 2.8	3,68	3,30	2,76
	Valor de cotización de la acción	EUR	4.7,4.10, 2.8	7,41	8,48	5,54
	Valor máximo de cotización de la acción	EUR	4.7,4.10, 2.8	9,50	8,54	5,74
	Valor mínimo de cotización de la acción	EUR	4.7,4.10, 2.8	6,38	5,51	4,25
	Valor Nominal de la acción	EUR	4.7,4.10, 2.8	0,125	0,125	0,125

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	GRI G3	2007	2006	2005
Accionistas Transparencia	Accionistas que utilizaron la delegación de voto electrónica	número	4.7,4.10, 2.8	132	810	514
	Capital representado en las juntas, en representación	%	4.4	64,9	53,1	46,6
	Capital representado en las juntas, en total	%	4.4	74,7	73,2	71,0
	Capital representado en las juntas, presencia física	%	4.4	9,9	20,1	24,2

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	GRI G3	2007	2006	2005
Inversion	Aportaciones destinadas a acción social por ámbito	%	S01, SOC1	gráfico	gráfico	--
	Importe destinado a acción social	EUR	S01, SOC1	3.957.758	3.213.381	3.040.000
	Inversión acción social respecto beneficio neto	%	S01, SOC1	0,51	0,56	0,67
Sociedad Producto responsable	Cesión de Comision de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV	%	AM3	0,60	0,60	--
	Cesión de Comision de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV	EUR	AM3	93.376,24	97.243,76	--
	Cesión de Comision de gestión a ONG del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	%	AM3	0,35	0,35	--
	Cesión de Comision de gestión a ONG del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	EUR	AM3	190.488,81	40.722	--
	Cesión de Comision de gestión a proyectos desarrollo y ayuda humanitaria del Plan de pensiones ético y solidario	EUR	AM3	12.674,91	12.000	--
	Importe donado a ONG a traves de los BS puntos	EUR	S01	53.158	50.122	88.268
	Número de participes de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV	número	AM3	104	112	--
	Número de participes del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	número al cierre del año	AM3	567	1.182	--
	Número de planes del Plan de pensiones ético y solidario	número	AM3	764	748	710
	Patrimonio de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV	EUR	AM3	14.658.145,99	16.647.951,50	--
	Patrimonio del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	en EUR a cierre del año	AM3	25.238.116,82	83.665.149,61	--
	Patrimonio Pla de pensions ético y solidario	EUR	AM3	4.612.921,22	4.312.380,00	3.585.811,00

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	GRI G3	2007	2006	2005
Accesibilidad	Accesos a páginas por internet	en millones	EN18, EN26	445	354	273
	Nivel de accesibilidad de banca telefónica	%	EN18, EN26	92,5	92,0	92,2
	Número de clientes que disponen de correspondencia virtual	en miles	EN18, EN26	94	78	60
	Número de clientes que disponen de mensajería mediante SMS (BS móbil)	número	EN18, EN26	190.730	100.292	7.583
	Número de contratos de empresas	número	EN18, EN26	166.595	129.380	119.637
	Número de contratos de particulares	número	EN18, EN26	713.703	626.954	579.135
	Número de correos electrónicos gestionados	en miles	EN18, EN26	102	111	85
	Número de documentos visualizados en la web de cliente	en miles	EN18, EN26	8.875	6.133	5.100
	Número de llamadas atendidas vía telefónica	en miles	EN18, EN26	761	702	775
	Número de mensajes telemáticos emitidas a clientes a través de BS Mòbil	en miles	EN18, EN26	3.602	1.115	60
	Número de operaciones de empresas	en miles	EN18, EN26	52.521,3	49.764,5	45.485,8
	Número de operaciones de particulares	en miles	EN18, EN26	11.635,0	1.606,0	1.523,6
	Número de operaciones o procesos disponibles en la web de clientes	número	EN18, EN26	497	470	435
	Número de operaciones y consultas efectuadas vía telefónica	en miles	EN18, EN26	755	983	900
Clientes	Número de portales en Internet para clientes	número	EN18, EN26	17	12	11
	Número de transacciones realizadas por internet	en millones	EN18, EN26	185	152	116
Satisfacción	Clientes que siguen confiando en Banco Sabadell	%	PR5	90,90	--	--
	Satisfacción global de clientes con Banco Sabadell	1 al 7	PR5	5,82	5,87	5,85
	Satisfacción global de clientes con el gestor	1 al 7	PR5	6,01	5,97	6,04
	Satisfacción global de clientes con la oficina	1 al 7	PR5	6,00	5,97	6,09
Servicio de atención	Distribución: Porcentaje de quejas	%	PR5	47,00	45,00	56,00
	Distribución: Porcentaje de reclamaciones	%	PR5	53,00	55,00	44,00
	Número total de quejas y reclamaciones gestionadas por el SAC y el Defensor del cliente	número	PR5	1.809	1.608	1.524
	Resoluciones SAC a favor de BS	%	PR5	54,00	51,00	60,00
	Resoluciones SAC mediante acuerdos con el cliente	%	PR5	5,00	6,00	5,00
	Resoluciones SAC parcialmente favorables al cliente	%	PR5	11,00	13,00	9,00
	Servicio de atención al cliente- resoluciones SAC a favor del cliente	%	PR5	30,00	30,00	26,00
	Tiempo medio de respuesta de complejidad alta	días	PR5	27,57	24,89	--
	Tiempo medio de respuesta de complejidad baja	días	PR5	6,17	6,08	--
	Tiempo medio de respuesta de complejidad media	días	PR5	11,45	11,12	--
Transparencia	Sanciones	EUR	S08	69.101,21	0,00	--

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	GRI G3	2007	2006	2005
Beneficios sociales	Empleados con ayuda escolar para sus hijos	%	LA3	54,20	-	-
	Empleados con condiciones especiales en operaciones financieras	%	LA3	100	100	100,00
	Empleados con préstamos a interés cero	%	LA3	48,50	-	-
Canales de Participación	Importe total de los premios a propuestas del SOMI	EUR	4.17	9.900,00	8.150,00	-
	Número de empleados que han participado en el SOMI	número	4.17	988	880	-
	Ratio implantadas sobre aceptadas SOMI	%	4.17	7,86	7,00	8,00
	Sugerencias aceptadas SOMI	número	4.17	154	113	116
Conciliación vida laboral y familiar	Sugerencias presentadas SOMI	número	4.17	1.960	1.614	1.443
	Número de empleados con excedencia por curas de familiares y maternidad	número	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7	60	-	-
	Número de personas con jornada reducida no retribuida	número	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7	228	-	-
	Número de personas con permiso de lactancia acumulado	número	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7	179	-	-
Desempeño, promoción y retribución	Trabajadores que dispone de jornada reducida	%	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7	2,23	1,50	-
	Promociones totales de Banco Sabadell	%	LA1, LA3, INT7	12,27	-	-
Formación	Formación dentro del horario laboral	%	LA10, LA11, LA12	70,00	70,00	70,00
	Horas de formación por empleado	número	LA10, LA11, LA12	24,00	28	31
	Inversión en formación por empleado	EUR/empleado	LA10, LA11, LA12	348,91	335,26	337,23
	Porcentaje de personal que ha recibido formación	%	LA10, LA11, LA12	95,00	91,00	88,00
Igualdad y diversidad de oportunidades	Porcentaje de hombres en la plantilla	%	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	55,80	58,00	61,00
	Porcentaje de mujeres en la plantilla	%	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	44,20	42,00	39,00
	Puestos administrativos ocupados por mujeres / total administrativos	%	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	56,40	55,00	-
	Puestos de alta dirección ocupados por mujeres / total alta dirección	%	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	7,20	8,00	-
	Puestos directivos ocupados por mujeres / total directivos	%	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT4, INT6, INT7	24,50	23,00	19,00
	Remuneración media en puestos administrativos ocupados por mujeres	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	28.388	29.315	-
	Remuneración media en puestos administrativos ocupados por hombres	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	30.621	31.828	-
	Remuneración media en puestos de dirección ocupados por hombres	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	48.674	51.566	-
	Remuneración media en puestos de dirección ocupados por mujeres	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	45.935	48.442	-
	Remuneración media en puestos de alta dirección ocupados por hombres	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT4, INT6, INT7	91.538	93.375	-

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	GRI G3	2007	2006	2005
Empleados/as	Remuneración media en puestos de alta dirección ocupados por mujeres	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT4, INT6, INT7	80.961	89.783	-
	Antigüedad media de la Plantilla	años	LA1, INT7	15,5	18	17
	Antigüedad media de los empleados que causan baja	años	LA1, INT7	19	-	-
	Distibución de empleados por antiguedad y género	%		gráfico		
	Distribución de empleados por edad y género	número	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7	gráfico		
	Edad Media de la plantilla	años	LA1, INT7	41	41	41
	Edad media de los empleados de nueva incorporación	años	LA1, INT7	28	-	-
	Edad media de los empleados que causan baja	años	LA1, INT7	46	-	-
	Empleados de nueva incorporación con formación universitaria	%	LA1, INT7	78,00	-	-
	Número empleados en red exterior	número	LA1, INT7	268	133	270
	Número empleados en red nacional	número	LA1, INT7	9.966	9.933	9.173
	Plantilla media equivalente	número	LA1, INT7	10.191,00	9.843	9.489
	Salario medio de los empleados de nueva incorporación	EUR	LA1, INT7	30.088	-	-
	Salario medio de los empleados que causan baja	EUR	LA1, INT7	42.015	-	-
Prevención de riesgos laborales	Personal que ha recibido formación de PRL	%	LA8, LA9	100,00	100,00	-
	Índice de gravedad (jornadas perdidas/total jornadas hábiles*100)	%	LA8, LA9	3,97	3,93	3,56
	Índice de prevalencia periódico (empleados IT/total empleados*100)	%	LA8, LA9	7,85	7,46	7,50
Relaciones laborales	Bajas por despido	%	LA1, LA2	0,34	0,24	-
	Bajas por finalización de contrato	%	LA1, LA2	1,26	0,83	-
	Bajas por prejubilación y jubilación	%	LA1, LA2	0,28	-	-
	Bajas totales	%	LA1, LA2	5,20	3,90	-
	Bajas voluntarias	%	LA1, LA2	3,32	2,82	-
	Despidos disciplinarios en plantilla	%	LA1, LA2	0,34	-	0,28
	Sobre plantilla total sanciones	%	LA1, LA2	0,56	-	0,52
Selección y contratación de personal	Becarios que se ha incorporado en plantilla	%	LA1, LA2, LA3, LA13, LA14, HR4, INT2, INT6, INT7	8,6	-	-
	CV's recibidos	número	INT2, LA1, LA2	20.100	16.247	16.100
	Número de becarios que han realizado prácticas	número	LA1, LA2, LA3, LA13, LA14, HR4, INT2, INT6, INT7	187	-	-
	Número de trabajadores discapacitados	número	LA1, LA2, LA3, LA13, LA14, HR4, INT2, INT6, INT7	57	65	63
	Porcentaje de contratos indefinidos	%	INT2, LA1, LA2	94	-	95,8

	Aspecto	Indicador	Unidad de medida	GRI G3	2007	2006	2005
proveedores	Comunicación	Invitaciones a participar en proceso	número	EC6, SUP1, SUP2	3.063	2.574	1.635
		Procesos de compra generados	número	EC6, SUP1, SUP2	421	430	248
	Selección	Proveedores evaluados con ISO 14001/anual	%	EC6, SUP1, SUP2	15	15	--
		Proveedores evaluados con ISO 9001:2000 o EFQM	%	EC6, SUP1, SUP2	27,00	33,00	--
		Importe total adjudicado a proveedores	EUR	EC6, SUP1, SUP2	52.225.905	70.423.946	41.983.762
		Media de proveedores invitados por proceso	número	EC6, SUP1, SUP2	8,53	--	--
		Número de proveedores ganadores	número	EC6, SUP1, SUP2	247	257	17

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	Alcance	GRI G3	2007	2006	2005
Consumo agua	Consumo de agua	EUR	España	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	315.371	266.967	297.590
	Consumo de agua por empleado	EUR	España	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	31,01	28,17	31,36
	Consumo de agua por empleado )	L/empleado	Sede de Sant Cugat del Vallés	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	8,43	--	--
	Consumo de agua por menú servido	L/menu	Sede de Sant Cugat del Vallés	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	0,24	--	--
Consumo de electricidad	Consumo de energía eléctrica (4 sedes corporativas)	MKw	Corporativas	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19	16.720	17.254	--
	Consumo de energía eléctrica	EUR	España	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19	6.749.950	5.729.699	5.163.390
	Consumo eléctrico por empleado	EUR	España	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19	662,34	604,59	544,14
Consumo de Papel y cartón	Consumo de papel blanco por empleado	Kg/empleado	España	EN1, EN2, EN22, EN26	39,75	--	--
	Consumo de papel blanco por empleado(DIN A4)	Kg/empleado	Sede de Sant Cugat del Vallés	EN1, EN2, EN22, EN26	36,47	--	--
	Consumo de papel por empleado	Kg/empleado	España	EN1, EN2, EN22, EN26	51,21	63	81
	Consumo de papel reciclado por empleado	Kg/empleado	España	EN1, EN2, EN22, EN26	11,46	--	--
	Consumo de papel reciclado por empleado (DIN A4)	Kg/empleado	Sede de Sant Cugat del Vallés	EN1, EN2, EN22, EN26	65,09	--	--
Emisiones CO <sub>2</sub>	Emisiones CO <sub>2</sub> - derivadas del consumo eléctrico	Tn CO <sub>2</sub>	Corporativas	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	6.399	7.861,00	--
	Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Autos	Tn CO <sub>2</sub>	España	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	1.772	1.641,00	--
	Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Autos por empleado	Tn CO <sub>2</sub> /empleado	España	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	0,174	0,170	--
	Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Avión	Tn CO <sub>2</sub>	España	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	2.246	1.347,00	--
	Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Avión por empleado	Tn CO <sub>2</sub> /empleado	España	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	0,220	0,137	--
Inversión en energías renovables	Instalaciones de energías renovables con participaciones en el capital social actualmente en funcionamiento.	detalle	España	EC2, EC8, EC9, EN6, F12, IB1, IB2, IB3	tabla		
	Instalaciones de energías renovables con participaciones en el capital social proyectadas	detalle	España	EC2, EC8, EC9, EN6, F12, IB1, IB2, IB3	tabla		
	Instalaciones de energías renovables financiadas durante el año	detalle	España	EC2, EC8, EC9, EN6, F12, IB1, IB2, IB3	tabla		
Residuos no peligrosos	Residuos de papel y cartón	kg	España	EN3, EN4, EN5, EN8, EN9, EN10, EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	810.540	793.220	973.070
	Residuos de papel y cartón por empleado	Kg/empleado	España	EN1, EN2, EN8, EN9, EN10, EN21, EN22, EN26	78,04	82,67	104,25
	Tóner reciclado / empleado	unidades/ empleado	España	EN1, EN2, EN22, EN26	1,19	1,07	1,06

## 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 de 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.



Índice	Página	Descripción	Verificación
<b>1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
1.1	2-3	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	✓
1.2	2-3; 29-30	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	✓
<b>2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2.1	2-3; 6; 14; 36	Nombre de la organización.	✓
2.2	21-22	Principales marcas, productos y/o servicios. Se debe indicar el papel que desempeña en el proceso de abastecimiento de estos productos y/o servicios y en qué medida la organización recurre a la subcontratación.	✓
2.3	16-20	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	✓
2.4	14	Localización de la sede principal de la organización.	✓
2.5	23	Número de países en los que opera la organización y el nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	✓
2.6	36	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	✓
2.7	17-23	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	✓
2.8	6; 15-16; 22-23; 37-40; 80-81	Dimensiones de la organización informante.	✓
2.9	2-3; 10-11; 36	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, la estructura y la propiedad de la organización (localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones, y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital).	✓
2.10	13	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	✓
<b>3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>			
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
3.1	6	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	✓
3.2	6	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	✓
3.3	6; 9	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	✓
3.4	29-30; 139	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	✓
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>			
3.5	2-3; 6; 29-33	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: determinación de la materialidad; prioridad de los aspectos incluidos en la memoria; identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria	✓

3.6	6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	✓
3.7	89; 108-109; 129	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	✓
3.8	NA <sup>1</sup>	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	✓
3.9	95; 108-109	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	✓
3.10	NA <sup>2</sup>	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	✓
3.11	NA <sup>3</sup>	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	✓
<b>INDICE DEL CONTENIDO GRI</b>			
3.12	131-136	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar toda la información	✓
<b>VERIFICACION</b>			
3.13	2-3; 29-30; 121	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	✓
<b>4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
<b>GOBIERNO</b>			
4.1	37-39	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Describe el mandato y la composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indica su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.	✓
4.2	38	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	✓

4.3	38	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	✓
4.4	41-42; 84; 93; 114	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. (Mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno; Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como "comités de empresa" a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno; Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el período que cubre el informe.)	✓
4.5	Punto B.1.11 de la página 14 del Informe de Gobierno Corporativo	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	✓
4.6	Punto C.5 de la página 41 del Informe de Gobierno Corporativo	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	✓
4.7	37-39; Punto B.1.18 páginas 18-21 del Informe de Gobierno Corporativo	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	✓
4.8	24-27; 117	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	✓
4.9	26-27; 73-75; 100-101; 113	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. Indíquese la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.	✓
4.10	26-27; 37-39	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	✓
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>			
4.11	113. Ver páginas 102-113 del Informe Anual	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓
4.12	137	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. (Se debe incluir la fecha de adopción y a qué países u operaciones se aplican.)	✓

4.13	14	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: (esté presente en los órganos de gobierno; participe en proyectos o comités; proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios; tenga consideraciones estratégicas).	✓
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
4.14	31-32	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	✓
4.15	29-33	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. Este apartado incluirá el procedimiento de la organización para la definición de sus grupos de interés, así como para la determinación de los grupos que participan y los que no.	✓
4.16	29-33; 69-70; 94; 100	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés. Este apartado puede incluir estudios y encuestas, grupos de discusión, grupos de expertos sociales, grupos de asesores empresariales, comunicaciones escritas, estructuras directivas/sindicatos y otros medios. La organización deberá indicar si alguna parte del proceso de inclusión se desarrolló específicamente como parte del proceso de elaboración de la memoria.	✓
4.17	29-33; 93-94	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	✓

1 El alcance del informe es exclusivamente Banco Sabadell; no se incluyen las especificaciones en el punto 3.8

2 No se ha reexpresado ninguna información aparecida en el informe del año pasado.

3 No se han producido cambios significativos, excepto la adquisición de TransAtlantic Bank de Miami (EEUU) ya explicitado en el capítulo 1.

4 No existen ayudas financieras significativas, sólo deducciones fiscales.

<b>ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>				
Índice	Página		Descripción	Verificación
<b>5 A DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>				
Enfoque de gestión		Páginas 15-22 Ver páginas 34-90 del Informe Anual		
DESEMPEÑO ECONÓMICO	PRIN	EC1	15; 52; 60	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
	PRIN	EC2	112-113	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
	PRIN	EC3	85-87; 95-96	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
	PRIN	EC4 <sup>4</sup>	NA <sup>4</sup>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

						PRESENCIA EN EL MERCADO											
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		PRIN		ADIC		EC5		84		Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓						
		PRIN		ADIC		EC6		99		Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓						
		PRIN		ADIC		EC7		83		Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	✓						
MATERIALES		PRIN		ADIC		EC8		52-58; 112-113		Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	✓						
		PRIN		ADIC		EC9		52-58; 112-113		Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	✓						
<b>5B DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>																	
Enfoque de gestión		Páginas 104-114															
ENERGÍA	MATERIALES		PRIN	PRIN	EN1	108-109	Materiales utilizados por peso y volumen.		✓								
			PRIN	PRIN	EN2	109	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		✓								
AGUA	ENERGÍA		PRIN	PRIN	EN3	108	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		✓								
			PRIN	PRIN	EN4	108	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		✓								
BIODIVERSIDAD	AGUA		ADIC	ADIC	EN5	107-108	Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia.		✓								
			ADIC	ADIC	EN6	107-108	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.		✓								
	BIODIVERSIDAD		PRIN	PRIN	EN7	107-108	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		✓								
			PRIN	PRIN	EN8	108	Captación total de agua por fuentes.		✓								
	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		ADIC	ADIC	EN9	108	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		✓								
			ADIC	ADIC	EN10	108	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		✓								
		PRIN	PRIN	EN11	NA <sup>6</sup>	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		✓									

<sup>6</sup> Banco Sabadell no dispone de terrenos, ni en propiedad ni arrendados ni gestionados, ubicados en zonas protegidas o de alto valor en biodiversidad.

BIODIVERSIDAD		PRIN		ADIC		EN12		NA <sup>7</sup>		Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		✓	
		PRIN		ADIC		EN13		NA <sup>8</sup>		Hábitats protegidos o restaurados.		✓	
		PRIN		ADIC		EN14		NA <sup>9</sup>		Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		✓	
		PRIN		ADIC		EN15		NA <sup>10</sup>		Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		✓	
		PRIN		ADIC		EN16		108		Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		✓	
		PRIN		ADIC		EN17		108		Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		✓	
		PRIN		ADIC		EN18		43; 63; 76; 97; 102; 104; 108; 115		Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		✓	
		PRIN		ADIC		EN19		108		Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		✓	
		PRIN		ADIC		EN20		NA <sup>11</sup>		NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		✓	
		PRIN		ADIC		EN21		108; 110		Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		✓	
		PRIN		ADIC		EN22		109; 110		Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		✓	
		PRIN		ADIC		EN23		NA <sup>12</sup>		Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		✓	
		PRIN		ADIC		EN24		NA <sup>13</sup>		Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		✓	
		PRIN		ADIC		EN25		108; 110		Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		✓	

<sup>7</sup> La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad o sobre espacios protegidos.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad.

<sup>10</sup> La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad.

<sup>11</sup> Banco Sabadell no tiene emisiones de NOx o SOx significativas.

<sup>12</sup> Durante el ejercicio reportado no se han producido ningún derrame accidental significativo.

<sup>13</sup> No se transportan residuos peligrosos de forma significativa.

GENERAL	PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRIN	EN26	43; 63; 76; 97; 102; 104; 111; 115	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	✓
GENERAL	CUMPLIMENTO NORMATIVO	PRIN	EN27	NA <sup>14</sup>	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	✓
GENERAL	TRANSPORTE	AIDIC	EN28	72	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	✓
GENERAL	AIDIC	EN29	NA <sup>15</sup>	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	✓	

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.

16 No disponible

Suplemento del Sector de servicios financieros	F1	105; 113	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	✓
	F2	113	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	✓
	F3	113	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	✓
	F4	113	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	✓
	F5	113	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	✓
	F6	113	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.	✓
	F7	113	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	✓
	F8	113	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	✓
	F9	113	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	✓

Suplemento del Sector de servicios financieros	F10	113	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	✓
	F11	113	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.	✓
	F12	113	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	✓
	F13	15; 17-22	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	✓
5C DIMENSIÓN SOCIAL				
Enfoque de gestión		Páginas 45-62		
EMPLEO	PRIN	LA1	80-82	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
	PRIN	LA2	80-82	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
	AIDIC	LA3	85-87	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
RELACIONES EMPRESAS/ TRABAJADOR	PRIN	LA4	84	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
	PRIN	LA5	84	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
	AIDIC	LA6	96	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	PRIN	LA7	95	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
	PRIN	LA8	95-96	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
	AIDIC	LA9	95-96	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	PRIN	LA10	89	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
	AIDIC	LA11	88-89	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
	AIDIC	LA12	88	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES							
		PRIN	LA13	82: Inf.Gob Corporativo. Punto B.1.12	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	✓	
		PRIN	LA14	82	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	✓	
Enfoque de gestión		Páginas 26-27; 137					
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		PRIN	HR1	26-27; 137	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	✓	
		PRIN	HR2	26-27; 137	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	✓	
		AIDIC	HR3	26-27; 137	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	✓	
NO DISCRIMINACIÓN		PRIN	HR4	82	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	✓	
LIBERTAD D ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		PRIN	HR5	26-27; 137	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	✓	
EXPLORACIÓN INFANTIL		PRIN	HR6	26-27; 137	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	✓	
TRABAJOS FORZADOS		PRIN	HR7	26-27; 137	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	✓	
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		AIDIC	HR8	26-27; 137	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	✓	
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		HR9	NA		Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	✓	

Enfoque de gestión		Páginas 26-27; 45-62				
COMUNIDAD	PRIN	S01	44-62	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	✓	
CORRUPCIÓN	PRIN	S02	26-27; 117-119	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	✓	
POLÍTICA PÚBLICA	PRIN	S03	26-27; 117-119	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	✓	
Enfoque de gestión		SO4	NA <sup>17</sup>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	✓	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PRIN	S05	NA <sup>18</sup>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	✓	
COMPORTAMIENTO DE LA COMPETENCIA DESLEAL	AIDIC	S06	NA <sup>19</sup>	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	✓	
Enfoque de gestión		SO7	NA <sup>20</sup>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	✓	
Enfoque de gestión		SO8	72	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	✓	
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	PRIN	PR1	NA <sup>21</sup>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	✓	
Enfoque de gestión		AIDIC	PR2	NA <sup>22</sup>	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	✓

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

18 No se participa en el desarrollo de políticas públicas ni se llevan a cabo actividades de lobbying.

19 No se realizan aportaciones financieras de ningún tipo a partidos políticos o a instituciones relacionadas.

20 No se han producido prácticas monopolísticas o contra la libre competencia durante el periodo reportado.

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

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

SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PRIVACIDAD DEL CLIENTE	COMUNICACIONES DE MARKETING	PRIN	PR3			
				71-72			
				Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.			
				✓			
				PR4			
				71-72			
				Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			
				✓			
				PR5			
				69-70			
				Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.			
				✓			
				PR6			
				71-72			
				Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.			
				✓			
				PR7			
				71-72			
				Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			
				✓			
				PR8			
				71-72			
				Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.			
				✓			
				PR9			
				72			
				Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.			
				✓			
GESTIÓN DE LA RSC				RSC1			
				30			
				Política de RSC.			
				✓			
				RSC2			
				29-30			
				Organización de la RSC.			
				✓			
				RSC3			
				2; 121			
				Auditorías de la RSC.			
				✓			
				RSC4			
				26-27			
				Gestión de los temas sensibles.			
				✓			
				RSC5			
				72; 82			
				Incumplimiento.			
				✓			
				RSC6			
				33			
				Diálogo con las partes interesadas.			
				✓			
DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO				INT1			
				78-79			
				Política interna de RSC.			
				✓			
				INT2			
				80-81			
				Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo.			
				✓			
				INT3			
				93			
				Satisfacción del empleado.			
				✓			
INT4				82; Ver punto B.1.11 de la página 14 del Informe de Gobierno Corporativo			
				Retribución de los altos directivos.			
				✓			

SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD			
GESTIÓN DE ACTIVOS	GESTIÓN DE INVERSIONES BANCA MINORISTA	PROVEEDORES	DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD	INT5			
				82; Ver punto B.1.11 de la página 14 del Informe de Gobierno Corporativo			
				Retribución vinculada a la sostenibilidad.			
				✓			
				INT6			
				82			
				Ratio salarial hombre/mujer.			
				✓			
				INT7			
				80-82			
SEGUROS				Perfil de los empleados.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				SOC1			
				27-29; 60-62			
				Obras benéficas.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				SOC2			
				15			
				Valor económico añadido.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				SUP1			
				100-101			
				Seguimiento de los principales proveedores.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				SUP2			
				100			
				Satisfacción de los proveedores.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				RB1			
				50-51; 55-58			
				Aspectos sociales asociados a la banca minorista.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				RB2			
				55; 56 Ver páginas 62-90 del Informe anual			
				Perfil de la política de Créditos.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				RB3			
				50-51; 55-58			
				Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				IB1			
				112-113			
				Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				IB2			
				112-113			
				Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				IB3			
				112-113			
				Operaciones con un alto contenido social y medioambiental.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				AM1			
				52-55			
				Aspectos sociales de la política de gestión de activos.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				AM2			
				52-55			
				Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				AM3			
				52-55			
				Actividad del accionista orientada a la inversión socialmente responsable.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				INS1			
				76-78 del Informe anual de gestión			
				Aspectos sociales de la política de seguros.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				INS2			
				67-68			
				Perfil del cliente.			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				INS3			
				73-75			
				Reclamaciones de los clientes			
				✓			
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				INS4			
				76-78 del Informe anual de gestión			
				Seguros con aspectos de sostenibilidad			
				✓			

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde enero de 2005 Banco Sabadell está adherido 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:

Principio	Indicador GRI
Principio 1 <b>Las empresas y los Derechos Humanos</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9
Principio 2 <b>Vulneración de los Derechos Humanos</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1, HR2, HR8
Principio 3 <b>Las empresas y la libertad de asociación</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	LA4, LA5, HR58
Principio 4 <b>Las empresas y el trabajo forzoso y coacción</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR78
Principio 5 <b>Eradicación del trabajo infantil.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR68
Principio 6 <b>La discriminación en el empleo.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	LA2, LA10, LA13, LA14, HR4
Principio 7 <b>Las empresas y el medio ambiente</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	4.11

Principio 8 <b>Iniciativas para el respeto medioambiental</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN27, EN30
Principio 9 <b>Difusión de tecnologías ecológicas</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26, EN27
Principio 10 <b>Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	S02, S03, S04

Los principios del Pacto Mundial representan un compromiso de mejora continua y de difusión de los principios a la sociedad.

En este sentido, en la intranet corporativa está disponible una presentación en relación con el compromiso adoptado con los diez principios del Pacto Mundial, cuya finalidad es darlo a conocer al equipo humano del Banco. De esta forma, se pretende 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. Durante el 2007 Banco Sabadell ha tenido representación en jornadas y seminarios de implantación organizados por la Asociación Española del Pacto Mundial.

A partir de 2006 Banco Sabadell presenta sus informes de progreso del Pacto Mundial, documentos realizados anualmente para evaluar el compromiso de nuestra entidad adherida al Pacto Mundial. Puede consultarlos a través de [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org).

## Glosario

**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 (European Foundation for Quality Management) de excelencia:** 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 el modo de 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 que 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.

## 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: 935 916 337 - rsc@bancsabadell.com

Estamos interesados en conocer su opinión sobre la Memoria RSC 2007 del Banco Sabadell. Lo puede realizar a través de:

**[www.bancsabadell.com/rsc/encuesta](http://www.bancsabadell.com/rsc/encuesta)**

