

B S
Memòria de
Responsabilitat
Social
Corporativa 2008

Memòria anual 2008

Responsabilitat Social Corporativa

Carta del president

Per sisè any consecutiu, em complau presentar la nostra Memòria de Responsabilitat Social Corporativa corresponent a l'exercici de 2008, mitjançant la qual volem compartir aquelles activitats, fets i assoliments resultants de la integració dels valors socials i ambientals en la nostra gestió empresarial.

La Memòria ha estat elaborada seguint la guia G3 del Global Reporting Initiative i sotmesa a la verificació d'auditors externs amb la finalitat de garantir l'exactitud dels continguts. Com a resultat, la Memòria de RSC ha rebut la qualificació d'A+.

D'acord amb els suggeriments dels grups d'interès, aquest any s'ha treballat en la millora dels continguts i del format de la Memòria. Com a novetat, a l'inici de cada capítol s'ha inclòs un mapa de relació amb altres grups d'interès per tal de representar gràficament la sinergia entre els programes de responsabilitat social corporativa. També s'ha afegit una cronologia de les polítiques i les actuacions per tal de destacar els avenços del banc en cada àmbit any rere any.

D'altra banda, amb l'objectiu d'incrementar la implicació dels empleats en l'elaboració de la Memòria, augmentar el coneixement dels nostres programes de responsabilitat social a tota la nostra plantilla i provocar el debat sobre aspectes de millora, s'ha organitzat un concurs de fotografia per il·lustrar els temes desenvolupats en cada capítol. Les fotografies publicades a la Memòria són obres originals dels nostres empleats i empleades i van ser seleccionades i premiades per un jurat.

Banc Sabadell entén la responsabilitat social corporativa com la cerca d'un equilibri en la satisfacció general de les necessitats del conjunt dels seus grups d'interès. Amb aquest objectiu, desenvolupa polítiques i programes susceptibles de generar una repercussió positiva tant sobre l'entorn econòmic com sobre l'ambiental i social.

El 2008, Banc Sabadell ha adaptat el Pla Òptima al nou escenari econòmic. En el nou Pla director Òptima mantenim el focus en la millora de la productivitat comercial i l'eficiència operativa, alhora que gestionem adequadament el balanç, els ingressos i els costos, cercant l'equilibri entre les necessitats de cada grup d'interès.

Per a Banc Sabadell, l'exercici de la responsabilitat social ha de tenir el seu focus principal en l'activitat mateixa de l'empresa. Per això, integra els principis ètics en tots els aspectes de la seva gestió empresarial i, com a entitat financera compromesa amb la societat amb la qual es relaciona, promou el desenvolupament de solucions financeres que contribueixen al desenvolupament sostenible.

Dia a dia recorrem el camí de la millora contínua tant en la qualitat de gestió de l'empresa com en la relació amb els nostres grups d'interès. Fruit d'això, aquest any Banc Sabadell ha renovat la màxima distinció d'Excel·lència, segons el model EFQM, de 500+ (Segell d'Or), una puntuació millor que l'obtinguda en la darrera valoració.

Pel que fa a avenços realitzats en l'exercici de 2008, en relació amb els nostres clients, s'ha potenciat l'ús de les noves tecnologies, incrementant l'accessibilitat i la seguretat dels nostres serveis mitjançant la implantació de llocs web sota les normes d'accessibilitat W3C – WAI A.

La millora en la qualitat de servei que es presta als clients constitueix un repte constant per a Banc Sabadell. Per més de sis anys consecutius, Banc Sabadell ha consolidat la seva posició com a entitat líder en menor nombre de reclamacions tramitades en el Banc d'Espanya (ràtio nombre de reclamacions/milions d'euros de volum de negoci).

Banc Sabadell és conscient que la consecució dels seus objectius depèn de l'equip humà. Per aquesta raó, pretén atreure, motivar i fidelitzar un equip de persones competent i professional. En aquest sentit, el 2008 es va aprovar un programa específic per a la potenciació del talent intern com a eix del creixement orgànic de la plantilla. La qualitat directiva, la selecció, la formació, la gestió del talent, la compensació, la comunicació o la gestió de processos són algunes de les palanques d'actuació que componen aquest programa i que, al seu torn, defineixen els nous plans previstos per al 2009.

En relació amb els nostres proveïdors, s'ha dissenyat un codi d'ètica específic que té com a objectiu fer extensiva a la nostra cadena de subministrament els principis ètics i de responsabilitat social corporativa que ens regeixen. Encara seguim aprofundint en les oportunitats i capacitats que ens brinda el nostre sistema de gestió global de compres, que ens permet major eficiència respectant el dret al legítim benefici del proveïdor.

Des de l'any 2004, el banc disposa d'una política ambiental i, el 2006, es va constituir el Comitè de Medi Ambient amb la missió de dirigir i coordinar, en tota la seva extensió, les activitats de gestió mediambiental. Des d'aleshores, l'entitat es troba en un procés progressiu de sistematització i normalització de la gestió ambiental, enfocat en una primera fase a la implantació de la ISO 14001 a les seues corporatives i, en una segona fase, a la xarxa d'oficines. Actualment, tres de les seues corporatives de Banc Sabadell estan certificades amb la ISO 14001 i, en el moment de redactar aquesta memòria, està en procés de certificació la seua corporativa Edifici Serrano a Madrid. D'altra banda, Banc Sabadell ha consolidat el seu posicionament com a entitat de referència en inversió i finançament de projectes orientats a l'explotació de fonts d'energies renovables i no contaminants, amb la qual cosa contribueix a un model energètic sostenible.

La nostra trajectòria com a empresa responsable també ha estat avalada durant l'any 2008 per la nostra inclusió en els índexs de sostenibilitat FTSE4Good i FTSE4Good IBEX. A més, i d'acord amb el que estableix la nostra Política d'accionistes i inversors, en l'exercici del 2008 s'ha incrementat la transparència informativa amb l'elaboració d'un Informe de Govern Corporatiu ajustat al que estableix el Codi unificat, en el qual queda reflectit l'excel·lent nivell de compliment amb les Recomanacions contingudes en aquest Codi i que ret compte del nostre sistema de govern corporatiu equilibrat i transparent.

Aquests assoliments reconeixen i són fruit dels esforços realitzats els últims anys en l'entorn econòmic, social i ambiental i ens porten a seguir avançant a aprofundir de manera positiva en la nostra relació amb els nostres grups d'interès i en el compliment del nostre compromís amb els 10 principis del Pacte Mundial sobre drets humans i laborals, responsabilitat mediambiental i prevenció de la corrupció.



Josep Oliu i Creus
President

Índex

1. Perfil del grup

1.1 Històric

1.2 Activitat de Banc Sabadell

1.2.1 Indicadors econòmics

1.2.2 Estructura organitzativa

1.2.3 El nostre negoci

1.2.4 Marques comercials

1.2.5 Distribució geogràfica

1.3 Pla Òptima

1.4 Banc Sabadell, orientat envers a l'excel·lència empresarial

1.5 Patrocini i mecenatge. Les fundacions

1.6 La responsabilitat social a Banc Sabadell

1.6.1 Missió, visió i valors

1.6.2 Normes ètiques de conducta professional

1.6.3 Gestió de la RSC

1.6.4 Banc Sabadell i els seus grups d'interès

2. Banc Sabadell i els seus accionistes

Austeritat i prudència

2.1 Govern Corporatiu

2.2 Política de rendibilitat i solvència. Liquiditat de l'acció

2.3 Inclusió en índexs borsaris sostenibles

2.4 Amortització d'autocartera

2.5 Transparència informativa

2.6 Participació dels accionistes

2.7 Productes específics per a l'accionista

3. Banc Sabadell i la societat

Innovació i proximitat

3.1 Solucions financeres

3.1.1 Per a particulars i professionals

3.1.2 Línies ICO/BEI per a empreses

3.2 Productes responsables

3.2.1 Inversions socialment responsables (ISR)

3.2.2 Pla de Pensions Ètic i Solidari

3.2.3 BS Punts a ONG

3.3 Acció social

4. Banc Sabadell i els seus clients

Voluntat de servei, proximitat i adaptabilitat

4.1 Qualitat al servei del client

4.2 Accessibilitat i seguretat dels serveis a clients

4.3 Transparència de la informació i principis ètics de publicitat

4.4 Protecció de dades personals

4.5 Satisfacció del client

4.6 Gestió de queixes i reclamacions

5. Banc Sabadell i els seus empleats

Professionalitat i treball en equip

5.1 Perfil de la plantilla

5.2 Desenvolupament de la carrera professional

5.2.1 Selecció i promoció

5.2.2 Formació i gestió de l'acompliment

5.2.3 Compensació salarial

5.3 Principis d'igualtat, salut i llibertat d'associació

5.3.1 Pla d'igualtat

5.3.2 Integració laboral de discapacitats

5.3.3 Seguretat i salut

5.3.4 Llibertat d'associació i negociació col·lectiva

5.4 Millores laborals

5.4.1 Conciliació de la vida laboral i familiar

5.4.2 Beneficis socials

5.5 Diàleg i participació

5.5.1 Canals de comunicació

5.5.2 Canals de seguiment i escolta

5.5.3 Propostes de millora

6. Banc Sabadell i els seus proveïdors

Ètica i responsabilitat social

- 6.1 Procés de contractació
 - 6.2 Canals de comunicació
-

7. Banc Sabadell i el medi ambient

Sostenibilitat

- 7.1 Comitè de Medi Ambient
 - 7.2 Sistema de gestió ambiental
 - 7.2.1 Consums i emissions
 - 7.2.2 Gestió de residus
 - 7.2.3 Ambientalització de la compra
 - 7.3 Activitat financera i sostenibilitat
 - 7.3.1 Valoració del risc ambiental en les operacions
 - 7.3.2 Inversió en energies renovables
 - 7.3.3 Finançament d'energies renovables
 - 7.4 Comunicació i sensibilització ambiental
-

8. Finances responsables

Ètica i responsabilitat social

- 8.1 Funció de compliment normatiu
 - 8.2 Prevenció del blanqueig de capitals i bloqueig al finançament del terrorisme
 - 8.3 Control del mercat de valors i MiFID
 - 8.4 Prevenció de pràctiques de corrupció
-

9. Informació addicional

- Procés d'elaboració de la Memòria de RSC
- Informe de verificació externa
- Codis, polítiques i normes internes en relació amb els grups d'interès
- Indicadors de sostenibilitat
- Premis i reconeixements
- Associacions
- Indicadors de GRI3-Suplements de GRI-SPI Finance-EPI Finance
- Pacte Mundial de les Nacions Unides
- Glossari

- Contacti amb nosaltres

01

Perfil del grup

Perfil del grup

Banc Sabadell és el quart grup bancari espanyol, integrat per diferents bancs, marques, societats filials i societats participades que engloben tots els àmbits del negoci financer sota un denominador comú: professionalitat i qualitat.

Un equip humà jove i ben preparat, dotat dels recursos tecnològics i comercials més moderns, i una organització multimarca i multicanal enfocada al client, permeten a Banc Sabadell ocupar una destacada posició en el mercat en banca personal i d'empreses.

Dades Bàsiques del grup Banc Sabadell

	2008	2007	2006
Total d'actius (milions d'euros)	80.378,1	76.776	72.779,8
Benefici atribuït (milions d'euros)	673,8	782,3	569,3
Nombre d'accionistes	88.289	80.669	67.633
Nombre d'oficines a Espanya	1.225	1.225	1.187
Nombre d'empleats	9.929	10.234	10.066
Caixers automàtics	1.467	1.474	1.421

1.1 Històric

Banquers des del 1881

- 1881** El 31 de desembre de 1881, un col·lectiu de 127 empresaris i comerciants de Sabadell (Barcelona) funden el banc, per tal de finançar la indústria local i proveir-la de matèries primeres (llana i carbó) en condicions més favorables.
- 1907** Banc Sabadell inicia una nova etapa: liquida els negocis no bancaris i enfoca la seva activitat envers la banca comercial.
- 1953** Els accionistes, amb la finalitat de preservar la independència de l'entitat, constitueixen un pacte de sindicació de les accions.
- 1965** Comença la seva expansió territorial en forma de "taca d'oli" cap a les poblacions més pròximes.
- 1968** Pioner en la informatització bancària a Espanya, incorpora la nova tecnologia en els processos comptables i administratius.

1975

Inicia la seva expansió fora de Catalunya amb l'obertura d'una oficina a Madrid.

1978

Expansió internacional: s'inaugura a Londres, en el cor mateix de la City, la primera oficina a l'estranger.

1986

Introducció de la banca a distància: el telèfon (FonoBanc) i l'ordinador (InfoBanc) s'incorporen com a nous canals de comunicació i de servei als clients.

1988

Es constitueix Sabadell Multibanca, banc especialitzat en la gestió de patrimonis i banca privada: neix així el grup Banc Sabadell.

1996

S'adquireix el banc NatWest España –que comercialment adopta la denominació de Solbank–, fet que comporta també la incorporació del Banc d'Astúries. Amb aquesta operació, Banc Sabadell incrementa la seva dimensió i capacitat operativa i passa a ser el sisè grup bancari per recursos de clients en el rànquing espanyol.

1998

Llançament de BancSabadell Net, primer servei de banca per Internet.

2000

Banco Herrero s'incorpora al grup i aquest es consolida en la quarta posició del rànquing bancari espanyol.

2001

Banc Sabadell surt a borsa i inicia una nova etapa.

2002

El banc afronta el nou mil·lenni amb una organització reforçada i una estratègia multimarca i multicanal, amb noves línies de negoci, un clar enfocament envers el client i la consolidació i el creixement com a objectius.

2003

Banc Sabadell presenta una OPA pel 100% del capital de Banco Atlántico, S.A.

2004

Ampliació de capital per finançar l'adquisició del Banco Atlántico i formalització de la compra. Culminació de la integració tecnològica i operativa de Banco Atlántico en el grup i creació de la marca comercial SabadellAtlántico.

2006

Adquisició de Banco Urquijo, operació que consolida Banc Sabadell com a segon banc d'Espanya en el negoci de banca privada.

2007

Banc Sabadell adquireix TransAtlantic Bank de Miami (EUA).

2008

Banc Sabadell i Zurich acorden una aliança estratègica per desenvolupar a Espanya l'activitat d'assegurances de vida, plans de pensions i assegurances generals diferents de les de vida. Integració de les xarxes de Banca Comercial i de Banca d'Empreses sota una única direcció territorial.

Dades rellevants de l'any 2008

Gener

- Banco Urquijo obté el primer lloc en 13 categories del premi Millor Banc Privat d'Espanya atorgat per la revista *Euromoney*.
- Patrocini de l'exposició "Quin Art? Discursos sense Fronteres" a la Sala Banco Herrero, a Oviedo.
- Manuel Palma Marín s'incorpora com a nou conseller a Banco Urquijo.
- Banc Sabadell presenta el projecte «Oficina sostenible».

Febrer

- Banc Sabadell introdueix a Espanya la Instantcard.
- Leo Messi renova el seu contracte d'imatge amb Banc Sabadell.
- El banc acull una conferència del president del BCE, Jean-Claude Trichet, en el marc de l'acord amb la Barcelona School of Economics.

Març

- Standard & Poor's confirma els ratings de l'entitat.
- Banc Sabadell, inclòs en els índexs FTSE4Good.
- Banc Sabadell celebra la Junta General Ordinària d'Accionistes.

Abril

- Banc Sabadell obre el mercat de cèdules hipotecàries a termini per un import de 1.250 milions d'euros.
- Celebració de la convenció anual de negoci de la seva xarxa internacional.
- Banc Sabadell adquireix el 25% d'Adelanta Corporación.
- María José García Beato, nomenada secretària general.
- Es celebra a Barcelona l'Open Sabadell Atlàntic – 56è Trofeu Comte de Godó, patrocinat per Banc Sabadell.

Maig

- Banc Sabadell i el grup Hotusa impulsen un premi a la innovació i el talent en el sector turístic.
- TransAtlantic Bank patrocina el primer campus del Futbol Club Barcelona a Miami.
- Els nens més desafavorits de Rosario (Argentina) i els esportistes olímpics de Special Olympics, beneficiaris principals de la innovadora acció solidària de l'Open SabadellAtlántico de tennis.

Juny

- Salvador Grané i Xavier Vela, nous sotsdirectors de l'entitat.
- Banc Sabadell i Vodafone España posen en marxa la signatura electrònica mòbil per als processos corporatius de l'entitat.
- Formalització amb el banc finlandès Suomen Hypoteekkiyhdistys d'un acord per a la prescripció mútua de clients.
- El Banc d'Espanya autoritza l'ús dels models interns de risc de Banc Sabadell per al càlcul dels requeriments de capital que estableix Basilea II.
- Lliurament del XI Premi Família-Empresa, patrocinat per Banc Sabadell, a Màlaga.

Juliol

- Banc Sabadell i Zurich uneixen les forces per liderar el sector de bancassegurances a Espanya.
- Acord d'imatge amb la nedadora olímpica Gemma Mengual.
- Lliurament del III Premi Banc Sabadell a la recerca biomèdica.
- Fitch confirma els ratings de Banc Sabadell.
- Banc Sabadell signa la línia ICF Crèdit 2008.
- Exposició de Banco Herrero a la Fira Internacional de Mostres d'Astúries.

Agost

- Banc Sabadell llança al mercat la primera targeta prepagament promoguda per una entitat financera espanyola.

Setembre

- Banc Sabadell es ratifica com a líder de la banca espanyola en qualitat de servei, segons el Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.
- Inauguració de l'edifici corporatiu del banc a Madrid.
- Lliurament del VII Premi Fundació Banco Herrero a la recerca econòmica.
- Presentació del patrocini de la Lliga Asobal SabadellAtlántico d'handbol.

Octubre

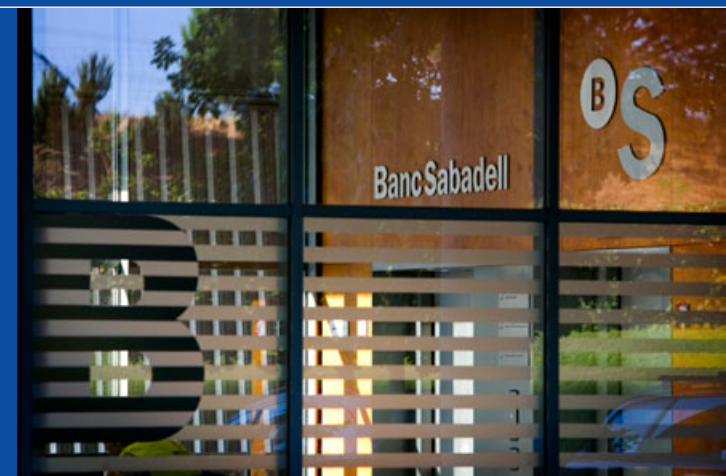
- Standard & Poor's ratifica els ratings de l'entitat.

Novembre

- Banc Sabadell amortitza l'autocartera i crea valor per als seus accionistes.
- Integració de les xarxes de Banca Comercial i Banca d'Empreses sota una única direcció territorial.
- Luis Buil, José Canalias, Jaime Matas, Blanca Montero, Ramón de la Riva i Carles Ventura, nomenats sotsdirectors generals.
- Banc Sabadell participa a la primera subhasta del Fons d'Adquisició d'Actius Financers.

Desembre

- Banc Sabadell constitueix SOLVIA, nova societat destinada a la creació de valor mitjançant la gestió d'actius immobiliaris.
- Celebració de la convenció anual de directius de l'entitat, sota el lema «El valor de la confiança».
- Banc Sabadell signa el conveni ICO 2009.
- El Banc comunica que acabarà l'exercici del 2008 mantenint les seves ràtios de qualitat creditícia.



Rosa Gonzalo Moreno



1.2 Activitat de Banc Sabadell

Banc Sabadell és el quart grup bancari espanyol, integrat per diferents bancs, marques, societats filials i participades que engloben tots els àmbits del negoci financer. L'entitat situa la seva seu social a la plaça de Sant Roc, número 20, de Sabadell (Barcelona).

La destacada posició de l'entitat en el mercat en banca d'empreses i banca personal és deguda, en gran part, al fet de disposar, d'una banda, d'una organització multimarca i multicanal enfocada al client, i, d'una altra, d'un equip humà jove i ben preparat, dotat dels recursos tecnològics i comercials més moderns.

A través de la seva activitat, Banc Sabadell pretén aconseguir un creixement rendible que creï valor per als accionistes. La seva estratègia consisteix a diversificar negocis que s'avaluen periòdicament basant-se en criteris de qualitat de servei, risc, eficiència i rendibilitat; tot això respectant codis ètics i professionals i tenint presents les necessitats i inquietuds dels diferents grups d'interès.

El model de gestió de l'organització persegueix la permanència del client a llarg termini, oferint les millors solucions financeres que cobreixin les necessitats dels clients i del mercat a través d'un equip humà qualificat en l'assessorament d'una orientació permanent.

1.2.1 Indicadors econòmics

A través dels indicadors econòmics és possible valorar com l'activitat de Banc Sabadell genera riquesa, que es tradueix no només en beneficis per al banc, sinó també per a la societat en general i per als grups d'interès en particular.

Dades bàsiques

	2008	2007	% 08/07
Magnituds (en milers d'euros)			
Actius totals	80.378.065	76.776.002	4,7
Inversió creditícia bruta de clients	64.704.240	63.219.330	2,3
Recursos en passiu balanç	63.478.952	65.620.880	(3,3)
Dels que:			
Dipòsits de clients ex repos	36.134.150	30.651.756	17,9
Patrimoni en fons d'inversió	9.436.042	15.548.492	(39,3)
Patrimoni en fons de pensions	2.440.533	3.502.159	(30,3)
Recursos gestionats de clients	80.414.900	86.578.086	(7,1)
Fons propis	4.627.216	4.501.383	2,8
Resultats (en milers d'euros)			
Marge d'interessos	1.452.844	1.316.662	10,3
Marge brut	2.226.845	2.161.816	3,0
Marge abans de dotacions	1.114.613	1.017.352	9,6
Resultat atribuït a l'entitat dominant	673.835	782.335	(13,9)
Ratios (en percentatge)			
<i>Rendibilitat i eficiència (%)</i>			
ROA (benefici net sobre actius totals mitjans)	0,85	1,08	
ROE (benefici atribuït al grup sobre recursos propis mitjans)	16,16	20,37	
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	43,97	47,00	
<i>Ràtio de capital (normativa BIS) (%)</i>			
Core Capital	6,67	6,01	
Core capital ajustat (amb el fons genèric net d'impostos)	8,06	7,33	
TIER I	7,28	7,22	
TIER I ajustat (amb el fons genèric net d'impostos)	8,68	8,54	
Total	9,78	10,87	
<i>Gestió del risc</i>			
Ràtio de morositat (%)	2,35	0,47	
Ràtio de cobertura de morositat (%)	106,93	394,29	
Mitjans			
Nombre d'oficines	1.247	1.249	
Nombre d'empleats i empleades	9.929	10.234	
Accions			
Nombre d'accions	1.200.000.000	1.224.013.680	
Nombre d'accionistes	88.289	80.669	
Valor de cotització de l'acció (euros)	4,85	7,41	
Benefici atribuït al grup per acció (euros)	0,56	0,64	
Dividend per acció (euros)	0,28	0,28	
Dividend total (milers d'euros)	337.921	342.724	

Dades bàsiques per direccions de negoci

Marge brut (en milers d'euros)

	2008	2007
Banca Comercial	1.865.262	1.763.016
Banca Corporativa i Negocis Globals	173.676	161.304
Banco Urquijo	58.273	74.143
Gestió d'Actius	50.113	62.129

Resultat abans d'impostos (en milers d'euros)

	2008	2007
Banca Comercial	861.617	825.442
Banca Corporativa i Negocis Globals	91.126	85.926
Banco Urquijo	12.234	30.268
Gestió d'Actius	31.543	45.537

ROE

	2008	2007
Banca Comercial	18,2%	18,3%
Banca Corporativa i Negocis Globals	10,9%	10,4%
Banco Urquijo	3,4%	13,4%
Gestió d'Actius	57,7%	172,0%

Ràtio d'eficiència

	2008	2007
Banca Comercial	41,0%	44,5%
Banca Corporativa i Negocis Globals	10,1%	10,2%
Banco Urquijo	56,4%	50,1%
Gestió d'Actius	35,6%	26,7%



Juan Carlos Marin Vera



1.2.2 Estructura organitzativa

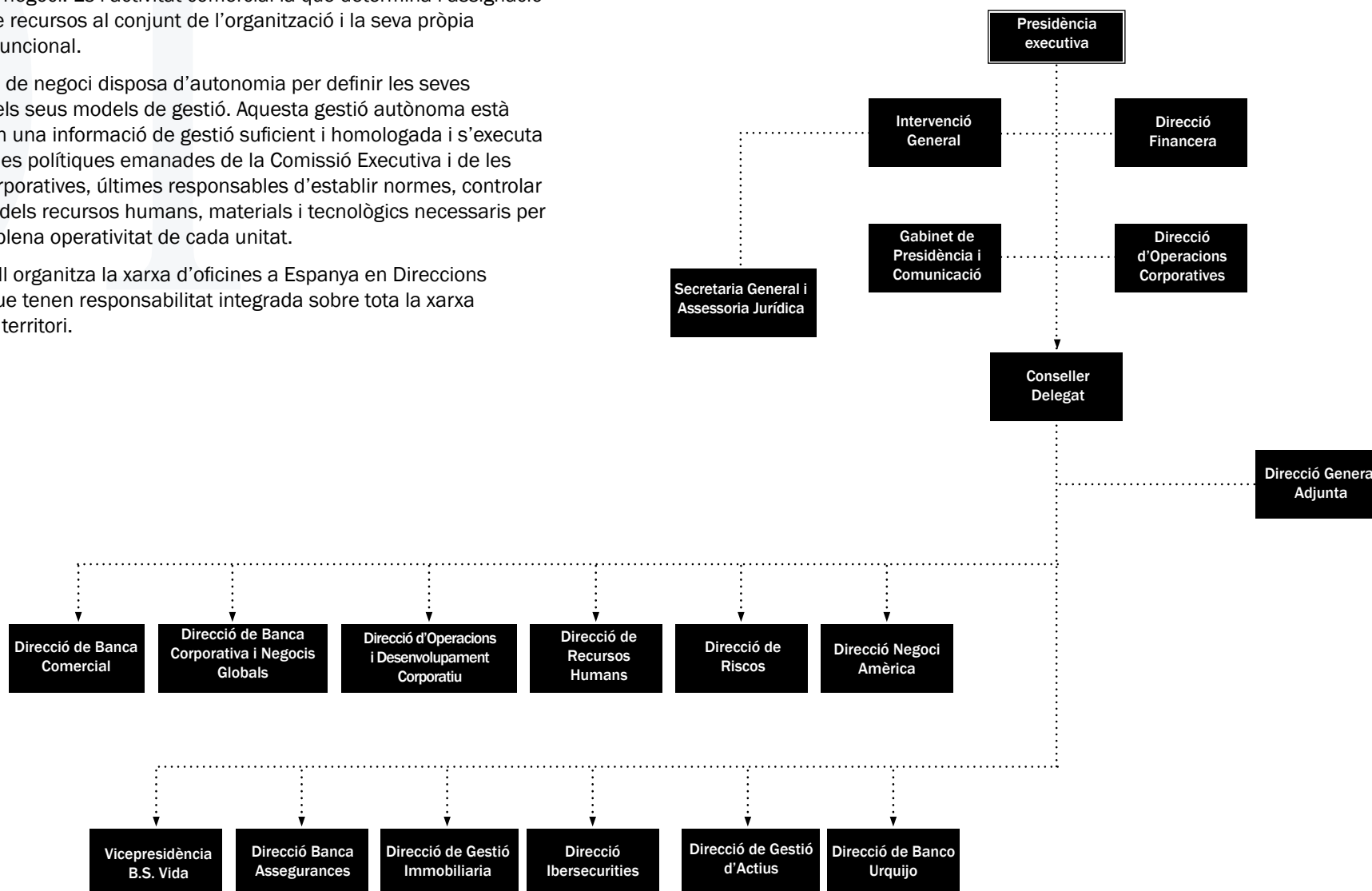
La configuració del model organitzatiu s'estructura al voltant de les direccions de negoci. És l'activitat comercial la que determina l'assignació de capital i de recursos al conjunt de l'organització i la seva pròpia arquitectura funcional.

Cada direcció de negoci disposa d'autonomia per definir les seves estratègies i els seus models de gestió. Aquesta gestió autònoma està sustentada en una informació de gestió suficient i homologada i s'executa d'acord amb les polítiques emanades de la Comissió Executiva i de les direccions corporatives, últimes responsables d'establir normes, controlar riscos i dotar dels recursos humans, materials i tecnològics necessaris per assegurar la plena operativitat de cada unitat.

Banc Sabadell organitza la xarxa d'oficines a Espanya en Direccions Territorials, que tenen responsabilitat integrada sobre tota la xarxa d'oficines del territori.

Estructura organitzativa

Pot trobar-se més informació sobre la nostra estructura organitzativa a l'Informe anual.



1.2.3 El nostre negoci

Banca Comercial

La línia de negoci de més pes del grup és Banca Comercial, que centra la seva activitat en l'oferta de productes i serveis financers a grans i mitjanes empreses, pimes i comerços, particulars –banca privada, banca personal i mercats massius–, no residents i col·lectius professionals, amb un grau d'especialització que permet prestar atenció personalitzada als seus clients en funció de les seves necessitats, ja sigui a través de l'expert personal de la seva xarxa d'oficines multimarca o mitjançant els canals habilitats a fi de facilitar la relació i l'operativitat a distància.

El model de negoci de Banca Comercial, consolidat durant el 2008, es desenvolupa sota les marques diferenciades de SabadellAtlántico, Solbank, Banco Herrero i ActivoBank, i es manté totalment orientat a la segmentació de clients i mercats. Alhora, la innovació en productes –sempre desenvolupats per adaptar-se a les necessitats dels seus clients– juntament amb la qualitat de servei són les característiques més destacables.

Desenvolupats serveis de banca telefònica i Internet completen les prestacions de la xarxa d'oficines: FonoBanc, www.sabadellatlantico.com, www.bancoherrero.com, www.solbank.com i www.activobank.com.

Banca d'Empreses

La dedicació del grup a les empreses és un dels nostres signes distintius. La implicació en el teixit industrial ens ha convertit en un banc líder en el segment de pimes, on hem acumulat una àmplia experiència, cosa que ens permet disposar de tots els serveis de suport al finançament de l'empresa i a la gestió de la seva tresoreria, dels seus proveïdors i dels seus clients. Banc Sabadell focalitza l'atenció en els negocis amb més aportació al marge i l'increment de la base de clients.

Banc Sabadell disposa d'una xarxa àmplia d'oficines especialitzades en la gestió d'empreses, des de les quals ofereix un servei totalment adaptat a les necessitats dels clients. Opera sota dues de les marques comercials del grup, SabadellAtlántico i Banco Herrero, que se sustenten, a més a més, en un ampli accés multicanal.



Jose-Maria Lacunza Nastera



Banca de particulars

Banc Sabadell té com un dels principals objectius oferir les millors solucions bancàries i financeres als seus clients particulars, així com adaptar-se a les seves necessitats mitjançant solucions flexibles i eficaces dirigides a cada segment.

- **Banca Personal:** desenvolupa una oferta de productes específics per a particulars que s'ofereixen en el context d'un assessorament personalitzat i portat a terme per especialistes en gestió de solucions i propostes d'inversió i estalvi. Aquests especialistes formen una autèntica xarxa de suport a la gestió de la xarxa d'oficines on operen aquests clients.
- **Banca Privada:** ofereix una sèrie de productes i serveis específics per a particulars, grups familiars i institucions amb patrimoni financer més elevat.
- **Col·lectius:** Banc Sabadell ha desenvolupat, també, una oferta específica per als membres dels col·legis professionals, el disseny de la qual es basa en una intensa relació i comunicació amb aquestes organitzacions amb l'objectiu de facilitar solucions financeres ajustades a les característiques de cada col·lectiu, tant des del punt de vista personal com professional.

Banca Corporativa i Negocis Globals

Banca Corporativa i Negocis Globals ofereix productes i serveis a corporacions i institucions financeres nacionals i internacionals, agrupant les activitats de Negoci Internacional, Consumer Finance, Capital Desenvolupament, Tresoreria i Mercat de Capitals, Corporate Finance i Finançament Estructurat.

Banca Corporativa

El model de negoci s'estructura sobre la base de l'oferta de serveis de finançament especialitzats i amb alta capacitat d'adaptació, alhora que una oferta global de solucions que engloben des de serveis de banca transaccional, passant per l'assessorament i acompanyament dels nostres clients en la seva operativa i negoci d'internacional, fins als serveis més sofisticats com el finançament estructurat, derivats més complexos i a mida, i l'assessorament en fusions i adquisicions.

Negoci Internacional

Servei especialment dissenyat per a l'assessorament d'empreses i particulars en la seva activitat internacional, així com per a institucions financeres internacionals.

Banc Sabadell disposa, a més a més, d'una àmplia presència internacional a través de les seves oficines operatives i de representació, així com acords de col·laboració i una extensa xarxa de més de 2.800 bancs corresponsals que permeten oferir cobertura arreu del món.

També disposa de bancs filials amb activitat a l'exterior i participa en entitats financeres estrangeres, oferint una via d'accés qualificada a diferents mercats.

Consumer Finance

Finançament al consum per a clients del grup, a través de BanSabadell Fincom.

Capital Desenvolupament: BIDSa, Aurica XXI i Sinia Renovables.

El negoci de capital desenvolupament de Banc Sabadell centra la seva activitat en la presa de participacions temporals en empreses no financeres i en projectes energètics, sobretot energies renovables.

Tresoreria i Mercat de Capitals

Banc Sabadell ofereix a les empreses les millors opcions per cobrir els riscos i optimitzar els recursos financers, a través d'equips d'especialistes en productes de tresoreria ubicats per tot el territori nacional. Es tracta d'un complet assessorament que els ha de permetre reaccionar àgilment davant l'evolució dels mercats, ja sigui evitant perjudici al seu patrimoni o aprofitant les millors oportunitats d'inversió en cada moment.

Corporate Finance

Activitat d'assessorament en el camp de fusions i adquisicions, reestructuracions accionaries, mercat de capitals i, en general, activitats d'assessoria financera especialitzada, amb un equip de persones distribuït entre Barcelona i Madrid.

Finançament Estructurat

Banc Sabadell disposa d'un equip multifuncional especialitzat en l'originació i l'estructuració de grans finançaments a llarg termini, tant corporatius com finançament de projectes, la majoria d'ells en un format d'operació sindicada amb altres entitats financeres.

Rosa Gonzalo Moreno



Banco Urquijo



Banc filial del grup, especialitzat en la planificació i l'assessorament patrimonial, tributari i dels actius de persones jurídiques, de particulars, grups familiars i institucions amb un patrimoni financer més elevat i amb especial atenció a l'empresa familiar i el seu entorn.

El model de negoci que desenvolupa Banco Urquijo es fonamenta en la gestió integral dels seus clients a través d'un equip de professionals altament qualificats.

Visiti el web: www.bancourquijo.com



Gestió d'Actius

La unitat de Gestió d'Actius aporta tota la seva llarga experiència en els mercats de renda fixa i variable per proporcionar, a cadascuna de les marques i segons el nivell de complexitat i risc que exigeixi el perfil dels clients objectiu, una àmplia gamma de productes d'inversió col·lectiva, la gestió de carteres i l'assessorament especialitzat als clients que així ho requereixin.

Visiti el web: www.bsinversion.com

Ibersecurities

Broker del grup Banc Sabadell amb àmplia experiència en els mercats de capitals. Els seus dos negocis principals són la intermediació en accions i derivats i l'assessorament i la gestió d'actius.

www.ibersecurities.es

Bancassegurances

El negoci de bancassegurances disposa d'una àmplia gamma de productes de previsió per a particulars i empreses, que són comercialitzats per la xarxa del banc. L'experiència i la competència tècnica i professional de l'equip de bancassegurances permeten adaptar l'oferta de productes a les necessitats i especificitats de cadascun dels clients.

Banc Sabadell ha subscrit una aliança estratègica amb Zurich per desenvolupar a Espanya l'activitat d'assegurances de vida i no vida, i plans de pensions.



TransAtlantic Bank

Banc local, fundat a Miami el 1984 i que opera al sud de Florida.

La seva activitat està enfocada en els segments de banca minorista, particulars i pimes.

Negocis participats

Banc Sabadell d'Andorra



Banc Sabadell d'Andorra

Banc comercial fundat l'any 2000 al Principat d'Andorra, del qual Banc Sabadell posseeix el 51% del capital social. La resta del capital pertany a més de vuit-cents inversors particulars andorrans. Està distribuït amb una xarxa d'oficines en expansió al mercat andorrà i la seva principal activitat són els serveis financers per a empreses i particulars en l'àmbit domèstic del Principat d'Andorra.

Visiti el web: www.bsa.ad



Dexia Sabadell
Banco Local

Dexia Sabadell

Creat l'any 2001, és una entitat especialitzada en el finançament a mitjà i llarg termini de les diferents administracions públiques espanyoles. Banc Sabadell participa en un 40% del seu capital, i l'altre 60% pertany a Dexia, grup financer francobelga i líder mundial en la prestació de serveis financers al sector públic.

Visiti el web: www.dexasabadell.es



German Esteban Millat



1.2.4 Marques comercials

Les diferents marques, que representen propostes de valor diferenciades, concreten la voluntat d'adaptació de Banc Sabadell a les necessitats del mercat.

SabadellAtlántico

SabadellAtlántico és la marca de referència al mercat espanyol en el servei a empreses i particulars.

Per desenvolupar una oferta competitiva per als diferents segments de mercat als quals es dirigeix, aquesta marca de banca comercial s'organitza en banca d'empreses i banca de particulars.

Visiti el web: www.sabadellatlantico.com.



BancoHerrero

Banco Herrero és la marca única de Banc Sabadell a Astúries i Lleó que desenvolupa un model de banca comercial orientat a particulars i empreses. El seu objectiu és consolidar-se com a líder en tots els segments de mercat a Astúries i Lleó.

Visiti el web: www.bancoherrero.com.



Banco Sabadell

Solbank



Solbank és la marca del grup especialitzada en el mercat dels europeus que resideixen de manera estable a Espanya i també de totes aquelles empreses amb activitat centrada en les àrees de turisme residencial.

Visiti el web: www.solbank.com.



ActivoBank és la marca de referència en el mercat espanyol de bancs en línia, amb una proposta de valor competitiva basada en la qualitat dels seus productes. Complementa l'oferta del grup i col·labora en el desenvolupament de productes i serveis en l'entorn de la banca en línia, un mercat amb importants expectatives de creixement.

Visiti el web: www.activobank.com.

ActivoBank



1.2.5 Distribució geogràfica

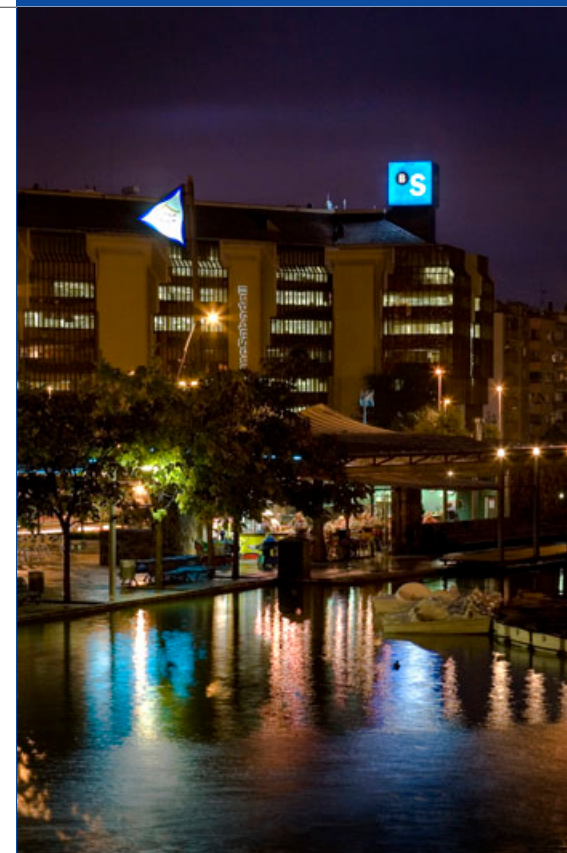
Banc Sabadell és present a Espanya amb 1.225 oficines que es distribueixen per tot el territori, segons la tipologia de clients, en Banca Comercial, Banca d'Empreses, Banca Corporativa i Banca Privada.

Distribució d'oficines a Espanya per tipologia de clients

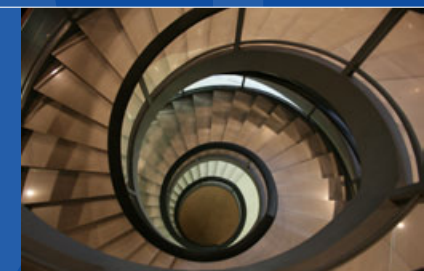
	SabadellAtlántico	Banco Herrero	Solbank	Banco Urquijo	ActivoBank	TOTAL
Banca Comercial	869	182	91	-	3	1145
Banca Comercial oficines d'empreses	59	4	-	-	-	63
Banca Corporativa	2	-	-	-	-	2
Banca Privada	-	-	-	15	-	15
Total	930	186	91	15	3	1225

Distribució d'oficines per comunitats autònomes

Número d'oficines	2008	2007	2006
Andalusia	117	120	117
Aragó	24	23	21
Astúries	154	156	161
Balears	40	38	38
Canàries	28	28	27
Cantàbria	6	6	6
Castella-la Manxa	18	16	14
Castella i Lleó	57	56	57
Catalunya	403	403	391
Comunitat Valenciana	117	114	102
Extremadura	3	3	3
Galícia	29	28	27
La Rioja	6	6	6
Madrid	166	172	165
Múrcia	20	19	17
Navarra	13	13	11
País Basc	24	24	24
TOTAL	1.225	1.225	1.187



Francisco-Javier Lacunza Nastera



A la resta del món la nostra presència correspon a les següents línies d'actuació:

- 1. Una xarxa d'oficines operatives** i de representació d'acord amb les necessitats d'expansió que les activitats dels clients han anat generant.
- 2. La captació de negoci bancari tradicional** de clients de Centreamèrica i Sud-amèrica, amb una base d'operacions a Miami.
- 3. Estratègia de participació en el capital** d'entitats mitjanes a la zona centreamericana.
- 4. Aprofitar les oportunitats de desenvolupament** de les nostres capacitats de banca detallista a la zona de l'Estat de Florida.

Nostra presència internacional

Filials i participades

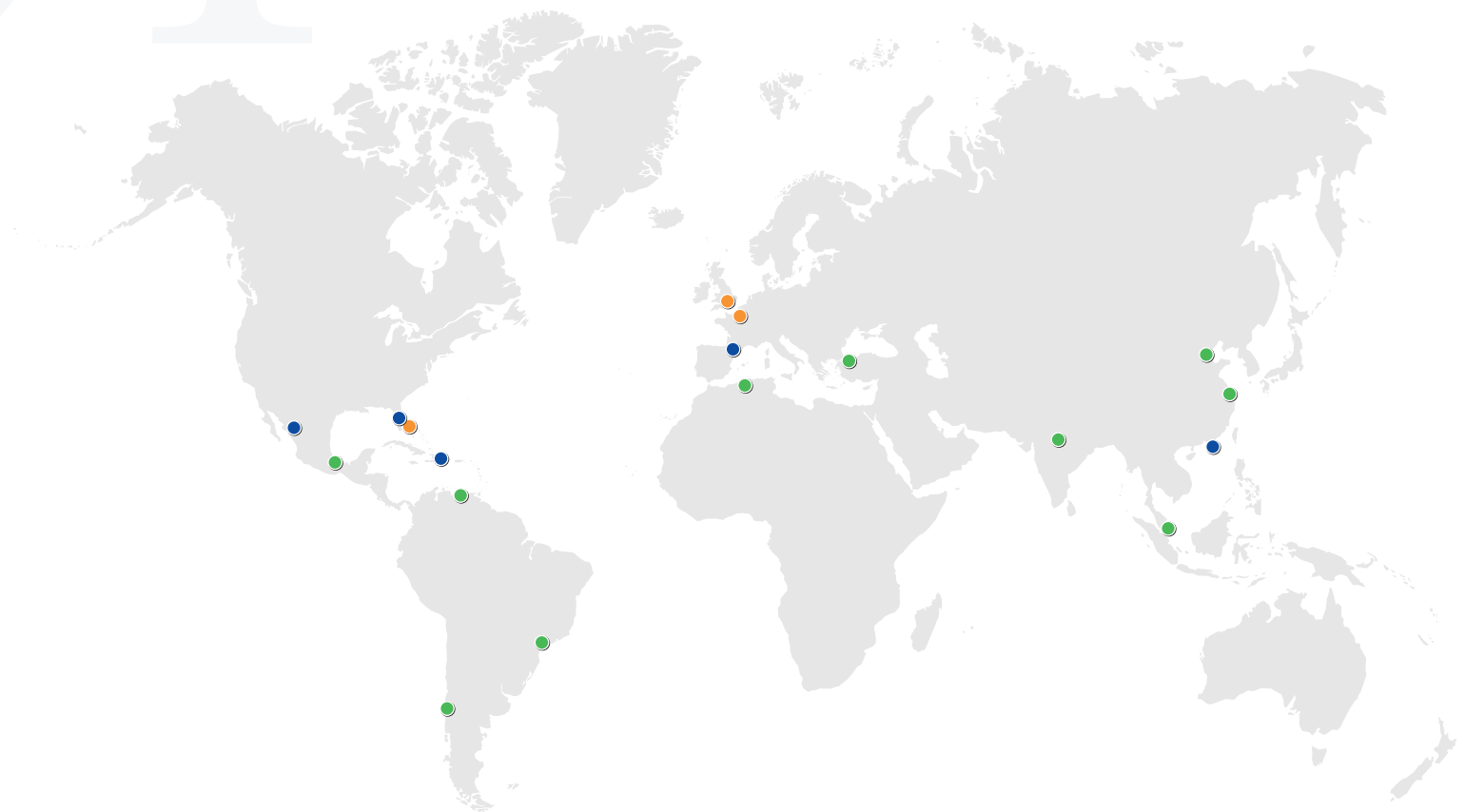
Banco del Bajío (Mèxic)	20%
Centre Financer BHD (Rep. Dominicana)	20%
Sabadell Asia Trade Services (HK-Xina)	100%
BancSabadell d'Andorra (Andorra)	51%
TransAtlantic Bank (Estats Units)	100%

Oficines

Miami (Estats Units)
París (França)
Londres (Regne Unit)

Oficines de representació

Mèxic D.F. (Mèxic)
Caracas (Veneçuela)
São Paulo (Brasil)
Alger (Algèria)
Pequín (Xina)
Xangai (Xina)
Nova Delhi (Índia)
Singapur (Singapur)
Santiago de Xile (Xile)
Istanbul (Turquia)

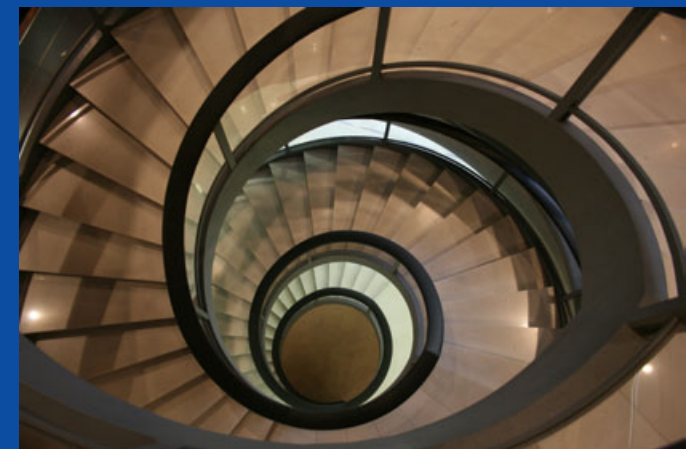


1.3 Pla Òptima

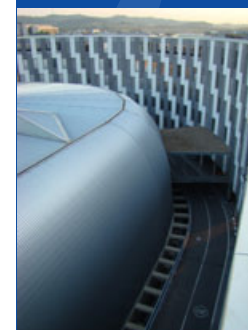
Banc Sabadell ha adaptat el Pla Òptima iniciat l'any 2008 al nou escenari econòmic confirmat de recessió.

En un entorn de més morositat, restriccions i encariment dràstic de la liquiditat i menys creixement del crèdit, el banc manté el focus en el guany en productivitat i eficiència, alhora que gestiona el balanç i els ingressos i aprofundeix en la gestió dels costos.

El Pla Òptima, el nom del qual reflecteix l'objectiu d'optimització del negoci, té la doble missió de mantenir l'estabilitat dels resultats en un entorn econòmic de gran dificultat i també de consolidar i reforçar la franquícia de Banc Sabadell com a entitat líder en banca d'empreses i de particulars de rendes mitjanes i altes per al pròxim període postcrisi.



Luis Preter Tresserras



1.4. Banc Sabadell orientat envers l'excel·lència empresarial



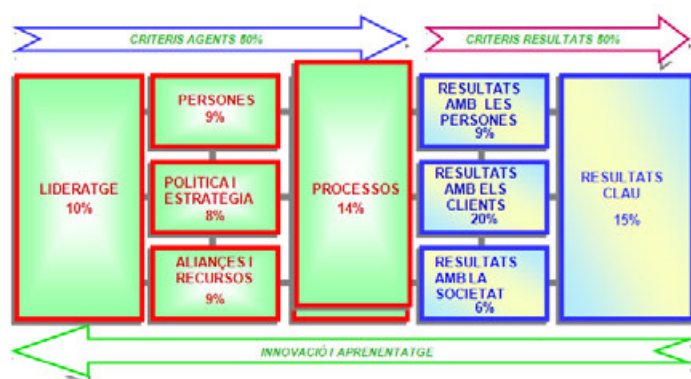
Model EFQM

Banc Sabadell ha renovat la màxima distinció d'Excel·lència, segons el model EFQM, de 500+ (Segell d'Or).

El model EFQM d'avaluació de l'excel·lència en la gestió està basat en vuit conceptes fonamentals d'excel·lència: orientació a resultats, orientació al client, lideratge i coherència, gestió per processos i fets, desenvolupament i innovació i millora, desenvolupament d'aliances i responsabilitat social de l'organització.

La figura següent representa el Model d'Excel·lència en la Gestió impulsada per EFQM.

El model es compon de 9 criteris: cinc criteris agents i quatre criteris resultats que estan distribuïts amb diferents pesos segons la seva importància.



Els criteris agents avaluen els processos que té l'organització per definir, desplegar i revisar la seva política i estratègia, liderar les persones, gestionar els recursos disponibles i mesurar, paral·lelament, els compromisos i la participació dels directius en el model de gestió a través del lideratge.

Els criteris resultats mesuren els resultats clau (compte de resultats, valor per a l'accionista, quotes de mercat), així com els resultats de satisfacció de clients, els resultats de satisfacció de persones (empleats) i els resultats que impacten a la societat (comportament ètic, gestió mediambiental, patrocinis, etc.) on està implantada la nostra organització.

En funció dels punts aconseguits (de 0 a 1.000 punts), hi ha tres nivells de reconeixement a escala europea,



Per això, durant l'any 2006, es va sotmetre a la primera avalució per part d'avaluadors experts del Model EFQM que va dictaminar el nivell d'excel·lència, i va aconseguir la distinció del Segell d'Or, màxim guardó, que reconeixia dins l'àmbit europeu l'excel·lència en gestió. A partir d'aquí es va convertir en la primera entitat financera de l'IBEX-35 amb aquesta distinció, com també l'únic banc espanyol.

Durant aquest any 2008, es va renovar aquest guardó, i es va elaborar la segona memòria EFQM per a l'avaluació externa, al final del novembre, en què es va renovar la màxima distinció.

Certificación de calidad



Certificació ISO 9001:2000

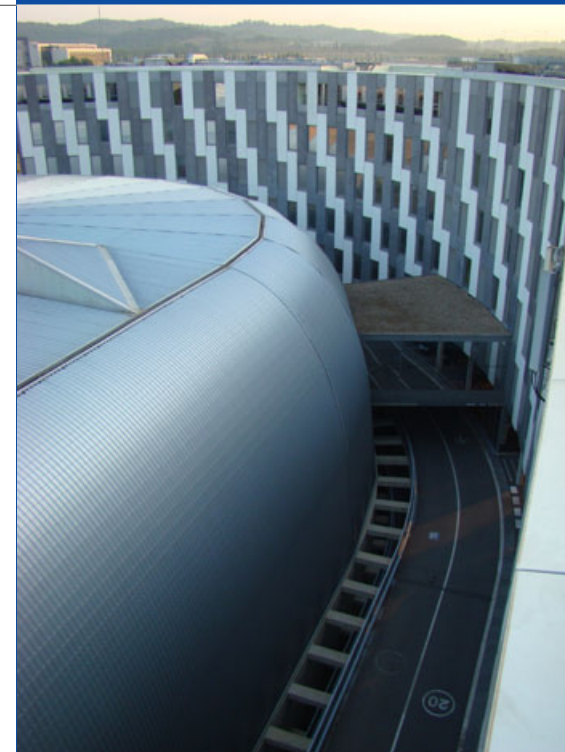
Banc Sabadell ha renovat la certificació ISO 9001:2000 per a tots els processos i activitats del grup financer a Espanya. Amb aquesta certificació, obtinguda per primer cop l'any 2005, el banc es converteix en la primera entitat financera espanyola a obtenir aquesta certificació global.

L'aplicació d'aquest sistema de gestió de la qualitat adaptat a la nostra cultura organitzativa i els nostres valors, ens ha permès la millora en els processos, i en general una millora en els nivells de gestió de les societats del grup.

Aquest any, s'incorporen al sistema de gestió de la qualitat tres noves societats:

- BanSabadell Factura, S.L., Unipersonal
- BanSabadell Seguros Generales, S.A., de Seguros y Reaseguros
- Urquijo Gestión, S.G.I.I.C., S.A.

Per tant, a 31 de desembre de 2008, hi ha 13 societats del grup Banc Sabadell sota la certificació ISO 9001.



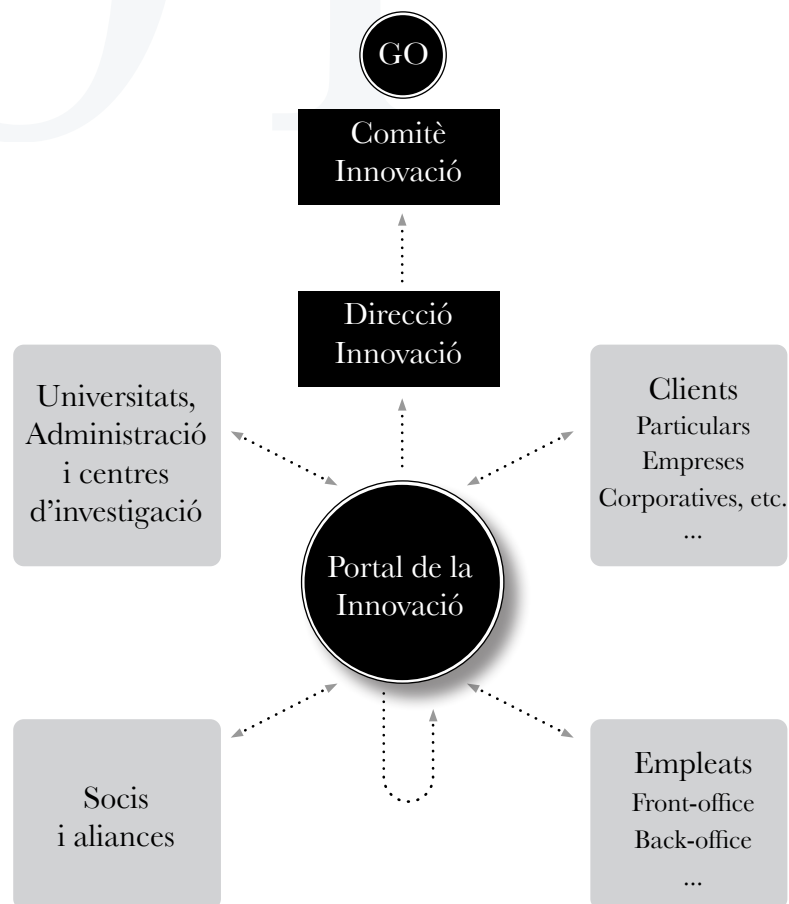
David Garcia Herrero



Innovació tecnològica

Banc Sabadell va ser pioner en el desenvolupament de conceptes com el PC Banking a Espanya en els anys vuitanta, o en la introducció de la signatura digital per a les empreses al final dels noranta.

Banc Sabadell ha estat, també, la primera entitat bancària espanyola a admetre el DNI electrònic en el servei en línia, reforçant així la seva aposta per l'eficiència, la innovació i l'òptima gestió de les tecnologies de la informació.



En la seva constant preocupació per la innovació, Banc Sabadell ha creat una xarxa d'aliances que suposen el lideratge a Espanya d'un model bancari basat en l'excel·lència tecnològica. En l'àmbit internacional, l'entitat també és una palanca del canvi tecnològic, ja que és iniciadora de l'Innovators Forum, juntament amb Lloyds-TSB, RBC, Nationwide, ABNAMRO, Kiwibank, Wells Fargo, Société Générale, Crédit Suisse, HSBC, HBOS, NAB, Caja Navarra, Caixa Galicia, Citi Greece i Egg UK.

Banc Sabadell i Telefónica desenvolupen conjuntament el nou concepte d'Instant Banking, que determinarà la banca del futur i que permetrà la prestació de serveis bancaris instantanis, allà on la persona ho requereixi, reduint dràsticament els temps de tramitació d'operacions. Aquest nou model estén les possibilitats de l'actual banca electrònica a la telefonia mòbil i la televisió interactiva.

Banc Sabadell i IBM lideren la incorporació de les tecnologies del web 2.0 en el sector financer. Fruit de l'acord, les dues empreses constituïran un equip d'innovació, integrat per personal de les dues companyies, que estudiarà les aplicacions d'aquestes tecnologies en entorns bancaris.

1.5 Patrocini i mecenatge. Les fundacions

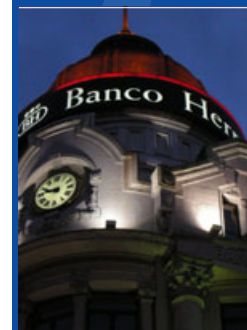
L'acció social i cultural es porta a terme a través de la Comissió de Patrocinis, la Fundació Banc Sabadell i la Fundació Banco Herrero.

Els recursos anuals de les fundacions es componen de les rendes que produeixen els seus actius i de les subvencions que reben de Banc Sabadell. El govern i la gestió corresponen al Patronat, òrgan que les representa i que està plenament facultat per portar a terme les seves activitats. Així, la independència de les fundacions i l'eliminació dels conflictes d'interès amb l'activitat comercial del banc estan garantides.

Es pot trobar més informació a l'apartat d'Acció social del capítol de Societat.



Maria Del Pilar Martinez Cañavate



1.6 La responsabilitat social corporativa a Banc Sabadell

1.6.1 Missió, visió i valors

Banc Sabadell concep la responsabilitat social corporativa com un compromís a mitjà i llarg termini en el qual el més important és consolidar progressivament un itinerari i una forma de fer.

Banc Sabadell entén que la responsabilitat social corporativa no tracta només d'evitar impactes negatius, sinó d'integrar positivament en la gestió i en les actuacions empresarials l'assumpció de valors socials i mediambientals, en aquells aspectes que estan relacionats amb la raó de ser mateix de cada empresa en cada sector concret. Així, la responsabilitat social no és una mera reacció a les demandes socials; es tracta d'una oportunitat per exercir el lideratge empresarial, que Banc Sabadell vol fer seva.

Missió de Banc Sabadell

Oferir les millors solucions bancàries i financeres als clients.

Visió de Banc Sabadell

- Líder en banca d'empreses i en banca personal.
- Referent de qualitat en negocis complementaris: assegurances, gestió d'actius, immobiliària, capital risc, valors, etc.
- Creixement sostingut de rendibilitat.
- Solvència.
- Independència.
- Integració i vinculació regional.

Valors corporatius



a Voluntat de servei

Servir és, en essència, ajudar els altres a créixer i a desenvolupar els seus projectes.

L'actitud professional del banc es basa a comprendre els problemes i les necessitats de la clientela i posar a la seva disposició totes les capacitats individuals i col·lectives del banc en forma de solucions ràpides, senzilles i eficaces.

b Proximitat

S'entén com la implantació i el desenvolupament de tots aquells elements que faciliten la relació, el diàleg i el servei mateix i, alhora, la supressió de tots aquells que els dificulten.

El client ha de percebre el banc com un company de viatge, sensible a la diversitat, capaç d'eliminar les barreres físiques, que incorpora les tecnologies disponibles que faciliten la comunicació i l'acosta als centres de decisió.

C **Adaptabilitat**

Banc Sabadell s'adapta amb agilitat a les necessitats dels clients a través de solucions flexibles i eficaces.

Els canvis són afrontats amb una actitud positiva, ja que els entén com una oportunitat de millora en la competitivitat i com una necessitat d'adequació a l'entorn.

d **Orientació comercial**

Totes les activitats i les inversions de l'empresa es resumeixen i es justifiquen en la materialització de transaccions comercials rendibles.

La proactivitat, el coneixement del client i de les seves necessitats, l'anticipació, el tancament de les vendes i el benefici mutu de les transaccions com a base d'una relació sostenible són els elements clau que orienten tota l'activitat del grup.

e **Innovació**

Anticipar-se a les necessitats dels clients desenvolupant productes i serveis capaços de sorprendre per les seves prestacions i simplicitat d'ús.

Escutar les possibilitats de les tecnologies emergents per desenvolupar propostes de valor innovadores.

Ser capaços d'imaginar el futur.

f **Professionalitat**

El rigor, la pulcritud, la puntualitat, l'exactitud, la comunicació clara i veraç, el compromís, la responsabilitat, l'encert en les decisions i l'aprenentatge permanent són els trets que defineixen la professionalitat d'una empresa i dels seus integrants.

La plantilla del banc està formada per professionals dignes de merèixer la confiança i el respecte dels clients, dels accionistes i, en general, de la societat de la qual forma part. El propòsit de l'empleat sempre és fer bé la feina i a la primera.

g **Ètica i responsabilitat social**

L'actuació professional i personal de l'entitat es basa en l'equitat, l'honestetat, la transparència i l'assumpció de les conseqüències dels actes de la seva plantilla.

Es contribueix a la millora de la sostenibilitat social a través del mecenatge, cuidant el medi ambient i rebutjant qualsevol forma de discriminació i explotació de l'ésser humà, tant des del punt de vista de les actuacions i inversions de l'empresa com de les dels clients i proveïdors.

h **Austeritat**

L'austeritat s'entén com la sobrietat en l'ús dels recursos de l'empresa en contraposició a l'ostentació i la despesa innecessària.

L'entitat aplica amb rigor el principi d'austeritat en totes les seves decisions, però sense confondre els elements superflus amb els necessaris i buscant sempre nivells de qualitat diferencials.

i **Prudència**

La pervivència se sustenta en l'equilibri entre l'acció i el seny.

Banc Sabadell assumeix responsablement els riscos de la seva activitat mitjançant una adequada capacitat tècnica i a través de les preses de decisions basades en informacions suficients i contrastades.

J **Treball en equip**

El treball en equip és la clau del progrés de l'ésser humà. Es treballa en equip integrant persones i idees en un projecte comú capaç de generar il·lusió i retenir el talent, on els objectius comuns prevalen sobre els interessos particulars i la informació flueix de manera oberta i transparent.

Es respecta la diversitat individual dels membres del grup, ja que aquesta diversitat és, precisament, la que enriqueix el conjunt a través de la incorporació de diferents maneres de ser i de fer.

1.6.2 Normes ètiques de conducta professional

Banc Sabadell interioritza que el compliment de lleis i normatives és imprescindible per al bon desenvolupament de qualsevol activitat empresarial. Conscient que la responsabilitat social és sempre fer un pas més respecte del que està legalment establert, el banc ha adoptat estàndards ètics de conducta propis, més exigents que els requerits legalment, i disposa de diferents mecanismes d'autoregulació.

Codi de conducta

La principal eina creada per promoure el comportament ètic en l'organització és el Codi de conducta, que va ser divulgat a tota la plantilla i els principis del qual són aplicables de manera general a totes les persones que formen part directa del grup, ja sigui a través d'un vincle laboral o formant part dels seus òrgans de govern, i s'exigeixen també als col·laboradors externs en aquelles operacions comercials i de negoci que realitzin amb qualsevol companyia del grup.

El Codi de conducta pretén que totes les decisions que s'adoptin hagin tingut en consideració elements de caràcter ètic com la justícia o equitat; només així gaudiran de la legitimitat i l'acceptació del col·lectiu al qual es dirigeixen.

El Codi de conducta es pot consultar a www.bancosabadell.com i conté els capítols següents:

- Relació amb els clients
- Relacions amb els proveïdors
- Empleats
- Relacions amb les administracions públiques
- Accionistes
- L'entorn i la RSC
- Operacions en el mercat de valors
- Comitè d'Ètica Corporativa

L'establiment d'aquests mecanismes d'autoregulació i estàndards de conducta propis té com a principal objectiu garantir el compliment dels principis ètics, minimitzant la possibilitat que es produeixin irregularitats i assegurant que les que es produeixen se solucionen amb el màxima agilitat possible.

Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors

La participació del grup en els mercats de valors comporta el compromís de vetllar per la transparència, la correcta formació de preus i la protecció de l'inversor, evitant l'ús indegut de la informació privilegiada i l'abús de mercat.

Amb aquest objecte, el Consell d'Administració del banc va aprovar el juliol de 2003 el Reglament intern de conducta de Banc Sabadell en l'àmbit del mercat de valors, que sotmet a obligacions especials els administradors i aquells empleats la tasca dels quals estigui relacionada amb aquell mercat.

Com a norma general, el Reglament intern de conducta estableix que els consellers i empleats no realitzaran ni promouran conductes que suposin la utilització o transmissió indeguda d'informació privilegiada.

Política d'ètica i drets humans

L'equitat, la transparència dels actes, la responsabilitat professional, el respecte a la diversitat i els drets de les persones i la no-discriminació ni explotació de l'ésser humà són valors que formen part de la manera de ser i de la manera de fer de Banc Sabadell.

Aquesta política es compendia en el Codi de conducta del banc, que recull els principis generals d'actuació que constitueixen la manifestació de la voluntat d'un comportament ètic per part de tots els integrants del nostre grup i també d'aquells interlocutors que participen en les nostres activitats empresarials. El compromís del grup Banc Sabadell amb l'ètica i els drets humans es concreta mitjançant la seva transposició en les polítiques corporatives respecte a cada grup d'interès que, en tot cas, assumeixen els principis recollits en la política d'ètica i drets humans.

Responsabilitat Social Corporativa

Política d'ètica i drets humans

Política d'ètica i drets humans

L'equitat, la transparència dels nostres actes, la responsabilitat professional, el respecte a la diversitat i els drets de les persones i la no-discriminació ni explotació de l'ésser humà, són valors que formen part de la nostra manera de ser i de fer.

Aquesta política es recull en el nostre Codi de conducta, que inclou els principis generals d'actuació que constitueixen la manifestació de la voluntat d'un comportament ètic per part de tots els integrants del nostre grup i també d'aquells interlocutors que participen en les nostres activitats empresarials.

El compromís del grup Banc Sabadell amb l'ètica i els drets humans es concreta mitjançant la seva transposició en les polítiques corporatives respecte a cada grup d'interès que, en qualsevol cas, assumeixen els principis següents:

- La igualtat de les persones sense fer distinció per raons de raça, sexe, religió ni cap altra característica diferencial, respectant la seva dignitat i garantint la igualtat d'oportunitats.
- Les relacions de negoci basades en l'equitat, les transaccions justes i el benefici mutu.
- L'exigència als nostres interlocutors d'un comportament compatible amb el nostre propi Codi de conducta.
- El respecte a les institucions i el compliment escrupolós de la legalitat.

Banc Sabadell

Política de responsabilitat social corporativa

Banc Sabadell integra de manera voluntària els principis de la responsabilitat social dins de la seva estratègia empresarial amb l'objectiu de generar valor sostenible en les dimensions econòmica, social i mediambiental.

Per això disposa d'una política específica que marca els principis que defineixen la gestió de la responsabilitat social en el banc.

Responsabilitat Social Corporativa

Compromís Social (Política de RSC)

Compromís social (Política de Responsabilitat Social Corporativa)

Banc Sabadell integra de manera voluntària els principis de RSC amb l'objectiu de generar valor sostenible en les dimensions econòmica, social i mediambiental.

El banc subscriu la definició de responsabilitat social de les empreses que estableix el Llibre verd de la Comissió Europea com:

«La integració voluntària, per part de les empreses, de les preocupacions socials i mediambientals en les seves operacions comercials i en les relacions amb els seus interlocutors.»

Així mateix, l'any 2004 el Consell d'Administració va aprovar l'adhesió de Banc Sabadell al Pacte Mundial de les Nacions Unides, amb què assumia el compromís dels deu principis referents als drets humans, els drets laborals i la protecció del medi ambient i el compromís d'informar sobre els progressos que es vagin obtenint en aquests camps.

Per a això, Banc Sabadell impulsarà en tots els àmbits del seu grup empresarial un conjunt de polítiques i plans d'acció basats en els principis següents:

- Potenciar els valors corporatius i els principis que consten en el Codi de conducta de Banc Sabadell com a elements integrants de la nostra cultura.
- Construir relacions socials estables que possibilitin un diàleg positiu i constant amb tots els grups d'interès a la recerca del benefici comú: accionistes, empleats, clients, proveïdors i societat.
- Claredat i transparència en qualsevol mena de comunicació.
- Projectar una proposta de valor configurada per productes i serveis de qualitat orientada a les necessitats dels clients.
- Integrar en la cultura empresarial les preocupacions i les demandes de la societat i promoure accions i activitats que contribueixin al seu desenvolupament econòmic i cultural i també a la millora de la qualitat de vida dels seus membres.
- Protegir i respectar el medi ambient, tot reduint l'impacte ecològic de la nostra activitat mitjançant pràctiques actives de disminució del consum de recursos, d'abocament de deixalles i d'emissions contaminants directes o indirectes.
- Potenciar el desenvolupament professional i personal del nostre personal, vetllant per la seva salut i seguretat, respectant-ne els drets i les llibertats i compensant el seu esforç per mitjà d'una retribució justa.
- Evitar pràctiques, tant internes com dels nostres col·laboradors i fins i tot clients a l'activitat dels quals contribuïm financerament, que comportin qualsevol mena de discriminació o explotació de l'ésser humà o la vulneració dels seus drets, i ser especialment sensibles a tot el que fa referència a la població infantil.

Banc Sabadell

Polítiques en relació amb els grups d'interès

Adicionalment al Codi de conducta i al Reglament intern de conducta en l'àmbit de mercat de valors, el banc disposa de polítiques específiques en relació amb cada grup d'interès: accionistes i inversors, clients proveïdors, recursos humans, medi ambient i acció social, aprovades pel Consell d'Administració, disponibles en el web corporatiu i incloses a l'inici de cada capítol de la Memòria de responsabilitat social corporativa.

Compromís amb el Pacte Mundial

Banc Sabadell es va adherir al Pacte Mundial el 2005, assumint així el compromís dels deu principis referents als drets humans, els drets laborals, els drets mediambientals i la lluita contra la corrupció. D'acord amb els requisits del Pacte Mundial, des del 2006 el banc publica anualment un informe de progrés en el qual es reflecteixen les accions i fets rellevants realitzats per l'entitat en el curs de l'exercici en relació amb cadascun dels deu principis del Pacte Mundial. L'informe està disponible en el web corporatiu.

Òrgans de control i supervisió de les normes legals i els principis ètics

La funció de compliment normatiu

Mitjançant la funció de compliment normatiu, Banc Sabadell procura els més alts nivells de compliment normatiu i ètic en el grup, minimitzant d'aquesta manera els riscos reputacionals i legals derivats del seu incompliment.

Aquesta funció és exercida en el nostre grup per la Direcció de Compliment Normatiu, que, sota la supervisió de l'interventor general, té la capacitat de:

- Determinar els nivells de control adequats per minimitzar els riscos que gestiona, implantant els procediments necessaris dins del grup, especialment en aquelles fases del procés que resultin crítiques en la generació d'aquests riscos.
- Assignar responsabilitats funcionals sobre compliment normatiu quan calgui.
- Revisar i aprovar les normes de treball i el disseny de productes per garantir que tota activitat s'ajusti a les regulacions legals o normes de conducta.

Comitè d'Ètica Corporativa

Per garantir que a Banc Sabadell s'actua respectant sempre uns principis ètics, l'entitat disposa d'un Comitè d'Ètica Corporativa. Aquest comitè, compost per un president i cinc vocals, tots ells designats pel Consell d'Administració, assessora el Consell en l'adopció de polítiques que promoguin el comportament ètic del grup.

Tots els empleats es poden adreçar al Comitè d'Ètica Corporativa, a través d'una adreça de correu electrònic confidencial, per plantejar qualsevol qüestió sobre el tema. A més a més, el Comitè d'Ètica Corporativa informa periòdicament el Consell d'Administració de les seves activitats.

El Comitè d'Ètica Corporativa té el suport dels recursos humans i materials de la Direcció de Compliment Normatiu del grup per al desenvolupament de les seves funcions. Per això, la Direcció de Compliment Normatiu és present en els circuits d'aprovació de totes les normes de treball del grup i garanteix la no-vulneració dels principis del codi ètic en totes aquestes normes.

1.6.3 Gestió de la RSC

Banc Sabadell entén que l'exercici de la responsabilitat social ha de tenir el seu focus principal en l'activitat empresarial mateixa. Així doncs, el desenvolupament i la comercialització de productes i serveis financers que aportin valor a la comunitat, la realització de transaccions que generin beneficis a totes les parts implicades, l'ètica en l'acompliment professional, el respecte i el desenvolupament de les persones que conformen el nostre equip humà, són els elements clau que sustenten les activitats en RSC de la nostra entitat.

No es tracta d'impulsar activitats diferents de les que són la raó de ser de la companyia, sinó de millorar el resultat d'aquestes activitats des d'una perspectiva gerencial molt més àmplia en referents i molt més llarga en el temps, que persegueix el desenvolupament d'un model social sostenible.

Banc Sabadell ja té un llarg recorregut en responsabilitat social corporativa.

Des de l'any 2002, seguint un procés de reflexió amb la participació d'empleats i directius, s'han definit la visió, la missió i els valors corporatius del banc.

El 2003 es van dissenyar el Codi de conducta i el Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors i van ser aprovades pel Consell d'Administració les polítiques en relació amb els grups d'interès.

El mateix any, el banc va elaborar la seva primera Memòria de responsabilitat social corporativa, que des d'aleshores s'ha publicat anualment, seguint la guia del GRI.

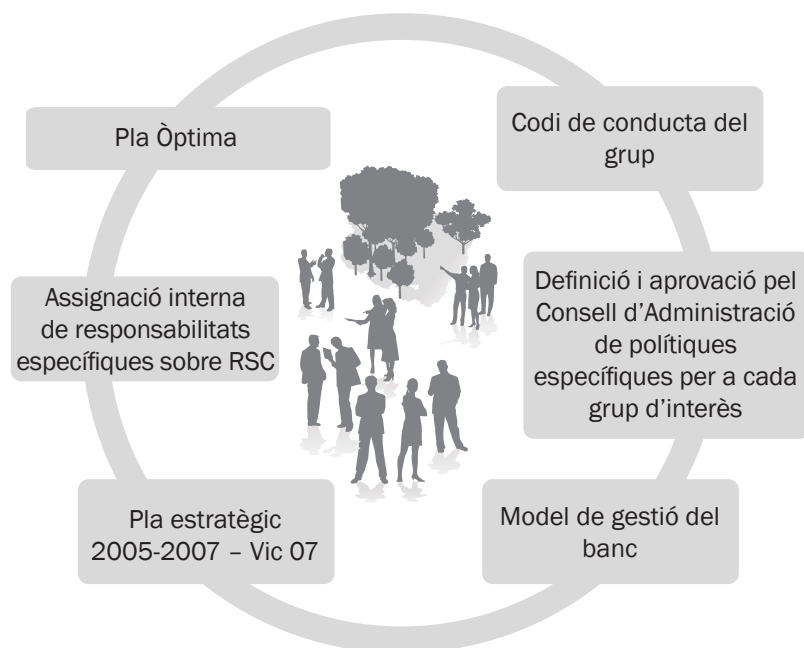
Per aquesta raó, hem inclòs aquest any a l'inici de cada capítol una cronologia de les polítiques, actuacions rellevants en relació amb cadascun dels grups d'interessos, destacant els avenços realitzats pel banc en els diferents àmbits.

Dins de la seva estructura organitzativa, Banc Sabadell disposa de la Direcció de Compliment Normatiu, RSC i Govern Corporatiu, que té com a missió la promoció, el desenvolupament i la coordinació de totes aquelles iniciatives que, basades en les polítiques aprovades pel Consell d'Administració, incideixen en l'exercici d'aquesta responsabilitat social, garantint així un adequat nivell de progrés en totes les àrees d'activitat.

1.6.4 Banc Sabadell i els seus grups d'interès

El gener del 2003 i en el marc del procés de planificació estratègica, es va iniciar un procés de reflexió amb la participació d'empleats i directius de diferents punts de la geografia espanyola i amb diferents funcions i responsabilitats, que es va concretar en la identificació de la missió, la visió, els diferents grups d'interès significatius per a la companyia i els valors que han de formar la cultura corporativa del banc en relació amb cadascun d'ells. El resultat d'aquest treball va ser presentat, discutit i validat aquest mateix any en el transcurs de la convenció anual que reuneix els màxims directius de l'entitat.

A partir d'aquell moment, els grups d'interès ja s'inclouen explícitament en els documents relacionats amb el desenvolupament de Banc Sabadell:



Es tracta de persones, col·lectius o institucions que es veuen afectats d'alguna manera per les nostres activitats i que, alhora, poden incidir en les dinàmiques i en el funcionament del banc.

Així doncs, en l'estratègia empresarial de Banc Sabadell es considera fonamental la creació i el manteniment de vincles de col·laboració amb aquests grups d'interès com a elements necessaris per a la integració dels valors socials i ambientals en la nostra gestió.

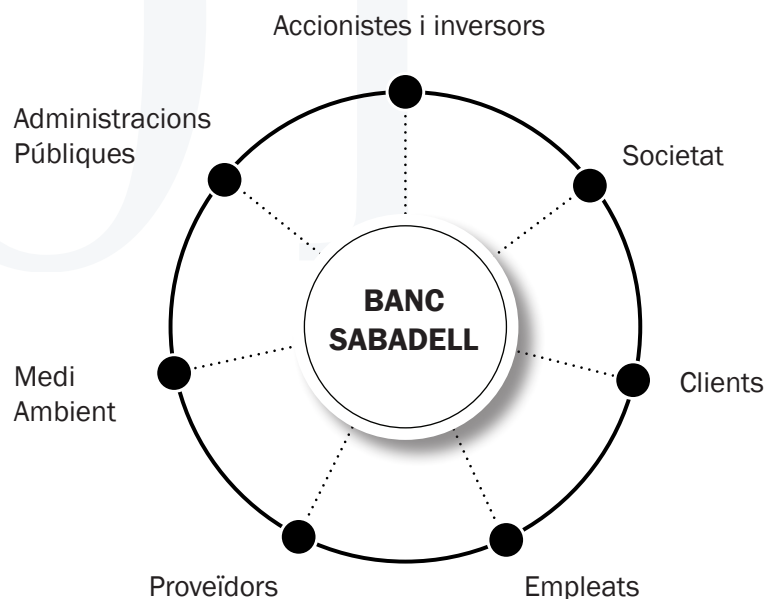


Eduardo Centeno Menendez



Els nostres principals grups d'interès són: accionistes i inversors, clients, empleats, administracions públiques i ens reguladors, proveïdors, la societat i, col·lateralment, l'entorn ambiental.

Grups d'interès



Per al banc és fonamental tenir un coneixement detallat de qui forma aquests grups, què espera de nosaltres, a què li dóna importància i quines percepcions, opinions i expectatives té. En definitiva, volem comprendre millor quins són els impactes mutus amb cada grup d'interès i de quina manera aquests afecten els projectes de cada part, cosa que ens permet canalitzar dinàmiques de millora de la nostra proposta de valor des d'aquesta riquesa de perspectives.

Relació entre els grups d'interès i els valors corporatius

	Accionistes i inversors	Societat	Clients	Empleats	Proveïdors	Medi ambient	Administracions públiques
Voluntat de servei		●	●			●	
Proximitat		●	●			●	
Adaptabilitat		●	●			●	
Orientació comercial		●	●			●	
Innovació	●	●	●	●	●	●	
Professionalitat	●	●	●	●	●	●	●
Ètica i responsabilitat social	●	●	●	●	●	●	●
Austeritat	●			●	●		
Prudència	●	●		●		●	
Treball en equip				●			

Canals de relació amb els grups d'interès

Una bona comunicació bidireccional entre Banc Sabadell i els seus grups d'interès és fonamental. Aquest diàleg permet una millora contínua dels procediments que es porten a terme i, en conseqüència, satisfer en un grau més elevat les expectatives de totes les parts.

Els compromisos que s'estableixen a partir d'aquestes dinàmiques permeten generar millores en productes i serveis i condueixen també a un desenvolupament social més equitatiu i sostenible basat en les inquietuds i necessitats de cada moment.

Canals de comunicació		Grup d'interès		Canals de comunicació	
Canal d'escolta	Canal d'informació	Accionistes i inversors	Societat	Canal d'escolta	Canal d'informació
• Direcció de Relació amb Inversors: dirigida a inversors institucionals, analistes financers i agències de <i>rating</i>. Bústia electrònica i telèfon de contacte • Servei de Relació amb els Accionistes: a disposició dels accionistes. Bústia electrònica i telèfon de contacte • Investor Day • Consultes a accionistes sobre aspectes de l'organització • Sessions amb inversors institucionals	• Informe anual • Informe de Govern Corporatiu • Memòria de RSC • Informe de progrés del Pacte Mundial • Investor Day • Webcasting • Web corporatiu de Banc Sabadell • Butlletí trimestral <i>InfoAccionista</i> • Comunicació de fets rellevants		Empleats	• Bústia electrònica de RSC • Enquestes de satisfacció de RSC • Bústia electrònica de la Fundació Banc Sabadell i Banco Herrero • Estudis de posicionament i reputació • Entrevistes amb agències de <i>rating</i> • Mitjans de comunicació	• Memòria de RSC • Informe de progrés del Pacte Mundial • Web corporatiu de Banc Sabadell • Participació en fòrums i actes • <i>Bloc</i> BSLabs-Portal Innovació • Conferències diverses
• Estudi d'opinió als nous clients • Xarxa d'oficines (directors, assessors, gestors, etc.) • Plataformes telefòniques 24 hores al dia per 365 dies a l'any • Correu electrònic d'atenció al client • Enquestes de satisfacció a clients • Estudis de posicionament en el mercat • <i>Focus grup</i> amb clients sobre temes concrets • Servei d'Atenció al Client (SAC) • Defensor del Client	• Memòria de RSC • Informe de progrés del Pacte Mundial • Web corporatiu de Banc Sabadell • Revista <i>Prestige</i> (Solbank) • Portals diversos d'Internet de les marques • <i>Mailings</i>, <i>telemàrqueting</i>, SMS, publicitat • Conferències diverses	Clients		• Procés d'acollida • Pla d'accés a nova funció • Enquestes de clima • Estudi <i>Best Workplaces</i> • Sessions de fixació d'objectius • Sessions de competències (GDP) • Bústies corporatives de Recursos Humans • Comitè d'Ètica Corporativa • Comitè de Seguretat i Salut • Comitè tècnic de Comunicació Interna • Comitès d'Empresa • Relació amb organitzacions i òrgans de representació • Reunió anual de directius • Esmorzars amb el conseller delegat • Sopar d'homenatge pels 25 anys de servei en el banc	• Memòria de RSC • Informe de progrés del Pacte Mundial • <i>Pack</i> de benvinguda • Revista Canal BS • Portal People • Portal People Shopping • Portal BS Campus • Notícia destacada BS al Dia • <i>Mailings</i> corporatius • Portals específics d'Intranet, per directius o per àrees d'organització
• Portal en línia de proveïdors • Homologació de proveïdors • Reunions periòdiques • Enquesta de satisfacció	• Memòria de RSC • Informe de progrés del Pacte Mundial • Portal en línia de proveïdors • Annexos contractuals amb els proveïdors • Reunions periòdiques	Proveïdors	Medi ambient	• Bústia electrònica de medi ambient • Propostes de millora d'empleats (SOMI) • Comitè de Medi Ambient • Legislació ambiental • Comitè de Medi Ambient i grups de treball de l'Associació Espanyola per a la Qualitat • <i>Feedback</i> de proveïdors • Mitjans de comunicació • Estudis de posicionament	• Memòria de RSC • Informe de progrés del Pacte Mundial • Formació específica dirigida a la plantilla (cursos en línia) • Legislació ambiental • Revista <i>Canal BS</i> (secció de RSC) • Intranet de RSC • Sessions específiques amb empleats i proveïdors • Fòrums i congressos
• Legislació diversa • Criteris fixats per reguladors i altres òrgans de l'administració.	• Memòria de RSC • Informe de progrés del Pacte Mundial • Direcció de Compliment Normatiu • Assessoria Jurídica • Relacions Institucionals • Gabinet de Presidència i Comunicació	Finances responsables			

02

Banc Sabadell i els seus accionistes

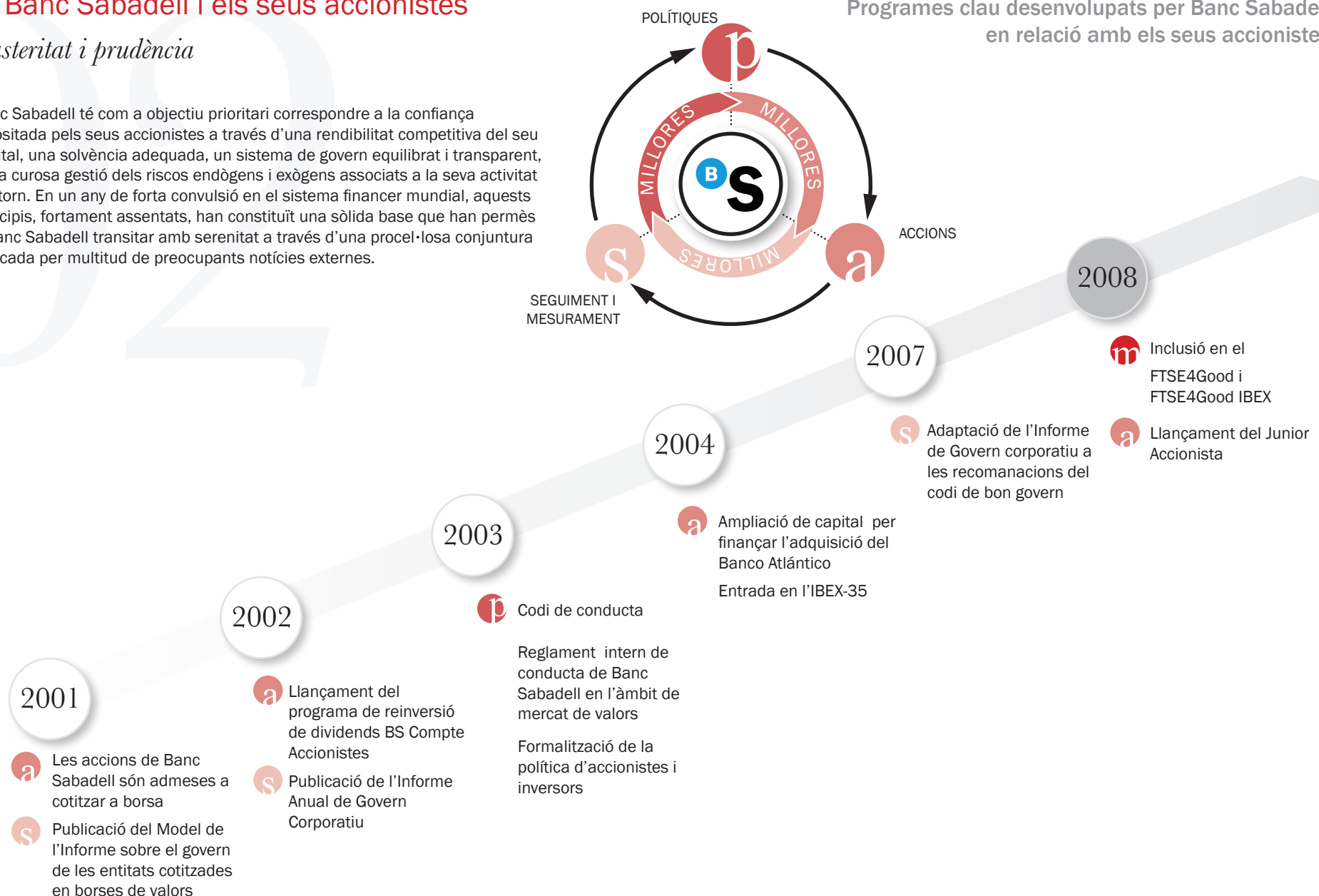
Austeritat i prudència

2. Banc Sabadell i els seus accionistes

Austeritat i prudència

Banc Sabadell té com a objectiu prioritari correspondre a la confiança dipositada pels seus accionistes a través d'una rendibilitat competitiva del seu capital, una solvència adequada, un sistema de govern equilibrat i transparent, i una curosa gestió dels riscos endògens i exògens associats a la seva activitat i entorn. En un any de forta convulsió en el sistema financer mundial, aquests principis, fortament assentats, han constituït una sòlida base que han permès a Banc Sabadell transitar amb serenitat a través d'una procel·losa conjuntura marcada per multitud de preocupants notícies externes.

Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els seus accionistes



Objectius 2008-2009

Tal com es va comunicar en la Memòria corresponent a l'exercici de 2007, per al passat 2008 el banc s'havia proposat la realització de noves activitats que permetessin aprofundir i intensificar el diàleg amb els accionistes. En aquesta línia, durant l'any 2008 es va portar a terme un intens programa de contactes individuals amb accionistes rellevants i amb inversors institucionals, dels quals s'estan obtenint les conclusions necessàries per promoure nous plans en el futur. Aquests contactes han estat tan fructífers que es mantindrà l'esmentat pla durant l'exercici de 2009, any en què també ens hem proposat llançar un programa específic per als accionistes amb productes i serveis exclusius.

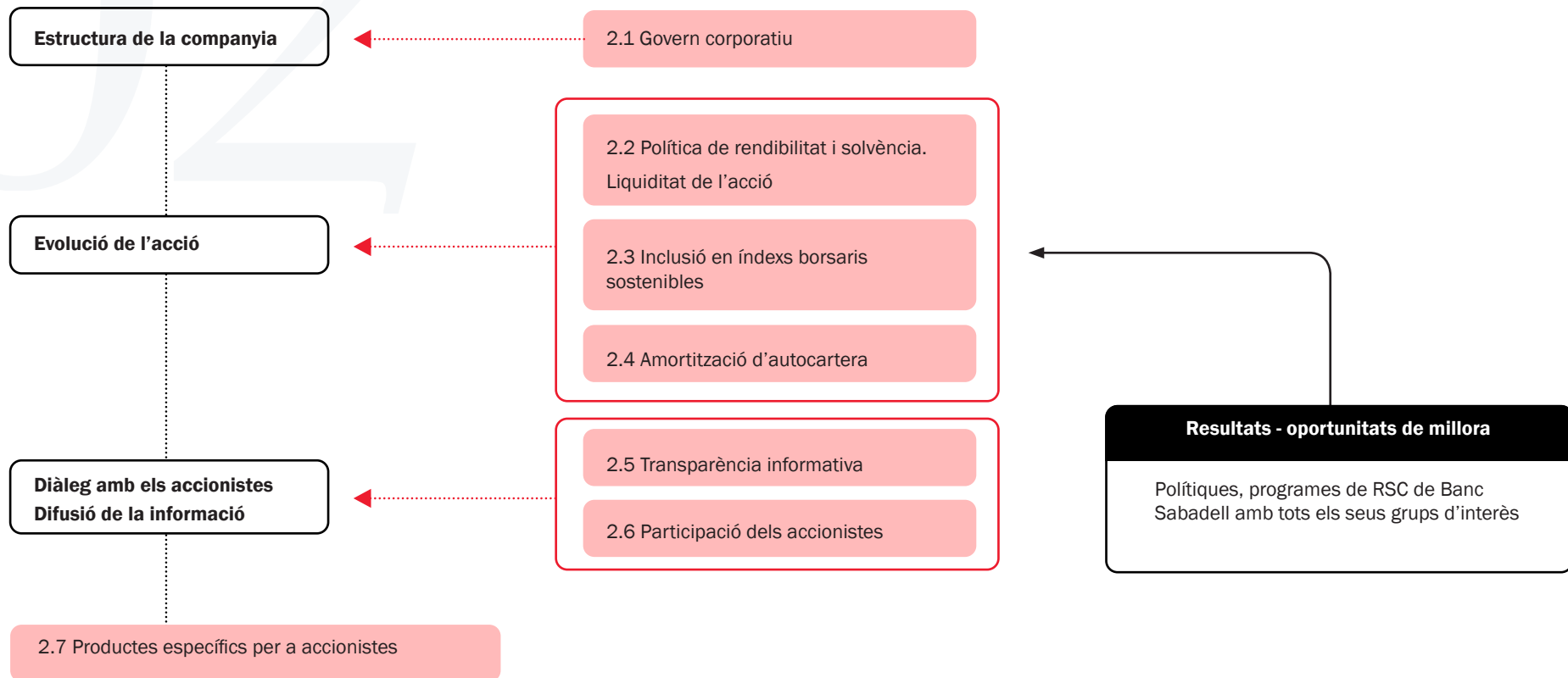


Daniel Graell Gil



Banc Sabadell, els seus accionistes i altres grups d'interès

Austeritat i prudència



Accionistes i inversors

Banc Sabadell té com a objectiu prioritari correspondre a la confiança dipositada pels nostres accionistes per mitjà d'una adequada rendibilitat del seu capital, una solvència diferencial, un sistema de govern equilibrat i transparent, i una acurada gestió dels riscos endògens i exògens associats a la nostra activitat i el nostre entorn.

La política de retribució del capital busca l'equilibri entre el pagament de dividends i uns nivells de capitalització suficients per fer front als reptes, les oportunitats i les dificultats que es puguin presentar.

La prudència està definida com un dels nostres valors corporatius principals, la qual cosa es tradueix en la dotació sistemàtica de fons per a contingències superior a l'exigida pels reguladors, cosa que garanteix una sostenibilitat dels resultats empresarials.

El valor en mercat de les nostres accions és, així mateix, un instrument addicional per aportar rendibilitat als nostres accionistes i als inversors institucionals.

Per això, Banc Sabadell ha establert la política de dotar els seus títols dels màxims nivells de liquiditat, fet que permet una conformació transparent de la seva cotització, a més de facilitar la materialització de beneficis a través de la seva negociació en els mercats de valors.

Aquesta rendibilitat mitjançant el diferencial de preus no depèn exclusivament del valor del Grup, atès que hi ha també importants factors externs que la condicionen. No obstant això, el Banc, per mitjà de la gestió diària del negoci i la consecució de resultats brillants, procura sempre que l'accionista pugui trobar en les accions de Banc Sabadell un refugi a mitjà i llarg termini per a la inversió rendible dels seus actius.

La transparència informativa als accionistes és un altre dels principis que hem establert en les nostres polítiques, fonamentant-nos en els criteris del Codi unificat de bon govern.

Els canals d'informació estàndards a aquest efecte són les pàgines dels accionistes i inversors al web corporatiu, els butlletins trimestrals d'informació financera i d'informació per a l'accionista i l'Informe anual, entre altres publicacions, i és voluntat del Grup la seva potenciació i millora permanent, bé sigui a través de sistemes d'accés universal o bé del Servei de Relacions amb els Accionistes i el de Relacions amb l'Inversor habilitats a aquest efecte.

Banc Sabadell segueix una política d'estricta compliment de les regulacions generals i les específiques de la nostra activitat, tant a Espanya com a la resta de territoris on operem. Aquesta voluntat es manifesta i es concreta a través de la instauració de la unitat de Compliment Normatiu, que informa directament l'Interventor General i, a través d'ell, el Consell d'Administració, amb una independència total de les línies de negoci, cosa que evita els conflictes d'interessos i minimitza el consum de capital derivat de l'exposició als riscos legals i reputacionals.

Accions i Resultats

49,87% de pay-out l'any 2008

9,78% de ràtio BIS
(coeficient de solvència ajustat per riscos)

L'IBEX ha caigut un 39,43% i l'acció SAB ha baixat un 34,55%

5.158.259 d'accions transaccionades diàriament
(mitjana anual)

5,77% de rendibilitat per dividend l'any 2008

Informe de govern corporatiu, disponible
al web corporatiu de Banc Sabadell

Informació actualitzada i exclusiva per a
accionistes i inversors
a través del web corporatiu de Banc Sabadell
Butlletí trimestral InfoAccionista

Independència de la unitat de Compliment
Normatiu respecte de les línies jeràrquiques de
negoci



El compromís de Banc Sabadell amb els accionistes es basa en la rendibilitat de la inversió, l'alt nivell de solvència de l'entitat i un sistema de govern corporatiu equilibrat i transparent que propiciï la participació de l'accionista en la gestió social; tot això, seguint escrupolosament el que estableix el Codi de Conducta. Al llarg de l'any, les decisions corporatives que incideixen en el col·lectiu d'accionistes i inversors s'han regit per aquests principis.

Banc Sabadell és una societat anònima amb un capital dividit, a 31 de desembre de 2008, en 1.200.000.000 d'accions nominatives, propietat de 80.289 accionistes.

Estructura del capital social

	2008	2007	2006
Accions	1.200.000.000	1.224.013.680	1.224.013.680
Accionistes	88.289	80.669	67.633
Accionistes privats	57,6%	57,2%	55,3%
Inversors institucionals	42,4%	42,8%	44,7%

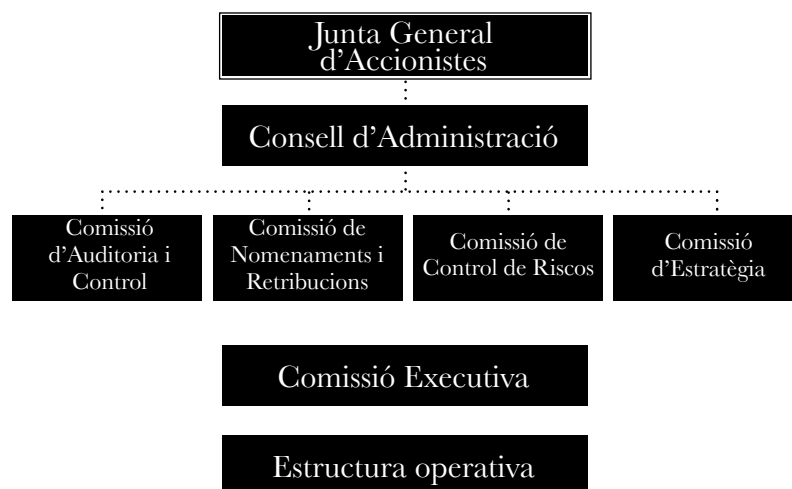
*Les dades corresponents al 2007 de les taules següents s'han ajustat a l'split 4x1 de maig de 2007 quan resulta necessari a l'efecte de comparació amb els dels exercicis precedents.

2.1 Govern corporatiu

Banc Sabadell, en consonància amb la importància que tenen els aspectes relatius a govern corporatiu, edita anualment un informe monogràfic sobre aquest tema amb el màxim nivell de detall, d'acord amb la normativa existent. L'Informe de govern corporatiu té com a principal objectiu ser transparents amb els accionistes i els inversors en totes les qüestions relatives a bon govern. També es publiquen informes de política retributiva i avaluació del Consell i de les comissions.

L'informe de govern corporatiu és de caràcter públic i està disponible a la web del grup www.bancsabadell.com. Per a una consulta més detallada dels temes de govern corporatiu ens remetem a ell, ja que es tracta d'un element important en el marc de la responsabilitat social de les empreses.

Junta General d'Accionistes



Ramón Gamell Rodríguez



Al web corporatiu, www.bancsabadell.com, s'hi poden trobar els diferents reglaments de funcionament del sistema de govern de Banc Sabadell i de la Junta General d'Accionistes.

Reglaments de funcionament del sistema de govern de Banc Sabadell i de la Junta General d'Accionistes

Estatuts de BS

Reglament de la
Junta General
d'Accionistes

Reglament del
Consell d'Administració

Reglament de la
Comissió d'Auditoria i
Control

Codi de conducta

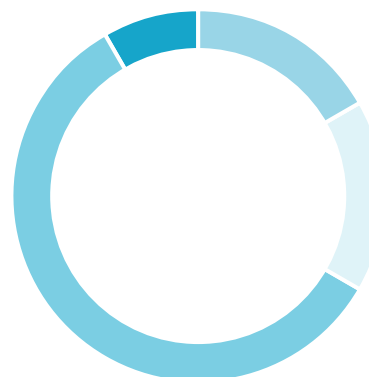
Reglament intern de
conducta del grup Banc
Sabadell en l'àmbit del
mercat de valors

Consell d'Administració

Nombre de consellers

Nombre màxim de consellers previstos en els estatuts	13
Nombre mínim de consellers previstos en els estatuts	11
Nombre total de consellers el 2008	12

Distribució dels consellers sobre el total del Consell



Condició conseller	% sobre total del Consell
Executius	16,67 %
Externs dominicals	16,67 %
Externs independents	58,33 %
Altres externs	8,33 %

Perfil professional i biogràfic dels consellers

El perfil professional i biogràfic dels consellers està publicat al web corporatiu, www.bancsabadell.com.

Nombre de reunions que han mantingut durant aquest any 2008 el Consell d'Administració i les diferents comissions del Consell:

Nombre de reunions del Consell	13
Nombre de reunions del Consell sense l'assistència del president	0
Nombre de reunions de la Comissió Executiva o delegada	38
Nombre de reunions del Comitè d'Auditoria i Control	5
Nombre de reunions de la Comissió d'Estratègia	2
Nombre de reunions de la Comissió de Control de Riscos	43
Nombre de reunions de la Comissió de Nomenament i Retribucions	11
Nombre de no assistències de consellers al Consell durant l'exercici	8



Daniel Graell Gil



2.2 Política de rendibilitat i solvència. Liquiditat de l'acció

A través de la retribució de la seva inversió, l'entitat traspasa a l'accionista l'èxit aconseguit en la gestió del banc, garantint alhora un nivell de solvència adequat que permeti també el desenvolupament de l'entitat. Aquest és el pilar fonamental en la política de relació de Banc Sabadell amb aquest important grup d'interès.

Històric de dividends

	Brut (€)	Pay-out (%)
Dividend total del 2008	0,280	49,87
Dividend total del 2007	0,280	43,8
Dividend total del 2006	0,208	44,6
Dividend total del 2005	0,168	45,2
Dividend total del 2004	0,125	46,9
Dividend total del 2003	0,125	43,4
Dividend total del 2002	0,125	46,3

Valor de cotització de l'acció, en euros

	2008	2007	2006
Final del període	4,85	7,41	8,48
Màxim	7,39	9,5	8,54
Mínim	4,60	6,38	5,51
Capitalització borsària (milions)	5.820	9.069	10.377

Dades tècniques de l'acció SAB

	2008	2007	2006
Nombre d'accionistes	88.289	80.669	67.633
Nombre d'accions	1.200.000.000	1.224.013.680	1.224.013.680
Contractació mitjana diària (nombre d'accions)	5.158.259	6.296.395	4.367.510
Liquiditat de l'acció (%) (nre. d'accions contractades en el període s/accions en circulació)	107,15%	130,14%	90,63%

*Les dades corresponents al 2007 de les taules següents s'han ajustat a l'split 4x1 de maig de 2007 quan resulta necessari a l'efecte de comparació amb els dels exercicis precedents.

2.3. Inclusió en índexs borsaris sostenibles

El 2008, l'acció de Banc Sabadell va entrar en l'índex borsari sostenible FTSE4Good i FTSE4Good IBEX.



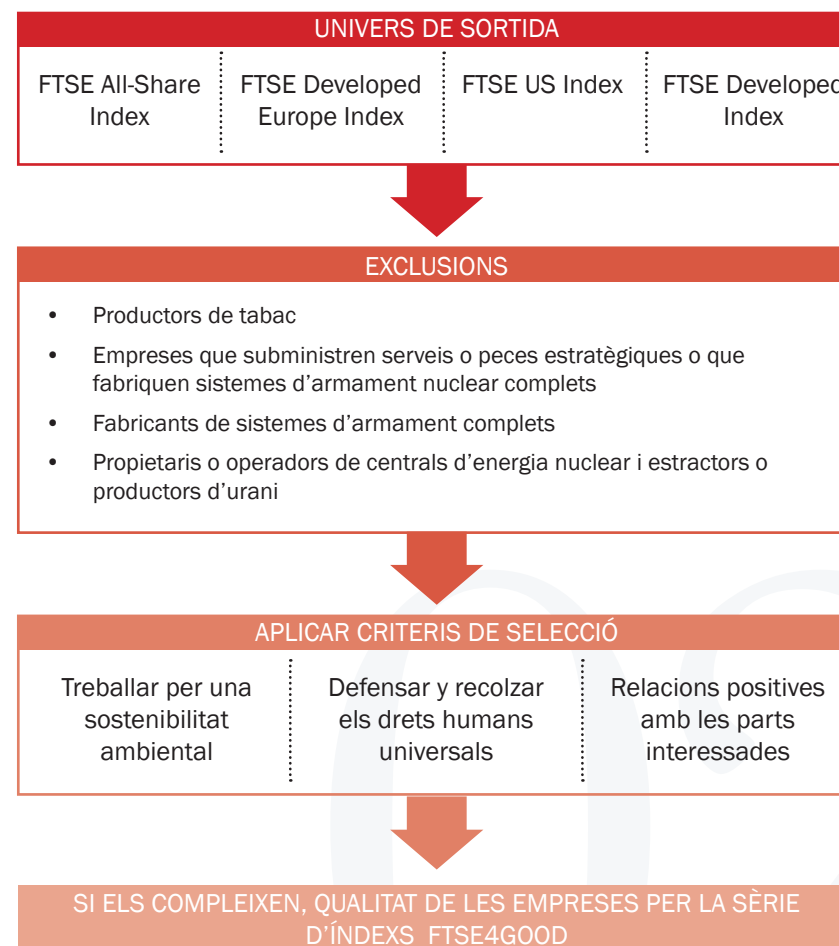
Els índexs han estat dissenyats per a identificar i mesurar la rendibilitat d'empreses que estan treballant per a aconseguir una sostenibilitat mediambiental, desenvolupar relacions positives amb les parts interessades i protegir i donar suport als drets humans universals.

L'índex FTSE4Good només admet companyies que demostrin alts estàndards en responsabilitat corporativa i que minimitzen els riscos socials, ètics i de medi ambient en els seus negocis. Els criteris d'acceptació es desenvolupen a través d'un extens procés de consulta al mercat i són aprovats per un comitè d'experts independents. Un ampli nombre de grups d'interès, entre els quals es compten ONG, el sector públic, consultors, acadèmics, inversors i empreses, ajuden a definir aquests criteris.



Sèrie d'índexs FTSE4Good

Procés de selecció dels membres constitutius





FTSE4Good IBEX

L'índex FTSE4Good IBEX es compon de valors pertanyents a l'índex IBEX 35 de Borses i Mercats Espanyols (BME) i a l'índex FTSE Spain All Cap, que compleixen amb els criteris de bones pràctiques en responsabilitat social corporativa.

Procés de selecció de components de l'Índex FTSE4Good IBEX

Univers elegible

- Índexs FTSE Spain All Cap (del FTSE Global Equity Index Series)
- Índex IBEX 35

Sectors exclosos

- Companyies tabaqueres
- Empreses que subministren serveis o peces estratègiques o que fabriquen sistemes d'armament nuclear
- Fabricants de sistemes d'armament complets
- Propietaris o operadors de centrals d'energia nuclear

Criteris d'inclusió

Medi ambient:

- Gestió mediambiental
- Canvi climàtic

Social:

- Drets humans i del treballador
- Estàndards de treball en la cadena de proveïment
- Rebuig davant la corrupció

Índexs

- Índex FTSE4Good IBEX

Procés de selecció de companyies

Ethibel EXCELLENCE Investment Register



Des de gener de 2008, Banc Sabadell és membre de l'Ethibel Investment Register, que selecciona les empreses segons els criteris de responsabilitat social corporativa: política social interna, política ambiental, política social externa i política eticoeconòmica valorades per l'agència de *rating* Vigeo.

2.4 Amortització d'autocartera

Fent ús de l'autorització aprovada en l'última Junta General Ordinària, el 12 de desembre de 2008, es va formalitzar l'amortització de capital per 24.013.680 accions que estaven en una situació d'autocartera, i es va fixar el nou capital social en 1.200.000.000 d'accions. Aquesta operació constitueix una forma indirecta d'afavorir l'accionista.



2.5. Transparència informativa

Canals de comunicació amb els accionistes i inversors

A Banc Sabadell impera una política de total transparència informativa envers els accionistes, en la qual es procura anar sempre més enllà de l'estricta compliment de la normativa vigent en aquest camp.

Per tal d'assegurar la total accessibilitat a la informació, hi ha dos departaments especialitzats dins de l'organització i diversos canals de comunicacions amb els seus accionistes per difondre la informació corporativa de la companyia.

El banc posa a disposició dels accionistes i inversors informes anuals, trimestrals, resum executiu, anàlisis comparatives i presentacions de resultats.

Canals de comunicació amb els accionistes i inversors

Departaments especialitzats



Direcció de Relació amb Inversors

Dirigida a inversors institucionals, analistes financers i agències de ràting, assegura l'alt nivell d'informació tècnica que aquests requereixen.

Adreça electrònica de contacte:

InvestorRelations@bancsabadell.com

Servei de Relació amb els Accionistes

A disposició dels accionistes privats per a qualsevol mena d'informació que necessitin o comentaris que vulguin fer arribar al banc.

Adreça electrònica de contacte:

accionista@bancsabadell.com

Web corporatiu

Webcasting

D'altra banda, trimestralment es presenten els resultats de Banc Sabadell al col·lectiu d'analistes financers i inversors institucionals mitjançant el sistema de *webcasting*, que és accessible a través del web corporatiu de Banc Sabadell.

A aquest sistema hi pot accedir qualsevol persona interessada.

Adicionalment, durant tres mesos es pot accedir a la gravació íntegra de l'acte a través del portal corporatiu i, de manera indefinida, la presentació es publica en format PDF.

El web corporatiu, www.bancsabadell.com

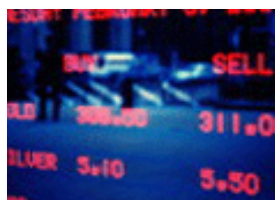
Instrument fonamental per a la difusió de la informació corporativa de la companyia, amb la garantia que aquesta és igualment accessible per a tota mena d'accionistes, inversors i qualsevol altra persona que ho desitgi.

La informació disponible a Internet està permanentment actualitzada.



Investor Day

Periòdicament se celebra l'*Investor Day*, en el qual es dona cita als inversors i analistes, destinat a oferir una àmplia informació de l'entitat i el seu grup.



Butlletí *InfoAccionista*

Trimestralment s'edita el butlletí *InfoAccionista*, adreçat a accionistes, en el qual es recull la informació corporativa més rellevant per a aquest col·lectiu.



Activitats sobre analistes

		2008	2007	2006
Audiència mitjana en els actes realitzats a través de <i>webcasting</i>	connexions/any	301	109	65
Nombre total de visites a inversors	nombre	382	292	328
Nombre de ciutats en les quals s'han realitzat visites a inversors	nombre	12	12	16
Nombre d'analistes que cobreixen l'acció del banc	nombre	30	29	30

2.6 Participació de l'accionista

Segons s'estableix en el nostre ordenament jurídic, el vehicle principal per a la participació de l'accionista en la gestió social és la Junta General d'Accionistes. L'any 2008, la Junta General Ordinària es va celebrar el 27 de març. Les dades d'assistència es detallen a la taula següent:

Percentatge de capital representat a les juntes

Data de la Junta General	Presència física	Representació	Total
27.03.08	4,05%	66,63%	70,68%

Prèviament a la celebració de la Junta General, està disponible en el web corporatiu tota la documentació legal relacionada amb les propostes que s'hi presenten. Un cop celebrada la Junta, també estan disponibles els discursos pronunciats pel president i el conseller delegat, així com l'acta d'aquest esdeveniment, en línia amb el nostre objectiu de màxima transparència.

Banc Sabadell té implantat un procediment per fer per Internet la delegació del vot amb expressió dels corresponents vots particulars, aquest va ser utilitzat a la darrera junta per 78 accionistes.

El banc ha buscat sempre, i ha aconseguit, una alta participació dels accionistes a la Junta General. Això queda demostrat amb l'altíssim percentatge del capital habitualment present o representat a la Junta (70,68% l'any 2008). Aquest valor corporatiu ha quedat aquest any ratificat per un estudi realitzat pel Fòrum del Petit Accionista, que ha calculat el percentatge de presència a la Junta que correspon al *free float* del capital social. Per a Banc Sabadell, aquest percentatge ha arribat aquest any al 68,53%, i és el segon més alt de totes les companyies cotitzades a l'IBEX 35.

2.7 Productes específics per a l'accionista

És destacable que Banc Sabadell disposa d'un pla de reinversió de dividendes a disposició dels accionistes. El **BS Compte Accionista** permet reinvertir els dividendes en noves accions de manera automàtica i en condicions avantatjoses.

	2008	2007	2006
Nombre d'accionistes adherits a BS Compte Accionista	23.597	23.223	21.832

A aquest producte ha vingut a unir-se aquest any el Junior Accionista, un producte destinat a facilitar l'adhesió al capital social dels petits de la casa, amb un format de regal per part dels pares o parents. És una forma d'introduir-los en el valor de l'estalvi i la cultura financera. Durant el 2008, han estat 1.423 els petits accionistes que s'han beneficiat d'aquesta promoció.



Fonamentat en l'èxit d'aquests productes, durant el 2008 ha estat aprovat el programa BS Accionista Plus, dins del qual s'englobaran tots els productes i serveis que Banc Sabadell estableixi de manera exclusiva per als accionistes. En els propers mesos s'anirà desenvolupant.



Sandra Muelas De Val



03

Banc Sabadell i la societat

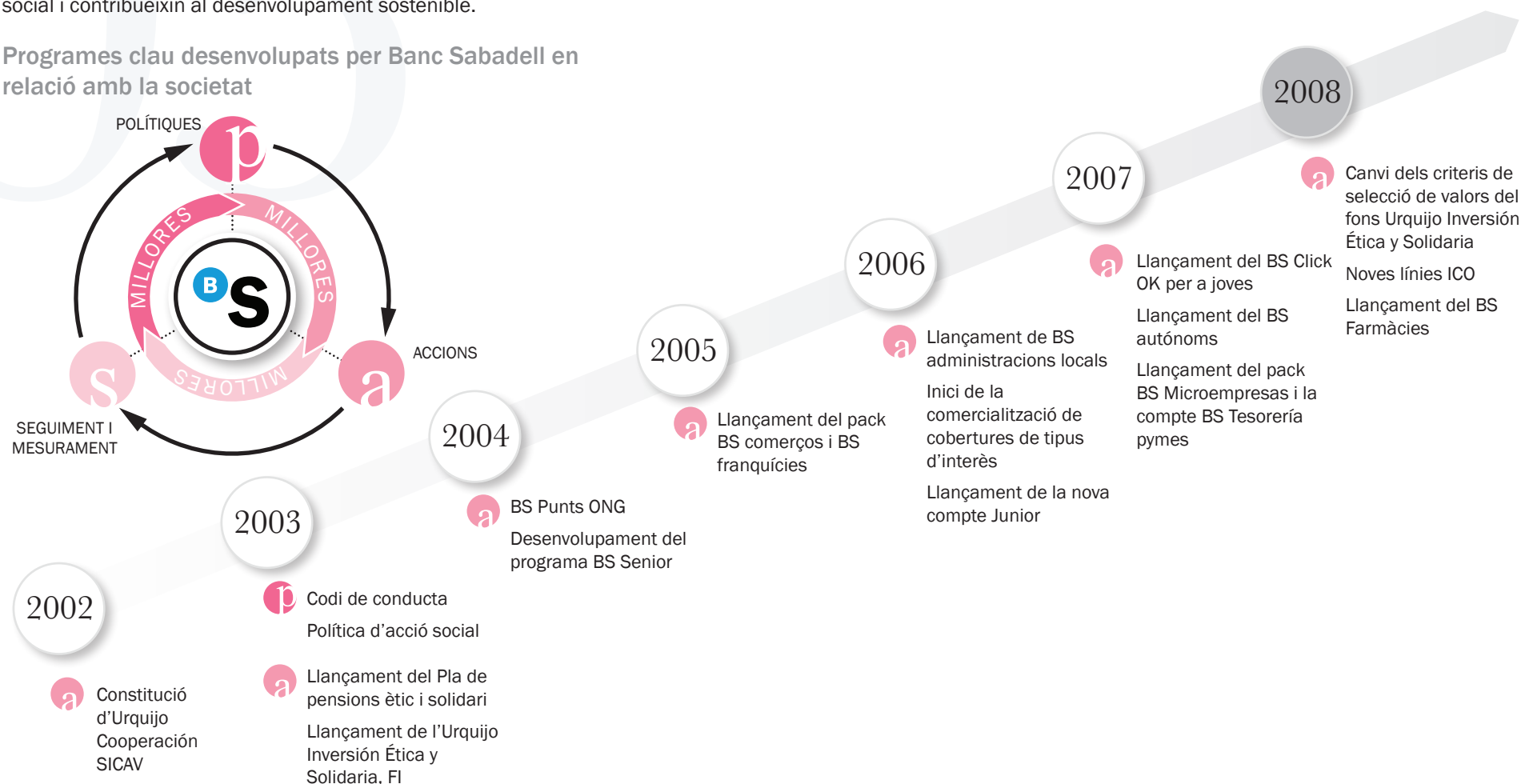
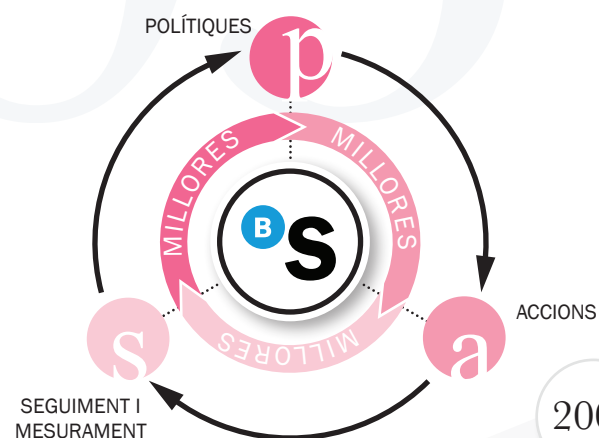
Innovació i proximitat

3. Banc Sabadell i la societat

Tal com manifesta el Codi de conducta de Banc Sabadell, servir és en essència ajudar els altres a desenvolupar els seus propis projectes.

Per això, la primera prioritat del banc és centrar els esforços a innovar i desenvolupar solucions financeres responsables que aportin solucions a les necessitats dels diferents col·lectius que formen el nostre espectre social i contribueixin al desenvolupament sostenible.

Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb la societat



En coherència amb la política de responsabilitat social corporativa de l'entitat, a Banc Sabadell es desenvolupen accions de patrocini i mecenatge, que es fonamenten en la consciència cívica i la identitat del banc i són l'expressió del seu compromís amb la societat en la qual s'arrela.

Objectius 2008-2009

En l'exercici de 2008 es va complir l'objectiu proposat de desenvolupar productes per als més petits i modificar les condicions del compte BS Junior. Així, vam desenvolupar noves solucions financeres per a un perfil concret de la societat. Encara que el 2008 va ser un exercici molt especial, Banc Sabadell, en línia amb l'objectiu marcat, ha evitat que aquestes circumstàncies afectin de manera important la inversió total en acció social o el nombre de participants en el nostre fons Urquijo Inversión Ética y Solidaria.

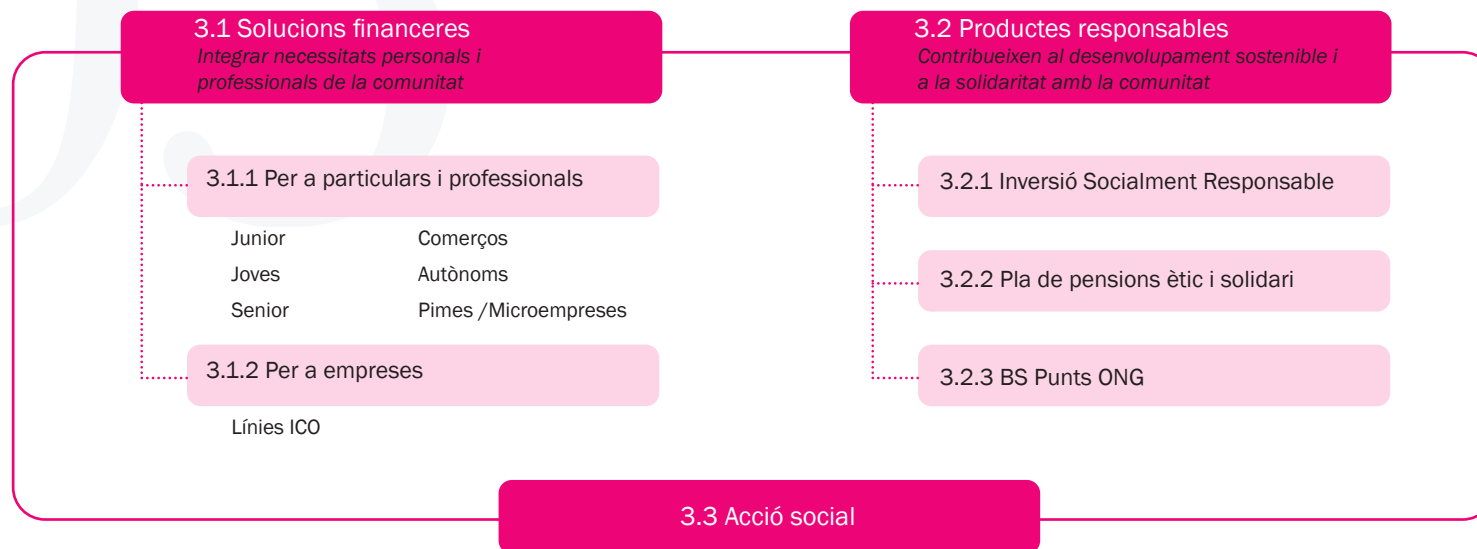
L'exercici 2009, probablement, seguirà afectat per circumstàncies del mercat, si bé Banc Sabadell es proposa seguir en la mateixa línia i minimitzar l'impacte a nivell d'assistència, en el patrocini i mecenatge cultural i social quedi afectat al mínim possible. No obstant això, Banc Sabadell dissenya per al 2009 el desenvolupament de noves solucions financeres que permetin oferir nous productes socialment responsables i beneficiosos, per tant, per a la societat, i seguirem en la línia de l'any anterior d'enfocar-nos també en algun perfil social en concret.



Ramon Navalon Lafuente



Banc Sabadell, la societat i altres grups d'interès



Banc Sabadell i els seus clients

Garantir la qualitat i l'accessibilitat dels serveis

Establir vincles a llarg termini

Banc Sabadell i el medi ambient

Inversió i finançament en projectes orientats a l'explotació de fonts d'energia renovables i no contaminants per contribuir al desenvolupament sostenible.

7.3 Activitat financera i sostenibilitat

- Valoració del risc ambiental en les operacions
- Inversió en energia renovable
- Finançament en energia renovable

Patrocini i Mecenatge (Acció Social)

Les polítiques de l'entitat en aquest camp se sustenten en el compromís de col·laboració de Banc Sabadell amb el desenvolupament social general, que és conseqüent amb el compromís del grup amb la societat i el seu entorn i amb la voluntat de creació de valor.

Les accions de patrocini i mecenatge formen part de l'estratègia de negoci i es fonamenten en la consciència cívica i la identitat del Banc. Són actes institucionals que transmeten la nostra cultura i permeten compartir la nostra visió amb l'entorn, en una forma de relació diferent que considera alhora les dimensions comercial i humana.

Els patrocinis de Banc Sabadell es basen en els criteris següents:

1. La clara intenció social i cultural dels projectes. Els actes no són mai merament publicitaris, sense que això impliqui una renúncia a l'efecte beneficiós que puguin tenir sobre la reputació corporativa o la simple inversió econòmica.
2. El prestigi de les institucions que els promouen.
3. Els beneficis a mitjà i llarg termini.
4. La localització, amb una prioritat als àmbits on el Banc té presència.

Segons el tipus d'actuacions en aquest camp, distingirem entre les accions socials i les culturals.

Acció social:

1. Educació, formació i investigació. Activitats i projectes en tots els àmbits educatius orientats a la formació i l'educació de les persones i al progrés social a través de la formació.
2. Salut. Projectes i programes que contribueixin a millorar les condicions sanitàries i la qualitat de vida de la població.
3. Integració social i desenvolupament comunitari. Projectes adreçats als grups socials més desvalguts que afavoreixin la seva integració a la societat i altres projectes orientats al desenvolupament de les comunitats on es duguin a terme, seleccionats segons l'abast de beneficiaris i el seu caràcter sostenible.
4. Voluntarisme corporatiu. Projectes d'acció social executats gràcies a la col·laboració desinteressada del personal amb la col·laboració de l'empresa com a facilitadora de les condicions o els mitjans necessaris perquè el projecte sigui factible.

Acció cultural

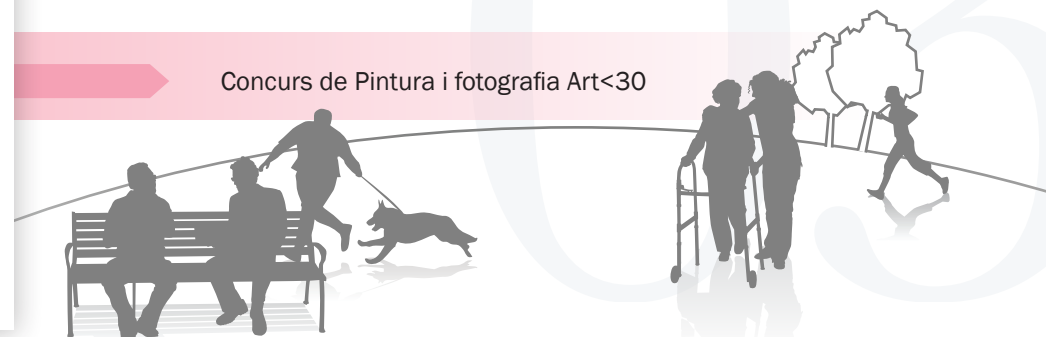
1. Patrimoni. Projectes orientats a la conservació preventiva i a la recuperació del patrimoni històric i monumental.
2. Arts visuals, escèniques i musicals. Programes o col·laboracions orientades a la promoció i el desenvolupament de les arts que permetin, sobretot, l'accés de la ciutadania a les expressions culturals d'alt nivell.
3. Publicacions. Edicions o col·laboracions amb institucions per a la promoció de publicacions d'interès social, científic o cultural.

Accions i Resultats

Premi Fundació Banco Herrero

Premi Banc Sabadell a la investigació mèdica

Concurs de Pintura i fotografia Art<30



3.1 Solucions financeres

Integrar necessitats personals i professionals de la comunitat

Banc Sabadell ofereix una sèrie de solucions financeres que aporten valor pensant a integrar les necessitats personals i/o professionals de la comunitat. Així doncs, l'ètica en el desenvolupament professional i la voluntat d'integrar tots els perfils socials són traslladades a la societat en forma de solucions financeres adaptades.

3.1.1 Per a particulars i professionals



Per als joves d'entre 14 i 25 anys

Compte corrent gratuït sense comissions, amb un interès de l'1% TAE del saldo del seu compte.

Compte projecte: compte d'estalvi per fer realitat els seus projectes. Amb total flexibilitat, excel·lent rendibilitat des del primer euro (3% TAE) i total disponibilitat.

Sense comissions, saldo mínim d'obertura de 100 euros.

Compte Habitatge OK: total flexibilitat en les aportacions, un 3% TAE, total disponibilitat i sense comissions de cap tipus.

Crèdit Estudis, Crèdit Màster, Crèdit Informàtic, Crèdit ClickOK "per al que vulguis".

Hipoteca Jove:

Hipoteca per a joves de fins a 30 anys i per a adquisició de primera residència. Amb preus molt competitius, variables i revisables anualment. Sense comissió d'obertura amb un període màxim de 40 anys.

Ofertes en viatges, moda, esport, informació sobre concerts i promocions.

Es posa a disposició dels joves una via de contacte directa per formar part de Banc Sabadell, una de les empreses més atractives per als joves professionals:

www.bsclickok.com



Per als juniors

BS Junior

Compte d'estalvi per a infants de **menys de 14 anys** sense cost ni comissions.

Interès de 3% TAE per a trams de saldo a partir de 150 € i sense comissions.

Inclou una llibreta exclusiva per familiaritzar l'infant amb la utilitat d'administrar els diners.

Oportunitat de participar en promocions especials.



Per als sèniors

BS Senior és un programa per a **persones de més de 55 anys** amb serveis financers propis i altres beneficis especials.

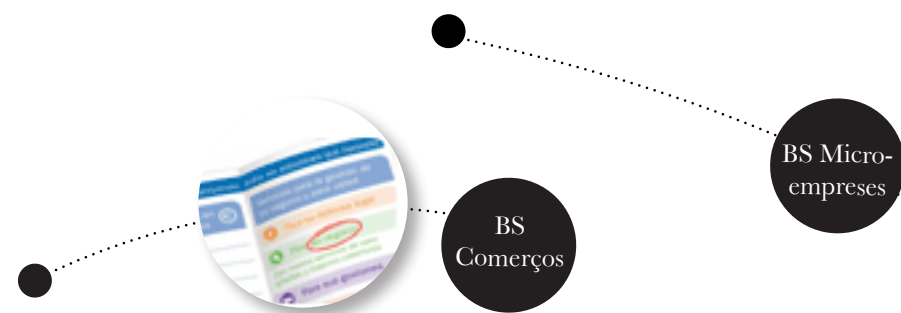
Alguns dels serveis financers propis d'aquest programa són:

- Assegurança d'accidents gratuïta de 6.000 euros.
- Avançament del dia de cobrament de la pensió.
- Préstec amb condicions especials.
- A més a més, una targeta de dèbit gratuïta.

A través de la pàgina web Infosenior, aquest programa orientat als més grans ofereix:

Serveis no financers, amb el propòsit de donar suport a aquest col·lectiu social en temes com la salut, l'oci, les reparacions domèstiques o l'orientació legal. Un programa de descomptes i altres beneficis especials.

www.infosenior.es



Comerços i franquícies

Pack de **solucions financeres** ajustades a les necessitats dels comerços i les franquícies en condicions especials; destaquen, entre d'altres:

- Compte a la vista BS Comerços. Remunerat i sense comissions.
- Pòlissa de crèdit. Sense comissió per no-disposició.
- Terminal punt de venda. Amb una àmplia oferta de terminals i en condicions competitives.
- Descompte permanent en BS Protecció Comerços.
- Finançament per als seus clients.
- Ofertes per als seus empleats.

I un conjunt de **solucions no financeres** més adequades per a la gestió del seu negoci i les seves necessitats personals, a l'abast del comerciant amb una sola trucada:

- Per a la seva defensa legal.
- Per al seu negoci.
- Per a les seves gestions.
- Per al seu suport diari.

BS
Farmàcies

BS Farmàcies

BS Farmàcies és un pack de productes dirigit exclusivament a persones físiques o jurídiques titulars d'establiments dedicats a la venda de productes farmacèutics (farmàcies), que engloba una àmplia oferta específica de productes i serveis financers en condicions preferents.

Emprenedors

El pack **BS Microempreses** és un compte a la vista amb tarifa plana que inclou serveis financers i no financers i que permet cobrir les necessitats habituals de les microempreses:

- Tarifa plana en operativa i serveis: 10 transferències nacionals i a la UE fins a 50.000 euros, 10 emissions de xecs nacionals, 10 ingressos de xecs nacionals, targetes de crèdit i dèbit d'empresa gratuïtes, servei de pagament de nòmines i BS Online per poder portar a terme la seva operativa bancària i consultar l'estat dels seus comptes amb un sol clic 24 hores al dia, 365 dies a l'any.
- Retribució del compte en funció del saldo.
- Finançament de tot el seu circulant amb un sol contracte.
- Servei d'assessoria legal: un servei d'assessoria jurídica especialitzada en microempreses.



Autònoms

BS Autònoms Plus és l'únic programa global de serveis financers i no financers que inclou una assegurança per protegir els ingressos dels autònoms:

- Compte corrent a la vista amb remuneració i sense comissions.
- Oferta financera en condicions exclusives: targeta empresa gratis el primer any, crediglobal amb descompte, etc.
- BS Protecció Subsidi, assegurança especial per als autònoms que consisteix en:
 - Indemnització de 20 euros/dia en cas d'incapacitat laboral derivada de malaltia o accident, i augment d'aquest import en 20 euros més al dia en cas d'hospitalització.
 - Indemnització en cas de retirada del permís de conduir (durant, màxim, 24 mesos): fins a 300 euros /mes.
- Servei Legalitas Autònoms 24 hores.

Compte Autònoms:

El compte Autònoms és un compte corrent creat per al segment dels autònoms que permet cobrir les seves necessitats financeres en condicions exclusives i amb zero comissions.

Amb aquest producte, es posa a disposició d'aquests clients una oferta específica de productes i serveis financers diferenciats, personalitzats i en condicions avantatjoses.



3.1.2 Línies ICO/BEI per a empreses



L'Institut de Crèdit Oficial disposa de diverses línies de finançament que tenen com a finalitat impulsar i donar suport a les inversions productives de les empreses espanyoles. L'ICO finança els projectes d'inversió a través de diverses línies. Banc Sabadell ha subscrit durant el 2008 les línies de crèdit següents:

Pla Avança: És una innovadora línia de finançament per tal d'impulsar la incorporació de les tecnologies de la informació i de les comunicacions amb un tipus d'interès del 0% i sense comissions. Es materialitza en tres tipologies de beneficiaris en funció de qui la sol·liciti:

- **Línia TIC (empreses):** petites i mitjanes empreses que mitjançant l'adquisició d'equips informàtics accedeixin a Internet de banda ampla, necessitin tenir presència a Internet, disposar d'eines de gestió avançada CRM, ERP o iniciar el comerç i la facturació electrònica.
- **Línia Joves i Universitaris:** estudiants matriculats entre 18 i 35 anys en centres espanyols d'estudis universitaris per a l'adquisició d'ordinador amb capacitat d'accés a Internet de banda ampla o que contractin una nova alta en aquest servei.
- **Línia Ciutadania Digital:** residents en territori espanyol que disposin de connexió a Internet en banda ampla o contractin una alta nova en aquest servei i adquireixin ordinador amb capacitat de connexió a Internet.

Línia ICO-DGT: línia de finançament a tipus d'interès 0% i sense comissions, per a joves entre 17 i 25 anys, espanyols o amb residència a Espanya, que vulguin finançar els costos del contracte de formació amb una autoescola adherida al programa.

Línia ICO-Pyme: línia dirigida als autònoms i a les petites i mitjanes empreses per donar suport a projectes d'inversió en condicions de finançament preferents, que facilitin la incorporació d'actius productius nous, amb la finalitat de millorar-ne la competitivitat.

Línia ICO-Sector Transport: línia dirigida als professionals i empreses amb autorització per realitzar transport públic per carretera, tant de passatgers com de mercaderies. En els projectes d'inversió es podran incorporar actius productius nous, destinats a l'exercici de la seva activitat.

Línia ICO-Emprenedors: línia dirigida a promoure i ajudar al finançament de projectes d'inversió portats a terme per emprenedors. Ajudant en les primeres fases de constitució de projectes empresarials, amb una gran aportació d'ajudes que faran minvar el cost financer total de l'operació.

Línia ICO-Creixement Empresarial: línia dirigida a facilitar el finançament de la mitjana empresa en condicions preferents, amb la possibilitat de complementar les expectatives de finançament dels seus projectes i un import de finançament superior a altres línies subvencionades.

Línia ICO-ICAA Producció Cinematogràfica: línia de finançament específica per a empreses del sector cinematogràfic per oferir préstecs en condicions preferents i subvencionades.

Línia ICO-Millora de la Competitivitat del Sector Manufacturer: línia de finançament establerta entre l'ICO i el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç específica per a empreses del sector manufacturer (tèxtil, calçat, moble, joguina, pells adobades, marroquineria i fusta) i que han vist reduïda la seva competitivitat per la competència mundial, en sectors empresarials sensibles.

Línia ICO-Equipament de Parcel·les: línia de finançament per als agricultors pertanyents a les comunitats de regants que s'han sotmès a un procés de millora i consolidació de regadius de la zona regable on tenen ubicades les seves parcel·les.

Línia de finançament de línies BEI (Banc Europeu d'Inversions): línia dirigida als autònoms i a les petites i mitjanes empreses, per donar suport a projectes d'inversió en condicions de finançament preferents, que facilitin la incorporació d'actius productius, amb la finalitat de millorar-ne la competitivitat. Amb el gran avantatge de poder incorporar tant actius nous com de segona mà, així com projectes d'entre 30.000 euros i fins a 25 milions d'euros i terminis d'amortització de, com a mínim, 30 mesos.



German Esteban Millat



3.2 Productes responsables

3.2.1 Inversions socialment responsables (ISR)

En el context de la responsabilitat social corporativa, Banc Sabadell ofereix als clients dos productes d'inversió socialment responsable, que tenen en compte criteris de desenvolupament sostenible tant des del punt de vista ambiental com social: el fons Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI, i la societat Urquijo Cooperación, S.I.C.A.V., S.A.

El desenvolupament d'aquest estil d'inversió persegueix promoure un comportament més responsable per part de les empreses i és un mecanisme de millora de la societat, del respecte als drets humans i del medi ambient.

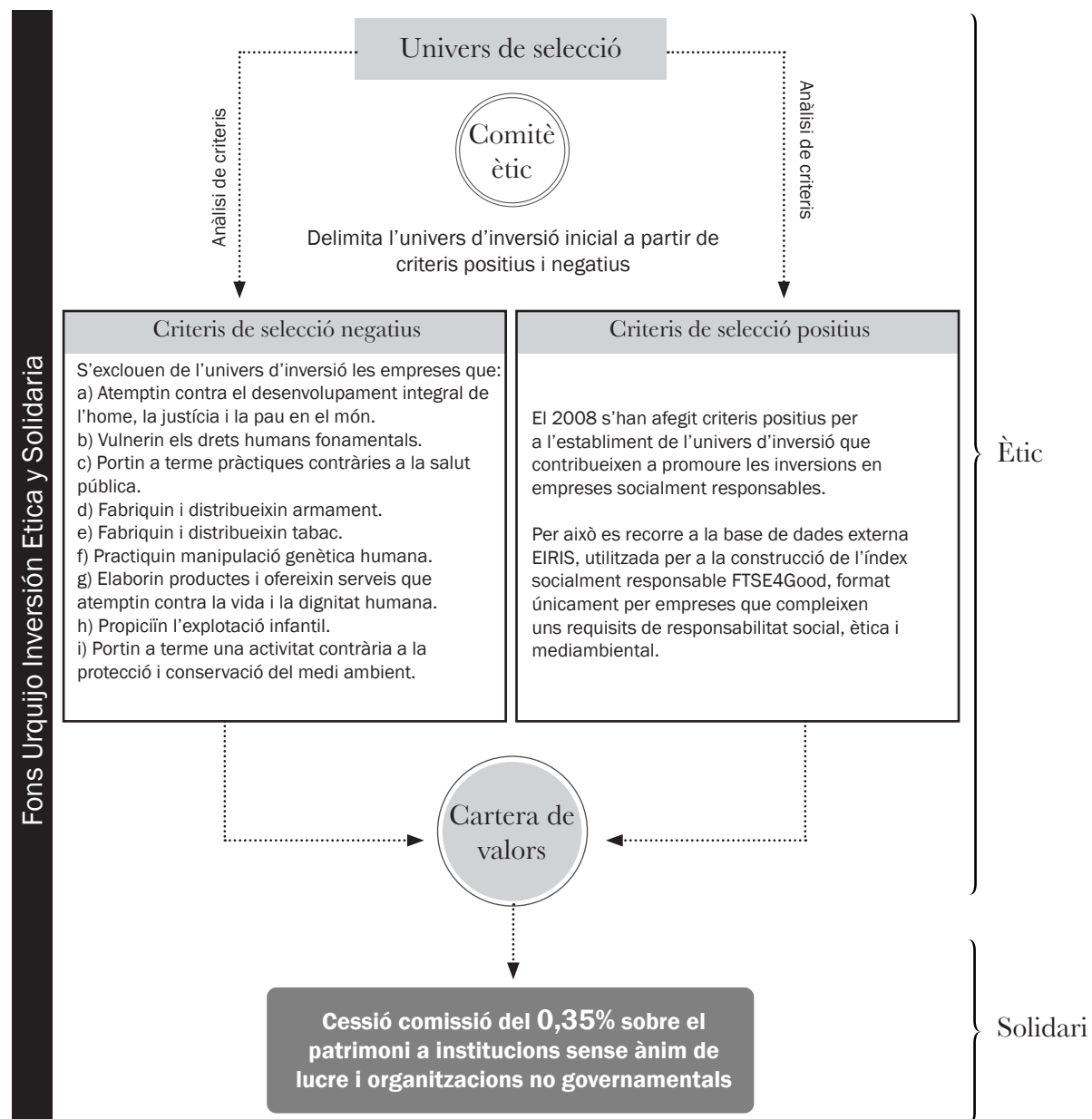
Denominació	Urquijo Inversión Ética y Solidaria FI	Urquijo Cooperación SICAV,S.A.
Característiques de la inversió	Ètic i Solidari	Ètic i Solidari
Gestora	Banc Sabadell Inversión	Urquijo Gestión
Comercialitzadora	Banco Urquijo, Banc Sabadell	Banco Urquijo
Patrimoni	4.311.142,37	8.885.941,65
Número de partícips/accionistes	205	101
Vocació	Global	Global
Univers	Criteris de selecció negatius i positius	Criteris de selecció negatius i positius
Procés de selecció	Comitè Ètic Base de dades de EIRIS	Comisió d'Ètica
Comissió cedida en % sobre el patrimoni	0,35%	0,60%
Comissió cedida en 2008 corresponent al exercici de 2007	199.028,68	89.934,97
ONG beneficiàries de la comissió de gestió corresponent al exercici de 2007 cedida al 2008	Fundación Codespa Acció contra la Fam Ajuda en Acció Fundación Padre Garralda-Horizontes Abiertos	Filles de la Caritat de San Vicente Paul Mans Unides Congregación Sagrados Corazones Franciscanas de la Purísima Concepción Entreculturas ONG S.A.U.C.E. Nuevos Caminos
ONG beneficiàries de la comissió de gestió corresponent al exercici de 2008 que es cedirà al 2009	Fundación Codespa Acció contra la Fam Ajuda en Acció Fundación Padre Garralda-Horizontes Abiertos	La Comisió d'Ètica definirà les ONG beneficiàries dels projectes durant l'any 2009

Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI

Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI, és un producte socialment responsable procedent del catàleg de Banco Urquijo. Aquest fons es comercialitza des de l'any 2004 i gestiona, al final de l'exercici del 2008, més de 4 milions d'euros. Es realitzen inversions en valors de renda fixa i variable d'empreses socialment responsables.

El fons té el caràcter d'ètic perquè incorpora en el seu procés d'inversió criteris de caràcter ètic, social i ambiental, a més dels econòmics i financers, i solidari perquè cedeix un percentatge de les comissions de gestió ingressades a projectes solidaris.

La selecció dels valors en els quals inverteix és realitzat pel Comitè Ètic del fons, format per experts independents, segons el procés que es detalla a continuació:



Mariano Rivera Vaquero



L'import de la cessió de la comissió del 0,35% sobre el patrimoni corresponent a l'exercici del 2007 ha estat de 199.028,68 euros.

Aquesta quantia va ser distribuïda al 25% entre quatre projectes solidaris de Fundació Pare Garralda, Ajuda en Acció, Acció contra la Fam i la Fundació Codespa en el primer trimestre de 2008.



Ajuda en Acció adquirirà una unitat mòbil d'atenció integral a persones amb problemes auditius a Hondures. Amb la compra d'aquest vehicle s'atendran integralment 5.000 persones i es prestarà una atenció especial als infants i adolescents.

Fundació Codespa portarà a terme un projecte de suport a les microempreses i petites empreses de Bolívia que contribuirà a millorar l'ús de la terra i l'accés al mercat i a productes microfinancers, de forma que aquestes obtinguin una producció de qualitat que els permeti comercialitzar els productes.



La Fundació Padre Garralda Horizontes Abiertos podrà construir una llar per a presidaris immigrants a Madrid, perquè aquests puguin passar els permisos penitenciaris en un ambient familiar. Així, se'ls proporcionarà una estabilitat suficient per iniciar el seu procés d'adaptació a la llibertat i s'evitarà que tornin a delinquir per manca de protecció, orientació i falta de recursos.

Acció contra la Fam té com a projecte l'enfortiment de les capacitats locals per a la prevenció i el tractament de la desnutrició aguda en infants de menys de cinc anys a Mali.



L'import de la cessió de la comissió del 0,35% sobre el patrimoni corresponent a l'exercici 2007 ha estat de 199.028,68 euros repartits en 4 projectes.

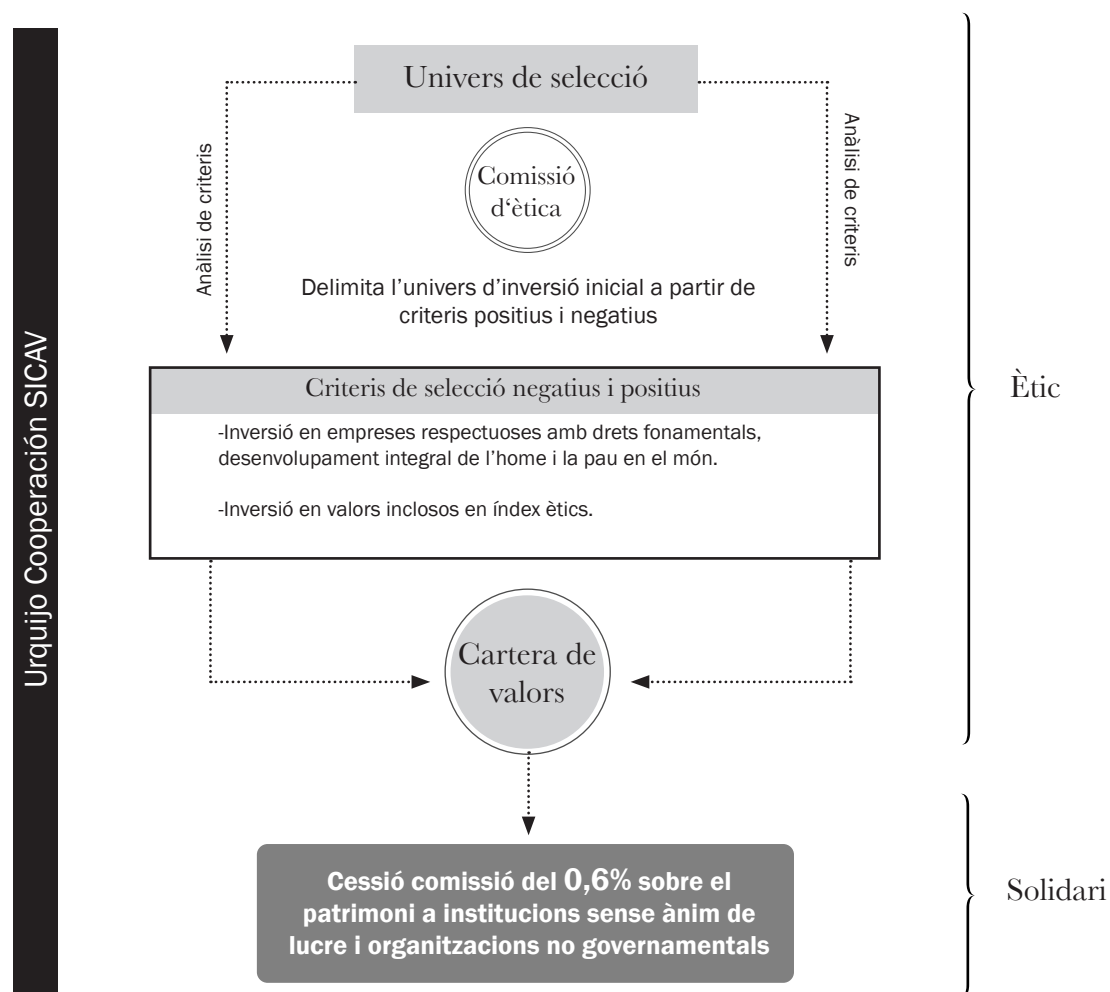
Al començament del 2008, Urquijo Gestión, S.A., S.G.I.I.C., Sociedad Unipersonal, va comunicar que els beneficiaris de la cessió de comissió de l'Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI, corresponent a l'exercici del 2008 i que se cedirà el 2009, seran:

Fundació Codespa
Acció contra la Fam
Ajuda en Acció
Horitzons Oberts

Urquijo Cooperación SICAV

Urquijo Cooperación SICAV és la primera SICAV ètica i responsable del grup Banc Sabadell i ha acordat amb Urquijo Gestión, S.A., S.G.I.I.C., Sociedad Unipersonal, que aquesta societat gestora destini una part de la comissió de gestió percebuda de la SICAV a projectes de cooperació. La cessió de comissió és del 0,60% sobre el patrimoni.

El patrimoni d'Urquijo Cooperación SICAV té ja, al final de l'exercici del 2008, més de 8,8 milions d'euros. La selecció dels valors està realitzada per la Comissió d'Ètica del fons, formada per experts independents, segons el procés i els criteris que es detallen a continuació:



Manuel Atencia Peña



La cessió corresponent a l'any 2007 realitzada el 2008 ha estat de 89.934,97 euros i s'ha repartit entre set projectes solidaris:



La Fundación Entreculturas construirà el centre de formació tècnica agrícola El Molino a Yocalla, al departament de Potosí (Bolívia), que facilitarà que els joves pagesos adquireixin una professió adequada a les necessitats de desenvolupament rural.



Mans Unides té l'objectiu de reduir el nombre d'infants i adolescents que viuen míserament als carrers de Beira (Moçambic), a través de la formació en cursos de formació professional en tallers, que es construiran i es dotaran d'equipament gràcies a aquesta aportació econòmica.

L'Associació de les Filles de la Caritat de Sant Vicenç de Paül portarà a terme diversos projectes, com l'equipament de l'escola comunitària Margarita Naseau a Moçambic, ajuda escolar a Rwanda i aigua per a Ksar el Kebir al Marroc.

Les Franciscanas de la Purísima Concepción construiran dues aules de preescolar al col·legi Saint Louis Gonzaga de Nicaragua.

L'ONG Sauce destinarà l'aportació rebuda a la distribució de cadires de rodes a la prefectura de Battambang (Cambodja).



La Congregación de los Sagrados Corazones ampliarà l'escola Padre Damián situada a la ciutat de Kinshasa, dins la República Democràtica del Congo, amb l'objectiu d'afavorir l'educació de la joventut que viu en un medi desafavorit tot oferint un ensenyament secundari de qualitat.



L'Associació Nous Camins posarà en marxa un viver d'arbres fruiters i l'excavació de tres pous manuals. Aquest projecte complementarà les activitats que es porten a terme a l'escola bressol de Muketuri per a la capacitat de dones a Etiòpia. Gràcies a aquesta iniciativa, les dones i els grangers d'aquesta localitat milloraran els coneixements sobre producció i preparació d'aliments, amb la introducció d'horts d'hortalisses, arbres fruiters i tècniques de conservació d'aliments.

3.2.2 Pla de Pensions Ètic i Solidari

Banc Sabadell va ser la primera institució d'Espanya a llançar un pla de pensions ètic i solidari el 2003, conjuntament amb Intermón Oxfam i ESADE.

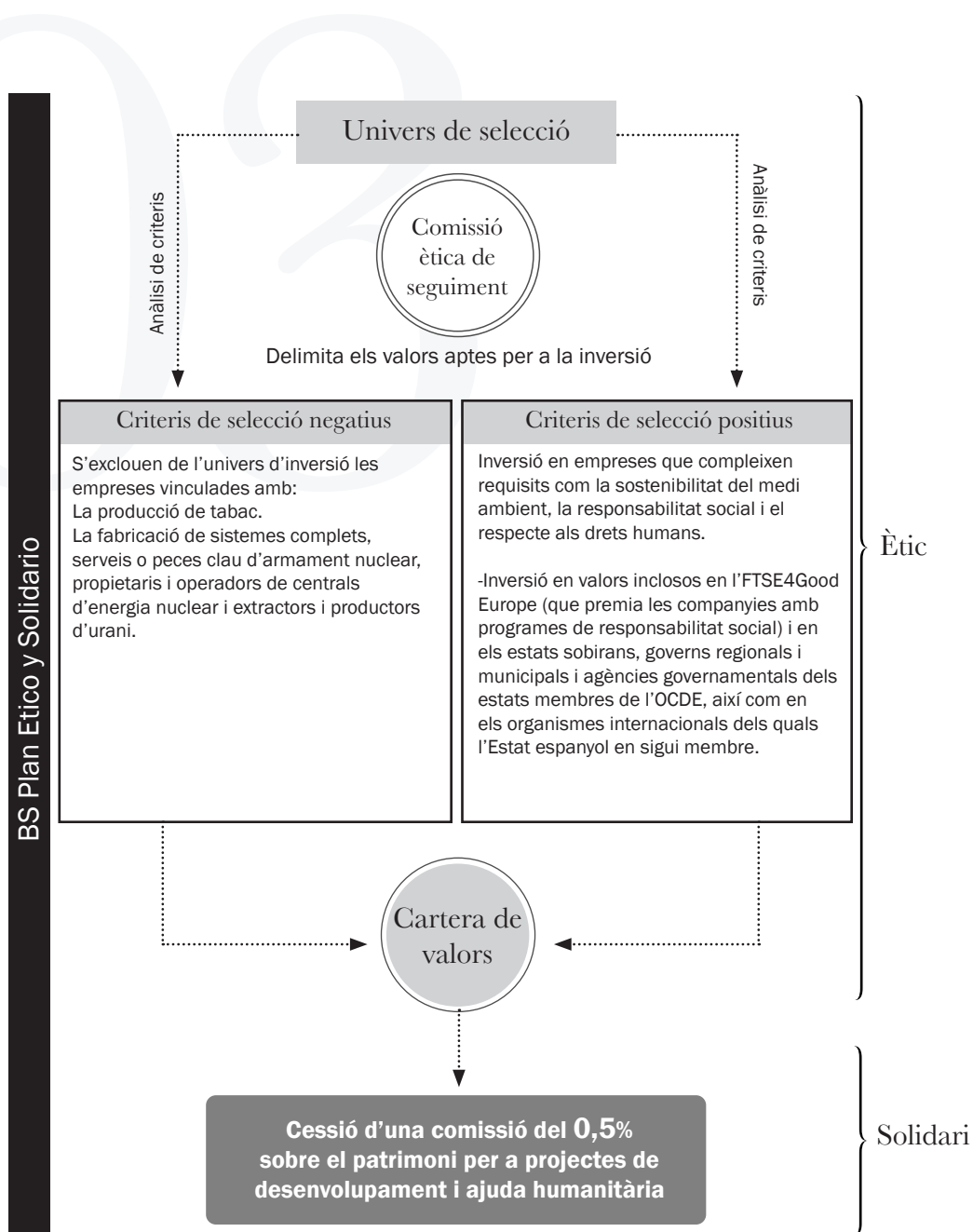
Una comissió ètica de seguiment, formada per especialistes d'ESADE i d'Intermón Oxfam, es reuneix per supervisar i validar els criteris ètics del pla i delimitar els valors aptes per a la inversió en la cartera del fons, segons el procés i els criteris que es detallen a continuació.

BanSabadell Pensions cedeix a aquesta ONG una part de la comissió de gestió que genera el pla, en concret, del 0,50% sobre el patrimoni, que es destina a projectes de desenvolupament i ajuda humanitària.



Roger Carbonell Carbonell





El 2008, l'aportació solidària que ha generat la gestió del Pla de Pensions Ètic i Solidari ha ascendit a 21.696,65 euros. Aquests diners s'han destinat al programa de millora de seguretat alimentària a Mauritània, a través de l'accés i el control dels recursos naturals i de la protecció i la promoció dels seus mitjans de vida, de les comunitats de la regió del riu Senegal, dedicades als sectors agrícola i ramader, i de les dones de les zones urbanes de Nouakchott i Nouadhibou, dedicades al sector de la pesca artesanal.

L'execució tècnica del programa radica en quatre eixos d'actuació:

- Agricultura
- Ramaderia
- Pesca
- Actuació transversal d'Intermón Oxfam

Els resultats i les activitats responen a diverses línies d'actuació:

Millorar i augmentar la producció del sector agrícola, la seva comercialització i l'accés als recursos financers.

Millorar i augmentar la producció del sector pesquer, la seva comercialització i l'accés als recursos financers.

Millorar i enfortir les estructures organitzatives per tal d'afavorir la participació en activitats d'incidència política, que permetin a la població beneficiària incidir en el desenvolupament del seu propi sector econòmic.

Enfortir les capacitats de la població destinatària en la prevenció de riscos i reduir-ne la vulnerabilitat.

Pla de Pensions Ètic i Solidari

	Patrimoni (euros)	Nombre de plans
31.12.2006	4.312.380	736
31.12.2007	4.612.291	764
31.12.2008	3.886.934	749

3.2.3 BS Punts a ONG

Els BS Punts són punts que Banc Sabadell regala als clients en agraïment a la seva confiança per utilitzar els productes i serveis que ofereix. Aquests punts poden ser bescanviats pels clients mateixos per una àmplia gamma de regals o bé ser transformats en donatius a ONG.

Cada any s'actualitza la secció de solidaritat del catàleg amb nous projectes d'acord amb les necessitats de les ONG col·laboradores.

L'any 2008, s'han realitzat donacions per un import de 50.307,88 euros, que s'han destinat, a decisió dels clients, als projectes de les següents ONG:



Alejandro Arcones Foz





8.505,86 euros

Somàlia: ajuda als damnificats de Jowhar

Ajudi'ns a portar assistència mèdica i humanitària a la població de Jowhar, a Somàlia, on la violència pel conflicte armat no s'atura i les conseqüències per als més vulnerables són desastroses. Els seus punts contribuiran a combatre epidèmies com el còlera, a atendre als ferits de guerra, a subministrar aigua potable i a vacunar a nens i dones.

4.339,22 euros

Níger: lluita contra la malnutrició infantil en Madaoua

Amb la seva ajuda, des de Metges Sense Fronteres podrem continuar lluitant contra la malnutrició infantil en Madaoua, Níger. Gràcies a la distribució ambulatoria d'alimentació terapèutica, es pot salvar la vida de milers de nenes i nens en perill davant aquesta greu crisi nutricional.



Intermón Oxfam

3.193,08 euros

República Dominicana: reducció de la vulnerabilitat davant els desastres naturals

Els barris marginals de Santo Domingo pateixen el pitjor dels huracans, les inundacions i els terratrèmols. En Intermón Oxfam, treballem en cinc barris de Santo Domingo, donant suport tècnic i econòmic a 3 comitès comunitaris d'emergències. El nostre objectiu és constituir 12 comitès més, dotar-los d'equipament bàsic i formar-los perquè coneguin els protocols d'actuació en cas d'emergència.

4.519,52 euros

Txad: emergència Darfur

Els equips de Intermón Oxfam treballem en dos camps de refugiats de l'est del Txad, per a assegurar la vida de milers de desplaçats i refugiats sudaneses. La nostra feina es centra en el subministrament d'aigua potable, la promoció de la salut i la higiene, la reconstrucció d'infraestructures i la millora de la seguretat alimentària.



4.239,40 euros

SOS Níger

Amb la seva ajuda contribuirà al controlar la malnutrició severa o moderada de nens i nenes, així com a les seves conseqüències socials i econòmiques, i l'impacte que té sobre les taxes de mortalitat i morbiditat infantil en menors de 5 anys.

4.531,54 euros

Units per la infància, units contra la sida

Amb la seva col·laboració, ens ajudarà a prevenir la transmissió d'aquesta malaltia entre mare i fill, a proporcionar el tractament pediàtric adient, a prevenir la infecció entre els joves i adolescents, i a protegir i donar suport als nens i nenes afectats per la sida.



4.122,14 euros

Perquè l'ajuda arribi sempre a temps

Arribar en les primeres 24 hores després del desastre o catàstrofe és vital per a salvar vides. Col·labori amb el Fons d'Ajudes per a Emergències i aconseguirem estar preparats per a reaccionar a temps.

2.151,58 euros

Pel futur de nens i joves en situació de risc

Col·labora amb la Creu Roja en el desenvolupament d'una acció preventiva cap a nens i joves d'entorns desestructurats que es troben en situació d'alt risc, per a enfocar el seu futur.



**3.283,28 euros**

Construcció d'habitatges per a famílies víctimes del tsunami
A Kanyakumari (Índia), diversos pobles de pescadors viuen en condicions d'extrema pobresa. El tsunami va deixar moltes morts i més de 5.200 famílies es van quedar sense llar i ho van perdre tot. Cal construir habitatges per a aquestes famílies, però no tenen capacitat per a adquirir els terrenys necessaris: ajudi'ns a aportar els fons per a les parcel·les que es necessiten perquè aquestes famílies trobin una esperança

**861,41 euros**

Tractaments i intervencions quirúrgiques a Moçambic
Ajuda'ns a millorar l'atenció oftalmològica a la província de Inhambane, Moçambic, on les persones es queden cegues i pateixen deficiències visuals per causes que tenen una fàcil solució en els països del nostre entorn. L'objectiu principal del programa és cooperar amb les autoritats sanitàries locals per a contribuir a dotar, racionalitzar i organitzar els serveis oftalmològics locals. Aquesta ambiciosa aposta permetrà, a mitjà termini, ajudar a combatre les malalties oculars i a millorar la salut visual de la població.

**1.560,46 euros**
Acosta't tu també

La Fundació Catalana Síndrome de Down treballa para millorar la qualitat de vida de les persones amb síndrome de Down i altres discapacitats intel·lectuals, fer possible la seva total inclusió en la societat i aconseguir el màxim grau de dignitat, respecte, independència i benestar.

**3.486,23 euros**

Tractament i aprovisionament de medicaments per a nens i nenes amb diagnòstic de càncer, en famílies amb baixos ingressos i sense seguretat social

Amb la seva col·laboració podrem facilitar a 174 nens i adolescents amb càncer els medicaments oncològics i no oncològics necessaris per a les sessions de quimioteràpia, perquè, d'aquesta manera, puguin superar la malaltia fins a la seva plena recuperació. L'associació AMANC és la contrapart a Mèxic d'Ajuda en Acció i és pionera a donar suport integral a nens, nenes i adolescents amb càncer.

**658,46 euros**

Promoció de la salut maternoinfantil en determinades àrees del Tercer Món

Amb la teva ajuda, contribuiràs a millorar l'assistència perinatal mitjançant estratègies i projectes, tals com la dotació de recursos a maternitats ja existents, la construcció i posada en marxa de dispensaris i hospitals en llocs sense infraestructures, l'elaboració de plans integrals per a la reducció de mortalitat materna i perinatal, així com el desenvolupament de programes de prevenció, higiene i vacunació.

**1.357,51 euros**

Retornem el futur als ciutadans d'Àfrica canalitzant recursos econòmics des dels països rics

Amb Umbele, el 100% de les donacions arriben íntegrament als projectes. La Fundació pot mantenir el seu principi d'1 euro donat aquí és 1 euro que arriba a l'Àfrica, ja que no hi ha cap despesa gràcies a la col·laboració de voluntaris, professionals i empreses que donen el seu suport. Amb la seva ajuda, Umbele treballa en l'escolarització de nens i joves, en la promoció de la dona africana, en el foment de micronegocis i ajuda a emprenedors, i en l'atenció a refugiats de guerra.

**653,95 euros**

Atenció primària de salut a Angola i Moçambic

Tard o d'hora, tots necessitem anar al metge. Moltes persones a Angola i Moçambic, especialment les quals viuen en les zones rurals més aïllades, no poden fer-ho. Amb la seva col·laboració, podrem reforçar el sistema de salut d'aquests països: construir infraestructures sanitàries, equipar-les, formar personal sanitari per a atendre a la població, combatre les malalties més freqüents i promoure l'educació sanitària en la comunitat.



FUNDACIÓ INTERNACIONAL
JOSEP CARRERAS
PARA LA LUCHA CONTRA LA LEUCEMIA

2.731,49 euros

Necessitem el seu suport per a vèncer la leucèmia

Cada any es diagnostiquen en l'Estat espanyol 4.000 nous casos de leucèmia. A pesar dels avanços assolits, encara es perd a un de cada tres nens i a la meitat dels pacients adults. Amb la teva ajuda, la Fundació Josep Carreras inverteix en investigació científica i treballa per a buscar cura per a aquesta malaltia i proporcionar una millor qualitat de vida als pacients.

3.3 Acció social

L'acció social i cultural a Banc Sabadell té com a objectiu el desenvolupament i el progrés social i cultural.

Banc Sabadell col·labora amb institucions públiques i privades, sense ànim de lucre, dedicades a afavorir el benestar de les persones i de la societat. Per aquest motiu, patrocina diferents activitats organitzades per aquestes institucions, en els àmbits de l'educació i la recerca, assistencials, culturals i de conservació del patrimoni i mediambientals.

Les actuacions en aquests àmbits es regeixen pels criteris següents:



D'acord amb aquests criteris, els àmbits sobre els quals s'actua són:

Educació, formació i recerca

Activitats i projectes orientats a la formació, la recerca i el progrés social.

Integració social i desenvolupament comunitari

Projectes orientats als grups socials més desvalguts, per afavorir-ne la integració, i projectes orientats al desenvolupament de comunitats en funció dels beneficis i de la seva sostenibilitat.

Salut i qualitat de vida

Projectes que promoguin la millora de les condicions sanitàries i la qualitat de vida.

Arts visuals, escèniques i musicals

Promoció i desenvolupament de manifestacions culturals amb l'objectiu de difondre-les a un segment ampli de públic.

Publicacions

Edicions o col·laboracions amb institucions per a la promoció de publicacions d'interès social, científic i cultural.

Patrimoni artístic i cultural

Projectes orientats a la conservació i la recuperació del patrimoni.

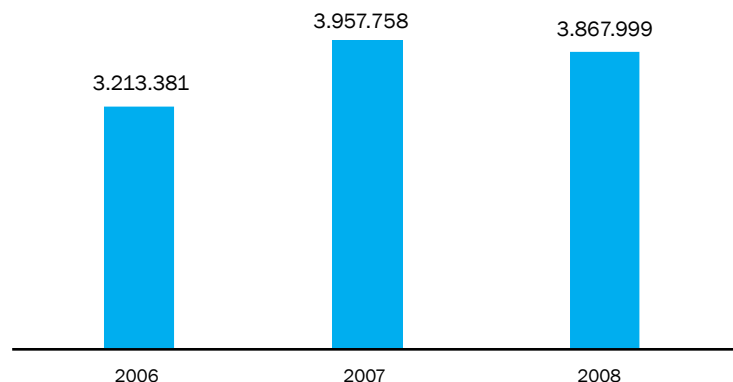
Activitats esportives i populars

Projectes vinculats a entitats o esdeveniments esportius i/o populars.

Voluntariat corporatiu

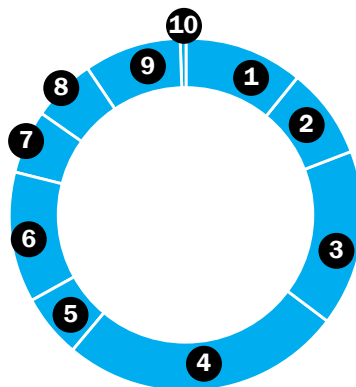
Projectes d'acció social portats a terme amb la participació desinteressada dels empleats i la col·laboració de l'empresa per tal de facilitar les condicions necessàries per fer-los factibles.

Inversió total en patrocini i acció social (en euros)



Distribución de la inversión por ámbitos

1	MÚSICA / ARTS ESCÈNIQUES	10,86%
2	ARTS VISUALS	8,40%
3	INVESTIGACIÓ / FORMACIÓ	16,09%
4	ACTIVITATS POPULARS I ESPORTIVES	25,88%
5	PUBLICACIONS	5,88%
6	INSTITUCIONS	11,92%
7	ACCIÓ SOLIDÀRIA / ORG. NO GOVERNAMENTALES	5,74%
8	PATRIMONI ARTÍSTIC I CULTURAL	5,93%
9	FOMENT ECONÒMIC I EMPRESARIAL	9,01%
10	TEMÀTICA DIVERSA	0,28%



L'acció social i cultural es porta a terme a través de la Comissió de Patrocinis, la Fundació Banc Sabadell i la Fundació Banco Herrero.

Els recursos anuals de les fundacions es componen de les rendes que produeixen els seus actius i de les subvencions que reben de Banc Sabadell. El govern i la gestió corresponen al Patronat, òrgan que les representa i que està plenament facultat per portar a terme les seves activitats. Així, la independència de les fundacions i l'eliminació dels conflictes d'interès amb l'activitat comercial del banc estan garantides.



Luis Preter Tresserras



3.3.1 Fundació Banc Sabadell

La Fundació Banc Sabadell gestiona el mecenatge social i cultural del banc. Actua amb total independència, regida pel seu Patronat, que actua com a màxima autoritat. Té com a finalitat la promoció d'activitats de divulgació, formació i recerca en els àmbits social, educatiu, científic i cultural dirigits a tota la societat.

Els principals patrocinis de la Fundació Banc Sabadell tenen com a objectiu donar suport a les institucions, preservar el patrimoni, col·laborar en manifestacions artístiques (musicals, escèniques, visuals) i, en molts casos, potenciar el reconeixement de persones joves que destaquen en el camp de la recerca en diferents àmbits: biomedicina, arquitectura, disseny, pintura i fotografia.

Fundación
BancoSabadell



Premi Banc Sabadell a la Recerca Biomèdica

Organitzat per la Fundació Banc Sabadell i atorgat per Banc Sabadell, el seu objectiu és premiar l'excel·lència de persones joves, amb una trajectòria important en el camp de la recerca biomèdica i les ciències de la salut, i que destaquen en la seva especialitat per la capacitat d'innovar.

Concurs Art<30

És un concurs de pintura i fotografia convocat per la Facultat de Belles Arts de la Universitat de Barcelona i organitzat per la Sala Parés, amb la col·laboració de la Fundació Banc Sabadell. El concurs pretén impulsar la incorporació d'obres de joves artistes a les col·leccions d'art de particulars, empreses i institucions.

La Fundació Banc Sabadell, juntament amb Banc Sabadell, també patrocina activitats assistencials, com la col·laboració amb l'Associació de Disminuïts Psíquics de Sabadell i Comarca, el Premi Matres Mundi, la Fundació Codespa, la Fundació Somnis dels Nens i, en l'àmbit mèdic, les beques de la Mútua de Terrassa i la Fundació Parc Taulí de Sabadell.

3.3.2 Fundació Banco Herrero

Banco Herrero disposa, des de l'any 1979, d'una fundació pròpia que actua al principat d'Astúries. Entre les seves actuacions destaquen les activitats periòdiques a la Sala d'Exposicions Banco Herrero, les ajudes anuals a la recerca i les beques per a alumnes de la Universitat d'Oviedo en pràctiques.

També cal citar la participació en els Premis Príncep d'Astúries i en la Fundació Magistralia, entre d'altres.

Fundación
BancoHerrero



- **Premi Fundació Banco Herrero**

Es concedeix a joves investigadors, menors de quaranta anys, per la seva excel·lència en la recerca del coneixement econòmic, empresarial i social.

- **Ajudes a la recerca científica**

La Fundació convoca 10 ajudes a la recerca científica per a aspirants procedents de tot el territori espanyol, destinades a la promoció i el desenvolupament de treballs científics o estades en universitats o altres centres de recerca espanyols o estrangers, preferentment en camps del coneixement econòmic, empresarial i social. La quantia individual de les ajudes és de 3.000 euros, encara que aquest import pot variar segons el pressupost i les circumstàncies de cada proposta.

- **Beques en pràctiques**

La Fundació Banco Herrero convoca 90 beques per a la realització de pràctiques destinades a estudiants de la Universitat d'Oviedo en els últims cursos de les seves respectives titulacions.



Pere Miralles Vallbona



Patrocini i mecenatge al Banc SabadellAcció social i cultural

Àmbits d'actuació i accions principals

Principals institucions amb les quals col·laborem

Comissió de Patrocinis		Fundació Banc Sabadell	Fundació Banco Herrero	Fundació Banco Herrero
Organisme coordinador del patrocini institucional de Banc Sabadell, format pel director del Gabinet de Presidència i Comunicació, el director de Banca Comercial i el director de la Fundació Banc Sabadell.		Creada l'any 1994, té com a missió gestionar de manera autònoma les accions de mecenatge de Banc Sabadell en tot el territori d'implantació del banc.	Creada l'any 1979, gestiona les accions de mecenatge de Banco Herrero al principat d'Astúries.	Projectes valorats pel Gabinet Comercial de Banco Urquijo
Patrocini	Mecenatge social i cultural	Mecenatge social i cultural	Patrocini	
Relacions institucionals i de representació Foment econòmic i empresarial Activitats populars i esportives Acció solidària	Recerca Cultura i educació Col·laboració institucional Acció assistencial i solidària Patrimoni artístic i cultural	Recerca i formació	Foment econòmic i empresarial Activitats populars i esportives Publicacions	
Premi Banc Sabadell a la Investigació Biomèdica Premi Medalla Adi (disseny industrial) Premi Fundació Banc Sabadell a la Innovació (arquitectura) Concurs de pintura i fotografia Art<30 II Premi Sorolla a les Arts Chill Laud - Les Trobades del Disseny Temporada Òpera a Catalunya Premi Fundació Banco Herrero (àmbits econòmic, empresarial i social) Ajudes a la investigació científica de Banco Herrero Premis Príncep d'Astúries Festival del Mil·lenni 6a edició dels Jocs Nacionals Special Olympics Espanya ExpoAigua Saragossa 2008 Premis Accés 2008 per a la recerca en el marc de l'accessibilitat			XXII Festival de Música de Peralada Fira i Festival de Videoart Loop Premis Internacionals Terenci Moix Restauració de l'orgue de Sant Francesc de Palma Restauració de pintures romàniques de Sant Vicenç d'Estamariu Restauració de la biblioteca de l'Ateneu Barcelonès V Concurs Universitari (Universitat Internacional de Catalunya) Premi UPF Emprèn (Universitat Pompeu Fabra)	
ADI-FAD Ajuda en Acció Alliance Française Associació Amics de l'Òpera de Sabadell Associació Amics del Videoart Associació Concurs Internacional Maria Canals Ateneu Barcelonès Càritas Col·legi d'Arquitectes de Catalunya Comunitat de Franciscans de la TOR-Palma de Mallorca		Creu Roja de Catalunya Fundació Abadia de Montserrat, 2025 Fundació Banc dels Aliments Fundació Bosch i Cardellach Fundació Catalana Síndrome de Down Fundació ESADE Fundació Hospital Sant Joan de Déu Fundació Internacional Josep Carreras Fundació Orquestra Simfònica del Vallès Fundació Parc Taulí Fundació Privada Talita Fundació Ulls del Món	Fundació Vicente Ferrer Fundación Alma Fundación Amigos de la Universidad de Navarra Fundación Codespa Fundación Empresa y Sociedad Fundación Lealtad Fundación San Telmo Gran Teatre del Liceu IESE Intermón Oxfam Mans Unides	Metges sense Fronteres Museu d'Art Contemporani de Barcelona Museu Nacional d'Art de Catalunya Palau de la Música Catalana Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Reina Sofia Special Olympics España UNICEF Universitat Autònoma de Barcelona Universitat d'Oviedo Universitat Internacional de Catalunya Universitat Pompeu Fabra
Inversió en patrocini i acció social el 2007 = 3.867.999 euros				

03

04

Banc Sabadell i els seus clients

Voluntat de servei, proximitat, adaptabilitat i ètica

4. Banc Sabadell i els seus clients

Voluntat de servei, proximitat, adaptabilitat i ètica

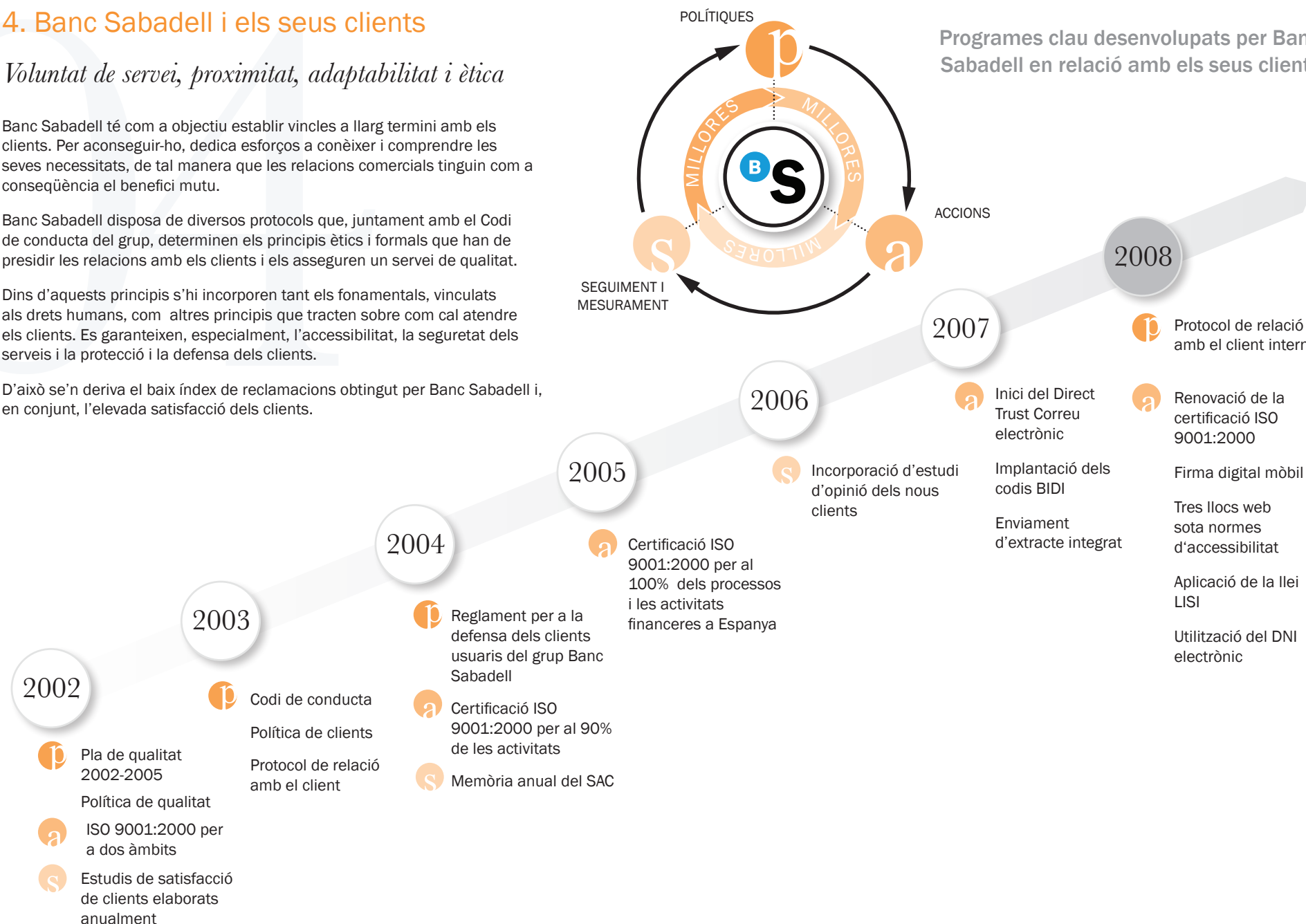
Banc Sabadell té com a objectiu establir vincles a llarg termini amb els clients. Per aconseguir-ho, dedica esforços a conèixer i comprendre les seves necessitats, de tal manera que les relacions comercials tinguin com a conseqüència el benefici mutu.

Banc Sabadell disposa de diversos protocols que, juntament amb el Codi de conducta del grup, determinen els principis ètics i formals que han de presidir les relacions amb els clients i els asseguren un servei de qualitat.

Dins d'aquests principis s'hi incorporen tant els fonamentals, vinculats als drets humans, com altres principis que tracten sobre com cal atendre els clients. Es garanteixen, especialment, l'accessibilitat, la seguretat dels serveis i la protecció i la defensa dels clients.

D'això se'n deriva el baix índex de reclamacions obtingut per Banc Sabadell i, en conjunt, l'elevada satisfacció dels clients.

Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els seus clients



Objectius 2008-2009

D'acord amb l'objectiu que s'ha havia fixat durant l'any 2008, s'han incorporat importants millores a les pàgines web: s'han ampliat els exemples i les simulacions de múltiples productes, s'han detallat les característiques del nou extracte integrat i, en general, s'han millorat els aspectes operatius, funcionals i de servei de les diverses pàgines a disposició dels clients. També s'han implantat a les pàgines web principals (www.sabadellatlantico.com; www.bancoherrero.com; www.bsmarkets.com) els requisits de les normes d'accessibilitat W3C- WAI A, tal com ens havíem proposat. Finalment, l'objectiu fixat de mantenir el lideratge en ràtios de reclamacions s'ha vist assolit per l'últim informe publicat pel Banc d'Espanya, corresponent al segon trimestre de 2008, en què Banc Sabadell és l'entitat bancària amb millor ràtio (nombre de reclamacions/milions d'euros de volum de negoci) de reclamacions tramitades pel Banc d'Espanya.

Per a l'exercici de 2009, Banc Sabadell continuarà la línia traçada d'aprofundir en les noves tecnologies, incrementant la correspondència electrònica (extractes i altres comunicacions) respecte d'altres suports, posant un èmfasi especial a augmentar les capacitats de relació amb els nostres clients a través de dispositius mòbils i en el canal d'informació a clients que permet els missatges SMS (informació dels seus comptes, operacions, productes, etc.). Mitjançant BS Online, tant de particulars com d'empreses, Banc Sabadell s'ha proposat augmentar l'operativa canalitzada pels clients a través d'Internet, i el servei prestat per BS Factura permetrà que en el futur continuï el creixement de la facturació electrònica gràcies a l'estàndard factura-e, enfocant-nos en la promoció d'aquest en els clients pimes.

Banc Sabadell continua treballant en la millora de la qualitat de servei i en el manteniment de les ràtios que l'acrediten, especialment en l'àmbit de les reclamacions de clients. S'ha projectat una millora dels processos per assolir l'objectiu esmentat.



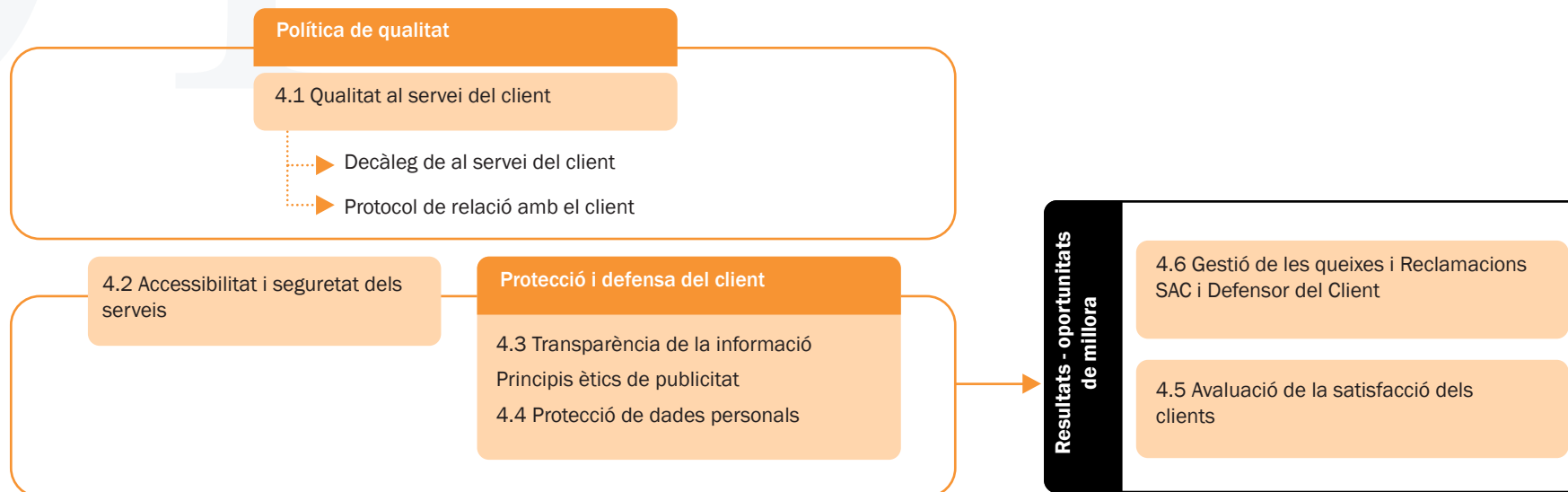
Daniel Lopez Alvarez



Banc Sabadell, els seus clients i altres grups d'interès

Qualitat del servei

Establir vincles a llarg termini, comprendre les necessitats



Banc Sabadell i el medi ambient

Compromís amb el medi ambient

Procurar minimitzar els impactes ambientals dels processos, les instal·lacions, els serveis o els productes

7.2.1 Consums i emissions

Banc Sabadell i la societat

Oferta de solucions financeres i productes

Aportar valor i integrar les necessitats personals i professionals de la societat

Política de clients

Banc Sabadell estableix que en les relacions amb els clients cal mantenir un alt compromís d'honestedat i responsabilitat professional, més enllà dels estàndards legals.

El respecte als compromisos que s'adquireixen amb els clients i la transparència en les relacions tant verbals com escrites, i també la integritat en totes les actuacions professionals, ha de ser un objectiu a complir de manera ineludible.

El Protocol de relació amb els clients és el document on es recullen els principis sobre la manera com volem relacionar-nos amb els nostres clients, i el Codi de conducta del Grup és el complement que determina els principis ètics que han de presidir aquestes relacions:

- Banc Sabadell expressa el seu compromís de no-discriminació respecte a les persones clients o futurs clients, per raó de raça, sexe, religió ni cap altra circumstància personal o social.
- L'objectiu permanent de Banc Sabadell és ser el número u en qualitat, i això implica donar respostes ajustades a les necessitats dels nostres clients o possibles clients, tal com estableix el sistema de qualitat del grup.
- El Banc té el compromís de fer servir un llenguatge clar i concret en els processos de venda i promoció dels nostres productes i serveis, com també en els documents contractuals, amb la finalitat que el client pugui prendre les seves decisions amb tota la informació necessària a aquest efecte.
- Els clients es consideren sempre clients del grup en el seu conjunt. Cal transmetre'ls una percepció de bon servei independentment de l'àmbit o la persona que els atengui.
- Guanyar un client significa anar més enllà de la venda; vol dir crear una relació i un compromís a llarg termini a través d'una confiança basada en la transparència, l'honestedat, l'equilibri de drets i deures i la fiabilitat respecte als nostres compromisos.
- Es busca l'eliminació raonable de les barreres físiques i idiomàtiques, per mitjà de l'adaptació a les necessitats de cada moment, de cada persona i de cada entorn.
- Tota la informació relativa a clients o potencials clients és d'ús exclusiu i estrictament confidencial, i la seva utilització ha de ser racional i amb respecte a la vida privada i al compliment de la normativa legal vigent.
- Assumim les responsabilitats dimanants dels nostres actes, posant alhora tots els mitjans al nostre abast per reparar aquelles situacions no desitjades que es puguin derivar dels nostres errors o les nostres omissions.

Accions i Resultats

Codi de conducta disponible al web corporatiu

Única entitat financera amb la certificació ISO 9001:2000 per tot el grup Banc Sabadell

Cap observació per part dels organismes públics sobre transparència en la informació

19 portals d'Internet de Banc Sabadell

Més del 90% dels clients manifesten explícitament que pensen seguir confiant en Banc Sabadell

Tres llocs web sota normes d'accessibilitat

Cap recomanació per part de l'Agència de Protecció de Dades sobre els sistemes de seguretat i gestió de dades personals de Banc Sabadell

Banc Sabadell és l'entitat financera amb menor nombre de reclamacions presentades davant el Banc d'Espanya



4.1 Qualitat al servei del client

La preocupació per oferir el màxim nivell de qualitat als clients sempre ha estat un dels principis del grup Banc Sabadell.

Per això, des de l'any 2002 la qualitat és present en la planificació estratègica del banc. L'objectiu del pla de qualitat és maximitzar aquest valor corporatiu a través d'un sistema de gestió de la qualitat que normalitza la incorporació dels atributs qualitatius en la gestió quotidiana de tots els processos en els quals s'estructura l'activitat del grup.

El 2005, el grup Banc Sabadell va obtenir la certificació ISO 9001:2000 per al 100% dels processos i totes les activitats del grup financer a Espanya, amb la qual cosa es va convertir en la primera entitat financera espanyola, i l'única fins ara, que obtenia aquesta certificació global. Aquesta certificació s'ha renovat el 2008, tal com determina la norma.



En resposta a la línia de actuació que dimana del pla estratègic i d'acord amb les directrius de la política de qualitat del banc, s'han implantat protocols que estableixen les pautes, normes i una sistemàtica de relació tant amb els clients externs com interns.

PROTOCOL DE RELACIÓ AMB EL CLIENT

Banc Sabadell disposa d'un protocol de relació amb el client que, juntament amb el Codi de conducta del grup, determina els principis ètics que han de presidir les relacions amb els clients.

Aquest protocol recull els principis sobre la manera com Banc Sabadell vol atendre els clients. Entre ells, hi ha la utilització d'un llenguatge clar i concret en converses i documents, l'honestedat, la confidencialitat, la transparència i el compliment dels compromisos.



DECÀLEG DE BON SERVEI

De forma complementària al Protocol de relació amb el client, Banc Sabadell té establert un manual anomenat Decàleg de bon servei, on es recullen els criteris en relació amb el servei que es vol prestar als clients de l'entitat. Aquests criteris fan referència a l'atenció al client, la voluntat de servei i l'accessibilitat.



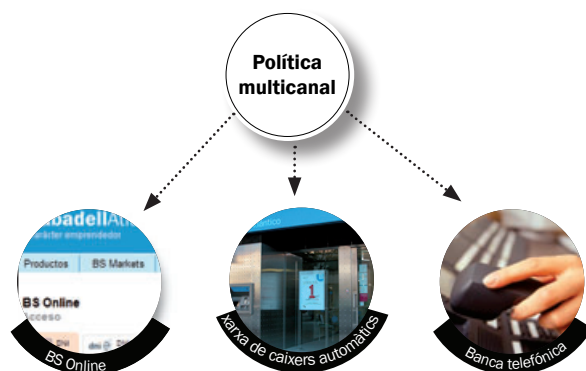
Un servei de qualitat es caracteritza per una oferta de productes i serveis adequada a les necessitats dels clients. És a dir, una oferta accessible, lliure de barreres físiques o idiomàtiques i que garanteix en cada moment la protecció dels clients.

4.2 Accessibilitat i seguretat dels serveis a clients

Banc Sabadell es defineix com un banc de clients. Això significa que el focus del seu negoci no està en la simple venda de productes i serveis, sinó que aquests productes i serveis es conceben com a elements que les xarxes comercials utilitzen per dissenyar les millors solucions financeres, d'acord amb les necessitats de cada client.

Per assegurar la màxima qualitat, el rang de solucions financeres es distribueix a través de diferents xarxes i marques comercials. Cadascuna d'elles incorpora una proposta de valor específica per al seu mercat objectiu i un sistema de carterització de clients que, a través de gestors i directors amb un adequat nivell d'experiència i formació, busca l'especialització en l'assessorament, d'acord amb cada perfil de necessitats.

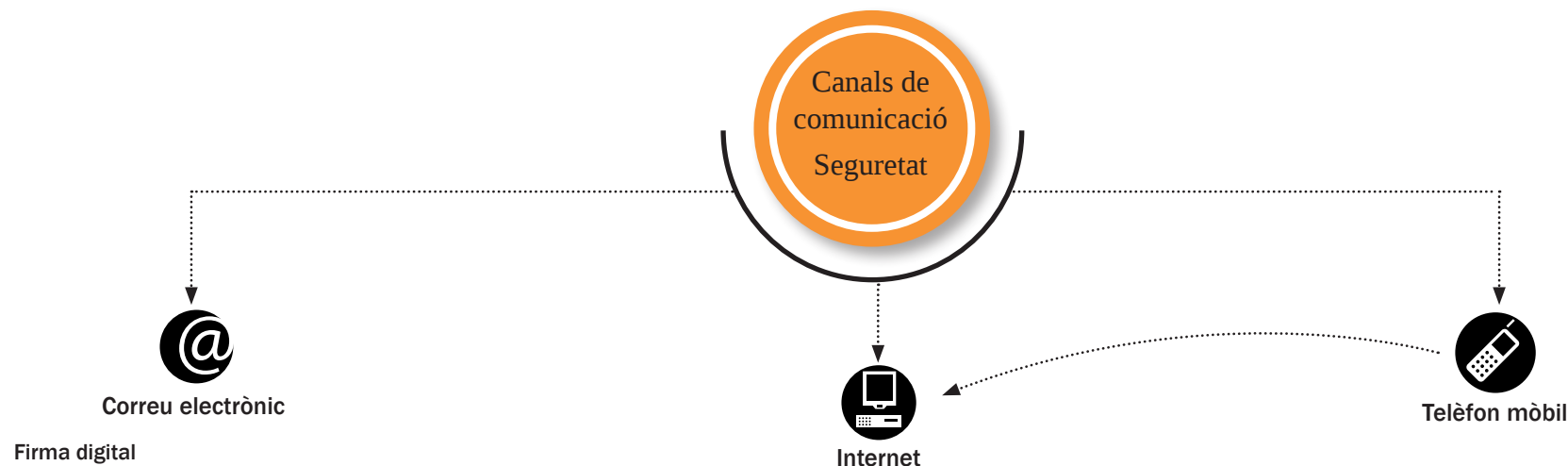
De manera complementària a aquest model de distribució, Banc Sabadell entén que les noves tecnologies de la comunicació són una magnífica oportunitat per millorar l'accessibilitat als seus serveis, especialment pel que fa a horaris, a la consulta de l'oferta comercial i a una execució fàcil i immediata de la majoria de les transaccions quotidianes. Aquesta política multicanal es concreta a través de la xarxa de caixers automàtics, el servei de banca telefònica i el servei per Internet BS Online, també ajustat a les necessitats de cada segment. Amb la major utilització de la banca a distància s'han desenvolupat diferents dispositius de protecció adaptats a les noves eines tecnològiques, incloent-hi la correspondència per correu electrònic amb clau privada per al xifratge de la informació.



Roger Carbonell Carbonell







Firma digital

Les comunicacions per correu electrònic amb els clients s'autentifiquen mitjançant la firma digital. Amb això es garanteix la identitat de l'adreça de correu electrònic del banc que ha rebut la validació mitjançant la firma electrònica de Verisign, autoritat de certificació digital reconeguda mundialment, i també garanteix tècnicament que el contingut del missatge no ha estat alterat en trànsit per tercers

Adicionalment, cada correu electrònic mostra una imatge diferent o icona en funció del seu destinatari

Consells de seguretat

En els llocs web del grup es donen una sèrie de consells als usuaris dels serveis de banca a distància sobre l'ús del DNI, dades confidencials, codis d'accés i mesures per reforçar la protecció del seu ordinador

BS Mòbil-Alertes

L'usuari rep un missatge de text al seu telèfon mòbil quan es produeixen els avisos que hagi activat: l'abonament de la seva nòmina, el pagament dels seus rebuts, operacions de borsa, el seu saldo en una data determinada, etc

BS Protecció Targetes

A través de BS Mòbil, es comuniquen al titular de la targeta totes les operacions superiors a 150 euros que es facin

Segona clau de firma en el mòbil

Aquest nou servei gratuït consisteix a rebre per SMS la sol·licitud de coordenada de claus amb la qual cal signar la transferència a Internet. D'aquesta forma s'utilitzen dos canals, Internet i mòbil, per autoritzar l'operació, dinàmica que incrementa significativament la protecció d'aquestes operacions

Firma digital mòbil

L'any 2008, Banc Sabadell ha estat la primera entitat que ha presentat al mercat un sistema que permet signar amb tecnologia de firma digital avançada i reconeguda a través de telèfon mòbil

Aquest nou procediment de firma s'usarà tant per a la identificació de persones i gestió d'autoritzacions en processos interns com en operacions amb clients a través dels diversos canals de relació del banc

Com a conseqüència del desenvolupament dels dispositius de seguretat indicats prèviament, Banc Sabadell va ser guardonat per la revista SIC en el lliurament dels IV Premis de Seguretat de la Informació, per l'«excel·lent treball que ha estat realitzant en els diversos fronts de la seguretat TIC i la protecció de la informació a l'entitat».

En el pròxim exercici, aprofitant la creixent generalització de l'ús de les identitats digitals (DNI-e, per exemple) i de manera paral·lela a l'entrada en vigor de la Llei per a l'impuls de la societat de la informació (LISI), el banc portarà a terme la mobilització d'aplicacions que fins ara requerien una intervenció a l'oficina bancària.

A continuació, es detallen dades de banca a distància i dades de connectivitat amb els clients:

Dades de banca a distància

	2008	2007	2006
Nombre de contractes d'empreses	181.943	166.595	129.380
Nombre de contractes de particulars	775.860	713.703	626.954
Nombre d'operacions d'empreses (en milers d'operacions)	54.547	52.521,3	49.764,5
Nombre d'operacions de particulars (en milers d'operacions)	1.726	1.588	1.606

(1) S'ha recalculat la dada de 2007

Dades de connectivitat amb els clients

	2008	2007	2006
Correu electrònic			
Nombre de correus electrònics gestionats (en milers)	83	102	111
Nombre de clients que disposen de correspondència virtual (en milers)	100	94	78
Internet			
Nombre de portals a Internet per a clients	19	17	12
Accessos a pàgines per Internet (en milions)	490	445	354
Nombre d'operacions o processos disponibles en el web de clients	522	497	470
Nombre de transaccions realitzades per Internet (en milions)	216	185	152
Nombre de documents visualitzats en el web de clients (en milers)	10.539	8.875	6.133
Telèfon mòbil			
Nombre de trucades ateses per via telefònica (en milers)	755	761	702
Nombre d'operacions i consultes fetes per via telefònica (en milers)	645	755	983
Nombre de clients que disposen d'una missatgeria mitjançant el telèfon mòbil (BS Mòbil)	213.504	190.730	100.292
Nombre de missatges telemàtics emesos a clients a través de BS Mòbil (en milers)	4.304	3.602	1.115
Nivell d'accessibilitat de banca telefònica (1)	87,32%	92,5%	92,0%

(1) La dada de 2008 s'ha vist afectat per un canvi global en el Contact Center.

Establir vincles a llarg termini amb els clients implica mantenir-hi una relació d'honestedat i de confiança.

A aquest efecte, Banc Sabadell es compromet a garantir un màxim nivell de transparència en tota la informació que es facilita als clients.

4.3 Transparència de la informació i principis ètics de la publicitat

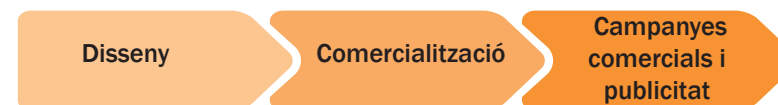
En empreses del sector financer és imprescindible garantir el màxim nivell de transparència en tota la informació que s'ofereix relativa a productes i serveis.

La Direcció de Compliment Normatiu del banc, independent de les línies executives, supervisa el disseny i la posada en marxa de tots els productes que el banc comercialitza, així com les campanyes comercials que es realitzen per divulgar-los en el mercat, amb la qual cosa es garanteix l'ajust de tota la informació, contractació i característiques operatives a la normativa de transparència del Banc d'Espanya o a l'equivalent d'altres supervisors en funció del tipus de producte (Comissió Nacional del Mercat de Valors o Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions) i als principis ètics que el banc s'ha fixat. Així mateix, Compliment Normatiu analitza permanentment les novetats reguladores que puguin afectar qualsevol producte o activitat del banc, i n'assegura l'aplicació en termini.

L'exercici del 2008 ha estat el primer any complet des de l'entrada en vigor de la Directiva sobre mercats d'instruments financers (MiFID), que a Espanya s'ha transposat mitjançant la modificació de la Llei 24/1998, del Mercat de Valors, i la publicació del Reial decret 217/2008, de 15 de febrer, sobre règim jurídic de les empreses de serveis d'inversió i de les altres entitats que presten serveis d'inversió. Aquesta normativa té com a principal objectiu la protecció de l'inversor mitjançant la transparència en la informació subministrada i l'adequació en els productes oferts. Durant aquest exercici, des de Compliment Normatiu s'ha avaluat i controlat el compliment de la normativa MiFID mitjançant l'execució d'un programa de control.

Supervisió de Compliment Normatiu en totes les fases del cycle de vida del producte

Garantir l'ajust de tota la informació, contractació i característiques operatives a la normativa i als principis ètics del grup



Normes, codis i manuals

Normativa de transparència del Banc d'Espanya
o l'equivalent d'altres supervisors en funció del tipus de producte (CNMV, Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions)

MiFID

- Protecció dels inversors en la contractació o adquisició d'instruments financers a través de la seva categorització per nivells d'experiència.
- Oferta de productes ajustada a cada perfil i informació suficient sobre els riscos als quals està exposat cada tipus d'inversió.

Codi de conducta

"En el procés de venda de qualsevol producte, cal oferir al client tota la informació rellevant per a una adequada presa de decisions."

Codi ètic del Manual d'Estil de Comunicació Publicitària

El manual inclou un codi ètic que defineix els principals aspectes que cal tenir en compte quant als paràmetres ètics que ha d'utilitzar tota la nostra comunicació.

Principis bàsics de la publicitat en el grup:

Tota publicitat ha de ser legal, decent, honesta i veraç.
Tota comunicació ha de ser preparada amb un obligat sentit de la responsabilitat social.
La publicitat ha d'ajustar-se als principis de competència justa en els negocis.
Cap anunci no ha de deteriorar la confiança dels consumidors o del públic en general.

El codi determina els aspectes ètics que han de seguir els continguts dels anuncis

4.4 Protecció de dades personals

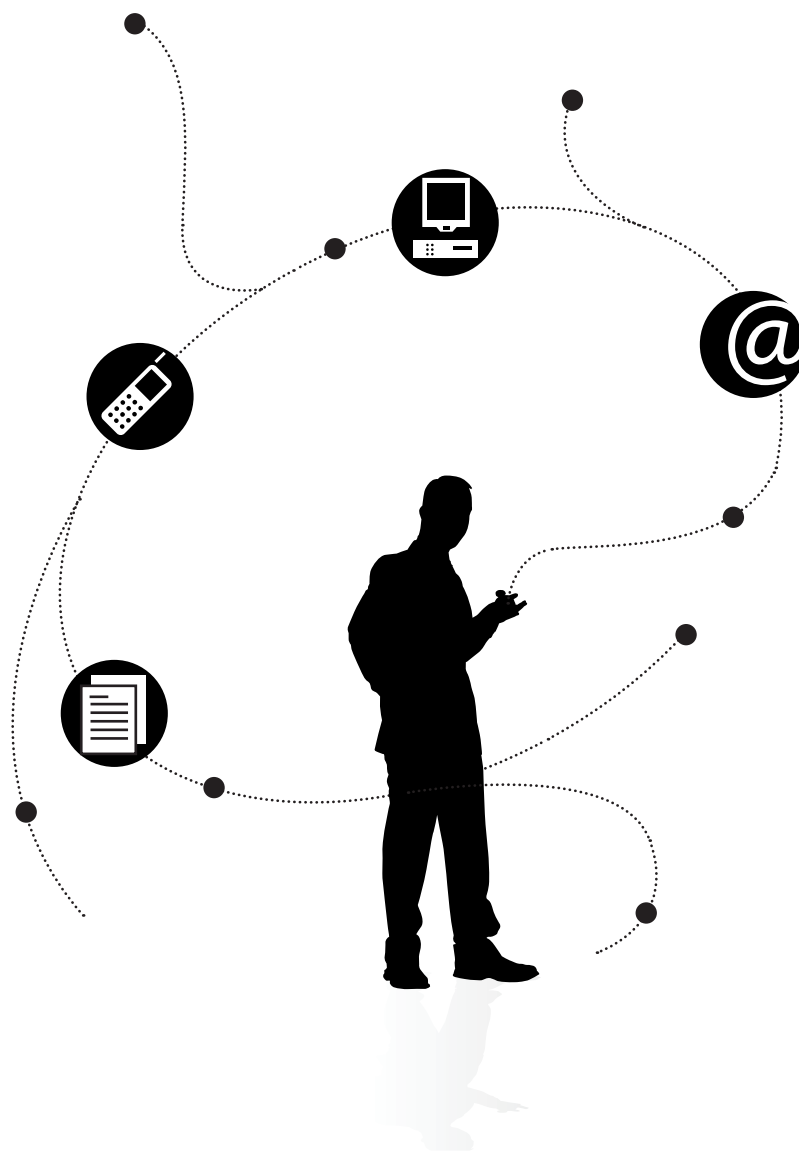
En referència a la protecció de dades de caràcter personal, Banc Sabadell està treballant en la implantació de les mesures aparegudes en el nou Reglament del desenvolupament de la LOPD (Llei orgànica de protecció de dades), segons el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre. En aquest sentit, s'està seguint el calendari previst segons les dates marcades per la llei.

Sancions

L'estricta compliment de la normativa que regula la nostra activitat ha evitat l'obertura d'expedients sancionadors que poguessin denotar l'aplicació de polítiques o sistemes contraris a les pròpies normes i als criteris de bones pràctiques financeres. No obstant això, a causa de errors puntuals, que una vegada coneguts s'ha procedit a resoldre amb la màxima diligència, en l'any 2008 s'ha hagut de fer front a dues sancions menors per un import global de 12.601.01 euros.

Un servei de qualitat és aquell que està adequat a les necessitats dels clients, accessible, segur i transparent, que garanteix la protecció del client en totes les etapes que uneixen el client amb el banc.

Amb l'objectiu de millorar de manera contínua la nostra relació amb els clients, periòdicament es porten a terme estudis de satisfacció, els resultats dels quals són bons indicadors de la qualitat de servei que se'ls brinda.



4.5 Satisfacció del client

El mesurament de la satisfacció del client té com a objectiu conèixer les dades de percepció de les expectatives i necessitats dels clients per tal de poder millorar de manera contínua la relació del Banc Sabadell amb els clients.

A aquest efecte, es realitzen periòdicament enquestes telefòniques a clients per mesurar la percepció de satisfacció del client; es llancen també auditories telefòniques i Mystery Shopper a les oficines, simulant una compra, per tal de valorar la qualitat de l'atenció oferta a clients.

Valorar la satisfacció del client

Enquestes telefòniques

Des de l'any 2000 es porten a terme enquestes periòdiques de satisfacció tant a l'àmbit global de Banc Sabadell com de manera específica per a cadascuna de les línies de negoci i de les marques del banc.

Analitzen aspectes com l'efectivitat professional del gestor, el grau de confiança en aquest, l'atenció a les oficines, l'agilitat en els tràmits, l'adequació dels productes i serveis i el seu funcionament o la informació rebuda a domicili, entre d'altres.



Estudis d'opinió als nous clients

Des de l'any 2006, als clients nous de SabadellAtlántico i Banco Herrero se'ls remet un breu qüestionari d'opinió juntament amb una carta de benvinguda.

Resultats

El 91,1% dels clients manifesta la seva confiança en Banc Sabadell (resultats de les enquestes de satisfacció de 2008)

Satisfacció global de clients	2008	2007	2006
amb Banc Sabadell	5,78	5,82	5,87
amb el gestor	5,91	6,01	5,97
amb l'oficina	5,96	6,00	5,97

(escala de l'1 al 7)

Punts forts destacats

Personal de l'oficina (tracte personal de l'oficina, amabilitat dels empleats)

El 90% opina que la valoració global de Banc Sabadell és bona o excel·lent

Valorar la qualitat de servei

Auditories telefòniques

Realització de pseudocompres per telèfon

S'avalua la facilitat d'accés, la fluïdesa de comunicació, el tracte o la presentació verbal del gestor per a cadascuna de les marques del grup.



Resultat de les auditories telefòniques	2008	2007	2006
Índex global	6,41	6,36	6,39

(escala de l'1 al 7)

Mystery Shopper

Realització de pseudocompres presencials a oficines de Banca Comercial per part d'experts que simulen ser clients.

S'analitzen els nivells de qualitat del conjunt d'elements que componen l'atenció en les oficines del banc:

exterior i interior de les oficines, publicitat i comunicació interna, tracte personal, agilitat i professionalitat.



Resultat global del Mystery Shopper	2008	2007	2006
	6,15	6,09	6,00

(escala de l'1 al 7)

Posicionament al mercat

Estudi de comportament financer INMARK

Els objectius d'aquest estudi són, d'una banda, conèixer l'evolució de la realitat del mercat de particulars i de la petita i mitjana empresa i, de l'altra, fer un seguiment de l'evolució de Banc Sabadell en aquests mercats.



Informe Equos

Estudi de benchmarking sectorial de la xarxa comercial d'oficines de les principals entitats financeres, que recull l'avaluació de la qualitat objectiva a través de Mystery Shopper o pseudocompres arran d'arguments d'entrada:

Sol·licitud d'informació sobre un préstec personal, inversió en fons d'inversió, etc.

Es valoren aspectes físics, rapidesa, tracte, capacitat comercial i explicació de productes de la xarxa comercial de les oficines de Banc Sabadell. Aquest estudi es realitza sobre unes 100 entitats financeres espanyoles, amb més de 5.000 oficines visitades i realitzades durant l'any 2007.



Rànquing de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries

	2008	2007	2006
Banc Sabadell	7,66	7,82	7,65
Global del mercat	7,08	7,24	7,08

(escala de l'1 al 10)

4.6 Gestió de queixes i reclamacions

Quan un client o usuari té un problema que no és resolt a través de la seva relació habitual, es pot adreçar al Servei d'Atenció al Client (SAC) i al Defensor del Client i del Partícip. Els dos serveis són independents de les línies comercials i operatives del grup i el seu funcionament està regulat pel Reglament per a la defensa dels clients i usuaris financers del grup Banc Sabadell.

El client o el seu representant pot presentar les queixes dirigides al SAC o al Defensor tant en el domicili social de qualsevol de les entitats que formen el grup Banc Sabadell com en qualsevol de les oficines del grup, mitjançant fulls de queixa o reclamació disponibles en totes les oficines i també a través dels llocs web del grup o de qualsevol altre suport sempre que es pugui garantir la identitat del reclamant.



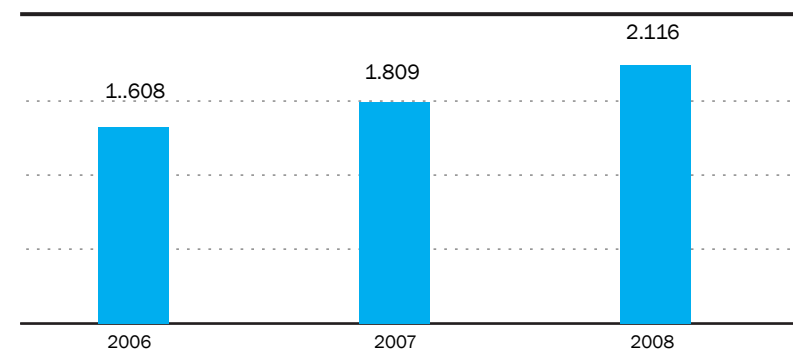
Totes les queixes o reclamacions rebudes per les entitats o les oficines s'envien immediatament al SAC, que procedeix a obrir el corresponent expedient.

També amb l'objectiu d'aconseguir la màxima coordinació en les decisions i, per tant, una millor atenció als clients i usuaris, el SAC trasllada voluntàriament al Defensor, d'acord amb el que s'estableix reglamentàriament, els expedients que suposin una reclamació superior a 1.500 euros i que el SAC no ha resolt a favor dels reclamants. Aquest tràmit sempre és previ a la comunicació al client de la decisió presa sobre l'afer.

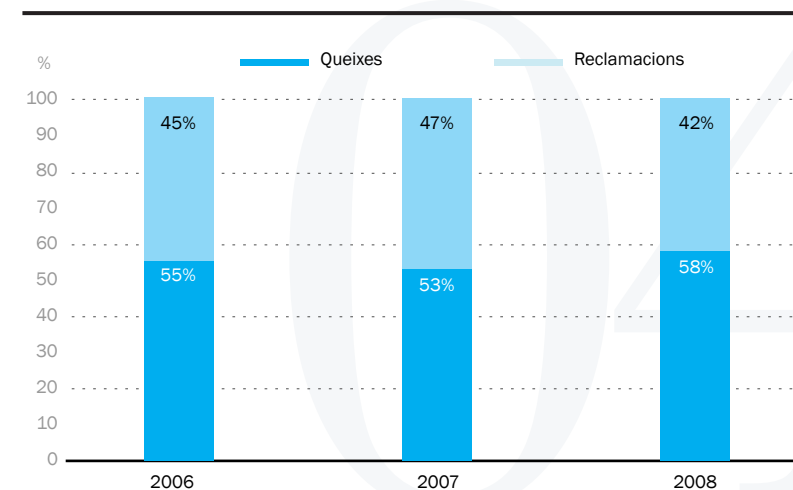
Totes les resolucions dels dos serveis són de compliment obligat per a totes les unitats del banc.

Durant l'any 2008, el SAC ha gestionat 2.116 queixes i reclamacions.

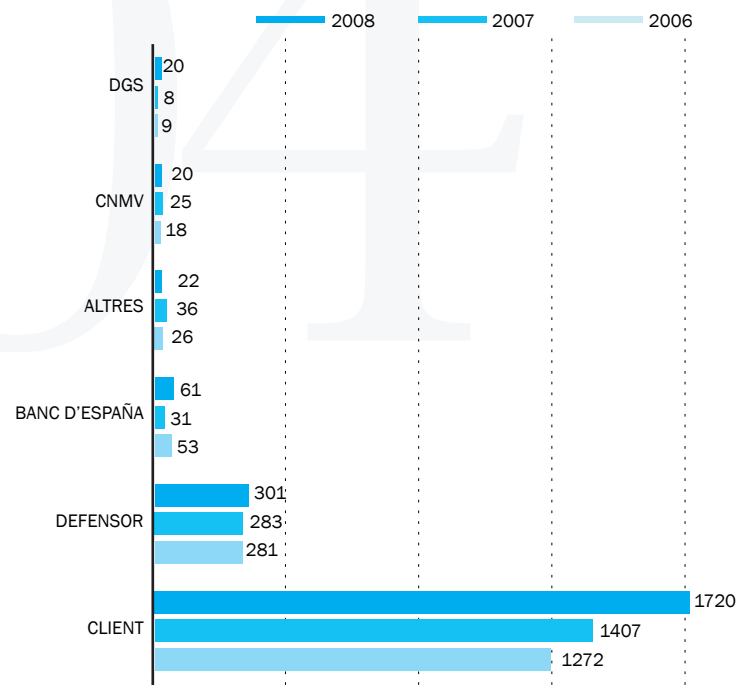
Queixes i reclamacions gestionades



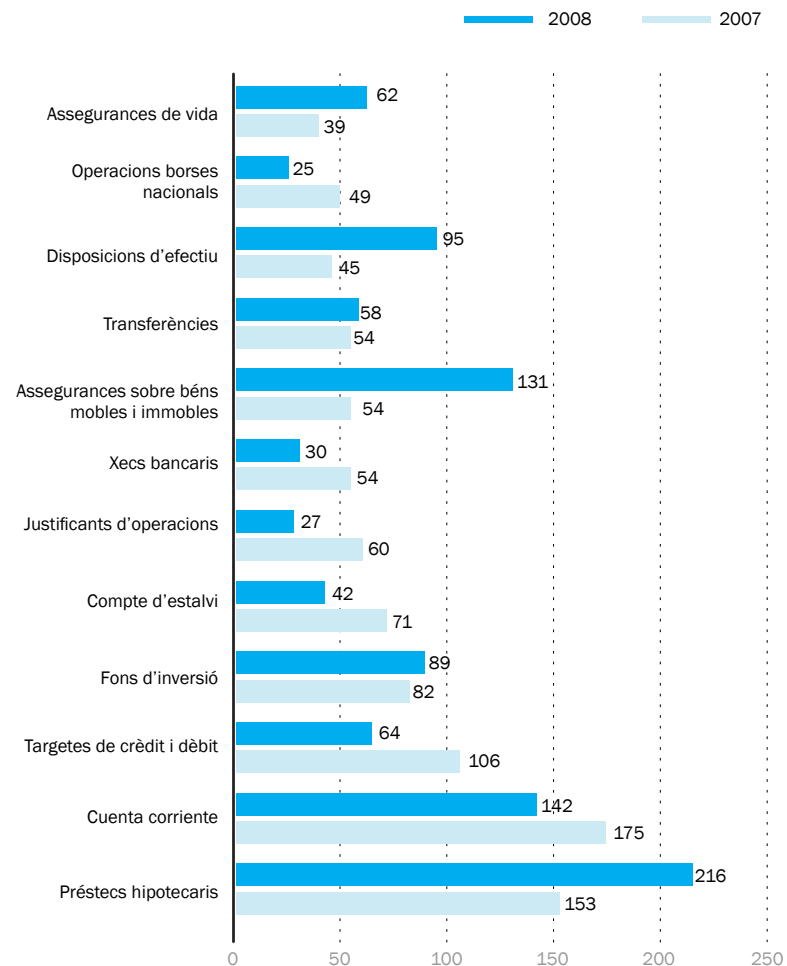
Distribució de queixes i reclamacions



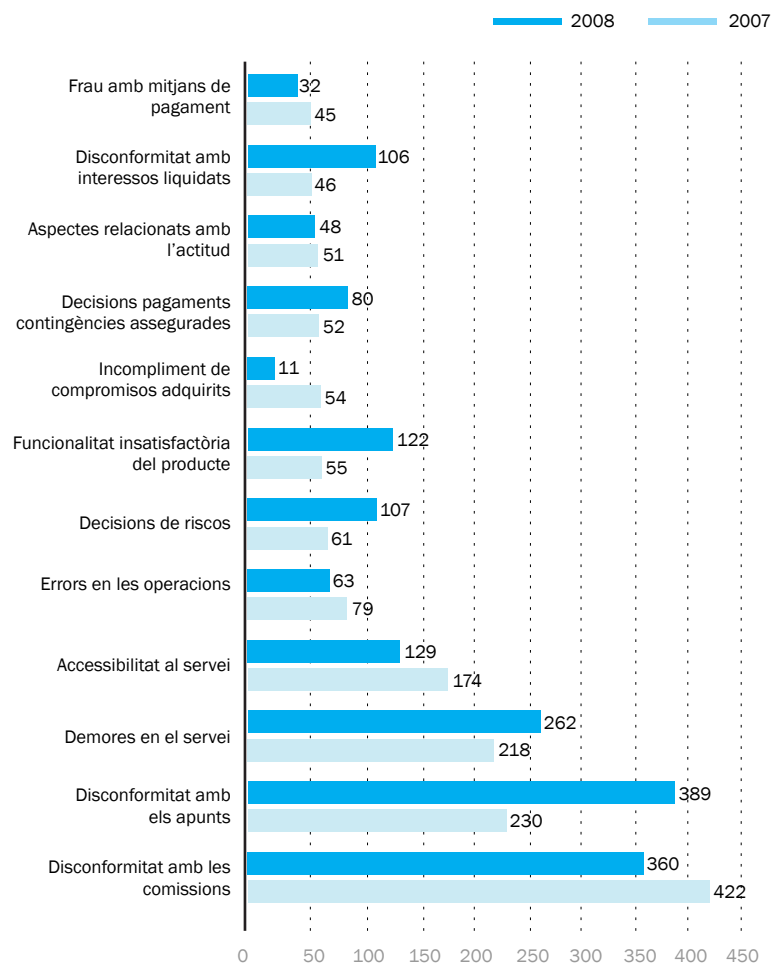
Origen dels assumptes rebuts



Classificació dels productes/serveis que han estat objecte d'un major nombre de queixes o reclamacions i comparació amb anys anteriors



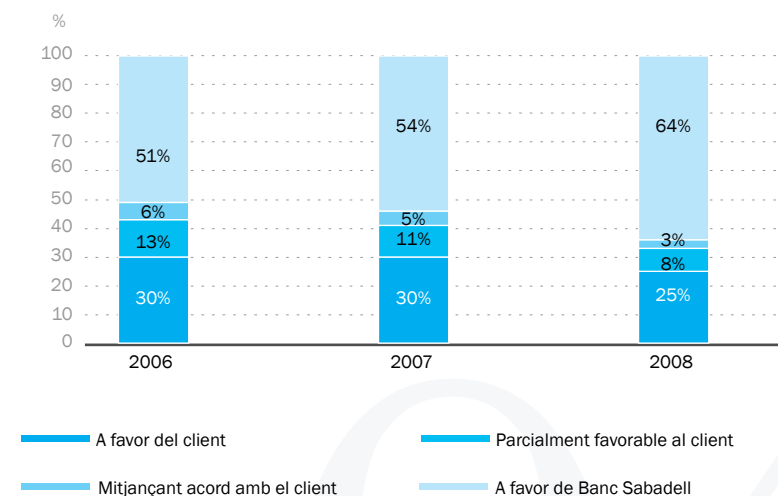
Classificació dels motius que han estat objecte d'un major nombre de queixes o reclamacions i comparació amb anys anteriors



Les queixes i reclamacions gestionades pel Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client s'han resolt com indica el gràfic següent:

Resolucions del SAC i del Defensor del Client

Distribució per tipus de resolució



La rapidesa en la resposta és per a l'entitat un factor bàsic en l'atenció al client, per això enfront dels 60 dies de termini màxim de resposta que preveu la normativa, el temps mitjà de resposta de Banc Sabadell als assumptes plantejats pels clients és el següent:

- en els de complexitat baixa ha estat de 6,73 dies (6,17 dies el 2007)
- en els de complexitat mitjana ha estat de 7,95 dies (11,45 dies el 2007)
- en els de complexitat alta ha estat de 30,92 dies (27,57 dies el 2007)



Els clients que puguin estar disconformes amb la resolució del Defensor del Client o del SAC poden acudir als organismes supervisors de l'activitat financera a Espanya (Banc d'Espanya, Comissió Nacional del Mercat de Valors o Direcció General d'Assegurances, segons el tipus de servei o producte objecte de reclamació o queixa) perquè aquests resolguin si el banc s'ha apartat o no de les bones pràctiques financeres.

Amb l'objectiu de millorar la relació amb els clients, el Defensor del Client pot presentar i formular recomanacions i propostes per afavorir les bones pràctiques bancàries i les relacions de confiança que hi ha d'haver entre el grup Banc Sabadell i els clients.

A més a més, anualment es remet al Consell d'Administració una memòria del servei de defensa dels clients i usuaris de Banc Sabadell (Defensor del Client i SAC) amb les principals dades sobre les reclamacions i queixes ateses durant l'exercici, d'acord amb la normativa esmentada. La memòria també inclou un apartat de bones pràctiques bancàries i un altre de recomanacions per als empleats i responsables del banc, a fi d'evitar reclamacions i millorar l'atenció al client.

L'última memòria anual publicada pel Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya corresponent a l'exercici del 2007 destaca la tasca de Banc Sabadell com a exemple de bon comportament, tant global com sectorial.

Així mateix, en l'últim informe publicat pel Banc d'Espanya, corresponent al segon trimestre de 2008, Banc Sabadell és l'entitat bancària amb millor ràtio (nombre de reclamacions/milions d'euros de volum de negoci) de reclamacions tramitades pel Banc d'Espanya. En l'últim informe publicat pel servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, corresponent a l'exercici de 2007, Banc de Sabadell, S. A. s'ha situat, per sisè any consecutiu, en el primer lloc de la classificació d'aquest important indicador de qualitat de servei.

Banc Sabadell, com a entitat orientada al client, pretén oferir un servei de qualitat en totes les etapes que la vinculen amb ell: mitjançant l'oferta de serveis accessibles, l'establiment d'una relació fonamentada sobre els principis de transparència i la implantació de processos de gestió dels dubtes o problemes que poden sorgir de l'oferta dels serveis i productes esmentats.

D'aquest enfocament global de qualitat se'n desprenen els resultats obtinguts tant en estudis de satisfacció del client com en el nombre de reclamacions i les futures línies d'actuació per tal de poder millorar de manera contínua la relació amb el client.



Susana Perez Arjona



05

Banc Sabadell i els seus empleats

Professionalitat i treball en equip

5. Banc Sabadell i els seus empleats

Professionalitat i treball en equip

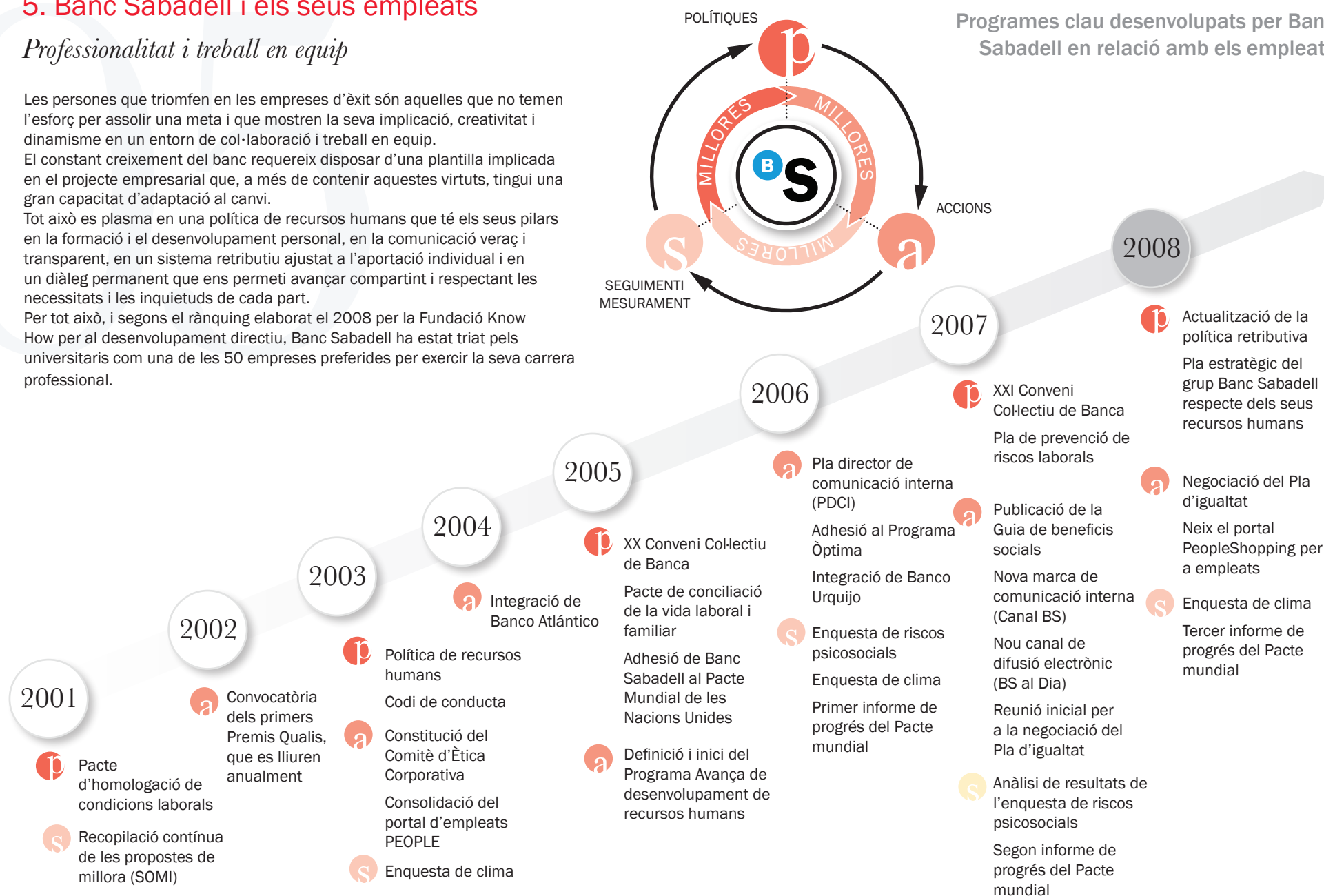
Les persones que triomfen en les empreses d'èxit són aquelles que no temen l'esforç per assolir una meta i que mostren la seva implicació, creativitat i dinamisme en un entorn de col·laboració i treball en equip.

El constant creixement del banc requereix disposar d'una plantilla implicada en el projecte empresarial que, a més de contenir aquestes virtuts, tingui una gran capacitat d'adaptació al canvi.

Tot això es plasma en una política de recursos humans que té els seus pilars en la formació i el desenvolupament personal, en la comunicació veraç i transparent, en un sistema retributiu ajustat a l'aportació individual i en un diàleg permanent que ens permeti avançar compartint i respectant les necessitats i les inquietuds de cada part.

Per tot això, i segons el rànquing elaborat el 2008 per la Fundació Know How per al desenvolupament directiu, Banc Sabadell ha estat triat pels universitaris com una de les 50 empreses preferides per exercir la seva carrera professional.

Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els empleats



Objectius 2008-2009

Durant l'exercici de 2008, Banc Sabadell va portar a terme les accions pertinents per assolir els objectius que s'havia marcat un any abans. Amb la finalitat de desenvolupar el programa de gestió del talent, s'ha efectuat una identificació d'empleats potencials (115) que han estat adscrits als programes de desenvolupament establerts a l'efecte: LID Executive (4a edició), Programa 3D6 (1a edició) i Programa ACT (3a edició). En aquesta mateixa línia, s'ha posat en marxa un sistema d'anàlisi i identificació de talent i llocs clau al centre corporatiu, que s'ha implantat de manera consensuada amb l'equip directiu, i s'ha inclòs en el model de valoració d'acompliment (GDP) la valoració de potencial i la polivalència i proactivitat dels equips administratius.

Durant l'exercici de 2008, a Banc Sabadell es va crear i formar un grup estable de 50 formadors interns per assegurar la transmissió del saber fer en els rols més estratègics de la xarxa, que va participar en sis tipus de formació. Amb aquesta mesura s'assoleix l'objectiu proposat de crear una xarxa de suport al desenvolupament.

En el segon trimestre de 2008 es van portar a terme dues sessions formatives de gestió del talent basades en la igualtat, amb una mostra representativa de directius. En aquestes sessions es va treballar en dues línies paral·leles: d'una banda, aprofundir en la informació que es facilita del pla d'igualtat i, d'una altra, recollir dels participants les problemàtiques que han de gestionar en el seu dia a dia en relació amb la gestió en igualtat d'oportunitats dels seus col·laboradors. Això ha permès assolir l'objectiu proposat en el seu moment de consolidar un sistema d'igualtat d'oportunitats i gestió adequada de la diversitat, i els seus resultats han estat reflectits en l'enquesta de clima, en què es va preguntar sobre aquest assumpte.

L'any 2008 es va definir un programa de voluntariat corporatiu en la línia de l'objectiu que un any abans s'havia proposat. Per a això, s'han analitzat els diversos models o tipus de voluntariat adequats al grup i s'han estudiat propostes de diferents fundacions que podrien ser companyes de Banc Sabadell en aquest projecte.

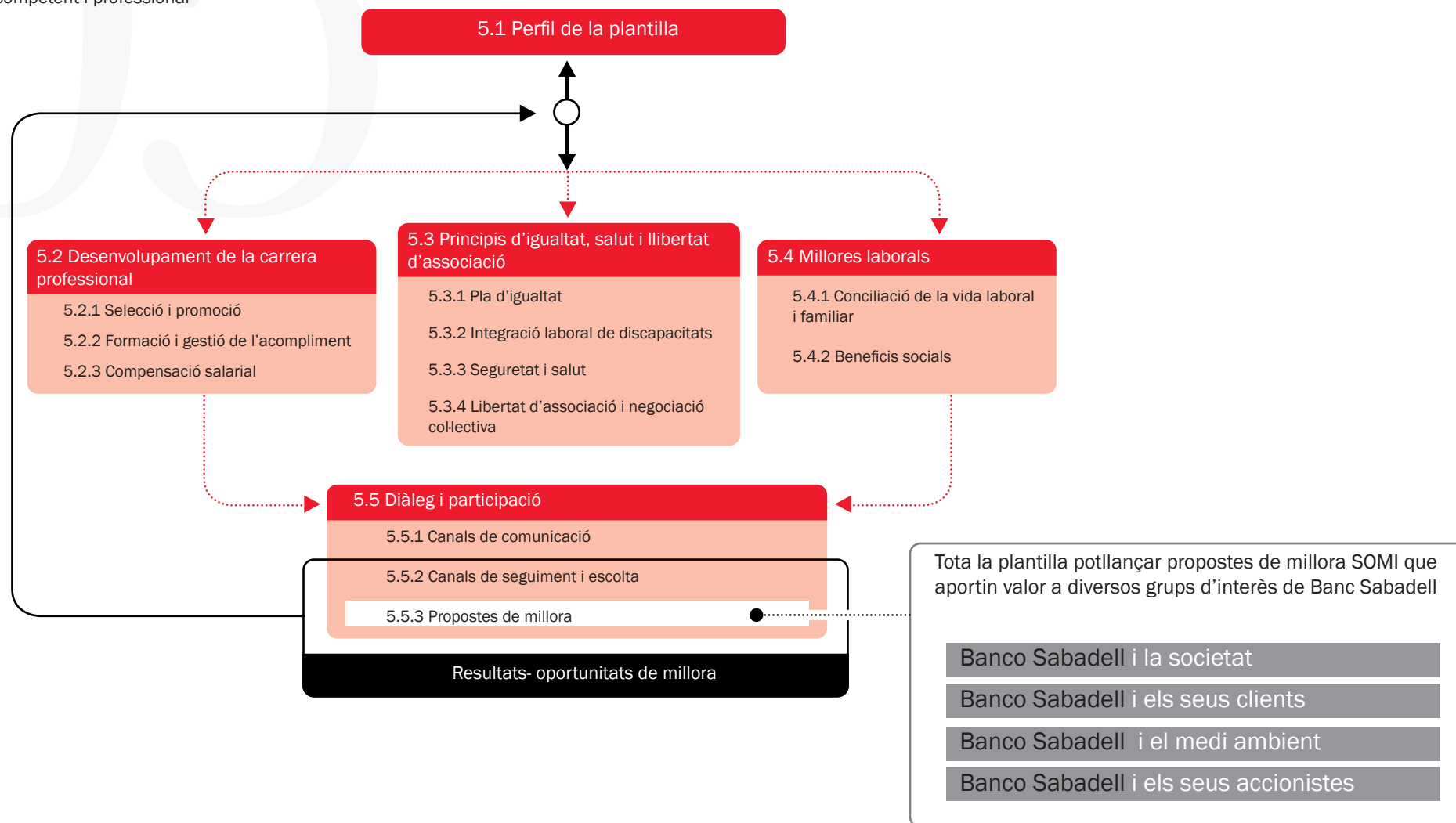
L'enquesta de clima ha permès a Banc Sabadell conèixer la predisposició dels empleats a col·laborar en accions de voluntariat empresarial.

Per a l'any 2009, Banc Sabadell s'ha proposat la implantació d'un nou sistema de gestió de recursos humans, extensiu al 100% de la plantilla, que ampliï l'autoservei i la disponibilitat de la informació dels empleats, tant en l'àmbit individual com en el d'equips i grups concrets. A més a més, es projecten mesures específiques per incrementar la qualitat del servei d'atenció a l'empleat.

Banc Sabadell, els seus empleats i altres grups d'interès

Professionalitat i treball en equip

Atreure, motivar i fidelitzar un equip de persones competent i professional



Recursos Humans

La responsabilitat social d'una empresa es manifesta de manera especialment directa en les relacions que manté amb el col·lectiu d'empleats i empleades. En el grup Banc Sabadell pretenem atreure, motivar i retenir un equip de persones competent i professional, i oferir-los, a través de les polítiques de gestió de recursos humans, una compensació global adequada, els pilars de la qual siguin la retribució justa i competitiva, la informació veraç i transparent, el respecte de la dignitat de la persona i la cooperació duradora.

El grup intenta procurar el major desenvolupament professional dels seus empleats i també un entorn de treball lliure de qualsevol tipus de discriminació o d'assetjament, fomentant l'esperit de superació dels empleats mitjançant el reconeixement moral i material del seu esforç personal en la contribució a l'assumpció de l'èxit col·lectiu.

La materialització d'aquest compromís és el Codi de conducta del grup Banc Sabadell, l'elevat nivell d'exigència del qual en matèria de comportament ètic tracta de garantir, entre altres aspectes, el compliment dels objectius aquí descrits.

A continuació es detallen les línies bàsiques de la política de gestió de recursos humans.

Drets laborals : Garantir el compliment de la legislació laboral vigent, facilitant el coneixement per part dels empleats dels seus drets i facilitant-los l'accés a la informació.

Seguretat i salut : Anticipar-se als possibles riscos mitjançant una política de prevenció activa, actuant sobre aquells aspectes que puguin representar un perill potencial.

Conciliació de la vida laboral i familiar: Generar ambients que permeten el desenvolupament personal dels empleats, tot adoptant mesures que permetin compatibilitzar, tant com sigui possible, el treball amb la vida personal.

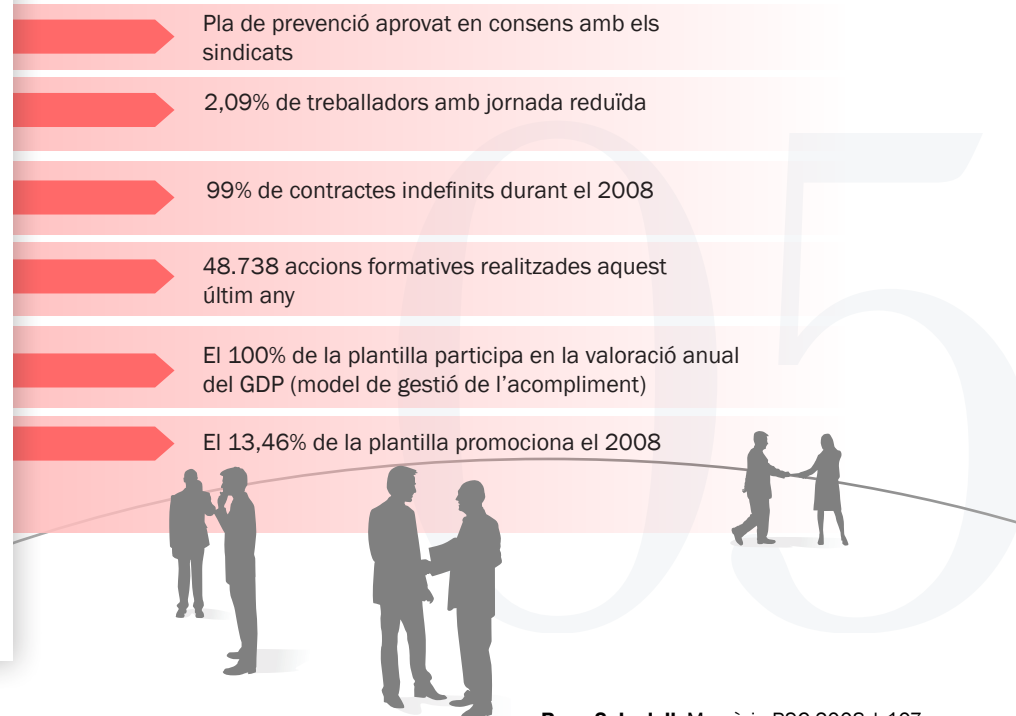
Selecció de personal: Disposar d'un procés de selecció de personal que garanteix l'aplicació de criteris objectius basats en la professionalitat i en l'adequació de les persones als llocs de treball i al potencial de desenvolupament a l'empresa.

Formació: Potenciar la formació contínua dels nostres empleats, facilitant itineraris de promoció i ajudant a assolir l'excel·lència professional i enriquir alhora el bagatge personal.

Valoració del desenvolupament, la promoció i la retribució: Desenvolupar les capacitats personals dels empleats, buscant l'equitat i la coherència del procés de valoració a fi de reconèixer l'aportació de cada persona a la consecució dels èxits de la companyia.

Estil de direcció : Fomentar un estil coherent amb els valors del grup que impulsi un comportament participatiu dels equips, canalitzi les expectatives professionals de manera honesta i responsable i implanti una cultura de progrés, laboriositat, austeritat en l'ús dels recursos i orientació als resultats empresarials.

Acciones y Resultados



5.1 Perfil de la plantilla

La plantilla mitjana del banc durant el 2008 ha estat de 10.122 persones. El 99% de la plantilla tenen contracte indefinit, una part important de la plantilla –un 2,09%– gaudeix de jornada reduïda i la resta treballa a jornada completa. Durant aquest any s'han creat 313 llocs de treball.

Dades de la plantilla

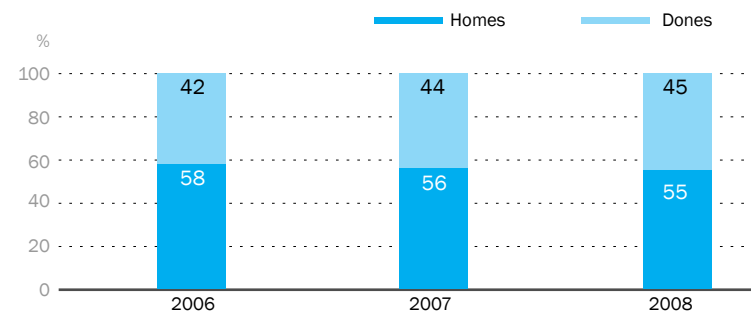
	2008	2007	2006
Plantilla mitjana equivalent ¹	10.122	10.191	9.843
Edat mitjana de la plantilla	42 años	41 años	41 años
Antiguitat mitjana de la plantilla ²	18 anys	17 anys	18 anys

¹ Calculat sumant el nombre de personal al tancament de cada mes.

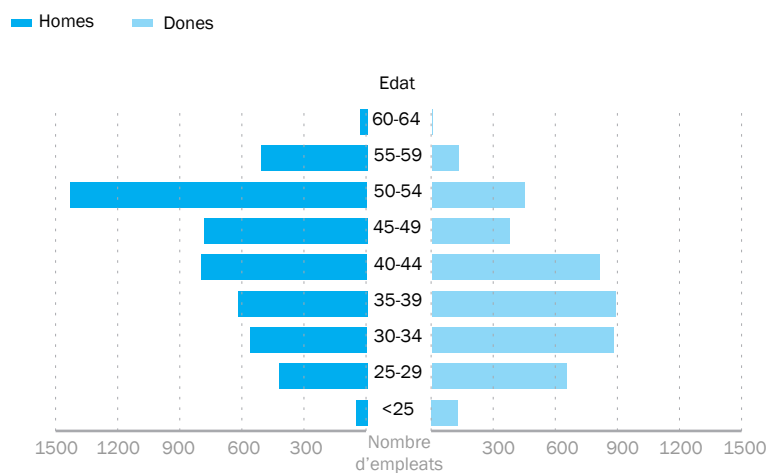
² S'ha rectificat la dada del 2007 en relació amb la publicada a la memòria anterior.

Totes les dades en endavant, són a data de tancament 31-12-2008 sobre la plantilla nacional.

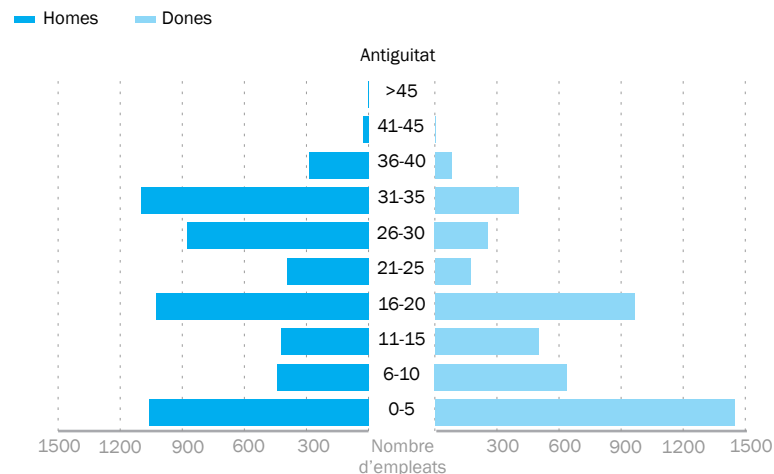
Distribució de la plantilla per sexe



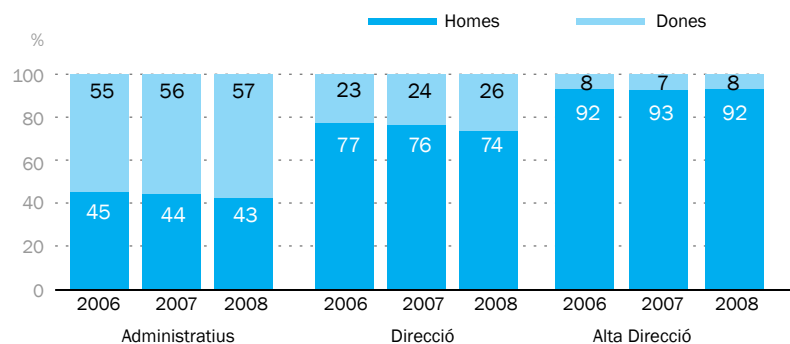
Distribució de la plantilla per edats



Distribució de la plantilla per antiguitat



Homes i dones per categoria laboral (en %)



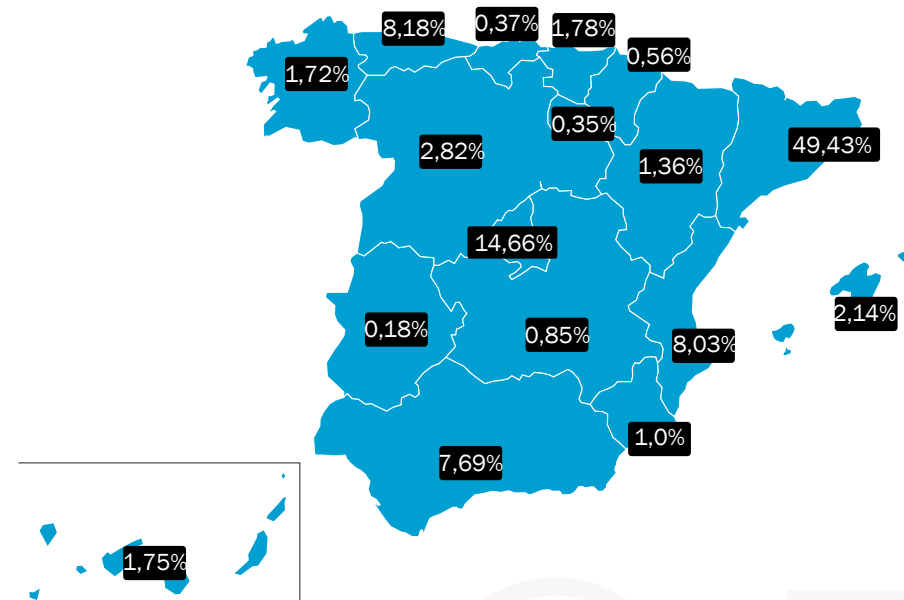
Remuneració mitjana per categoria laboral i gènere

Categoria laboral	Remuneració mitjana d'homes en euros	Remuneració mitjana de dones en euros
Alta Direcció	87.632	82.024
Direcció	50.898	47.565
Administratiu	32.398	30.063

* La major remuneració mitjana dels homes és deguda a l'efecte de la major antiguitat mitjana d'aquest col·lectiu

* No inclou beneficis socials ni retribució variable

Distribució de la plantilla per comunitats (%)



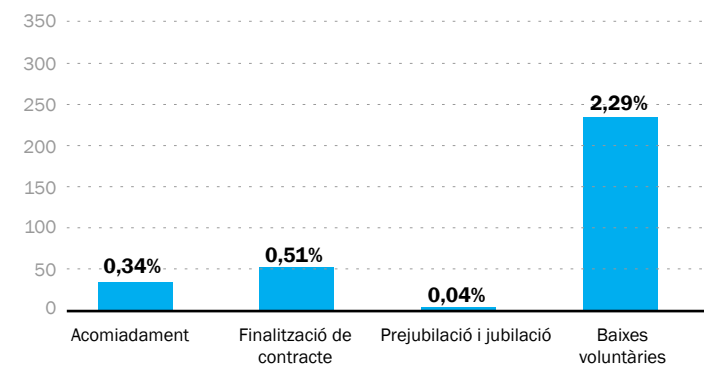
Distribució de persones a la xarxa internacional

	2008	2007	2006
Sucursals			
Londres	20	20	22
París	14	15	12
Miami	115	67	64
Oficines de representació			
Alger	3	2	2
Beirut	0	2	2
Caracas	4	3	3
Istanbul	3	3	2
Mèxic DF	3	4	5
Milà	0	2	2
Nova Delhi	4	3	3
Pequín	3	3	2
Santiago de Xile	2	2	2
Sao Paulo	2	2	2
Xangai	2	3	3
Suport de la xarxa	-	-	1
Altres	7	9	9
TOTAL	182	140	136
Filials			
TransAtlantic Bank	116	131	
TOTAL	298	271	136

*S'ha actualitzat la dada total per a 2006 i 2007

Pel que fa a la rotació de personal que s'ha produït enguany, s'ha donat un 3,19% de baixes totals (307 persones), distribuïdes segons el gràfic següent:

Rotació de personal



*Les dades de rotació no inclouen las baixes vinculades a operacions corporatives.

5.2 Desenvolupament de la carrera professional

El Pla Estratègic del grup Banc Sabadell respecte als recursos humans procedeix del Pla Òptima i significa una aposta per la potenciació del talent intern com a eix del creixement orgànic de la plantilla de l'entitat. Consta de diverses palanques d'actuació –qualitat directiva, selecció, formació, gestió del talent, compensació, comunicació i processos– que van marcar algunes de les actuacions i programes realitzats el 2008 i que han definit els objectius per al 2009.

5.2.1 Selecció i promoció

Banc Sabadell procura el màxim desenvolupament professional dels empleats i empleades garantint la igualtat d'oportunitats en la contractació, la promoció i la formació, oferint un entorn de treball lliure de qualsevol forma de discriminació o de fustigació. El procés de selecció i de promoció de personal garanteix l'aplicació d'aquests criteris objectius basats en la professionalitat i en l'adequació de les persones als llocs de treball. L'aplicació d'un llenguatge no sexista en les ofertes del banc és un dels exemples d'aquesta política.

PROCEDIMENT DE SELECCIÓ DE PERSONAL

- a) Conèixer de manera concreta les qualitats i els requisits necessaris per aconseguir adequadament les tasques del lloc de treball que origina la selecció.
- b) Identificar i mesurar les aptituds actuals i potencials, les característiques de la personalitat, els interessos i les aspiracions de les diverses persones reclutades.
- c) Triar les persones que tinguin aquestes qualitats, característiques, etc., en un nivell suficient per aconseguir satisfactòriament les tasques assignades.



CODI DE CONDUCTA DE BANC SABADELL

Els criteris emprats en les decisions relatives a la contractació o promoció del personal han de ser els mèrits, la qualificació personal, la capacitat de direcció o altres característiques similars, sense tenir en compte la raça, el color, el sexe, la discapacitat o qualsevol altra situació de la persona.



Daniel Graell Gil

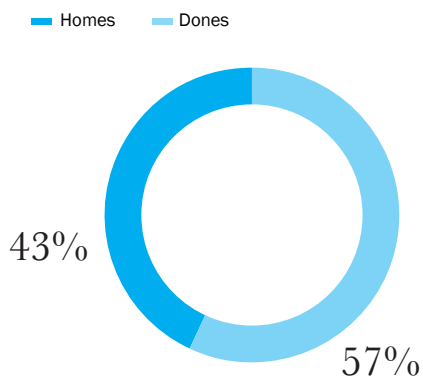


12.488 currículums rebuts el 2008

En el moment en què sorgeix una necessitat de personal per cobrir un determinat lloc de treball, el primer pas que cal fer, un cop establertes les condicions que ha de reunir el candidat, és esbrinar si a la plantilla de Banc Sabadell hi ha empleats que les tinguin i que, per tant, puguin optar a una promoció interna. En determinats casos, per donar més oportunitats al personal i poder disposar, també, d'una mostra més àmplia de candidats, es porten a terme convocatòries internes, dirigides a tota la plantilla, en les quals es concreta el lloc de treball a cobrir, el nivell de responsabilitat, els coneixements que es requereixen, l'emplaçament, etc.

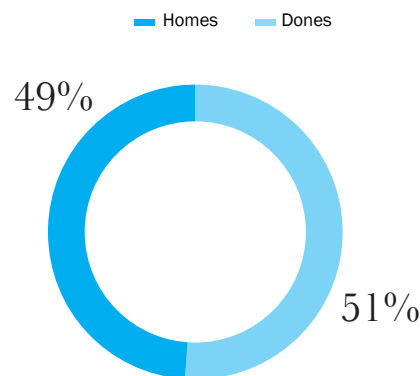
Promoció interna de personal

Edat mitjana dels empleats **36**



Personal de nova incorporació

Edat mitjana dels empleats **31**



Quant a la contractació i la selecció de personal per a la xarxa exterior de Banc Sabadell, aquestes accions es porten a terme majoritàriament amb personal local, sempre segons la legislació pertinent de cada país i amb l'assessorament de gestories especialitzades d'àmbit local.

Un centenar de persones treballen a les places ubicades a París, Londres i Miami; el personal d'aquestes oficines procedeix en un 92,57% de contractació local.

Pràctiques de col·laboració empresa-universitat

Banc Sabadell ofereix a estudiants de tercer cicle l'oportunitat de participar en un projecte formatiu de pràctiques en la xarxa comercial i en diferents àmbits de centre corporatiu. Els col·laboradors en pràctiques disposen d'eines actualitzades i la guia d'uns tutors experimentats. Aquestes pràctiques formatives permeten aplicar i ampliar coneixements i alhora desenvolupar les capacitats necessàries per orientar la seva carrera professional. Formar part d'un programa d'aquest tipus permetrà participar en futurs processos de selecció del banc. Durant l'any 2008 han realitzat pràctiques a l'entitat 201 becaris.

Una de les vies utilitzades pel banc per a la identificació i la selecció de persones és l'experiència obtinguda amb els estudiants en pràctiques sobre la base dels acords de col·laboració existents amb diferents universitats i escoles de negoci:

Universitats i escoles de negoci

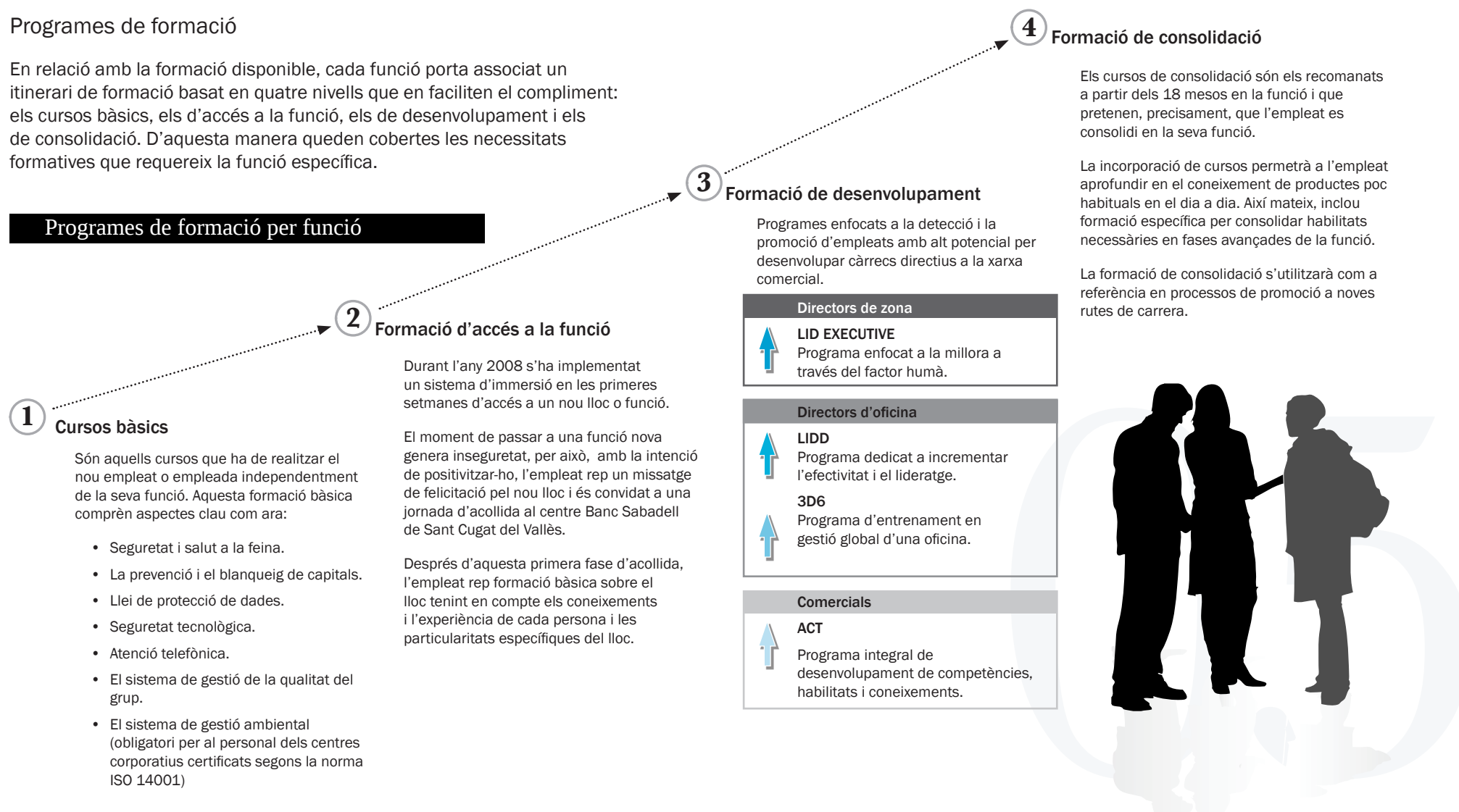
CITIUS - Màster en Direcció d'Entitats i Divisions Financeres
 IDEA - Departament d'Economia i d'Història Econòmica
 PUE - Programa de Cooperació Educativa Universitat Empresa
 EUS - Programa Empresa Universitat Societat
 CEMFI Centre d'Estudis Monetaris Financers
 Consell de la Formació Professional de Barcelona
 ICT Institut Català de Tecnologia
 EADA Escola d'Alta Direcció i Administració
 IEF Institut d'Estudis Financers
 Universitat Autònoma de Barcelona
 Universitat Politècnica de Catalunya
 Universitat Pompeu Fabra
 Universitat Ramon Llull. ESADE - La Salle
 IESE Universitat de Navarra
 Universitat de Barcelona

5.2.2 Formació i gestió de l'acompliment

Banc Sabadell potencia la formació contínua de tota la plantilla, facilitant camins de promoció i ajudant a assolir l'excel·lència professional i a enriquir el seu bagatge personal.

Programes de formació

En relació amb la formació disponible, cada funció porta associat un itinerari de formació basat en quatre nivells que en faciliten el compliment: els cursos bàsics, els d'accés a la funció, els de desenvolupament i els de consolidació. D'aquesta manera queden cobertes les necessitats formatives que requereix la funció específica.



L'accés a tota l'oferta formativa i el suport de la formació en línia es realitza mitjançant una plataforma en línia anomenada BS Campus. Durant el 2008 s'ha desenvolupat i renovat totalment la plataforma en línia, amb la qual cosa s'ha obtingut com a resultat un sistema més robust i de major solidesa funcional.

Aquesta millora és molt significativa pel fet que una part important de la formació es realitza en línia, ja sigui en horari laboral o bé des del domicili mateix. En aquest últim cas, se subvenciona al personal el cost de la connexió a Internet. Quan la formació és externa –i a iniciativa de l'empleat–, pot tenir opció a una subvenció parcial de fins al 50% del cost del curs.

Dades de formació

	2008	2007	2006
Percentatge de personal que ha rebut formació	94%	95%	91%
Inversió en formació per empleat (euro/persona)	356,92	348,91	335,26
Nombre d'hores de formació per empleat	29	24	28
Percentatge de formació dins de l'horari laboral	70%	70%	70%

* Calculat sobre la plantilla mitjana.

A més a més de la formació en línia, es fomenten els convenis amb diferents universitats, tant per realitzar programes de contingut formatiu als directius com per acostar cada vegada més els estudiants a l'entorn de Banc Sabadell. De la mateixa manera, s'ofereix formació en idiomes en diversos formats perquè cada empleat cobreixi les seves necessitats de la manera que li sigui més còmoda: presencial en grup, classes particulars, cursos en línia, formació en un centre extern al banc, estades a l'estranger, etc.

El 2008, Banc Sabadell ha rebut un dels quatre premis que atorga *Expansión y Empleo* a les iniciatives més innovadores en recursos humans pel projecte En Forma. Aquest projecte desenvolupat el 2007 es va llançar a 2.925 empleats de la xarxa comercial, com un conjunt d'accions formatives que tenien l'objectiu de promoure un canvi d'actitud i de comportament entre els professionals de la gestió de clients particulars.

En línia amb un dels objectius fixats per al 2008, aquest any s'han identificat aquells empleats que són referents tant per coneixements com per experiència i se'ls ha assignat el rol de formadors interns. Aquesta és, sens dubte, una manera de realitzar un reconeixement personal a la seva professionalitat i rellevància en l'entitat. Al juny del 2008 es va realitzar la primera trobada de formadors interns del banc i es va reunir tot el grup d'empleats que realitzen la tasca de formar-ne d'altres a través dels cursos. Per a l'entitat és imprescindible disposar d'aquest grup de formadors interns, consolidat i amb un alt nivell professional, que permetrà afrontar la *transmissió "d'ofici"* i oferir a tota la xarxa comercial les accions formatives que calguin per cobrir l'itinerari de professionalització de cada persona.

S'ha seguit treballant amb el *banc del coneixement*, que recupera una de les fórmules més eficaces i antigues d'aprenentatge: l'experiència. Mitjançant una eina informàtica, els empleats poden aportar bones pràctiques i idees que permeten, no només un creixement del propi coneixement professional, sinó també que aquesta experiència no es perdi i sigui consultable de manera oberta per tot l'equip de professionals que componen l'organització. Actualment, al *banc del coneixement* hi ha més de 1.686 bones pràctiques consultables.

Gestió de l'acompliment

L'entitat ha desenvolupat un sistema de gestió de les competències i del potencial amb l'objectiu d'assolir el màxim desenvolupament professional de cada empleat. Per aconseguir-ho, s'aprofiten els avantatges que proporcionen les eines tecnològiques i es potencia la comunicació interna en tots els nivells de l'empresa. El model de gestió de l'acompliment (GDP) es basa en un procés que consisteix en una autoavaluació seguida d'una valoració i un pla de millora.

En aquest sentit, un cop l'any cada empleat i el seu responsable es reuneixen expressament per comentar el seu acompliment i també les possibilitats d'avançar envers un càrrec de més responsabilitat. El procés permet a l'empleat manifestar els seus interessos i les seves expectatives, així com ser valorat objectivament pel seu acompliment, fet que contribueix a generar un clima de realització personal i un compromís amb l'empresa.

Premis Qualis

Banc Sabadell vol reconèixer l'esforç i els mèrits d'aquelles persones que destaquen per l'excel·lència del seu acompliment o per les seves aportacions per a la millora de l'activitat del grup.

Amb aquesta finalitat s'atorguen anualment els Premis Qualis a l'excel·lència en la feina. Aquests premis es concedeixen a diverses unitats i persones de l'organització, després d'analitzar diferents indicadors, entre els quals s'atorga una especial importància a la satisfacció dels clients tant interns com externs.

Es lliura, també, el Premi Qualis en la categoria Or, que reconeix la trajectòria professional d'aquelles persones que s'han convertit, amb la seva professionalitat i tarannà, en autèntics models per a l'organització.

Aquests reconeixements que s'atorguen en el marc del Dia de la Qualitat, es van lliurar el 2008 en el transcurs de la reunió anual de directius, celebrada l'11 de novembre, amb la presència de 450 alts directius del grup. El premi Qualis d'Or del 2008 va ser atorgat a Josep Tarrés, director general adjunt. En global, els premis lliurats el 2008 superen els 23.000 euros.



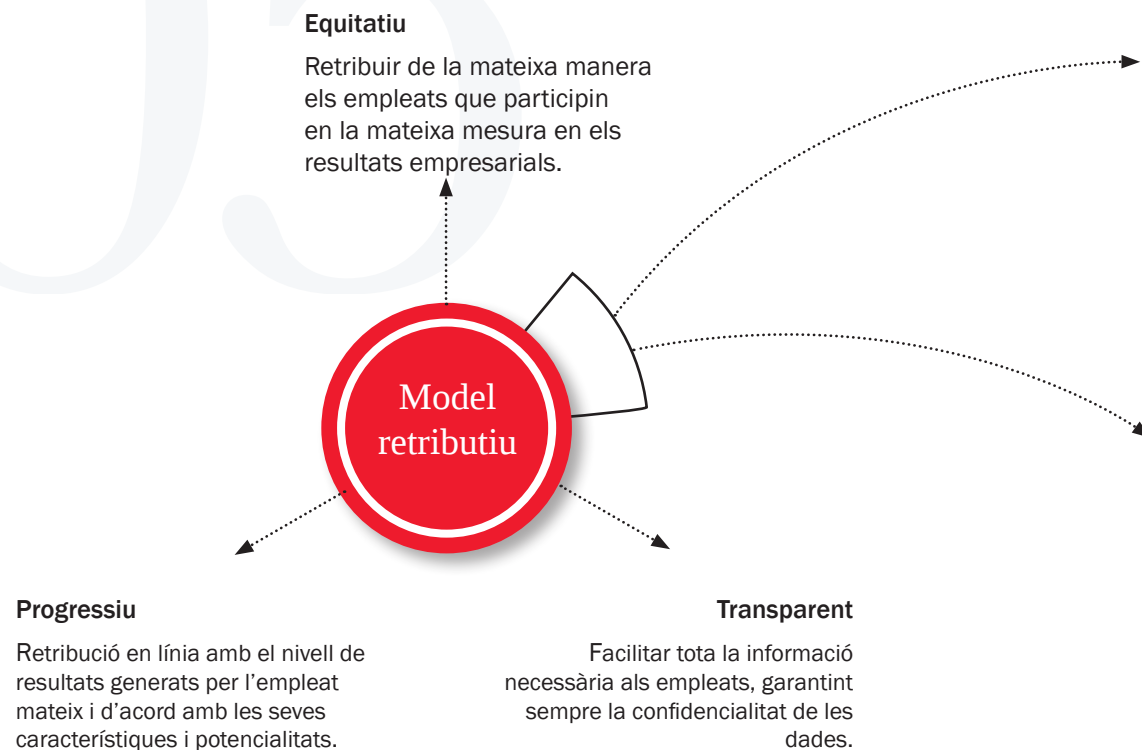
Albert Muixi Sole



5.2.3 Compensació salarial

L'entitat pretén atreure, motivar i retenir un equip de persones competent i professional, oferint-los una compensació global adequada.

Banc Sabadell té com a objectiu retribuir adequadament els empleats en funció del lloc treball, el mercat, l'acompliment de l'empleat i el salari actual comparat. El model retributiu té com a eixos vertebradors la retribució fixa i variable.



La retribució fixa

És aquella que tot empleat percep pel desenvolupament de la seva activitat ordinària, és a dir, la que s'ajusta a la descripció del seu lloc de treball.

El salari mínim d'entrada a Banc Sabadell en els llocs de treball amb menor qualificació a Espanya és gairebé tres vegades superior al salari mínim interprofessional.

La retribució variable

És aquella que percep l'empleat per la consecució dels objectius extraordinaris que li han estat fixats. Aquest element ha d'incentivar al compliment d'objectius i serà pagat només en cas que s'aconsegueixin aquests objectius individuals i els del grup Banc Sabadell. El sistema de retribució variable se sustenta en un sistema de valoració d'objectius i d'avaluació de l'acompliment que asseguri la correcta diferenciació i dispersió de la retribució variable en funció dels resultats contrastats de cada empleat i del lloc de treball que ocupa. Per això és imprescindible l'aplicació de criteris objectius i el paper dels directius de Banc Sabadell com a gestors de persones, en el seu doble rol de desenvolupadors i avaluadors.

69% d'empleats amb retribució variable

El 2008 s'ha actualitzat la política retributiva i ha sorgit el concepte de carrera professional, entesa com la posició en què es troba l'empleat dins del recorregut assignat a un lloc i que pot anar assumint fins al desenvolupament màxim de la seva activitat. La determinació d'aquesta posició vindrà donada per les característiques actuals de l'empleat, ajustades a partir de l'opinió del directiu que el supervisi i pels tècnics de Recursos Humans.

5.3 Principis d'igualtat, salut i llibertat d'associació

5.3.1 Pla d'igualtat

Per avançar en el camí de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes, i prenent com a punt de referència la nova Llei orgànica d'igualtat, durant el 2008 s'han realitzat sis reunions de treball amb els representants sindicals, amb l'objectiu de consensuar la totalitat del pla d'igualtat en el qual l'entitat ha treballat durant els dos últims anys.



Sobre la base del diagnòstic elaborat per l'Institut de la Dona del Ministeri de Treball, es negocia amb els representants dels treballadors el Pla d'Igualtat, per a desplegar una sèrie d'objectius focalitzats a la igualtat efectiva d'homes i dones abastant tot el procés de selecció i desenvolupament professional, aplicant mesures que facilitin la conciliació i establint una sensibilització en aquests temes. També s'ha negociat un Pla de Comunicació i eines de seguiment.

En definitiva, Banc Sabadell té un compromís amb la igualtat entre dones i homes i dedica un esforç constant a equilibrar la proporció dels dos sexes en el total de la plantilla i, en especial, dins dels càrrecs directius. Evidentment, el resultat d'aquesta política es podrà valorar en el seu conjunt a mitjà termini. De tota manera, durant l'exercici del 2008 no s'ha registrat cap incident de discriminació.

5.3.2 Integració laboral de discapacitats

En el compromís de Banc Sabadell amb la integració social de persones amb discapacitat, actualment, a més a més de las 57 persones discapacitades que treballen en el banc, s'apliquen mesures alternatives en compliment de la Llei d'integració social de minusvàlids (LISMI) contractant com a proveïdors diversos centres especials de treball.



5.3.3 Seguretat i salut

En l'àmbit del Comitè Estatal de Seguretat i Salut, que està compost per representants de l'empresa i representants dels treballadors (delegats de prevenció), s'ha negociat el pla de prevenció de riscos laborals. Banc Sabadell és la primera entitat financera que l'ha realitzat per la via de la negociació. Aquest document de referència integra l'activitat preventiva del grup en el seu sistema general de gestió, establint i formalitzant la política pròpia de prevenció de riscos laborals.

PLA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

- Promoure i fomentar una cultura preventiva entre les diferents àrees i nivells de l'empresa.
- Garantir la informació i la formació i promoure la participació de tots els treballadors en l'acció preventiva.
- Impulsar l'acompliment d'accions preventives avançant-se als requisits legals en el cas que calgui.
- Oferir directrius per posar en pràctica i avaluar les estratègies de gestió de prevenció de riscos laborals.



El pla de prevenció ajuda a difondre una cultura comuna en matèria de prevenció de riscos laborals. Per això, aquest pla s'ha difós a tota l'organització, i constitueix el punt de partida d'una sèrie d'accions divulgatives publicades a la revista d'empleats. Aquestes accions, segmentades per temes, es publiquen mensualment en un format de fitxa retallable, que facilita l'ús quotidià per part de l'empleat i dona a aquesta

formació un caràcter més dinàmic. Aquesta acció de formació preventiva es completa amb un suport virtual permanent en el portal de l'empleat, People, on l'empleat pot consultar una sèrie d'aspectes de prevenció de riscos laborals que van des del pla d'emergències fins a la normativa concreta i temes d'educació per a la salut com la gestió de l'estrès, tabac i salut, la prevenció de problemes d'esquena, etc.

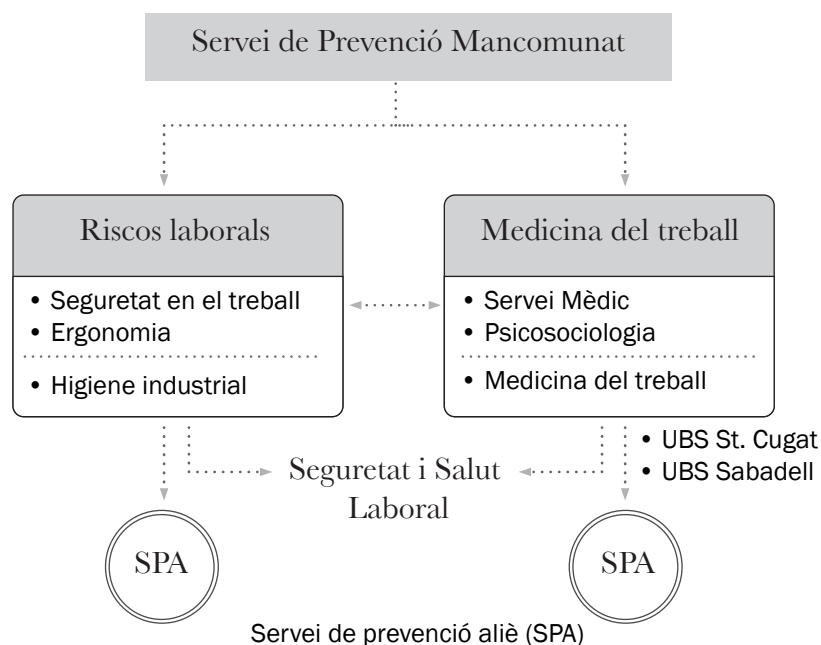
La totalitat del personal de Banc Sabadell i les noves incorporacions reben informació sobre prevenció de riscos laborals i realitzen la formació obligatòria de seguretat i salut a la feina.

Així mateix, durant l'any 2008, els responsables administratius dels centres de treball (oficines) i els suports de zona (coordinadors dels responsables administratius) han realitzat un curs de capacitat per a l'acompliment de funcions de nivell bàsic en prevenció de riscos laborals.



La planificació i el programa d'accions correctores de prevenció de riscos laborals es realitzen mitjançant una aplicació que també permet el control i el seguiment de la seva implantació. Complint amb la normativa actual, es disposa d'una avaluació de riscos per oficina i també per lloc de treball.

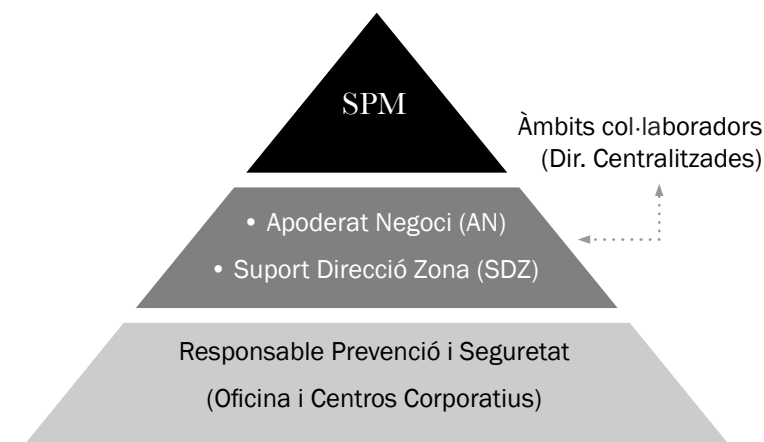
Al final del 2006 es va iniciar l'enquesta de factors de risc psicosocials; durant l'any 2007 s'han obtingut els primers resultats, i s'han programat reunions extraordinàries del Comitè Estatal de Seguretat i Salut com a grup de treball monogràfic i de seguiment. Durant l'any 2008, en el si del Comitè de Seguretat i Salut, s'ha estudiat la viabilitat d'un aplicatiu organitzacional d'aplicació en centres de treball específics. Banc Sabadell ha implantat aquest aplicatiu, a tall de prova pilot, en alguns dels centres en els quals s'havien observat paràmetres que aconsellaven una intervenció en el temps, segons els resultats de l'enquesta de factors de risc psicosocials.



Índex d'absentisme

	2008	2007	2006
Índex de prevalença periòdica (empleats que han tingut alguna IT/total d'empleats)	7,35%	7,85%	7,46%
Índex de gravetat (jornades perdudes/total de jornades hàbils x 100)	3,81%	3,97%	3,93%

Estructura orgànica funcional en PRL



En els centres corporatius es porten a terme els simulacres d'evacuació pertinents segons la legislació aplicable en cada centre. El 2008 s'han realitzat simulacres d'evacuació en el Centre Banc Sabadell de Sant Cugat del Vallès i a la Torre BancSabadell, a Barcelona.

El disseny de Banc Sabadell és vetllar per la integritat física no només dels béns, sinó de manera prioritària de les persones. Per això, en matèria de seguretat, el banc disposa d'un sistema digitalitzat que cobreix la totalitat de les instal·lacions corporatives, oficines i caixers desplaçats i és gestionat de manera integrada per personal especialitzat i altament qualificat.

Tota trucada d'alarma és atesa per una empresa especialitzada que presta servei d'ajuda les 24 hores tots els dies de l'any. Davant de qualsevol incident delictiu o agressió, es prioritza la integritat de les persones afectades (empleats, clients o visites) i es desplega de manera automàtica un protocol d'assistència per part del servei de prevenció de riscos laborals.

5.3.4 Llibertat d'associació i negociació col·lectiva

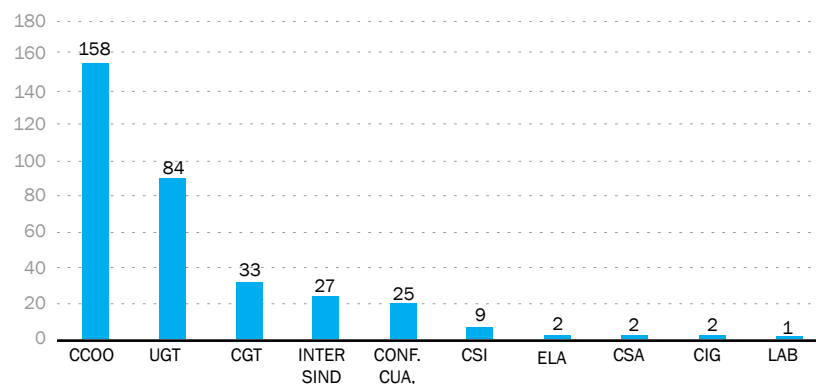
Banc Sabadell vetlla per garantir que es respecten tots els drets bàsics dels treballadors i, a més a més, s'ofereixen millores laborals, com poden ser els beneficis socials o les mesures de conciliació de la vida laboral i personal. En cas de canvis organitzatius significatius, s'avisava tota la plantilla amb un mes d'antelació.

L'entitat respecta i garanteix els drets bàsics d'associació i negociació col·lectiva de tots els empleats. La direcció de Banc Sabadell es reuneix periòdicament amb els representants sindicals i aquests participen de manera habitual en diverses comissions de l'organització (Comitè Estatal de Seguretat i Salut, Comissió per a la Igualtat entre homes i dones, Comissió de Formació i Comissió de Control del pla de pensions). Els resultats de les últimes eleccions sindicals, en què hi va haver un 75,8% de participació, configuren la següent representació sindical a l'entitat:

Actualment, està vigent el XXI Conveni Col·lectiu de Banca, que va ser negociat i signat el 2007 entre l'Associació Espanyola de Banca i la representació sindical de CCOO, UGT i FESIBAC-CGT (92,81% de la representació sindical del sector). Els punts més destacats d'aquest acord, de quatre anys de vigència i que afecta la totalitat de la plantilla, són els increments i les millores salarials i una sèrie de millores en matèria d'igualtat i conciliació de la vida familiar i laboral, com és el cas dels permisos per a adopcions internacionals o per sotmetre's a tècniques de reproducció assistida.

El 2007, sota l'àmbit del Comitè Estatal de Seguretat i Salut, l'entitat va negociar i va aprovar de manera conjunta amb els sindicats el Pla de prevenció de riscos laborals. Durant el 2008, com s'ha detallat anteriorment, s'està treballant amb els representants sindicals per consensuar la totalitat del Pla d'igualtat.

Representació sindical. Nombre de delegats

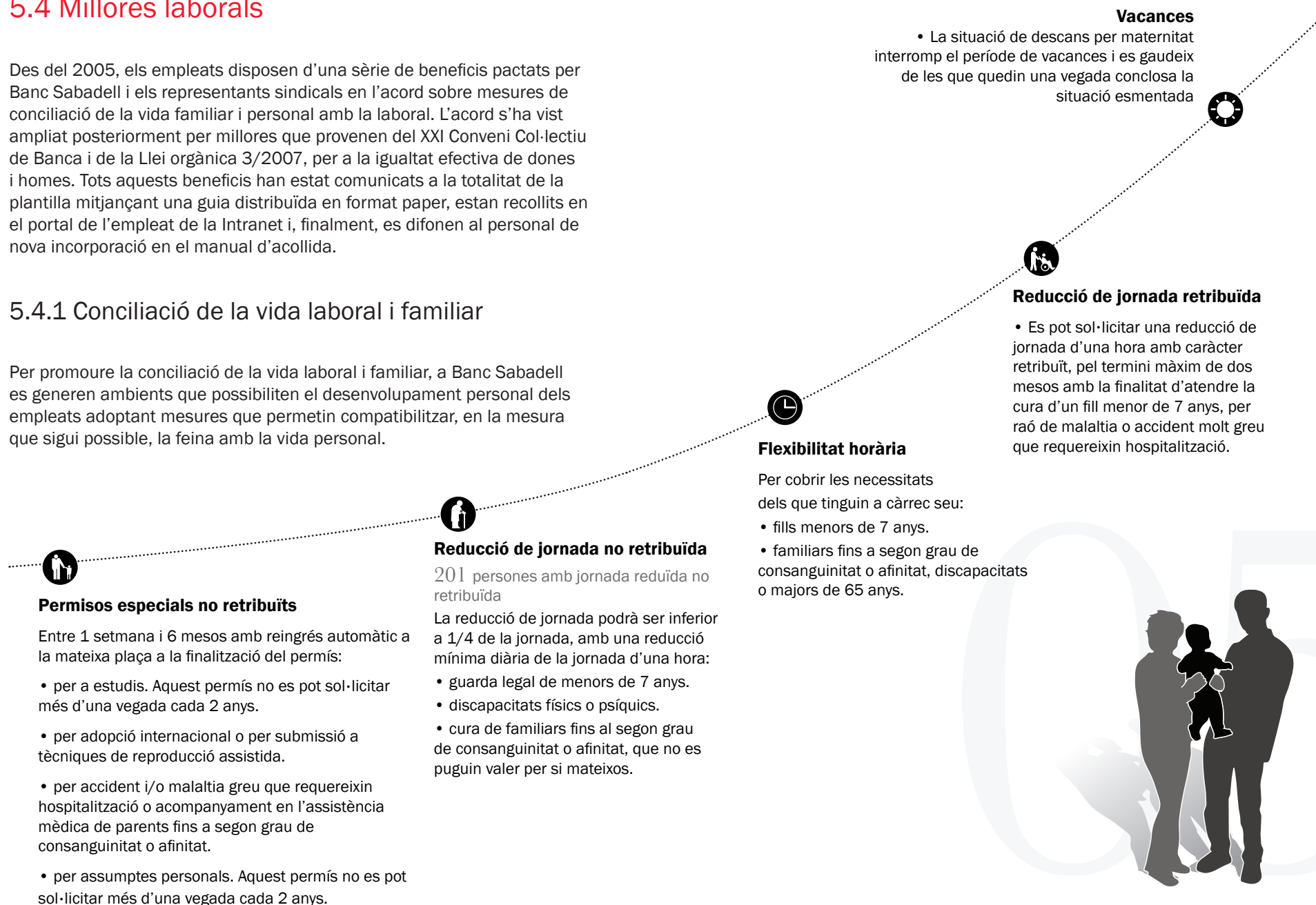


5.4 Millores laborals

Des del 2005, els empleats disposen d'una sèrie de beneficis pactats per Banc Sabadell i els representants sindicals en l'acord sobre mesures de conciliació de la vida familiar i personal amb la laboral. L'acord s'ha vist ampliat posteriorment per millores que provenen del XXI Conveni Col·lectiu de Banca i de la Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes. Tots aquests beneficis han estat comunicats a la totalitat de la plantilla mitjançant una guia distribuïda en format paper, estan recollits en el portal de l'empleat de la Intranet i, finalment, es difonen al personal de nova incorporació en el manual d'acollida.

5.4.1 Conciliació de la vida laboral i familiar

Per promoure la conciliació de la vida laboral i familiar, a Banc Sabadell es generen ambients que possibiliten el desenvolupament personal dels empleats adoptant mesures que permetin compatibilitzar, en la mesura que sigui possible, la feina amb la vida personal.



05



Excedències amb reserva de lloc de treball

161 empleats amb excedència per cuidar familiars i maternitat

- Fins a tres anys d'excedència per a la cura de familiars fins a segon grau.
- Durant el temps que duri l'excedència per atendre la cura d'un familiar, es mantindran les condicions financeres i de préstecs vigents i es tindrà dret a percebre l'economat i l'ajuda escolar de fills, que seran abonats al reingrés.



Permís de lactància

199 persones amb permís de lactància acumulat

- L'hora de lactància es pot o bé dividir en dues fraccions, cas en què se'n pot utilitzar una al principi i una altra al final de la jornada, o bé substituir aquest dret per la reducció d'una hora de treball al principi o al final de la jornada.
- Es poden acumular, a continuació del permís per maternitat les hores previstes per lactància, de tal manera que pot acumular-ho en tres setmanes.
- En el cas de naixement múltiple s'amplia el permís de lactància en una hora diària més per cada fill; si el permís s'acumula, serà de quatre setmanes.
- S'amplia aquest permís als adoptants de menors de 9 mesos.



Protecció a la maternitat/paternitat

- S'acorda que durant els períodes d'embaràs, de lactància d'un fill menor de nou mesos i/o d'adopció, el/la treballador/a no pot ser traslladat/ada, desplaçat/ada en comissió de servei, ni canviat/ada de lloc de treball, si implica un allunyament del seu domicili.
- Sempre que sigui possible i a petició de la treballadora embarassada, l'empresa li facilitarà el trasllat temporal a un centre de treball pròxim al domicili, així com la flexibilització dels horaris per procurar uns desplaçaments segurs i no estressants.



Trasllats

- Política d'acostament del lloc de treball al domicili dels/de les empleats/ades, especialment en els casos del personal que tingui fills/es menors de 7 anys i/o tingui a càrrec seua persones dependents.



Permís de maternitat/paternitat

- A petició del treballador/a, es poden gaudir en règim de jornada completa o a temps parcial.



5.4.2 Beneficis socials

Altres millores laborals que ofereix l'entitat a la plantilla són els beneficis socials. En concret, Banc Sabadell ofereix al personal els beneficis següents:

Ajudes escolars



5,35 milions d'euros en ajudes escolars. El **58,05% dels empleats** es beneficien d'aquestes ajudes

- Per a fills d'entre 0-23 anys que depenguin econòmicament de l'empleat. Aquesta ajuda s'amplia fins als 26 anys en el cas de discapacitat psíquica o física.
- Per a empleats que cursen batxillerat, mòduls professionals o carreres de primer, segon o tercer grau.
- Per a empleats que realitzen cursos d'idiomes en centres homologats.

Salut i assegurances



- Assegurança de vida gratuïta per al personal en actiu.

Productes financers



El **43,55% dels empleats** gaudeixen de préstecs personals preferencials

- Retribució especial en el compte nòmina.
- Les dues primeres targetes de crèdit i de dèbit vinculades al compte nòmina sense comissió d'emissió ni de servei.
- Tracte preferencial en transferències nacionals, internacionals, traspassos i operativa de valors.
- Aportació al pla de pensions incorporada en nòmina.
- Tracte preferencial en hipoteques i préstecs personals.



El 2008 s'ha llançat un nou portal web a la Intranet, People Shopping, que conté ofertes externes, internes i de serveis financers per a tota la plantilla.



Ofertes externes

Dóna cabuda a una creixent oferta externa de productes i serveis diversos amb beneficis per a empleats del grup.

- Salut, formació, oci, viatges, moda, etc.



Ofertes internes

S'ha modernitzat un canal de relació tradicional en l'organització com són les ofertes internes entre empleats

- Lloguer i venda d'habitatges, cotxes, etc.



Serveis financers

A més a més dels beneficis derivats de l'Acord de Conciliació i del XXI Conveni Col·lectiu de Banca, hi ha altres beneficis que l'entitat posa a disposició de la plantilla

- BS Renting
- Assegurances
- Pla La Meva Família: és un paquet de condicions especials en l'operativa bàsica dirigit als familiars d'empleats del grup (1r i 2n grau i col·laterals). Inclou un compte sense comissions, targetes de dèbit i crèdit gratuïtes, hipoteca i préstecs de consum en condicions preferents i descomptes en la contractació d'assegurances de llar, vehicles i vida.

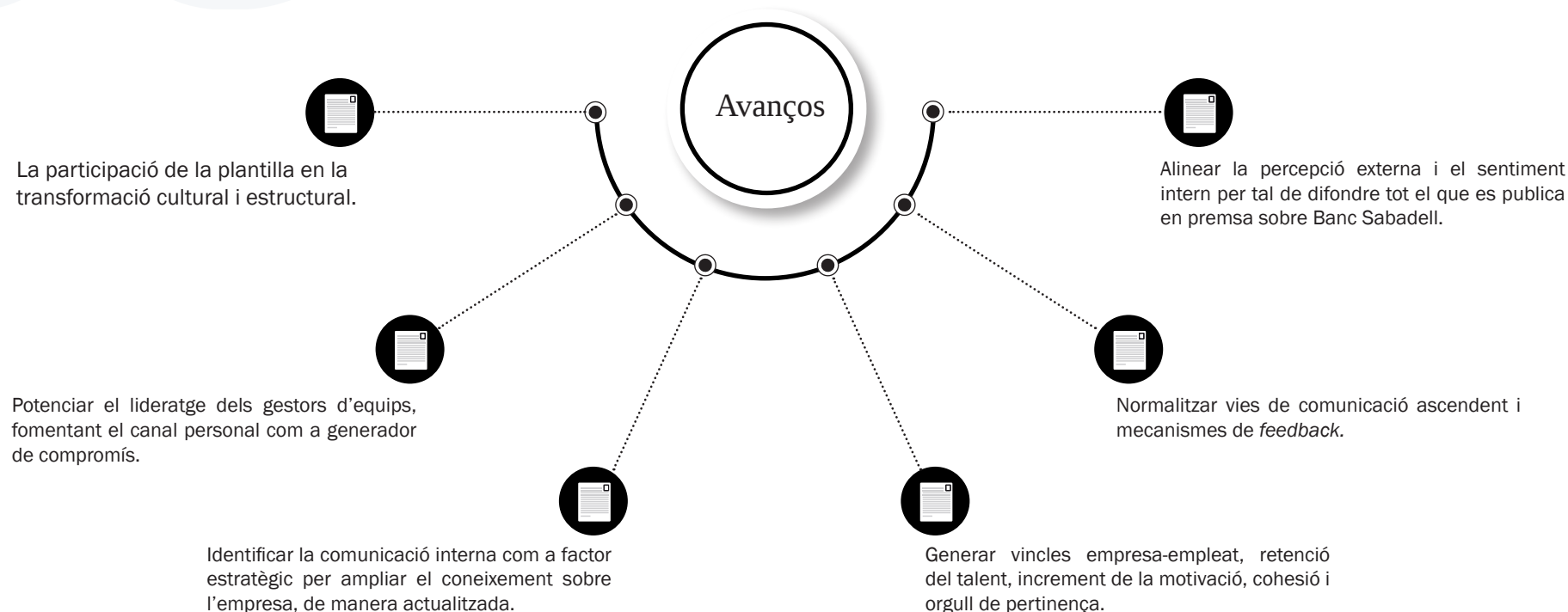
5.5 Diàleg i participació

5.5.1 Canals de comunicació

Banc Sabadell disposa de nombrosos canals de diàleg entre els diferents nivells de l'organització amb l'objectiu de facilitar la comunicació interna empresa-empleat, que ha anat potenciant des del 2007 i durant el 2008.

Amb la marca de comunicació interna Canal BS i seguint el Pla director de comunicació interna (PDCI), s'han reforçat els vincles dels empleats amb l'empresa i la seva participació. L'últim Estudi de clima destaca l'avanç de la satisfacció de l'empleat en aquest sentit. En resum, s'ha aconseguit:

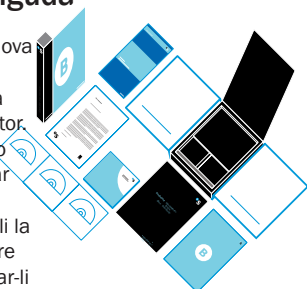
Banc Sabadell ha rebut el 2008, per part de l'Observatori de Comunicació Interna i Identitat Corporativa, el I Premi a la Millor Estratègia Global en Comunicació Interna en la categoria Grans Empreses, com a reconeixement al projecte Pla director de comunicació interna implantat a l'entitat.



Canals de comunicació no presencials

Pack de benvinguda

Tots els empleats de nova incorporació reben un dossier de benvinguda de mans del seu director. Amb aquest dossier no només es pretén donar la benvinguda al nou empleat, sinó facilitar-li la informació bàsica sobre Banc Sabadell i explicar-li les possibilitats de desenvolupament professional a la nostra entitat.



Conté:

- Carta de benvinguda del conseller delegat
- Guia de beneficis socials
- Informació bàsica corporativa i de recursos humans
- CD amb el programa "Primer dia"
- CD amb l'última memòria de RSC
- CD amb l'última convenció de negoci

Correu electrònic



Els empleats reben comunicacions personalitzades per correu electrònic amb informació rellevant d'actualitat. Ex.: novetats del People Shopping, concursos per a empleats, enquestes...

Intranet Canal BS



BS al Dia

Com a complement a la Intranet, la publicació electrònica diària anomenada BS al Dia, amb tres notícies diàries, resulta de gran ajuda per a la distribució a tota la plantilla de la informació d'actualitat sobre el banc.

Revista Canal BS

Revista interna de publicació bimestral en la qual els empleats protagonitzen la tasca del dia a dia de Banc Sabadell.



- L'objectiu de la revista és enfortir la comunicació, reflectir i transmetre els valors de l'entitat i cohesionar la plantilla al voltant del projecte Banc Sabadell.
- Es porten a terme campanyes de comunicació específiques sobre temes de màxim interès per als empleats adjuntant el material a la revista (guia del bon ús del correu electrònic, memòria anual, campanya de donació del mòbil usat, etc.)
- Es fa extensiu als empleats el material associat a les campanyes comercials o esdeveniments institucionals, també retractilat a la revista.



Portal interactiu enfocat a cobrir totes les necessitats d'informació i d'aspectes administratius de l'empleat. Aquest portal permet:

- Gestió de vacances, despeses o viatges
- Ofertes internes de treball
- Informació sobre la carrera professional de l'empleat
- Acords socials
- Prevenció de riscos laborals
- Seccions sindicals

Finalment, el portal posa a disposició de l'empleat les bústies de Recursos Humans per a consultes laborals i la bústia del Comitè d'Ètica Corporativa per a les demandes que afecten temes relacionats amb el Codi de conducta.



Portal de formació interactiva que recull tota l'oferta formativa interna i externa.



S'ha creat un portal d'ofertes per a empleats, anomenat People Shopping, que agrupa ofertes internes, externes i serveis financers de diferents categories amb descomptes per a la plantilla.

Canals de comunicació presencials



Reunió de directius

S'organitza anualment una reunió amb la finalitat de presentar a l'estructura directiva les directrius que caldrà seguir en el nou exercici segons el Pla director de negoci.



Esmorzars amb el conseller delegat

Es realitzen esmorzars amb el conseller delegat i directors de la xarxa comercial o bé de serveis centrals per posar de manifest la situació actual del sector i de l'entitat, dialogar i generar proximitat.



Comitè tècnic de comunicació interna (CTCI)

L'Direcció de Comunicació interna es reuneix una vegada al mes amb els membres del CTCI, que està format per un representant de cada Direcció de negoci i de cada Direcció Corporativa, a fi de fixar prioritats d'actuació i valorar les accions realitzades.



Sopar homenatge: 25 anys de servei en el banc

Anualment, se celebra un acte al qual assisteixen aquells empleats que compleixen 25 anys de servei en el banc, així com la Direcció General.



5.5.2 Canals de seguiment i escolta

Banc Sabadell disposa de diverses vies normalitzades de comunicació ascendent i de *feedback* que permeten a l'entitat treballar en la millora de la satisfacció, la motivació i la cohesió de la plantilla.

Canals de seguiment i escolta

Acollida

En el procés d'acollida, el nou empleat no només rep el pack de benvinguda sinó que el seu responsable l'acompanya en els primers dies i disposa, a més a més, de l'ajuda d'un delegat de Recursos Humans assignat per fer-li de tutor.

Accés nova funció

En el moment de passar a una funció nova, l'empleat rep un missatge de felicitació pel nou lloc i és convidat a una jornada d'acollida al centre Banc Sabadell de Sant Cugat del Vallès.



Procés de Gestió de l'acompliment (GDP)

Es realitza un cop l'any una entrevista personalitzada de cada empleat amb el seu responsable per comentar l'acompliment i també les possibilitats d'avançar cap a un càrrec de més responsabilitat.

El procés permet a l'empleat manifestar els seus interessos, les seves expectatives i ser valorat objectivament pel seu acompliment, i així es contribueix a generar un clima de realització personal i un compromís amb l'empresa.

Sessions de fixació d'objectius

Es realitza un cop l'any una sessió presencial en la qual els empleats amb retribució variable valoren amb el seu responsable el grau de compliment dels objectius assignats i fixen nous objectius.

Aquest procés permet, igual que el GDP, que l'empleat pugui manifestar de manera directa les seves expectatives i necessitats.

Enquesta de clima

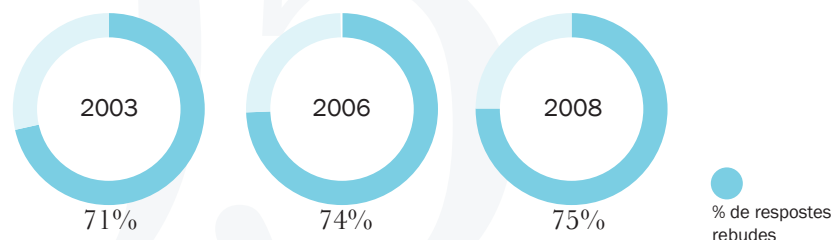
Enquesta biennal realitzada a la totalitat de la plantilla que s'estructura en els següents blocs: la satisfacció i la motivació, l'organització, l'estil de direcció, la comunicació, les relacions internes, el desenvolupament professional, les retribucions, l'orientació al client i els valors corporatius.

Estudi Best Workplaces

En les edicions del 2007 i el 2008 s'ha participat en aquest estudi amb l'objectiu d'identificar els nivells de confiança, orgull i companyonia dels empleats/ades. Great Place to Work Institute selecciona el 10% de la plantilla a l'atzar per participar en aquest estudi. Les deu preguntes personalitzades que es van incloure en l'enquesta 2008 destaquen de manera positiva la formació, el desenvolupament professional i el prestigi dels empleats de Banc Sabadell en el mercat laboral.

El 2008 s'ha realitzat, per tercera vegada en l'entitat, una enquesta de clima dirigida a tota la plantilla de Banc Sabadell. Com ha anat succeint en anteriors ocasions, la participació ha estat alta comparada amb la que té d'habitual el sector i, a més a més, segueix una tendència creixent.

Enquesta de clima



Objectius de l'enquesta clima 2008

- Conèixer el grau de satisfacció actual de tots els empleats i empleades de Banc Sabadell respecte a l'empresa, tant globalment com per les diferents segmentacions.
- Comparar els resultats de Banc Sabadell amb la referència de mercat, comparació que permetrà prioritzar aquelles àrees d'actuació més rellevants.

- Conèixer el grau d'èxit dels plans d'acció definits a partir de l'Enquesta 2006 en les diferents direccions del banc.
- Realitzar un diagnòstic i contrastar amb dades l'opinió i el compromís dels empleats en tots aquells temes que són rellevants avui per a Banc Sabadell i per a l'evolució futura del negoci, que serveixi com a base sòlida per a la presa de decisions.

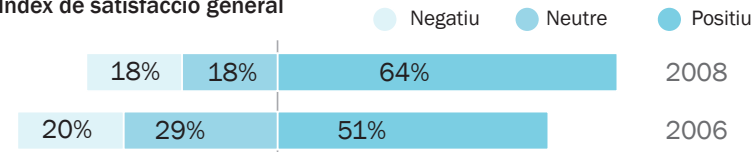
- Identificar accions concretes per a cada àrea de millora.

Aquesta enquesta es presenta com una de les eines més importants per al seguiment i la millora de la satisfacció de la plantilla i es desenvolupa en diversos blocs de preguntes que inclouen els següents aspectes: la satisfacció i la motivació, l'organització, l'estil de direcció, el compromís, la comunicació, les relacions internes, el desenvolupament professional, la compensació i els beneficis, l'orientació al client i els valors corporatius.

Resultats obtinguts

- » L'Índex de satisfacció general ("En general, com descriuries el teu grau de satisfacció?") és positiu en un 64%, xifra que situa el percentatge d'empleats satisfets per damunt de la mitjana del sector financer a Espanya.

Índex de satisfacció general



- » En general, hi ha hagut una millora considerable dels resultats respecte al 2006, especialment en aquells temes que es van definir com a prioritaris llavors i sobre els quals s'han realitzat accions de millora: comunicació, desenvolupament professional i formació.

- El **desenvolupament professional** és una de les àrees que més han millorat.
- El **rol de gestor** de persones sembla haver millorat considerablement, tot i que hi continua havent algun aspecte de millora.
- La percepció de la **comunicació** provinent de la direcció ha millorat considerablement, així com la comunicació ascendent.
- La **presa de decisions** es percep com a més àgil que fa dos anys.

- » Com a resultat d'aquesta enquesta, s'han identificat nous aspectes de millora com ara la cooperació entre unitats de treball, la qualitat del servei de les unitats de suport o el coneixement dels projectes empresos per altres àrees.

- » En el procés d'actuacions derivades de l'Enquesta de clima, s'han realitzat 28 presentacions a direccions corporatives i regionals i s'han començat a elaborar els plans d'acció específics corresponents a cadascuna d'aquestes direccions, així com un de genèric per al banc. Durant aquest procés, tota la plantilla ha rebut comunicació tant dels resultats de l'enquesta com dels plans d'acció.

5.5.3 Propostes de millora

Amb la finalitat d'aconseguir la implicació del personal en la millora contínua de l'entitat, la Plataforma SOMI-Propostes de Millora segueix augmentant el seu nivell d'acceptació. Es tracta d'un sistema basat en *workflow* i ubicat a la Intranet que permet a l'organització canalitzar, gestionar i premiar les idees o propostes de millora dels empleats relacionades tant amb la feina diària com amb l'àmbit comercial, el mitjà ambient i la RSC. La validesa de la proposta és analitzada per la unitat gestora, de manera que si aquesta considera adequada la proposta, serà aquesta mateixa unitat aprovadora la que desenvolupi i implanti la millora.

Propostes de millora

	2008	2007	2006
Propostes presentades	1.974	1.960	1.614
Propostes acceptades	137	154	113
Ràtio d'implantades sobre acceptades	7%	8%	7%

Banc Sabadell vol reconèixer l'esforç i els mèrits d'aquelles persones que destaquen per les seves aportacions per a la millora. Per això té instaurats els Premis a les Millors Propostes de Millora, que s'atorguen anualment.

Addicionalment, totes les propostes de millora que són acceptades per l'organització reben un premi econòmic que es fa efectiu en el mateix moment en què les propostes són acceptades, sense detriment que aquestes puguin accedir addicionalment, una vegada implantada la millora, als premis als quals hem fet referència. El 2008 hi han participat 1.012 empleats i s'han repartit premis en reconeixement a les propostes de millora per un valor d'11.450 euros.

05

06

Banc Sabadell i els seus proveïdors

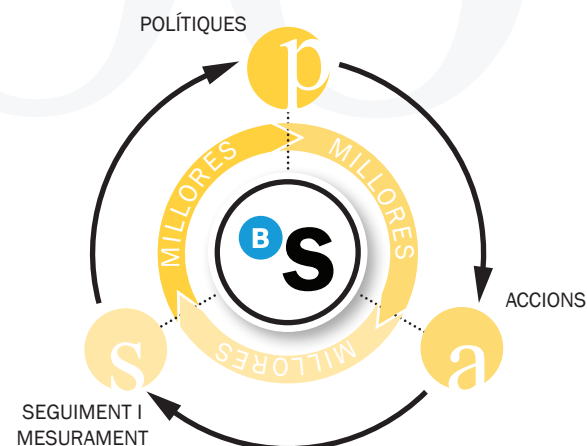
Ètica i responsabilitat social

6. Banc Sabadell i els seus proveïdors

Ètica i responsabilitat social

Durant l'any 2008, Banc Sabadell ha treballat amb més de 300 empreses proveïdores, pràcticament totes d'Espanya.

La contractació de proveïdors a Espanya es desenvolupa dins del marc del model de gestió global de compres, mentre que en la xarxa exterior es realitza de manera descentralitzada. Els proveïdors de Banc Sabadell són, per tant, un grup d'interès important amb el qual l'entitat vol mantenir una relació basada en el benefici mutu.



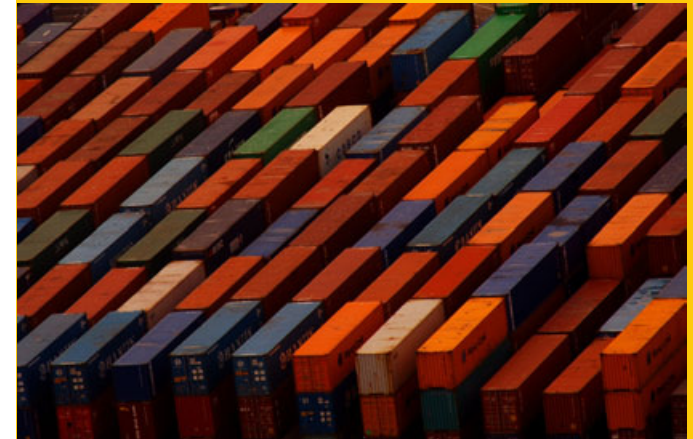
Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els proveïdors



Objectius 2008-2009

Durant l'any 2008, i seguint els objectius fixats, es va comunicar als proveïdors l'interès del banc per l'adequació del seu nivell de compromís a les pràctiques socialment responsables que siguin compatibles amb el Codi de conducta de l'entitat.

Per a l'any 2009, es continuarà en la línia fixada de transmetre i comunicar les polítiques de l'entitat i les normes del Codi de conducta, fent-ho extensiu també a proveïdors potencials mitjançant la difusió adequada. Les mesures esmentades permetran que els proveïdors coneguin el que Banc Sabadell espera d'ells en aquestes matèries.



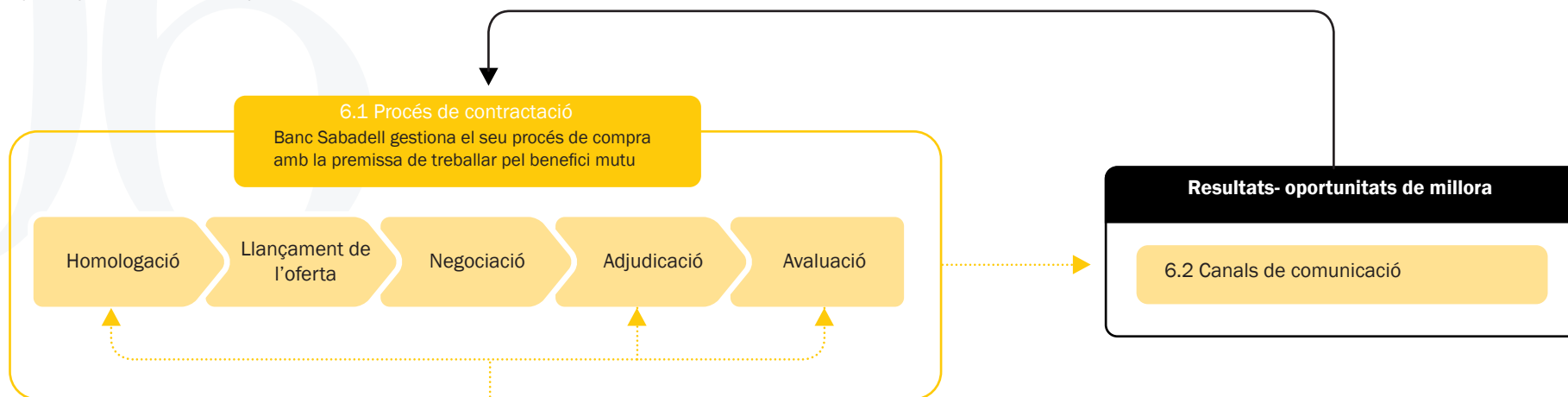
Manuel Alvarez Gay



Banc Sabadell, els seus proveïdors i altres grups d'interès

Compromís en la cadena de distribució

Exigir als proveïdors el nivell de compromís adequat amb pràctiques socialment responsables



Banc Sabadell i el medi ambient

Compromís amb el medi ambient

Procurar minimitzar els impactes ambientals dels processos, instal·lacions, serveis o productes

7.2 Sistema de gestió ambiental

7.2.3 Ambientalització de la compra

7.4 Comunicació i sensibilització ambiental

Banc Sabadell i la societat

Compromís amb la societat

Donar suport i respectar la protecció dels drets humans

Proveïdors

Banc Sabadell estableix que, en la relació amb els proveïdors, ha d'existir un comportament cooperatiu i una visió d'aquests proveïdors com a col·laboradors, per la qual cosa és necessari mantenir-hi una comunicació veraç, tenir una voluntat de compliment dels compromisos i una atenció permanent als problemes i les necessitats mútues.

El Procediment de compres i gestió de proveïdors és el document on es defineixen els procediments i el model de relació amb els proveïdors, amb indicació de com s'ha de portar a terme la seva selecció i avaluació.

La política de relació amb els proveïdors del Banc Sabadell es sintetitza en els principis següents:

- Les relacions amb els proveïdors han d'obeir a criteris estrictament comercials i han de perseguir el benefici mutu d'ambdues parts.
- Banc Sabadell respecta el dret al legítim benefici del proveïdor, evitant l'oportunisme de proveïdors deslleials i obligant-se al pagament escrupolós dels béns o els serveis adquirits en els terminis i les condicions pactades.
- La gestió dels proveïdors per part de Banc Sabadell, tant en la seva selecció com en el desenvolupament posterior de les relacions, s'han d'emmarcar sempre dins de la legislació vigent de defensa de la competència.
- Sempre que sigui possible, s'ha d'evitar l'exclusivitat de compra o contractació en un sol proveïdor per aconseguir mantenir el correcte i desitjable exercici de la competència.
- S'ha d'exigir als proveïdors el nivell de compromís adequat amb pràctiques socialment responsables que siguin compatibles amb el nostre propi codi de conducta. En especial, es consideraran el compliment de les lleis i normes legals que els apliquin, el respecte als drets humans i laborals, la no-explotació de les persones i el respecte al medi ambient.

Accions i Resultats

Un portal de compres en línia àgil i eficient

62 milions d'euros adjudicats

Mitjana de 7 proveïdors convidats a cada procés

Mínim de 3 proveïdors que ofereixen per procés

El 19% dels proveïdors principals disposa de certificació ISO14001 o EMAS



6.1 Procés de contractació

Des del 2005, l'entitat es caracteritza pel seu model de gestió global de compres que, d'una banda, disposa de la plataforma tecnològica que representa el portal de compres i, d'una altra, es recolza en una unitat especialitzada formada per un equip de professionals en aquesta àrea d'activitat. Aquest equip canalitza les necessitats de compra rebudes de l'organització, selecciona els proveïdors adequats i, finalment, emet una proposta d'adjudicació.

En el transcurs de l'any 2008 s'han gestionat i adjudicat electrònicament 317 processos de compra, els quals han generat 2.069 invitacions a participar en processos.

Tal com marca el Codi de conducta del grup i el Manual de compres, les relacions amb els proveïdors han d'estar basades en la professionalitat, el respecte mutu i el reconeixement de la consecució del benefici legítim de les dues parts, vetllant pel compliment dels compromisos acordats.

CODI DE CONDUCTA DEL GRUP BANC SABADELL

El procés de contractació és transparent i obert, ja que facilita a tots els participants informació veraç i dona oportunitats a proveïdors alternatius.

Banc Sabadell veu els proveïdors com col·laboradors amb els quals ha d'adoptar un comportament de cooperació constant. Per aquest motiu, manté amb ells una comunicació veraç amb voluntat de compliment dels compromisos i dedica una atenció permanent als problemes i a les necessitats mútues.



CLÀUSULES CONTRACTUALS

El contracte base que Banc Sabadell signa amb els seus proveïdors incorpora:

- Clàusules ambientals en les quals el contractant defineix el seu compromís amb el medi ambient i el contractista adquireix el compromís de fer un ús racional dels recursos naturals, de gestionar correctament els residus generats i de donar la formació necessària als seus treballadors, entre altres.
- Clàusules on el contractista assumeix el compromís de respecte als drets humans.

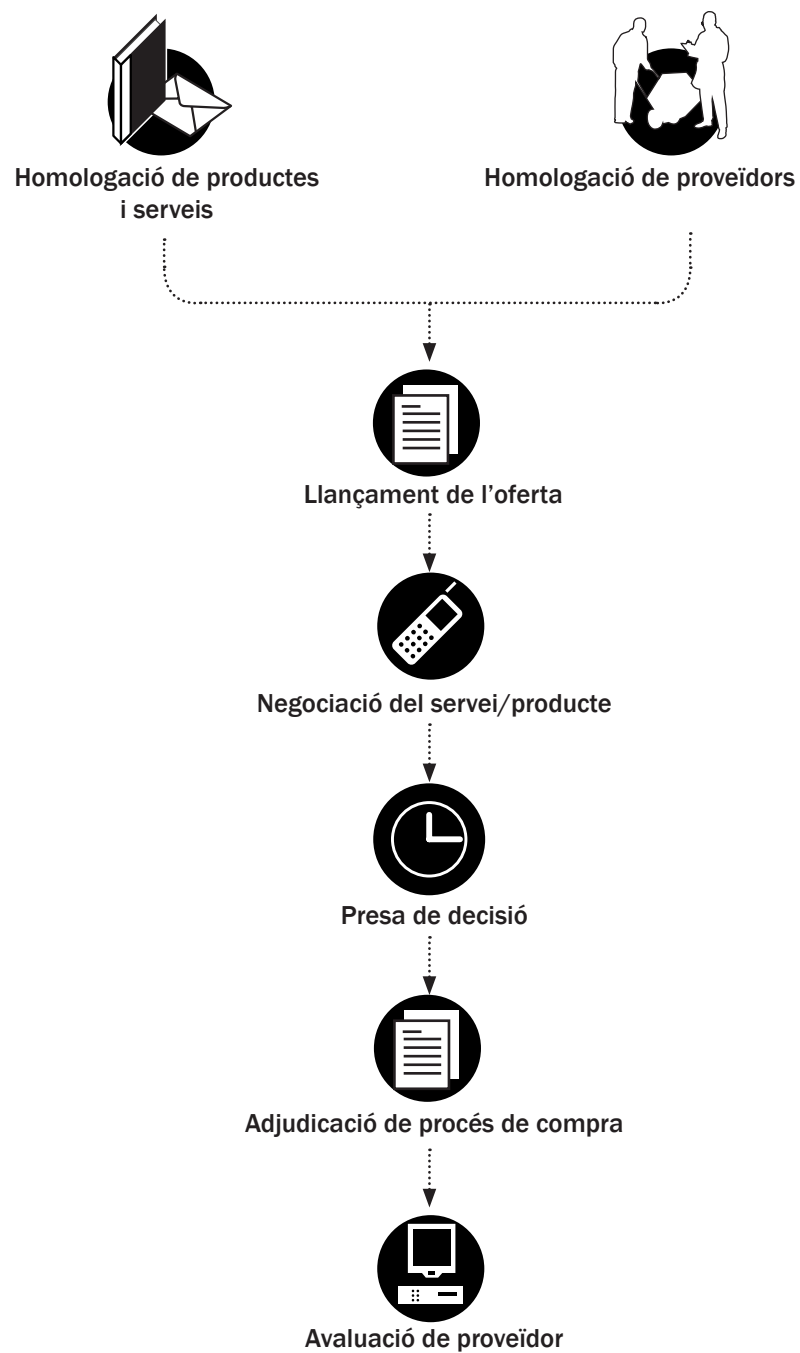


MANUAL DE COMPRES

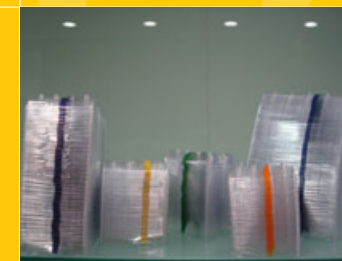
Es duran a terme els pagaments corresponents a la compra d'un bé o a la prestació d'un servei respectant estrictament els acords amb els proveïdors en relació amb el preu, el termini de pagament i altres condicions que s'hagin establert en el moment de la negociació.

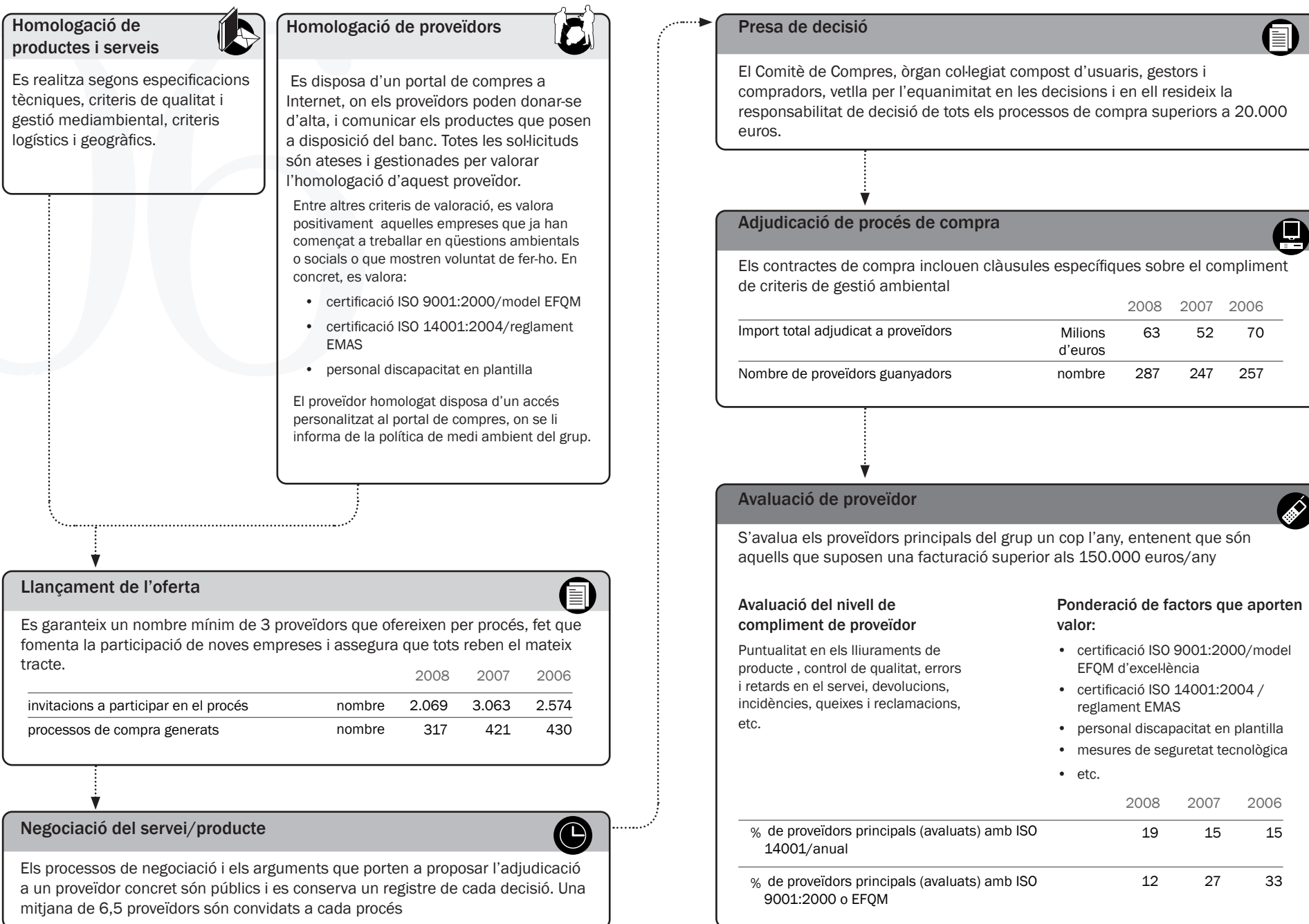
Per tal de fomentar una competitivitat adequada, cal concedir a tots els proveïdors les mateixes oportunitats per presentar les seves ofertes, conduint els processos de compra amb proveïdors potencials i actuals en un ambient de bona fe.





David Garcia Herrero





6.2 Canals de comunicació

Enquesta de satisfacció a proveïdors

Amb l'objectiu de perseguir el benefici mutu de les dues parts i de vetllar per la satisfacció dels proveïdors, s'ha establert com a norma en la Direcció de Compres la realització d'enquestes de satisfacció als nostres proveïdors.

» Es realitzen preguntes relacionades amb:

- Les eines informàtiques posades a disposició del proveïdor.
- Aspectes relacionats amb la negociació, l'adjudicació i la contractació, etc.

» S'ofereix als proveïdors la possibilitat d'aportar qualsevol comentari o suggeriment que vulguin fer, amb l'ànim d'analitzar les aportacions esmentades i prendre accions correctives si cal.

El 2008 és el segon any de realització d'aquesta enquesta. L'índex de resposta dels proveïdors ha estat del 43%, amb un grau de satisfacció dels proveïdors en el 95% dels casos satisfactori o molt satisfactori.



Portal de compres

L'entitat disposa d'un portal de compres a Internet, on els proveïdors poden donar-se d'alta i comunicar els productes que posen a disposició del banc.

Aquest portal resulta un canal de comunicació àgil i eficient amb els nostres proveïdors actuals i potencials, de manera que permet a l'organització mantenir-los informats de les canviants necessitats del grup.



Susana Perez Arjona



07

Banc Sabadell i el medi ambient

Sostenibilitat

7. Banc Sabadell i el medi ambient

La nostra aposta per la sostenibilitat

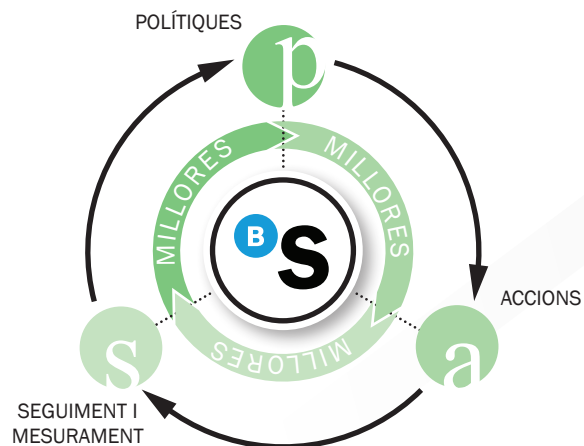
Banc Sabadell es proposa contribuir a la millora de la sostenibilitat enfocant els esforços de l'organització a minimitzar els possibles impactes mediambientals derivats dels seus processos, instal·lacions, serveis i productes.

L'entitat es troba en un procés progressiu de sistematització i normalització de la gestió ambiental, enfocat en una primera fase a la implantació de la ISO 14001 en les seues corporatives i en una segona fase envers la xarxa d'oficines.

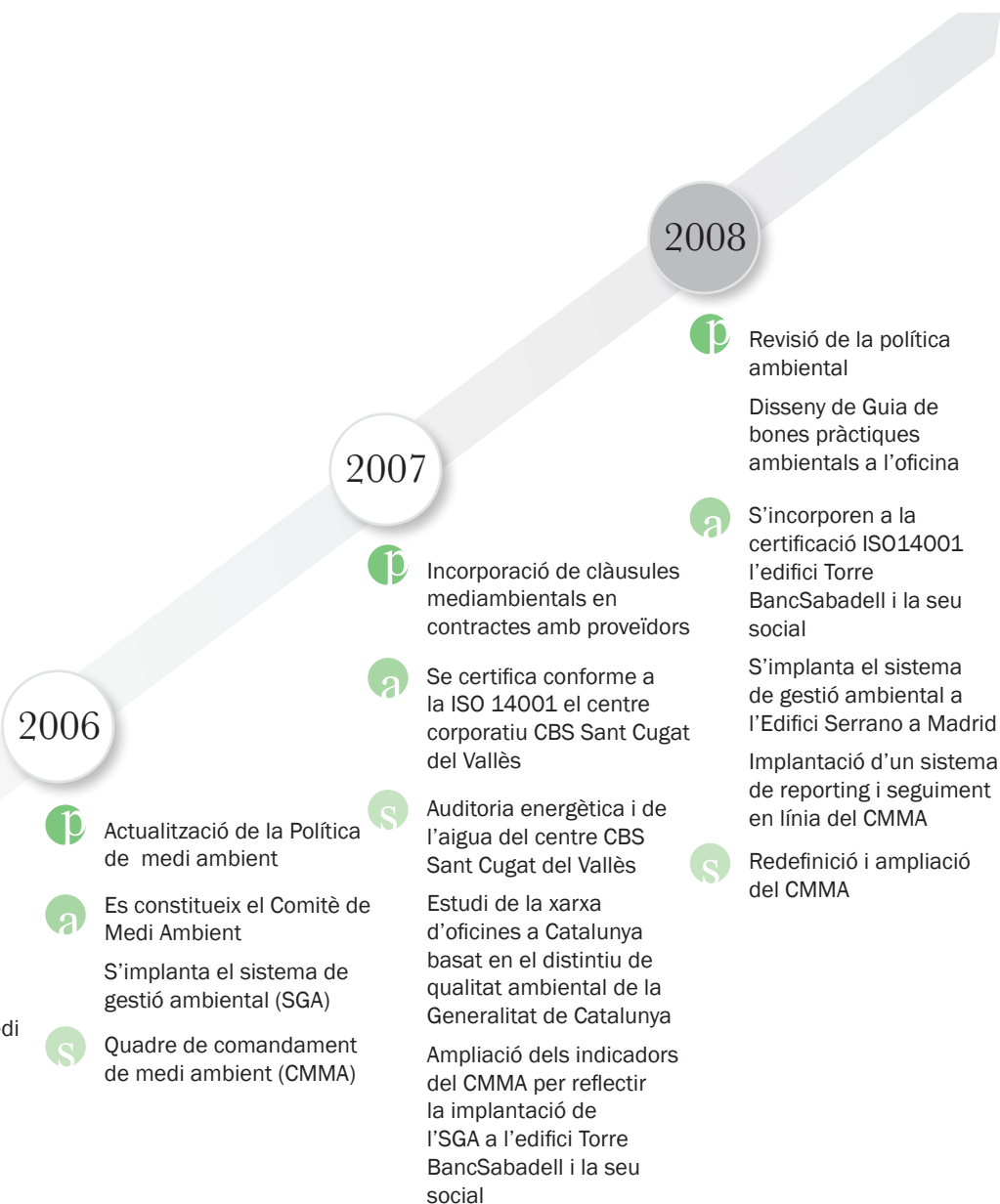
Actualment, tres de les seues corporatives de Banc Sabadell estan certificades amb la ISO14001 i en el moment de redactar aquesta memòria està en procés de certificació la seua corporativa Edifici Serrano, a Madrid.

Obrint camí cap a un nou repte en matèria de medi ambient, l'any 2009 l'organització inicia el procés d'inclusió de la xarxa d'oficines en l'abast del sistema de gestió ambiental.

Perquè el compromís ambiental de Banc Sabadell sigui extensible realment a tota la seva activitat, s'han incorporat aspectes ambientals en l'anàlisi d'operacions d'actiu i s'han definit criteris mediambientals que permeten donar el suport necessari als analistes i, en general, a tota la xarxa d'oficines per a la presa de decisions de riscos. Un altre aspecte ambiental vinculat a l'activitat financera del grup fa referència al desenvolupament d'un model energètic sostenible. En aquest sentit, Banc Sabadell ha consolidat el seu posicionament com a entitat de referència en inversió i finançament de projectes orientats a l'explotació de fonts d'energia renovables i no contaminants.



Programes clau desenvolupats pel Banc Sabadell en relació amb el medi ambient



Objectius 2008-2009

Durant l'exercici de 2008 es va assolir l'objectiu d'ampliar el sistema de gestió ambiental a l'edifici Serrano a Madrid, la certificació del qual està prevista durant el primer trimestre de 2009. A més a més, s'ha estès la implantació de la recollida selectiva de residus en els centres corporatius de Fruela (Oviedo) i de Príncipe de Vergara (Madrid).

L'any 2008 es va treballar en la millora d'aspectes ambientals vinculats a les instal·lacions, en especial per potenciar l'eficiència energètica i incrementar l'ús de paper reciclat en les tasques administratives.

D'altra banda, es va desenvolupar un programa de sensibilització i comunicació que utilitza diversos canals de comunicació de l'organització.

Llançat a finals de 2007, el projecte "Oficina sostenible", que pretén analitzar l'eficiència i eficàcia dels sistemes de publicitat electrònica, ha estat implantat en diverses oficines pilot de la marca SabadellAtlántico.

Pel que fa a objectius relatius a la mitigació d'aspectes ambientals vinculats a l'activitat financera de Banc Sabadell, s'ha dissenyat un projecte per poder incorporar a l'expedient electrònic de risc l'impacte ambiental segons activitats. La complexitat del sistema i els canvis produïts en la conjuntura econòmica han endarrerit la seva posada en marxa.

L'any 2009 s'insistirà amb l'ampliació del sistema de gestió ambiental (SGA), desenvolupant un projecte pilot d'extensió cap a zones determinades d'oficines. Continuant amb l'objectiu de l'any passat, s'implantarà la recollida selectiva de residus d'envasos a l'edifici de plaça Catalunya de Sabadell.

Convençuts que la preservació del medi ambient ha de ser un projecte en comú, l'any 2009 es desenvoluparan nous programes de sensibilització destinats a diversos dels nostres grups d'interès: empleats, proveïdors i clients.



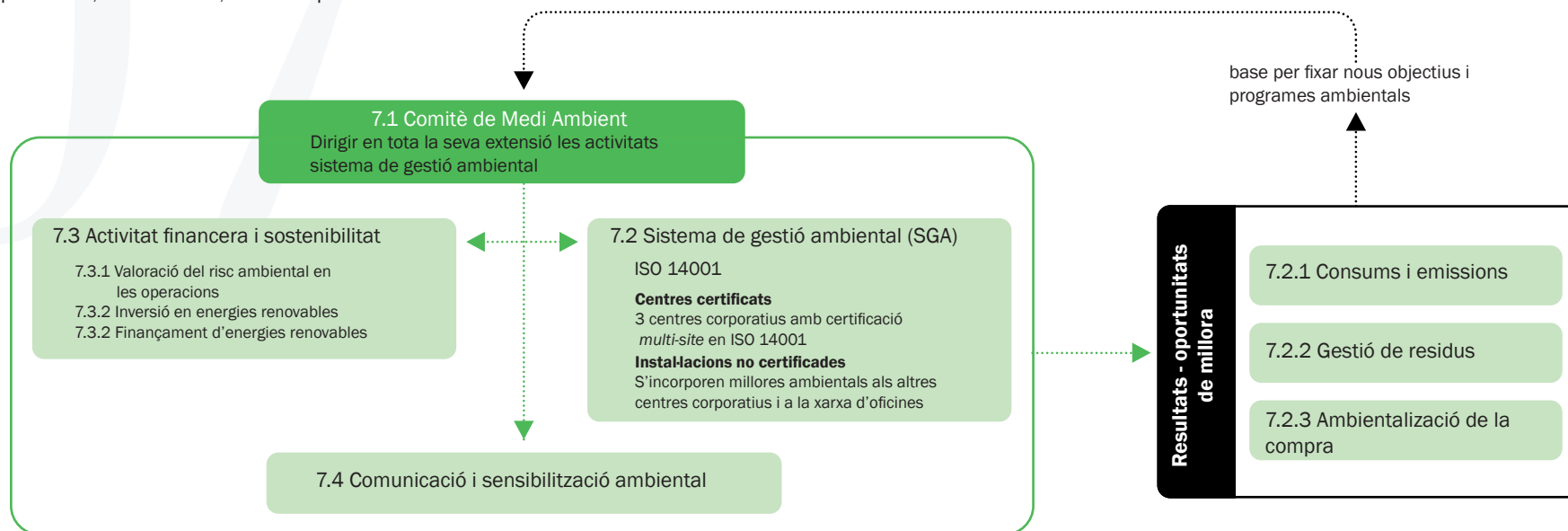
Leila Marti Saouli



Banc Sabadell, el medi ambient y altres grups d'interès

Compromís amb el medi ambient

Procurar minimitzar els impactes ambientals dels processos, instal·lacions, serveis o productes



Banc Sabadell i els proveïdors

Compromís en la cadena de distribució

Exigir als proveïdors el nivell de compromís adequat amb el medi ambient

6.1 Procés de contractació

Els contractes de compra inclouen clàusules específiques sobre el compliment de criteris de gestió ambiental

Banc Sabadell i els clients

Compromís ambiental en el servei prestat a clients

Innovant cada dia

4.2 Accessibilitat dels serveis

Pioners en la implantació de tecnologies que eliminen el temps i la distància entre els clients i els serveis bancaris.

Banc Sabadell i la societat

Inversions responsables

Voluntat de creació de valor a la societat

3.2.1 Inversions socialment responsables (ISR)

Banc Sabadell ofereix productes socialment responsables, que tenen en compte criteris de desenvolupament sostenible tant des del punt de vista ambiental com social.

Medi Ambient

En el marc de la nostra política social volem contribuir a la millora de la sostenibilitat concentrant els esforços de la nostra organització en minimitzar els possibles impactes mediambientals derivats dels processos, les instal·lacions i els serveis producte de la nostra activitat.

El nostre Sistema de Gestió Mediambiental (SGMA) està basat en els següents principis:

- Incorporar els criteris de sostenibilitat en la nostra planificació estratègica amb l'objectiu de desenvolupar, mantenir i millorar el comportament mediambiental de l'empresa amb el principi de prevenció de la contaminació.
- Definir objectius sobre la gestió mediambiental dels nostres centres de treball, en els aspectes relatius al control del consum de recursos naturals i matèries primes, contaminació acústica, així com la correcta gestió dels residus.
- Complir amb els requisits derivats de la legislació ambiental aplicable als nostres processos, instal·lacions i serveis, així com altres requisits subscrits de forma voluntària.
- Concretar els procediments per a la identificació i avaluació d'aspectes ambientals, per a determinar aquells que puguin tenir un impacte significatiu sobre el medi ambient.
- Fixar els procediments de tractament de residus que afavoreixin la reducció, reutilització i reciclatge dels mateixos.
- Establir un sistema de comunicació interna que permeti recollir suggeriments de millora mediambiental per part dels empleats.
- Procurar la millora contínua del comportament mediambiental de l'empresa, col·laborant amb les diferents administracions i entitats públiques, així com amb altres parts interessades, clients, accionistes i proveïdors, en el plantejament de millores, prevenció de riscos i desenvolupament normatiu de les condicions ambientals.

Accions i Resultats

Aposta per la innovació amb criteris de sostenibilitat

El 2009 es realitzarà una previsió i anàlisi d'idoneïtat de la contractació energètica per a tota la xarxa d'oficines.

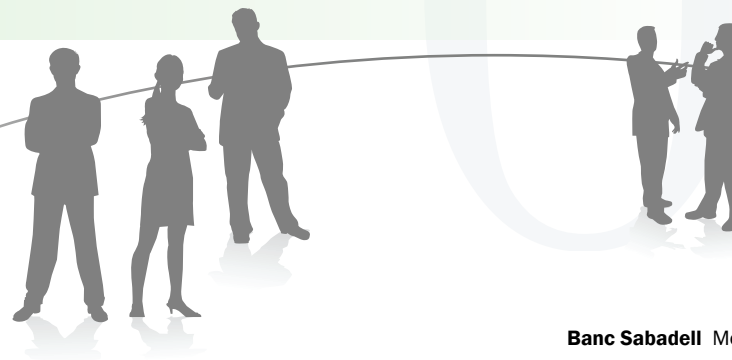
Servei extern d'actualització de la legislació ambiental

100% d'aspectes identificats i avaluats

El paper i els tòners són pràcticament reciclats al 100%

Bústia de medi ambient disponible per a tots els empleats i plataforma SOMI

Participació en grups de treball del Comitè de Medi Ambient de L'AEC (Associació Espanyola per a la Qualitat)



7.1 Comitè de Medi Ambient

El Comitè de Medi Ambient va ser constituït el 2006 amb la missió de dirigir, en tota la seva extensió, les activitats de gestió mediambiental. Aquest comitè es reuneix, com a mínim, trimestralment i desenvolupa un ordre del dia que implica, entre altres tasques, la coordinació de totes les activitats relacionades amb el medi ambient, la gestió de les propostes de millora o suggeriments dels empleats i les peticions externes al grup o el seguiment del quadre de comandament de medi ambient (CMMA) que recopila indicadors referents a consums, emissions i residus.

Un dels aspectes clau del comitè és el seu paper de supervisor i alhora dinamitzador de l'acompliment ambiental. Amb caràcter anual, el comitè revisa el sistema de gestió ambiental avaluant necessitats i oportunitats de millora. És a partir d'aquesta revisió del sistema quan es proposen i aproven programes i metes anuals, el compliment dels quals se segueix en les reunions trimestrals del comitè.

Per tal de facilitar una comunicació eficaç, tota persona de dins o aliena a l'organització pot fer arribar preguntes i suggeriments per escrit al Comitè de Medi Ambient a través de l'adreça de correu electrònic 0901medioambiente@bancosabadell.com. Els suggeriments o propostes rebudes en aquesta bústia o a la plataforma de propostes de millora SOMI són valorades pel comitè.

Missió

- Vetllar pel compliment de la política ambiental i proporcionar directius.
- Fixar i donar seguiment als objectius i metes ambientals.
- Delegar funcions de gestió ambiental en les direccions implicades.
- Promoure les accions de formació i sensibilització ambiental en el personal.
- Realitzar la revisió del sistema de gestió del medi ambient conforme als requisits determinats per la norma ISO 14001:2004.

Estructura

Format pels membres de les següents direccions:

- Serveis Immobiliaris
- Compliment Normatiu, RSC i Govern Corporatiu
- Operacions – Serveis Tecnològics
- Gabinet de Presidència i Comunicació
- Riscos
- Serveis Generals i Compres

Seguiment i mesurament

Quadre de comandament de medi ambient (CMMA)

Indicadors ambientals de consums, emissions i residus

Seguiment d'objectius i metes ambientals fixats anualment

Normativa ambiental d'aplicació:
es disposa d'un servei en línia d'actualització.

Consultes a la bústia de medi ambient

0901MedioAmbiente@bancosabadell.com

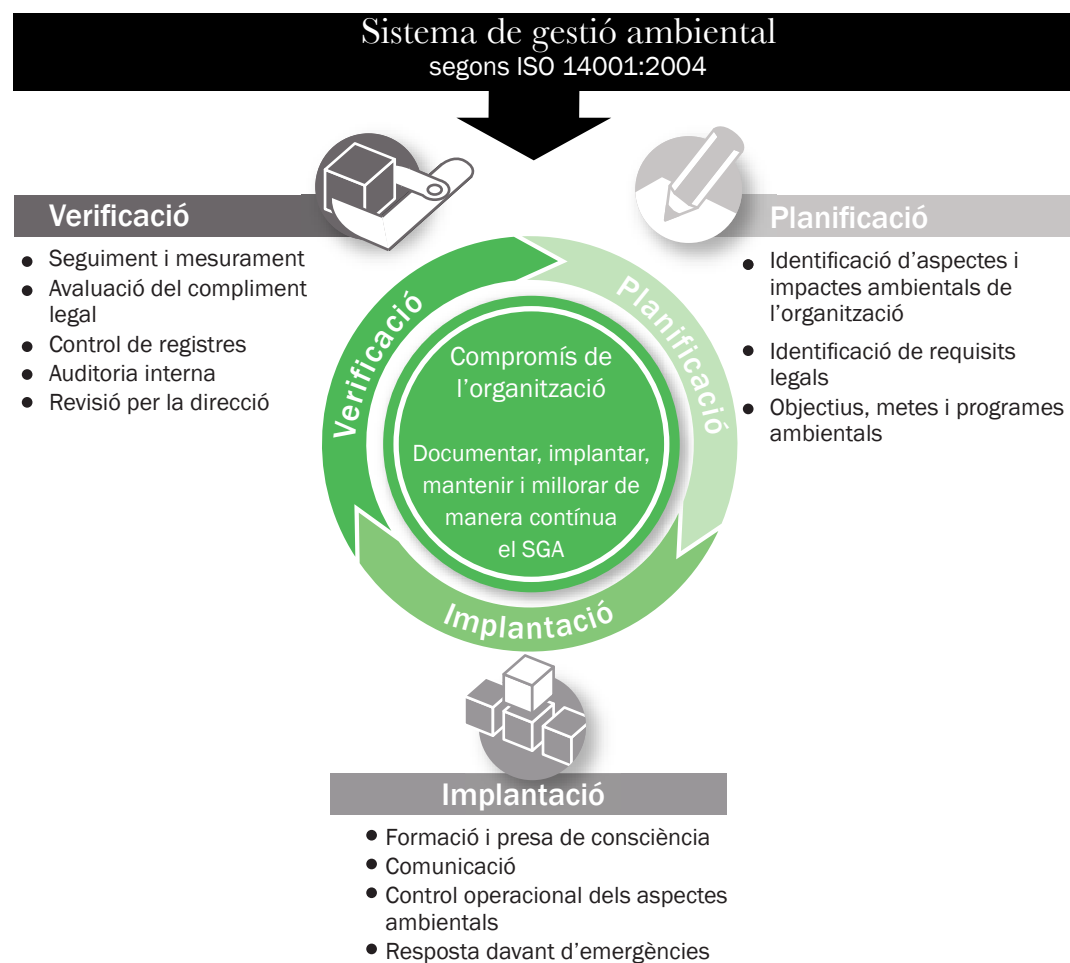
Propostes de millora d'empleats
Plataforma SOMI

Auditoria interna del sistema de gestió ambiental

Conclusions dels grups de treball del Comitè de Medi Ambient de l'Associació Espanyola per a la Qualitat (AEC)

7.2 Sistema de gestió ambiental

El 2006, Banc Sabadell va implantar en l'organització un sistema de gestió ambiental seguint l'estàndard mundial ISO 14001:2004. Aquesta norma certifica aquelles companyies que disposen d'un sistema efectiu de maneig dels seus impactes ambientals. El sistema de gestió ambiental (SGA) de Banc Sabadell es fonamenta en la minimització dels possibles impactes mediambientals derivats dels seus processos, instal·lacions i serveis o productes. El Comitè de Medi Ambient és l'encarregat de vetllar per la planificació, la implantació i la verificació del sistema.



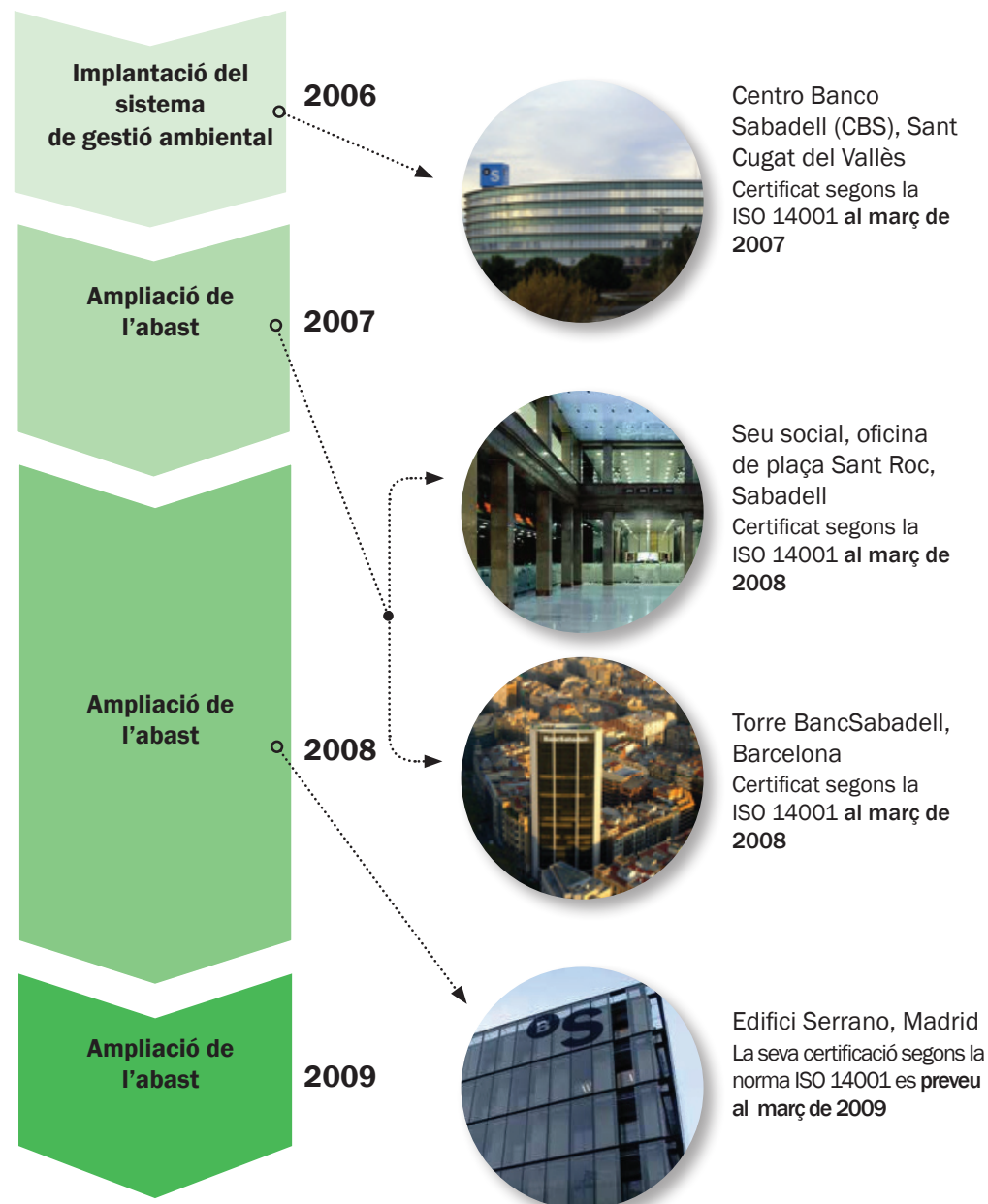
Jesus-Manuel Marco Rubio



Banc Sabadell es troba en un procés continu i progressiu de sistematització i normalització de la gestió ambiental, enfocat en una primera fase a la implantació de la ISO 14001 a les seues corporatives i, en una segona fase, a la xarxa d'oficines. Actualment, tres de les seues corporatives de Banc Sabadell estan certificades amb la ISO14001, i en el moment de redactar aquesta memòria estan en procés de certificació l'Edifici Serrano a Madrid, en el qual s'ha implantat el sistema de gestió ambiental durant el 2008. En aquestes quatre seues corporatives hi treballa, aproximadament, el 15% de la plantilla.

L'objectiu fixat per al 2009 en relació amb el sistema és estendre la implantació del SGA en dues zones pilot a base d'aquest nou repte, l'organització parteix de les conclusions i àrees de millora detectades en l'anàlisi del grau d'adequació de la xarxa catalana d'oficines del grup al distintiu de garantia de qualitat ambiental de la Generalitat de Catalunya, realitzat el 2007 amb la col·laboració d'una consultora especialitzada.

El sistema de gestió ambiental pretén ser en tot moment un element dinàmic que s'adapti a les necessitats i estructura de l'organització. Un exemple d'aquesta realitat és l'actualització, el 2008, de la política de medi ambient del grup, que va ser aprovada el 2004 i actualitzada per primera vegada el 2006. En aquesta línia, i com a mecanismes de millora contínua del SGA, Banc Sabadell assumeix el 2008 la vicepresidència del Comitè de Medi Ambient de l'Associació Espanyola per a la Qualitat (AEC), amb el desig de compartir coneixements, experiències i fomentar les bones praxis en la gestió ambiental entre empreses de rellevància en diferents sectors. És el secretari del mateix Comitè de Medi Ambient de Banc Sabadell qui, en representació de l'entitat, compareix davant del Comitè de Medi Ambient de l'AEC i forma part de dos grups de treball. Els grups de treball en els quals es col·labora són, d'una banda, sobre l'organització i els sistemes de gestió ambiental i, d'una altra, sobre les relacions i comunicacions amb els diferents grups d'interès.



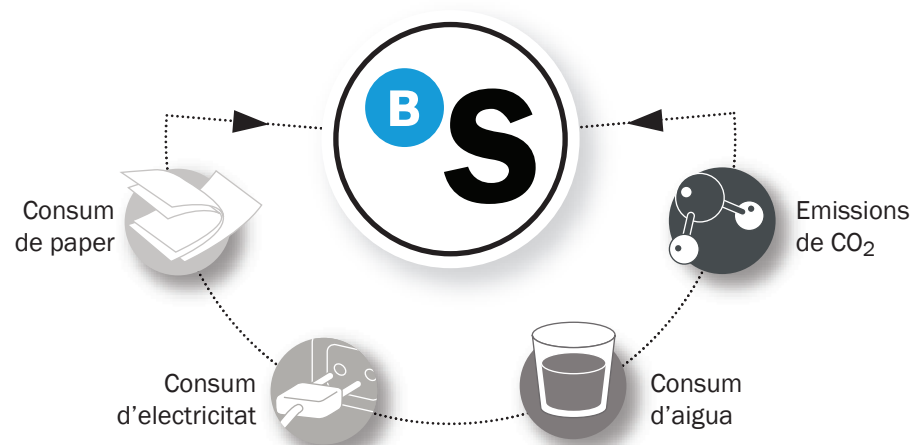
7.2.1 Consums i emissions

Un dels objectius bàsics de Banc Sabadell és reduir l'impacte mediambiental de l'organització pròpiament dita i intentar minimitzar els que corresponen al servei prestat per l'entitat als clients.

Millorar l'eficiència energètica de les instal·lacions, controlar i intentar minimitzar el consum i reduir l'impacte ambiental de les comunicacions a clients són alguns dels aspectes en els quals s'està treballant. Es realitza un seguiment i un control periòdic de les dades vinculades a consums i emissions, i anualment es fixen objectius d'ecoeficiència que es materialitzen en programes ambientals específics. Alguns d'aquests programes han aconseguit resultats notoris, com es el cas de la implantació i el foment progressiu del consum de paper reciclat en centres corporatius. Aquest any s'ha aconseguit assolir l'objectiu fixat: un ús del 75% de paper reciclat al Centre Banc Sabadell de Sant Cugat del Vallès.

Cal destacar que el nou centre logístic de Polinyà, actualment en construcció, incorporarà una sèrie de mesures d'eficiència energètica que han permès la incorporació de Banc Sabadell en el programa GreenBuilding l'octubre de 2008. En el procés de disseny i construcció d'aquest centre s'han incorporat criteris de sostenibilitat i eficiència energètica, amb la qual cosa s'ha assolit una optimització prevista d'un 56,7% (780.962 kWh/any) respecte d'un edifici de característiques similars.

Amb l'objectiu de continuar millorant, el 2009 s'ha previst realitzar una revisió i una anàlisi d'idoneïtat de la contractació elèctrica per a cada una de les oficines del grup.



Daniel Graell Gil



Consum de paper

Tasques administratives

Durant l'any 2008 s'han posat en marxa, al Centre Banc Sabadell de Sant Cugat del Vallès, mesures per a la reducció de l'ús de paper convencional, amb la qual cosa el percentatge d'ús de paper reciclat s'ha situat en el 75% del total. El 25% restant de paper convencional disposa dels certificats FSC, producció sense clor i ISO 9001 i ISO 14001.

S'utilitza paper reciclat per a ús interna totes les seus de Banc Sabadell (Sant Cugat del Vallès, Sabadell, Barcelona, Madrid i Oviedo), on treballa aproximadament el 25% de la plantilla.

Comunicacions internes

La revista interna s'edita sempre en paper reciclat.

S'han realitzat tasques de conscienciació als empleats per fomentar l'ús racional del paper, com per exemple la impressió de documents a doble cara, modificant les opcions per defecte de totes les impressores, i s'ha remès una nota informativa a tot el personal.

S'ha editat una guia sobre el bon ús del correu electrònic on es recomana introduir en la signatura de correu electrònic una menció sobre la necessitat d'imprimir-lo.

Comunicacions a clients

L'any 2008 s'ha desenvolupat una solució per realitzar l'enviament de tota la correspondència a clients per correu electrònic. Aquest projecte de desactivació de la correspondència física a clients es llança al final del 2008 a tots els clients amb contracte de banca a distància. Banc Sabadell emprèn així un conjunt d'actuacions orientades a la reducció del nombre d'enviaments de correspondència i la potenciació de canals alternatius.

Canals alternatius de comunicació a clients: el canal vídeo web, que distribueix continguts en vídeo; el servei BS Mòbil amb 213.504 clients que ja reben alertes; el DTM, servei d'autenticació d'enviaments per correu electrònic, que garanteix la fiabilitat de la comunicació electrònica, i el canal RSS, que divulga de manera personalitzada les notes de premsa i informacions corporatives.

El desembre de 2007 s'implanta l'enviament de l'extracte integrat, un extracte únic que informa conjuntament el client de tots els seus productes i pot ser mensual, trimestral o en línia a petició del client.

Indicador	Abast	Unitat	2008	2007	2006
Consum de paper	Seus corporatives	Kg	196.275	200.825	
	Espanya	Kg/ empleat	70,27	73,58	63
% de paper reciclat consumit sobre el total	Centre Banc Sabadell	%	72,6	67,30	
	Seus corporatives	%	66,97	58,15	
	Espanya	%	18,36	15,68	0,00

*S'han revisat les dades de 2007 per als indicadors de consum de paper.

* Tots les dades s'han calculat sobre la plantilla mitja equivalent i es refereixen al consum de paper DIN A4 .

*Al 2008 s'ha incorporat un desglossament per centres corporatius i seus certificades amb la intenció d'implantar un pla d'actuació al respecte.

*Centres corporatius: es refereix a tots els centres nacionals (Fruela a Oviedo, Príncipe de Vergara i Serrano a Madrid, edifici Plaza Catalunya a Sabadell, Centre Banc Sabadell en Sant Cugat i Torre BancSabadell a Barcelona), en els quals treballa aproximadament el 25% de la plantilla.

Consum d'electricitat

Enllumenat

En el 100% de la xarxa d'oficines es disposa d'un sistema de gestió centralitzat que atura automàticament el funcionament dels sistemes d'il·luminació i climatització quan es connecta l'alarma exterior dels locals.

Es disposa d'un sistema que permet adaptar el funcionament dels rètols publicitaris d'acord amb les franges horàries de llum solar de cada àmbit geogràfic.

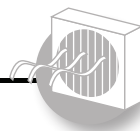
Com a àrea de millora detectada en l'auditoria energètica i de l'aigua realitzada el 2007 a la seu corporativa de Sant Cugat del Vallès, s'ha implantat, en una zona pilot de l'edifici un sistema més intuïtiu d'encesa i apagada parcial de llum.



Climatització

Els sistemes de climatització integrats permeten evitar usos poc raonables o indeguts de l'aire condicionat o la calefacció.

En els centres corporatius i les oficines més grans, on l'activitat requereix un major consum energètic, les instal·lacions de climatització disposen de recuperació d'energia de molt alta eficiència.



Equips informàtics

Els equips informàtics s'han renovat incorporant criteris d'estalvi energètic. Cal destacar que es disposa de monitors TFT desplegats en tot el grup.



Indicador	Abast	Unitat	2008	2007	2006
Consum d'energia elèctrica	seus corporatives	MKw	18.797,46		
	centres certificats ISO 14001	MKw	8.011		
	Espanya	EUR	6.934.450	6.749.950	5.729.699
Consum elèctric per empleat	centres certificats ISO 14001	MKw/empleat	5,84		
	Espanya	EUR/empleat	685,09	662,34	604,59

* La dada de consum d'energia elèctrica per a Espanya en 2008 està ajustat eliminant costos derivats de taxes específiques, en 2007 incorpora una correcció a causa de una previsió pressupostària a tancament d'any.

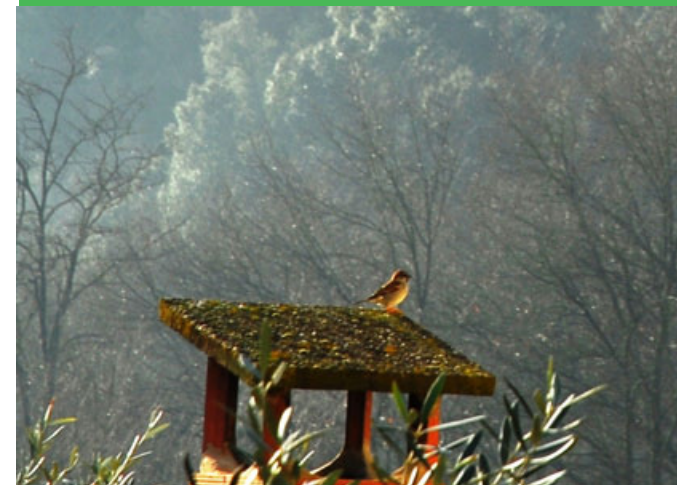
*Al 2008 s'ha incorporat un desglossament per centres corporatius i seus certificades amb la intenció d'implantar un pla d'actuació al respecte.

*Centres certificats segons la ISO14001: en 2008 són Centre Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès, la seu social, oficina plaça Sant Roc a Sabadell i Torre BancSabadell a Barcelona, en els quals treballa aproximadament el 15% de la plantilla.

*Centres corporatius: es refereix a tots els centres nacionals (Fruela a Oviedo, Príncipe de Vergara i Serrano a Madrid, edifici Plaza Catalunya a Sabadell, Centre Banc Sabadell en Sant Cugat i Torre BancSabadell a Barcelona), en els quals treballa aproximadament el 25% de la plantilla.

*El consum elèctric desglossat per fonts primàries correspon en percentatge a un 7% hidràulica, 20% nuclear, 16% carbó, 1% fuel/gas, 32% cicle combinat, 11% règim especial eòlica, 13 règim especial resto. Font (Avanç de l'Informe 2008, Red Eléctrica de España)

* Totes les dades són calculades sobre la plantilla mitja equivalent.



Miguel-Luis Busquet Garriga



Consum d'aigua



Aigües sanitàries

Convençuts que la millor manera d'aconseguir un estalvi real en el consum d'aigua és la conscienciació, es recull aquest aspecte en el protocol i en la guia de bones pràctiques ambientals en tasques administratives.

S'han incorporant mecanismes d'eficiència en els sanitaris i les aixetes per tal d'optimitzar la gestió de l'aigua. A la seu corporativa de Sant Cugat del Vallès s'ha reduït en un 42% el temps de descàrrega d'aigua d'urinaris i WC.

Totes les dades són calculades sobre la plantilla mitjana equivalent.

*Al 2008 s'ha incorporat un desglossament per centres corporatius i seus certificades amb la intenció d'implantar un pla d'actuació al respecte.

*Centres certificats segons la ISO14001: en 2008 són Centre Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès, la seu social, oficina plaça Sant Roc a Sabadell i Torre BancSabadell a Barcelona, en els quals treballa aproximadament el 15% de la plantilla.

Indicador	Abast	Unitat	2008	2007	2006
Consum d'aigua	Seus corporatives	m3	36.363		
	centres certificats ISO 14001	m3	17.138		
	Espanya	EUR	355.850	315.370	266.967
Consum d'aigua per empleat	centres certificats ISO 14001	m3/empleat	12,50		
	Espanya	EUR/empleat	35,16	31,01	28,17

*Seus corporatives: es refereix a tots els centres nacionals (Fruela a Oviedo, Príncipe de Vergara i Serrano a Madrid, edifici Plaza Catalunya a Sabadell, Centre Banc Sabadell en Sant Cugat i Torre BancSabadell a Barcelona), en els quals treballa aproximadament el 25% de la plantilla.

Emissions de CO₂

Emissions indirectes



S'ha optimitzat el procés d'enviament de documentació interna entre tota la xarxa de banc, unificant els enviaments del dia i eliminant l'enviament de dissabte.

Es fomenta l'ús de les reunions per videoconferència per evitar desplaçaments de feina innecessaris.

L'objectiu per al 2009 és realitzar un inventari quantitatiu d'emissions indirectes que ens permeti avaluar la situació actual com a pas previ a plantejar en un escenari futur una estratègia de compensació i minimització d'emissions.

* Font del factor de conversió per a electricitat: 2008 (factor 0,40 kg CO₂/kWh) i 2007 (factor 0,3827 kg CO₂/kWh). Agència Internacional de l'Energia, 2006 (factor 0,4556 kg CO₂/kWh). Centre Nacional d'Educació Ambiental.

* Font del factor de conversió per a automòbils: 2008, 2007 i 2006 (factor: 0,18 kg CO₂/km). World Resources Institute.

* Font del factor de conversió per a avions: 2007 i 2006, trajecte curt (factor: 0,18 kg CO₂/km), trajecte mitjà (factor: 0,126 kg CO₂/km), trajecte llarg (factor: 0,11kg CO₂/km). World Resources Institute.

* Fonts del factor de conversió per a tren (Ave): 2008 (factor: 0,0211 kg CO₂/ vkm) Memoria ambiental de RENFE.

*Al 2008 s'ha incorporat un desglossament per centres corporatius i seus certificades amb la intenció d'implantar un pla d'actuació al respecte.

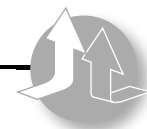
*Centres certificats segons la ISO14001: en 2008 són Centre Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès, la seu social, oficina plaça Sant Roc a Sabadell i Torre BancSabadell a Barcelona, en els quals treballa aproximadament el 15% de la plantilla.

*Seus corporatives: es refereix a tots els centres nacionals (Fruela a Oviedo, Príncipe de Vergara i Serrano a Madrid, edifici Plaza Catalunya a Sabadell, Centre Banc Sabadell en Sant Cugat i Torre BancSabadell a Barcelona), en els quals treballa aproximadament el 25% de la plantilla.

* Totes les dades són calculades sobre la plantilla mitjana equivalent.

Indicador	Abast	Unitat	2008	2007	2006
Emissions de CO ₂ derivades del consum elèctric	Seus corporatives	Tn CO ₂	7.519		
Emissions de CO ₂ derivades del consum elèctric	Centres certificats ISO14001	Tn CO ₂	3.204		
Emissions de CO ₂ d'automòbils	Espanya	Tn CO ₂	1.747	1.772	1.641
Emissions de CO ₂ d'avions	Espanya	Tn CO ₂	2.213	2.246	1.347
Emissions de CO ₂ de tren (AVE)	Espanya	Tn CO ₂	43		
Emissions de CO ₂ d'avions per empleat	Espanya	Tn CO ₂ / empleat	0,219	0,220	0,137
Emissions de CO ₂ d'automòbils per empleat	Espanya	Tn CO ₂ / empleat	0,173	0,174	0,170
Emissions de CO ₂ de tren (AVE) per empleat	Espanya	Tn CO ₂ / empleat	0,004		

Emissions directes



Banc Sabadell no disposa de fonts d'emissió directes significatives.

El 2008 s'ha aconseguit l'objectiu de substituir 100 màquines de refrigeració obsoletes. Aquest objectiu és una fita dins d'un pla d'actuació que ha de finalitzar el 2010, amb la substitució de totes les màquines de refrigeració que contenen gasos que en cas d'emissions accidentals poden ser nocius per a la capa d'ozó.

7.2.2 Gestió de residus

Banc Sabadell té ja una llarga trajectòria en la recollida selectiva i posterior gestió de residus. El principal residu que genera fruit de la seva activitat és el paper, que es recicla pràcticament al 100% i sempre a través de gestors autoritzats de residus.

Des de l'any 2005 s'està treballant en una acció concreta per tal de promocionar la recollida selectiva del 100% del paper usat. Es va dissenyar un recipient de cartró de petites dimensions que serveix per recollir únicament el material de rebuig (denominació amb què es coneix al material no reciclable) de manera separada del paper i que substitueix les papereres en els llocs de treball. D'aquesta manera, tot el paper usat s'ha de dipositar forçosament a les caixes pertinents per al seu posterior reciclatge. Aquest recipient es distribueix a tots els empleats dels edificis corporatius certificats.

	2008	2007	2006
Residus de paper i cartró (kg)	728.684 ¹	793.410 ²	793.220
Residus de paper i cartró (kg/empleat)	71,99	77,85	82,67
Tònners usats (u./empleat)	1,11	1,19	1,07

¹ Dada del mes de desembre estimada.

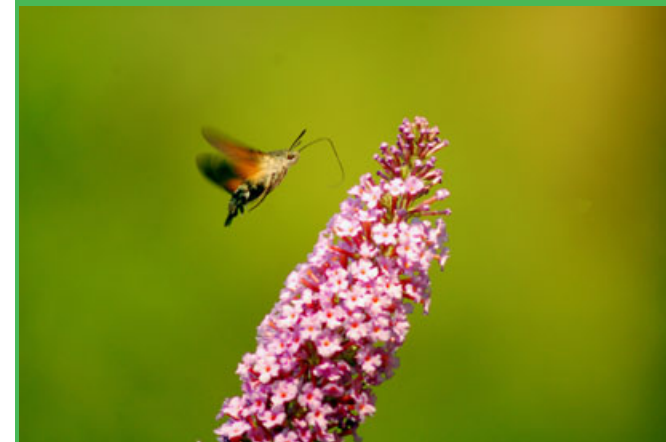
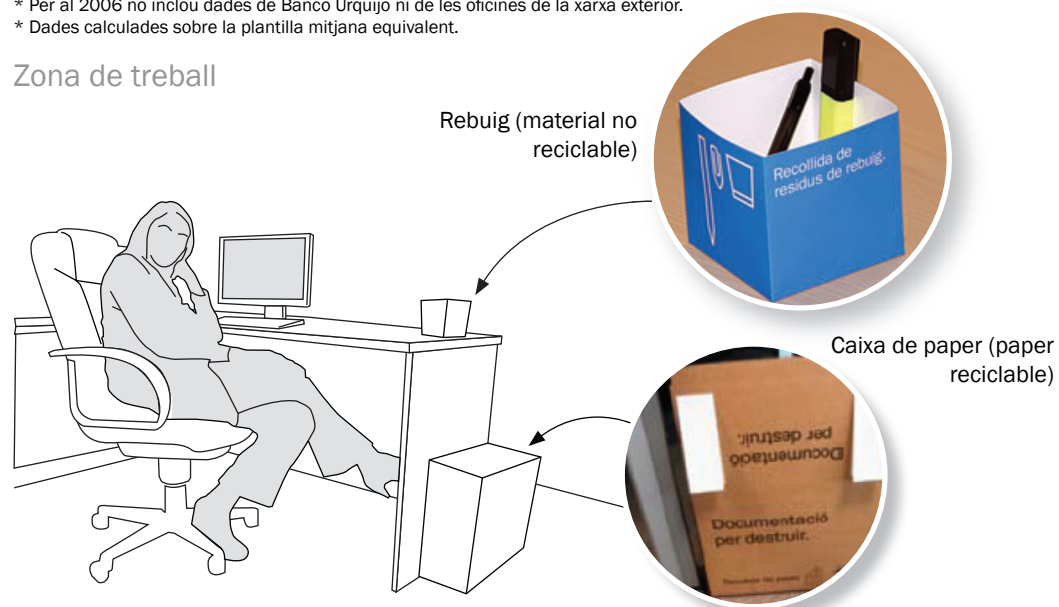
² Dada del 2007 revisada respecte de la memòria de l'any anterior.

* Per al 2008 i el 2007 no inclou dades de les oficines de la xarxa exterior.

* Per al 2006 no inclou dades de Banco Urquijo ni de les oficines de la xarxa exterior.

* Dades calculades sobre la plantilla mitjana equivalent.

Zona de treball



Manuel Alvarez Gay



Cal destacar, també, que les seues corporatives certificades disposen d'un sistema de recollida selectiva d'envàs. L'objectiu d'ampliar de manera progressiva aquestes iniciatives s'ha materialitzat aquest any 2008 als edificis de Fruela (Oviedo) i Príncipe de Vergara (Madrid), on s'ha implantat la recollida selectiva i l'eliminació de papereres convencionals. Està previst implantar aquesta mateixa mesura al centre de plaça Catalunya (Sabadell), amb la qual cosa s'implantaria en el 100% dels centres corporatius.

Zones de vending i vestíbuls de planta

Contenedor de recollida selectiva d'envasos



Un altre residu que es genera en una quantitat notable és el tòner d'impressora, que es recicla també al 100% i sempre a través de gestors autoritzats de residus. Durant l'any 2008 s'ha signat un conveni de col·laboració amb el proveïdor per a la recollida i la reutilització de tòners usats a totes les oficines del banc. S'ha instal·lat a cada oficina una caixa específica per dipositar-hi aquest residu que l'empresa proveïdora mateix recull i gestiona sempre amb el compromís de dur a terme el reciclatge del residu en plantes que funcionen segons la norma ISO 14001.

Durant el 2008 s'ha realitzat un procés de renovació de la telefonia fixa del grup. Aquest projecte finalitzarà durant el primer trimestre del 2009 amb la retirada d'uns 8.000 terminals telefònics i uns 3.200 routers. En aquesta retirada massiva s'assegura la reutilització mitjançant una donació a la fundació Bip Bip o, si escau, la correcta gestió del residu a través d'un gestor autoritzat.

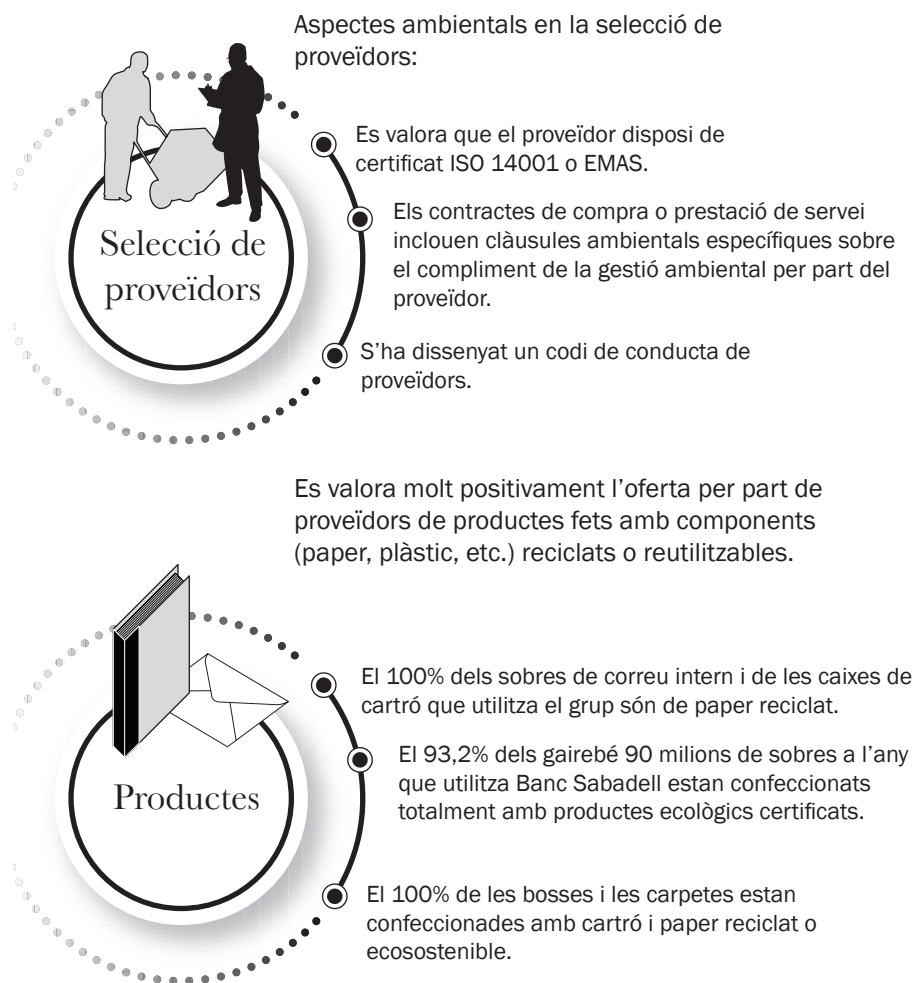
Amb motiu del trasllat de Banco Urquijo a la nova seu del carrer Serrano (Madrid) el juliol del 2008, s'ha cedit el mobiliari retirat a Mans Unides.

Pel que fa a la gestió de les aigües residuals, cal esmentar que totes les oficines estan connectades a la xarxa de sanejament pública.

Finalment, es generen en menor quantitat i de manera més esporàdica residus de fluorescents, piles i bateries, que són sempre gestionats mitjançant gestors autoritzats de residus.

7.2.3 Ambientaltització de la compra

Un dels objectius del banc durant l'any 2008 ha estat la incorporació de criteris de compra sostenible en aquells productes en què es pot plantejar aquesta possibilitat. Es valora molt positivament l'oferta per part de proveïdors de productes fets amb components (paper, plàstic, etc.) reciclats o reutilitzables. En els dos últims anys s'ha potenciat l'eliminació del plàstic en el material d'oficina i s'ha treballat també en l'adjudicació de proveïdors que permeten al grup utilitzar materials reciclats o ecològics en els elements de correspondència i arxiu.



Maria Del Pilar Martinez Cañavate



7.3 Activitat financera i sostenibilitat

La gestió ambiental de Banc Sabadell comprèn no només l'ecoeficiència de les instal·lacions o els serveis prestats a clients, sinó també tots aquells aspectes derivats de la seva activitat financera. En aquest apartat es detalla, d'una banda, el compromís assumit en la supervisió del risc ambiental de les operacions creditícies i, d'altra, el paper del grup respecte a la inversió i el finançament d'energies renovables.



7.3.1 Valoració del risc ambiental en les operacions

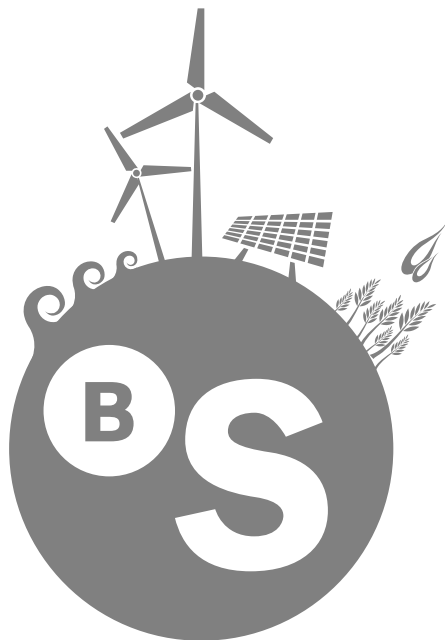
Perquè el compromís ambiental de Banc Sabadell sigui extensible realment a tota la seva activitat, s'han incorporat aspectes ambientals en l'anàlisi d'operacions d'actiu i s'han definit criteris mediambientals que permeten donar el suport necessari als analistes i, en general, a tota la xarxa d'oficines per a la presa de decisions de riscos, començant pels que afecten empreses amb riscos assumits i que operen en sectors potencialment conflictius des d'un punt de vista mediambiental (energètiques, cimenteres, papereres, etc.).

En aquesta línia, tota la xarxa d'oficines disposa de diferents instruments per a la valoració i la gestió de riscos, desenvolupats amb la finalitat d'ajudar a valorar les repercussions que pot ocasionar l'incompliment mediambiental en la solvència de les empreses. Destaquen els següents:

- » Informes sectorials de desenvolupament intern, principal instrument de suport a l'anàlisi de risc en matèria sectorial. Incorporen un apartat específic amb informació mediambiental. En aquest apartat s'inclou informació referent al marc legal vigent (normativa europea, estatal, Protocol de Kyoto...) i la classificació de les activitats econòmiques del sector en funció del seu grau d'incidència mediambiental.
- » Guia d'ajuda sobre la classificació d'activitats econòmiques segons la seva repercussió mediambiental, d'acord amb els preceptes establerts per la normativa comunitària vigent (Directiva europea 96/61 CE, sobre prevenció i control integrats de la contaminació). Igualment, a partir de la identificació d'una activitat econòmica, es disposa d'una eina de consulta que permet conèixer el grau potencial d'incidència mediambiental d'acord amb la normativa estatal vigent.

Amb el suport d'aquestes eines i la gestió dels analistes, s'ha aconseguit implementar una sèrie d'accions en l'estudi de la concessió de riscos a clients amb un major risc potencial de caràcter mediambiental. Destaquen les següents:

- » En l'informe que s'inclou en una operació de riscos, en el qual es valoren els aspectes més significatius de l'empresa sol·licitant i, més concretament, en l'apartat "Posició competitiva de mercat", s'han d'analitzar, tal com estableix la normativa, les possibles actuacions amb impactes ambientals i socials que poden afectar la solvència i la projecció futura de l'empresa, així com factors mitigants, segurs, etc.
- » En el procés d'anàlisi de decisió de riscos per al finançament de projectes, per als quals el risc mediambiental és una variable rellevant en la decisió, es requereix la valoració corresponent segons el dictamen sobre impacte ambiental del projecte.
- » Durant aquest any s'ha incorporat el model de valoració de promocions.



Miguel-Fco Arce Mandel



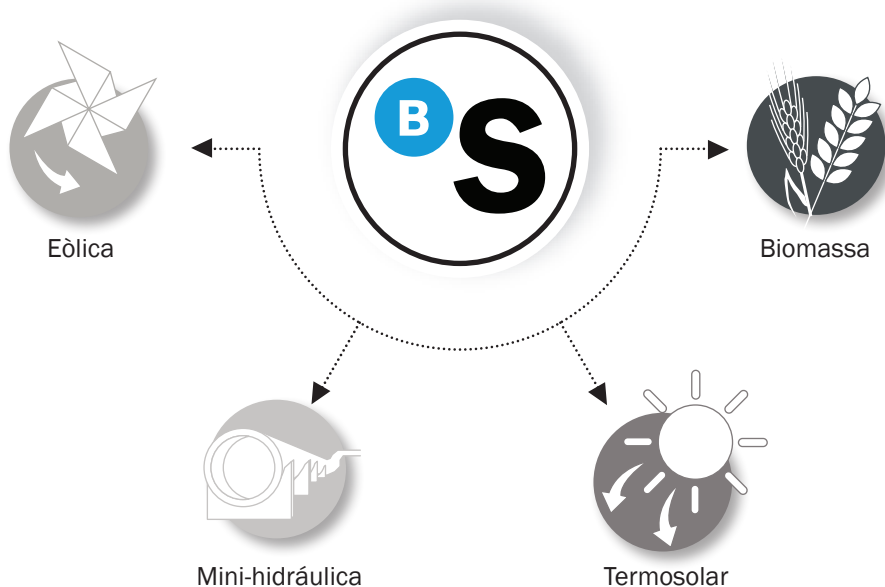
7.3.2 Inversió en energies renovables

Banc Sabadell vol afavorir el desenvolupament d'un model energètic sostenible. Aquest objectiu impulsa l'entitat a invertir i finançar projectes orientats a l'explotació de fonts d'energia renovables i no contaminants.

Banc Sabadell, a través de les seves companyies filials 100% Explotaciones Energéticas Sinia XXI, S.L., i Sinia Renovables SCR de Régimen Simplificado, S.A., inverteix directament en el capital de projectes de generació energètica mitjançant fonts renovables.

El 2008 es va iniciar un nou cicle inversor en l'àmbit de les energies renovables que comprèn els exercicis entre el 2008 i el 2010. El grup Banc Sabadell aposta per les energies renovables en general, però especialment en projectes eòlics i minihidràulics. Així mateix, s'està explorant la possibilitat d'invertir en altres fonts renovables de generació elèctrica com ara la termosolar o la biomassa.

Energies renovables



El 2008, les principals inversions realitzades han estat:

- » La participació en un 25% en la companyia Adelanta Corporación, S.A., capdavantera d'un grup de societats que tenen com a activitat principal la promoció, la construcció i l'explotació d'instal·lacions de producció d'energia en règim especial, principalment eòlica i hidràulica. Adelanta Corporación, S.A., i les seves filials tenen una potència instal·lada de 159 MW, entre projectes eòlics i hidràulics (52 MW atribuïbles), i una cartera de projectes en diferents fases de promoció que sumen més de 1.000 MW (aproximadament 700 MW atribuïbles).

Els actius es troben situats principalment a Galícia i també tenen presència a Astúries, Castella i Lleó, Catalunya i Portugal.

- » L'adquisició d'un 26,75% de la companyia Establecimientos Industriales y Servicios, S.L. (EISSL), empresa líder en centrals minihidràuliques a Catalunya amb 53 MW de potència en 19 instal·lacions i amb presència en energia eòlica, amb 18 MW atribuïbles a Andalusia i un conjunt de projectes en desenvolupament a Catalunya de fins a 550 MW.
- » La participació en un 49% en un parc eòlic en construcció a Castella i Lleó situat a Magaz de Pisuerga. Aquesta inversió forma part d'un acord marc en virtut del qual s'adquirirà una participació d'entre un 40% i un 49% de tres parcs eòlics més, amb la qual cosa s'assolirà una potència atribuïble de 127 MW.
- » La constitució, conjuntament amb el Grup EMTE, de la companyia EMTE Renovables, S.L., de la qual el grup Banc Sabadell ostenta directament un 62,1% de participació, que té com a objectiu el desenvolupament dels projectes d'energies renovables promocionats per Grup EMTE. Emte Renovables neix ja amb la inversió en un parc solar fotovoltaic de 5,6 MW.

Adicionalment, durant el 2008 es va formalitzar l'aportació d'una part de la cartera eòlica en promoció, composta per participacions en un total de tres parcs eòlics, a Fersa Energías Renovables, S.A., companyia cotitzada, i es van iniciar les obres de construcció del Parc Eòlic Veciana-Cabaro, del qual es va adquirir un 40% de participació el 2007.

A més a més, cal destacar la participació del grup Banc Sabadell en el 10% de Sendeco2, la primera borsa espanyola de negociació de drets d'emissió de CO₂. Sendeco2 aporta transparència, liquiditat i eficiència en les negociacions de drets d'emissió entre les empreses i facilita, per tant, un intercanvi segur i eficient d'aquests actius mediambientals. L'entrada del grup Banc Sabadell en l'accionariat de Sendeco2 reforça el protagonisme del grup en l'aposta pels projectes mediambientals i d'energies renovables i evidencia, també, el seu interès per aprofitar les oportunitats comercials que brinda la conscienciació creixent de la nostra societat per fer compatible el desenvolupament econòmic amb la sostenibilitat ecològica.

En acabar l'exercici 2008, la cartera de participades en l'àmbit de les energies renovables en funcionament o en promoció és la que es detalla tot seguit:

Participació directa del grup Banc Sabadell

Denominació	Font d'energia	Participació
Parque Eólico La Peñuca	Eòlica	40,0%
Parc Eòlic Veciana-Cabaro	Eòlica	40,0%
Parque Eólico Magaz	Eòlica	49,0%
Biodiésel Aragón	Biodièsel	37,5%
Alcoholes Biocarburantes de Extremadura	Bioetanol	19,0%
Adelanta Corporación	Eòlica y minihidráulica	25,0%
EISL	Eòlica y minihidráulica	26,75%
EMTE Renovables	Eòlica, solar fotovoltaica, biogàs, etc.	62,1%
Eolia Renovables de Inversiones, SCR	Eòlica i solar fotovoltaica	5,39%
Fersa Energías Renovables	Eòlica	3,8%



Maria Isabel Cascante Rodríguez

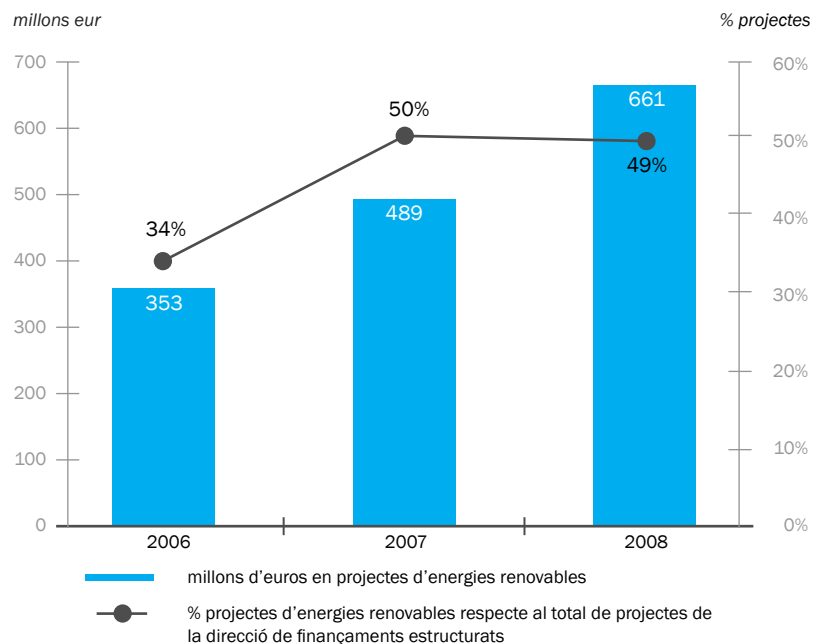


7.3.3. Finançament d'energies renovables

Banc Sabadell ha consolidat el seu posicionament com a entitat de referència en finançament de projectes de generació energètica mitjançant fonts renovables. Disposa d'un equip de professionals amb capacitat i experiència demostrada que li permet, addicionalment al finançament, organitzar tota l'operació, des de la negociació de contractes fins a la cerca de socis, etc.

En l'exercici del 2008, Banc Sabadell ha destinat 661 milions d'euros a finançaments corresponents a 30 projectes d'energies renovables, quantitat que suposa un 49% del total de projectes finançats des de la Direcció de Finançaments Estructurats.

Projectes d'energies renovables de la Direcció de Finançaments Estructurats



Cal destacar que, en 27 d'aquestes operacions, Banc Sabadell ha actuat com a organitzador o coassegurador, i en 17 n'ha estat banc agent. Al seu torn, cal ressaltar que Banc Sabadell ha participat en operacions de finançament de parcs eòlics fora d'Espanya, bàsicament acompanyant, en la majoria dels casos, promotors espanyols. Cal destacar cinc parcs eòlics als Estats Units que han suposat una potència instal·lada de 647 MW i la primera fase d'un projecte a Suècia que suposa una potència instal·lada de 4,8 MW.

Instal·lacions finançades durant l'any 2008

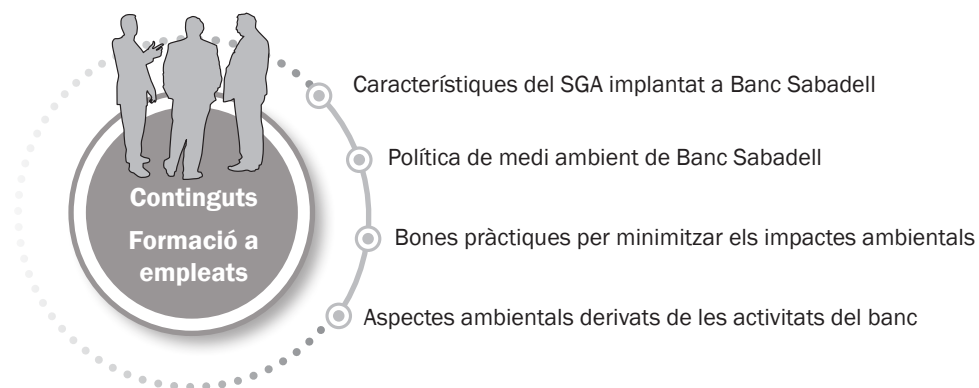
Font d'energia 2008	Nre. operacions	País	Potència instal·lada	Producció anual prevista
Eòlica	22	Espanya / EUA / Suècia	1.345,3 MW	3.893 Gwh/any
Planta termosolar	3	Espanya	149,9 MW	461 Gwh/any
Solar fotovoltaica	2	Espanya	67,4 MW	226 Gwh/any
Biomassa	2	Espanya	41 MW	306 Gwh/any
Hidroelèctrica	1	Espanya	2,8 MW	11 Gwh/any
TOTAL	30		1.652,1 MW	4.896 Gwh/any

Per a Banc Sabadell, el foment i la divulgació de les energies renovables són un compromís ferm, i per això, a més a més de finançar i invertir en aquest tipus de projectes, ha participat durant l'any en diferents esdeveniments dirigits a promocionar-los i que s'han concretat en diferents ponències sobre renovables, bàsicament eòlica i solar.

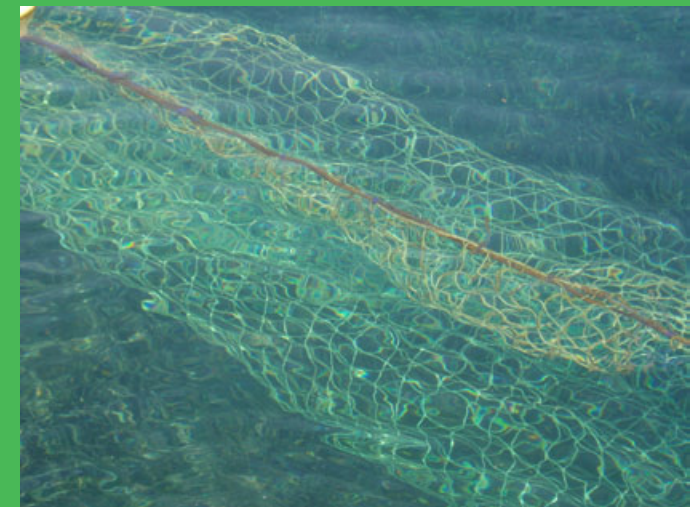
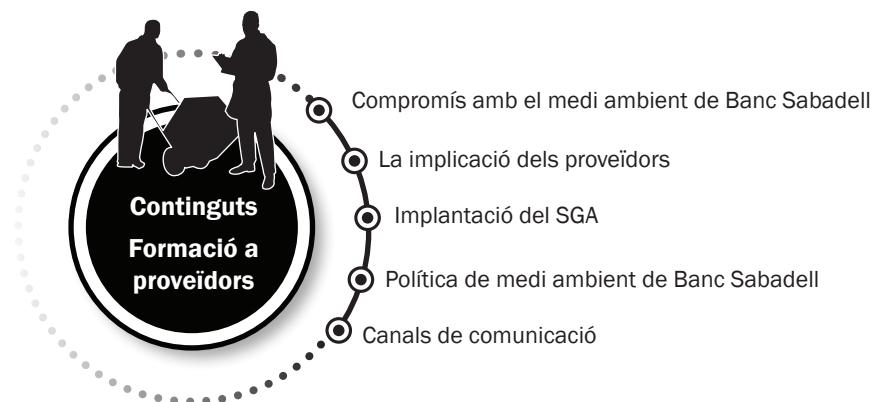
També s'ha patrocinat al màxim nivell l'Expo CO2, celebrat a Barcelona els dies 7 i 8 d'abril de 2008. Es tracta del principal fòrum d'anàlisi i debat a Espanya sobre les implicacions econòmiques, socials i empresarials del Protocol de Kyoto.

7.4 Comunicació i sensibilització ambiental

Per al correcte funcionament del sistema de gestió mediambiental calen el coneixement i la implicació de tot l'equip humà. Per això, pensem que la sensibilització ambiental de tota l'organització és un aspecte clau. Amb aquest objectiu, tota la plantilla té a la seva disposició un curs de formació en línia, que han realitzat de manera obligatòria els empleats de les seues corporatives certificades. Al final de cadascun dels mòduls que formen el curs, els empleats han de respondre a una sèrie de qüestions en relació amb els continguts explicats.



D'altra banda, a les seues certificades de Banc Sabadell, els proveïdors que desenvolupen activitats amb impacte ambiental reben una formació presencial sobre el SGA i la norma ISO 14001, amb la qual cosa garanteixen que realitzen les seves activitats amb el màxim respecte al medi ambient.



Maria Del Pilar Martinez Cañavate



Respecte a la comunicació ambiental a tota l'organització, es dissenya anualment un pla de comunicació ambiental amb l'objectiu de transmetre el compromís de Banc Sabadell amb el medi ambient i divulgar bones pràctiques a tots els empleats. El pla de comunicació ambiental del 2008 s'ha caracteritzat per la diversificació dels canals de comunicació amb els empleats.

Durant l'any s'ha editat una guia de bones pràctiques ambientals a l'oficina que es difondrà el 2009. Aquesta guia de bones pràctiques, que es presentarà a tota l'organització, és un element de divulgació d'una norma interna de treball ja vinculant i que recull recomanacions sobre aigua i eficiència energètica, bon ús del paper, residus i viatges de feina.

Pla de comunicació ambiental

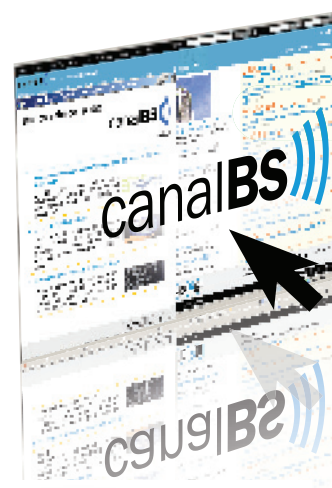
Diversificació de suports i aposta per l'ús del canal amb l'objectiu de desplegar al màxim les accions de comunicació ambiental



Revista d'empleats

Es publica en cada revista un article d'interès sobre medi ambient:

Campanya Dóna el teu mòbil, Compra verda, Programa Greenbuilding, El canvi climàtic, Un pas més en la ISO 14001, etc.



BS al Día + intranet RSC

Esdeveniments d'actualitat relacionats amb el medi ambient:

Expo Saragossa, Dia Mundial del Medi Ambient...

Càpsules de divulgació sobre el canvi climàtic:

Què és i com ens afecta? Quines en són les causes? Com es mesura? Què podem fer nosaltres?

Informació i formació sobre el SGA:

la funció de Comitè de Medi Ambient, la bústia de medi ambient (0901medioambiente@bancosabadell.com)



La sensibilització ambiental no només se cenyeix a l'àmbit dels professionals que treballen en aquesta entitat, sinó que Banc Sabadell també col·labora en projectes externs i d'abast global. Amb motiu de l'Exposició Internacional Expo Saragossa 2008 "Aigua i desenvolupament sostenible", Banc Sabadell s'ha sumat a Amigos de la Expo, participant així en aquest repte que requereix el compromís de tothom. L'entitat també va participar, l'abril del 2008, en el congrés europeu Expo CO2, organitzat per la Fundació Fòrum Ambiental i la Cambra de Comerç de Barcelona. Aquest esdeveniment ha acollit els experts més destacats en la matèria per debatre sobre la configuració d'una economia global del carboni i plantejar horitzons de futur.

07

08

Banc Sabadell

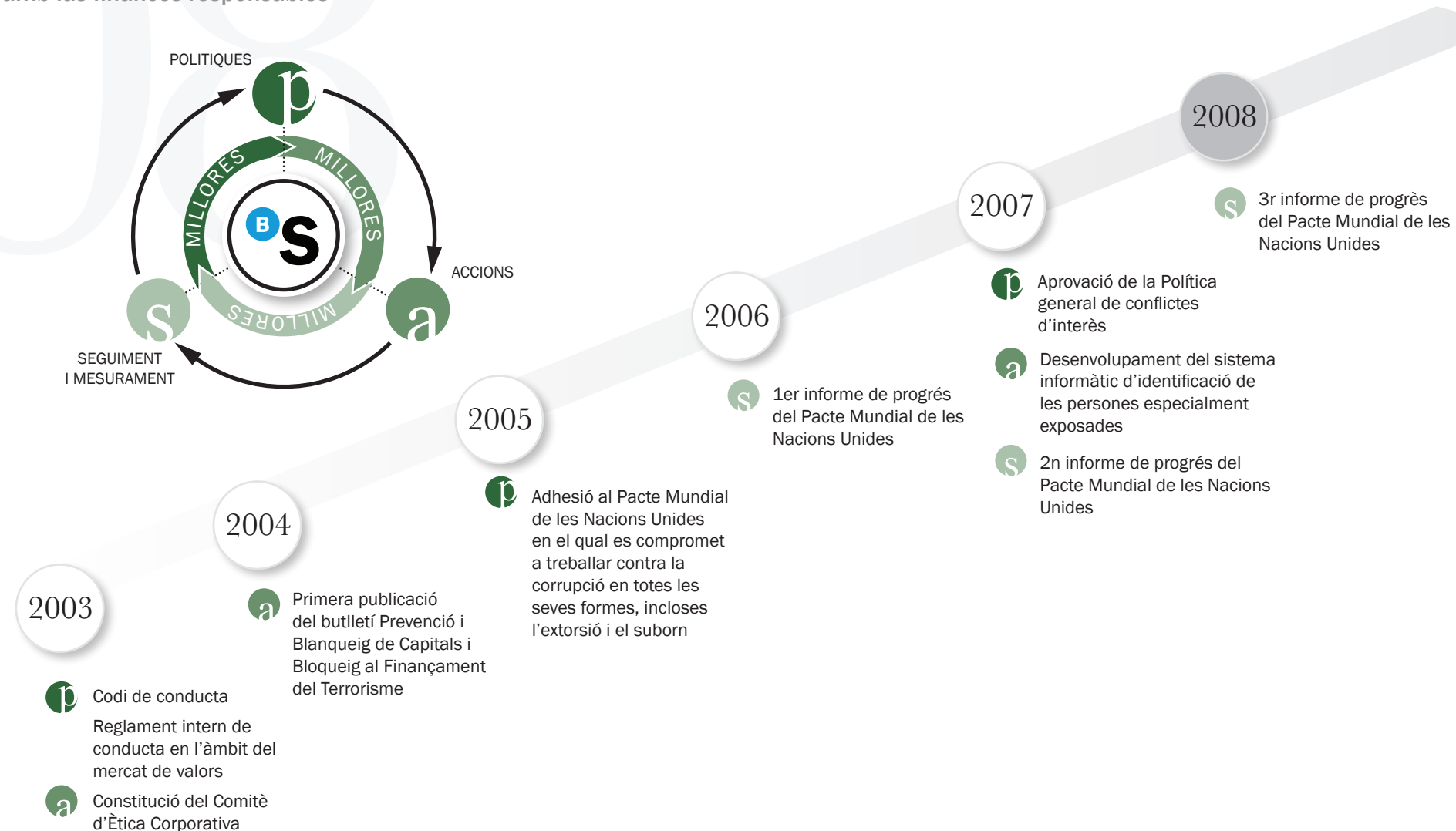
Finances responsables

Ètica i responsabilitat social

8. Finances responsables

Ètica i responsabilitat social

Programes clau desenvolupats pel Banc Sabadell en relació amb las finances responsables



Objectius 2008-2009

Durant l'exercici de 2008, Banc Sabadell va desenvolupar tot un programa de verificació de les mesures adoptades per a l'òptima protecció a l'inversor al mercat d'instruments financers.

Banc Sabadell té correctament implantats bons sistemes de control i detecció en la prevenció del blanqueig de capitals i en el bloqueig del finançament del terrorisme. Durant l'any 2009, Banc Sabadell sotmetrà novament els sistemes esmentats a un procés de desenvolupament i actualització amb la finalitat de seguir a la primera línia d'eficàcia en aquest àmbit. De la mateixa manera, l'any 2009 s'enfortirà el sistema de control del Reglament intern de conducta amb la incorporació de noves funcionalitats.



Mariano Rivera Vaquero



Finances responsables i altres grups d'interès

Ètica i responsabilitat social

Compliment estricte de totes les normes

8.1 Funció de compliment normatiu

8.2 Prevenció de blanqueig de capitals i
bloqueig al finançament del terrorisme

8.3 Control de mercat de valors i MIFID

8.4 Prevenció de pràctiques de corrupció

Pautes d'actuació per prevenir comportaments no ètics en
relació amb:

Banc Sabadell i els seus clients

Banc Sabadell i seus accionistes-
operacions en mercat de valors

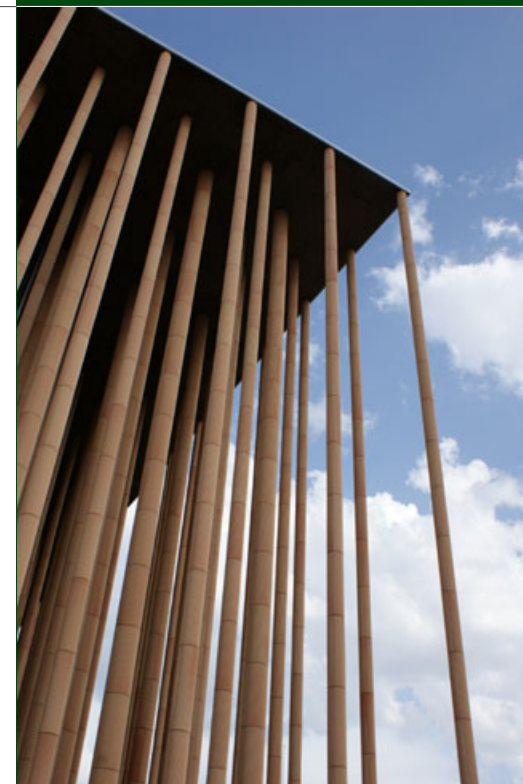
Banc Sabadell i seus proveïdors

8.1. Funció de compliment normatiu

La repercussió directa dels incompliments normatius i la pèrdua d'imatge davant del regulador, el mercat, els empleats, la clientela i els mitjans de comunicació estan impulsant la necessitat i la importància de gestionar el risc de compliment normatiu, entès com el risc de sancions legals o administratives, pèrdues financeres significatives o pèrdues de reputació per incompliment de lleis, regulacions, normes internes i codis de conducta aplicables a l'activitat bancària.

Conscient d'aquest fet, el grup té una funció de compliment normatiu amb la missió d'impulsar i procurar els més alts nivells de compliment normatiu i ètic, que gestiona el risc de compliment normatiu per minimitzar la possibilitat que aquest es produeixi, i assegurar que els incompliments que es puguin produir siguin identificats, reportats i solucionats amb agilitat.

Amb l'objectiu de portar a terme aquesta missió, el grup ha optat per un model de compliment normatiu centralitzat en la matriu amb descentralització de funcions en les filials i oficines de l'exterior. És un model flexible, focalitzat en el risc (*risk focus approach*), que s'adapta àgilment a l'estratègia del grup en cada moment i que aprofita les sinèrgies, especialment en aquells aspectes amb impactes complexos i globals que requereixen desenvolupaments tecnològics i que té com a repte principal l'homogeneïtzació dels nivells de control de compliment normatiu en el grup a través de l'establiment d'uns estàndards mínims de compliment obligat, amb independència de l'activitat o el país en el qual el grup desenvolupa l'activitat.



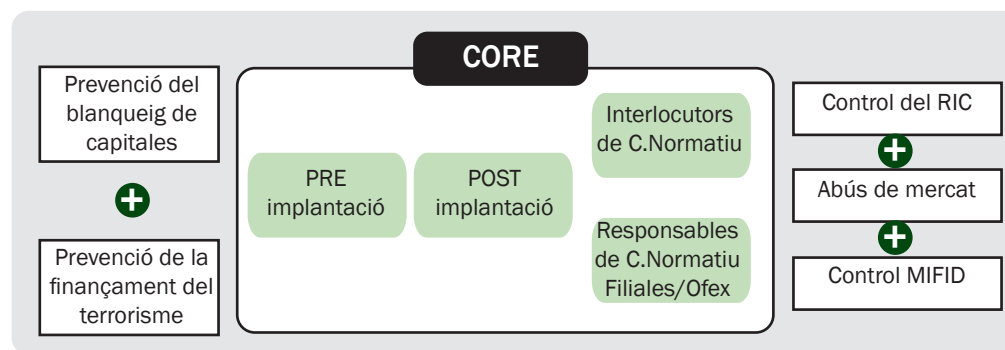
Marc Lopez Llopart



Aquest model es potencia i impulsa a través de dos elements principals:

- Un sistema de dependència matricial dels responsables de compliment normatiu ubicats en cadascuna de les filials i oficines de l'exterior (amb dependència funcional de la unitat central de Compliment Normatiu i jeràrquica del director de la filial/oficina de l'exterior) que reporten periòdicament a la unitat central i asseguruen el compliment de la legislació vigent, en tots els països i activitats en els quals opera.
- Una unitat central robusta que dóna serveis a tot el grup i que està evolucionant des d'un model orientat a la gestió de riscos específics envers un model de gestió global del risc de compliment normatiu. En aquest model, els processos principals (*core*) són la distribució i el control d'implantació de les noves normatives aplicables al grup, i el control focalitzat en el risc del correcte compliment de les normatives ja implantades. Aquesta metodologia *risk focus approach* classifica les normatives en funció dels riscos de compliment normatiu i reputacional associats i estableix el nivell de rigor i el programa control a executar per Compliment Normatiu en cada cas. La prevenció del blanqueig de capitals, la prevenció i el bloqueig al finançament del terrorisme, l'abús de mercat, el reglament intern de conducta i MiFID, per exemple, estan catalogats com d'alt risc i, per tant, requereixen un control directe i integral de Compliment Normatiu. Respecte a la resta de normatives, el programa de control s'articularà mitjançant una combinació de controls directes (via mostres) i indirectes a través d'indicadors de seguiment de cadascun dels riscos.

MODEL ORIENTAT A LA GESTIÓ GLOBAL DEL RISC D'INCOMPLIMENT



El grup utilitza una metodologia específica per seguir avançant en el compliment normatiu que gira a través de quatre eixos principals:

- Tecnologia per integrar el compliment normatiu en els processos operatius del grup i aconseguir màxims nivells d'implantació i assolir un alt nivell d'ajust a la legislació vigent.
- Formació/informació continuada a les persones afectades a través d'un pla de formació anual ajustat a les necessitats de cada moment i de cada col·lectiu amb l'objectiu de sensibilitzar, emfatitzar i aclarir conceptes en aquells àmbits més sensibles o d'especial risc.
- Procediments clars d'actuació, vitals per tal que les persones afectades sàpiguem com actuar en cada cas i per als dubtes o casos especials.
- Canals de comunicació eficients.

8.2. Prevenció del blanqueig de capitals i prevenció i bloqueig al finançament del terrorisme

El grup Banc Sabadell té una política definida i un rigorós procediment d'identificació, acceptació i coneixement dels seus clients per tal d'evitar que sigui utilitzat per a activitats de blanqueig de capitals o vinculades al finançament del terrorisme.

El grup disposa d'un òrgan de control intern i comunicació, presidit per l'interventor general, que vetlla pel compliment de la Llei de prevenció del blanqueig i la Llei del bloqueig al finançament del terrorisme en el grup, on estan representades totes les societats del grup que són subjectes obligats així com les àrees d'especial risc del banc.

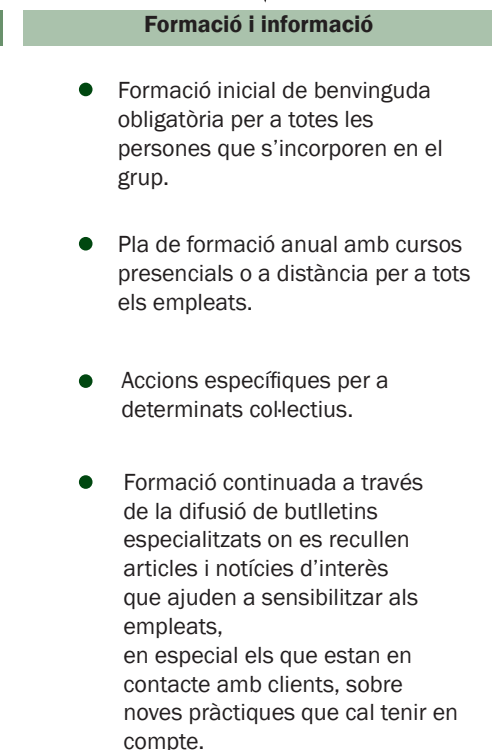
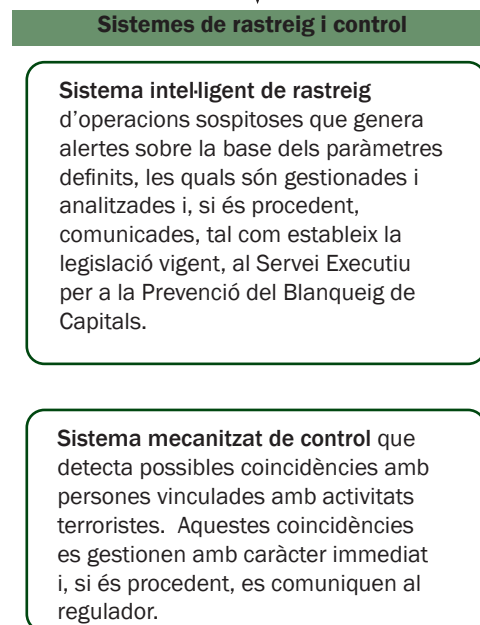
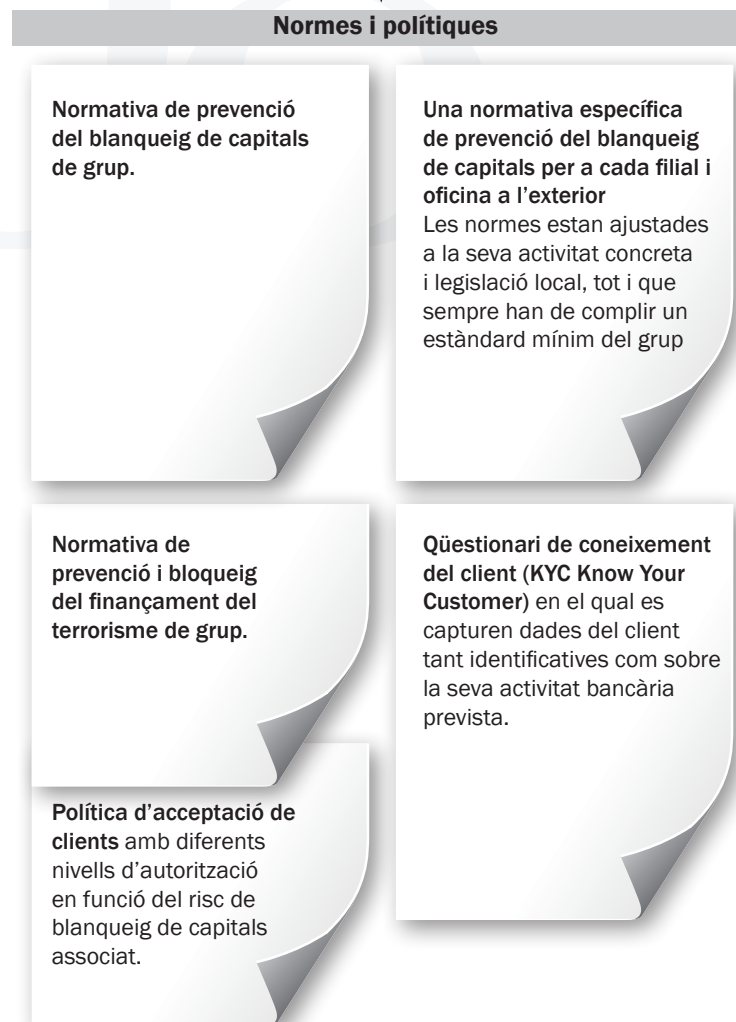
Respecte a la infraestructura de control, es disposa de:

- Una normativa de prevenció del blanqueig de capitals de grup i una d'específica per a cada filial que sigui subjecte obligat segons la llei espanyola, així com les filials i oficines a l'exterior. Aquestes normatives estan ajustades a la seva activitat concreta i a la legislació local, tot i que sempre han de complir amb l'estàndard mínim del grup.
- Una normativa de bloqueig al finançament del terrorisme de grup.
- Un qüestionari de coneixement del client (KYC - Know Your Customer) en el qual es capturen dades del client tant identificatives com sobre la seva activitat bancària prevista.
- Una política d'acceptació de clients amb diferents nivells d'autorització en funció del risc de blanqueig de capitals associat.
- Un sistema intel·ligent de rastreig d'operacions sospitoses que genera alertes sobre la base dels paràmetres definits, les quals són gestionades i analitzades i, si és procedent, comunicades, tal com estableix la legislació vigent, al Servei Executiu per a la Prevenció del Blanqueig de Capitals.
- Un sistema mecanitzat de control que detecta possibles coincidències amb persones vinculades amb activitats terroristes. Aquestes coincidències es gestionen amb caràcter immediat i, si escau, es comuniquen al regulador.
- El grup disposa d'una política de formació dirigida a tots els empleats que detalla les diverses línies d'actuació en aquest sentit, des de la formació de benvinguda obligatòria per a totes les persones que s'incorporen en el grup fins a un pla de formació anual amb cursos presencials o a distància per a tots els empleats, així com accions específiques per a determinats col·lectius. A més a més, periòdicament es difonen butlletins especialitzats on es recullen articles i notícies d'interès que ajuden a sensibilitzar els empleats, en especial els que estan en contacte amb clients, sobre noves pràctiques que cal tenir en compte.
- Un informe anual realitzat per un expert extern en el qual s'avaluen els procediments i els sistemes de control implantats.

Normes, sistemes y formació per a la prevenció del blanqueig de capitals i prevenció i bloqueig al finançament del terrorisme

Òrgan de Control Intern i Comunicació (OCIC)
Presidit per l'intendent general

La Direcció de Compliment Normatiu és el braç operatiu del Comitè que actua per delegació expressa, gestionant i controlant directament els riscos de compliment associats



8.3 Control del mercat de valors i MiFID

El grup Banc Sabadell està compromès amb l'obligació de salvaguarda de la integritat dels mercats, atès que presta tota mena de serveis relacionats amb operacions en els mercats de valors i que cotitza a la borsa espanyola. El grup, d'acord amb la normativa aplicable, assumeix el compromís de vetllar per la transparència dels mercats, la correcta formació dels seus preus i la protecció de l'inversor mitjançant la implantació de procediments d'actuació, el desenvolupament d'aplicatius informàtics de gestió i control i impartint cursos de formació a les persones afectades.

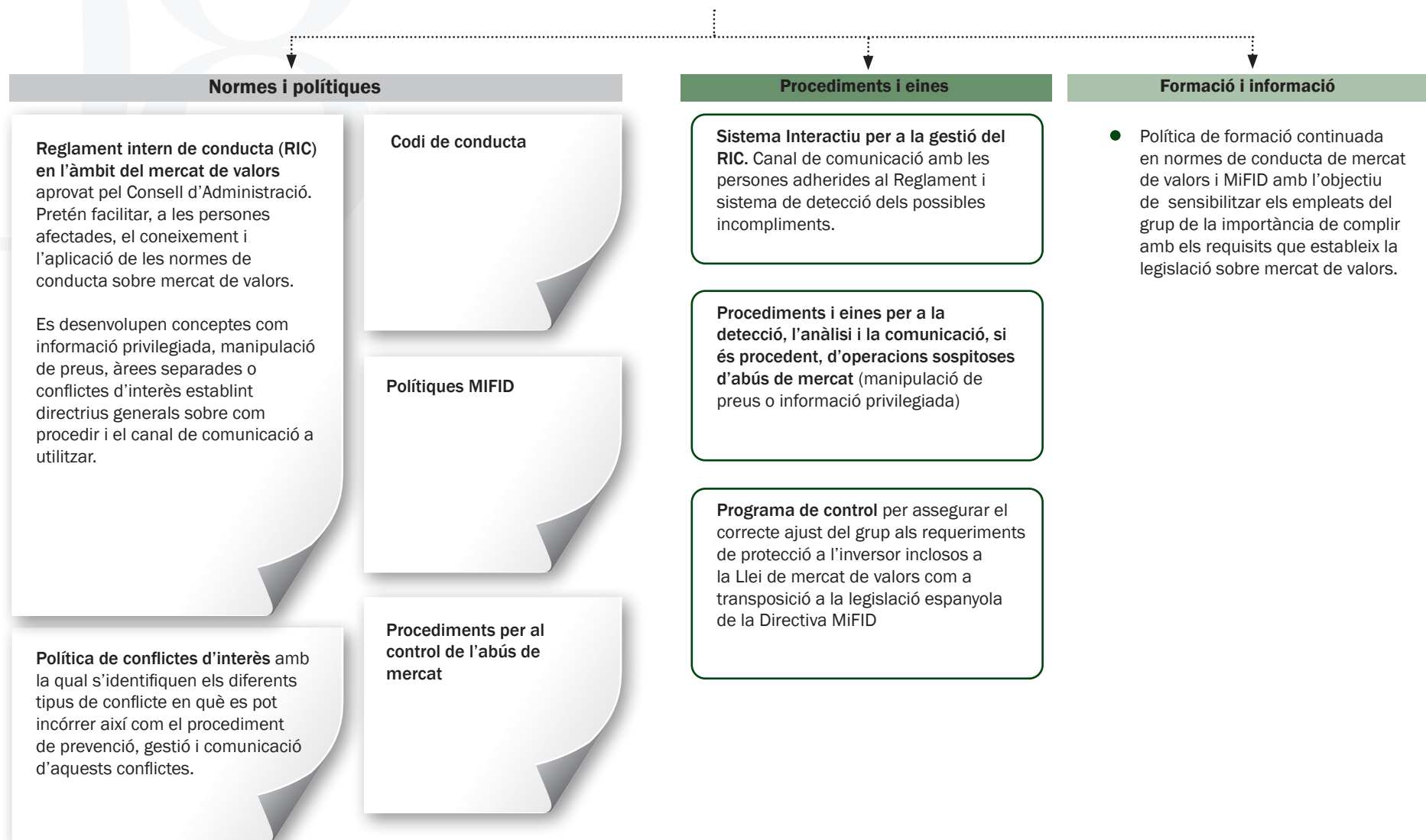
El Comitè d'Ètica Corporativa, presidit per l'interventor general, és l'òrgan de control i seguiment que vetlla pel compliment en el grup de les normes de conducta del mercat de valors i del codi general de conducta. La Direcció de Compliment Normatiu és el braç operatiu d'aquest comitè, que actua per delegació expressa, gestionant i controlant directament els riscos de compliment associats.

El grup disposa de:

- Un reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors aprovat pel Consell d'Administració que pretén facilitar, a les persones afectades, el coneixement i l'aplicació de les normes de conducta sobre mercats de valors. S'hi desenvolupen conceptes com ara informació privilegiada, manipulació de preus, àrees separades o conflictes d'interès establint directrius generals sobre com procedir i el canal de comunicació que cal utilitzar. Es disposa d'una eina que facilita la comunicació i la detecció de possibles incompliments.
- Una política de conflictes d'interès amb la qual s'identifiquen els diferents tipus de conflicte en què es pot incórrer així com el procediment de prevenció, gestió i comunicació d'aquests conflictes.
- Procediments i eines per a la detecció d'operacions sospitoses d'abús de mercat (manipulació de preus o informació privilegiada). Aquestes operacions són analitzades i, si és procedent, es comuniquen d'acord amb la legislació vigent a la Comissió Nacional del Mercat de Valors.
- Desenvolupament de les corresponents normatives internes de gestió de la informació privilegiada i de comunicació d'operacions sospitoses.
- Programa de control per vigilar el correcte ajust del grup als requeriments de protecció a l'inversor inclosos en la Llei del mercat de valors com a transposició a la legislació espanyola de la Directiva MiFID.
- Implantació de la política d'execució i gestió d'ordres, la política d'externalització i la política de salvaguarda d'instruments financers.
- Establiment dels procediments necessaris per tal d'assegurar l'obtenció dels tests de conveniència/idoneïtat per establir una correcta classificació del client i assegurar una inversió correcta d'acord amb el seu perfil d'inversió.
- Política de formació continuada en MiFID i normes de conducta del mercat de valors.

Normes, sistemes y formació del control del mercat de valors i MiFID

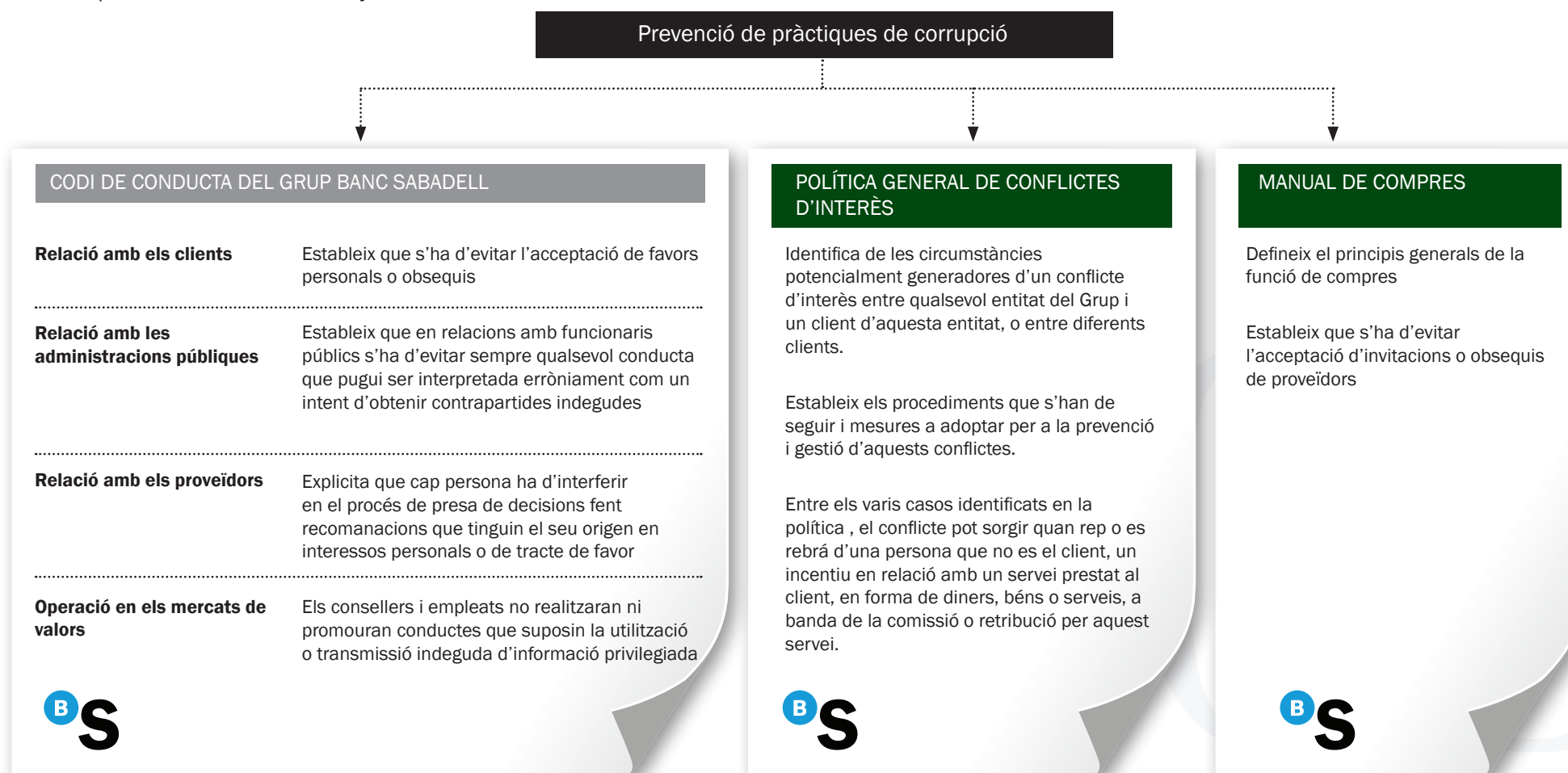
Comitè d'Ètica Corporativa
Presidit per l'interventor general. Òrgan de Control i Seguiment
La Direcció de Compliment Normatiu és el braç operatiu del Comitè que actua per delegació expressa, gestionant i controlant directament els riscos de compliment associats



8.4 Prevenció de pràctiques de corrupció

En el Codi de conducta de Banc Sabadell s'estableixen pautes d'actuació per prevenir comportaments corruptes. El Comitè d'Ètica Corporativa és l'òrgan responsable del compliment del Codi de conducta i d'atendre les consultes, les inquietuds i els conflictes que puguin sorgir en relació amb el compliment dels preceptes del propi Codi.

Tot això es complementa amb normes específiques que regulen totes les activitats més exposades a aquests riscos, articulant sistemes operatius i de control que eviten situacions no desitjades.



09

Informació addicional

9. Informació addicional

Procés d'elaboració de la Memòria de RSC

Abast de la Memòria

Els continguts d'aquesta Memòria anual de Responsabilitat Social Corporativa corresponen al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2008. La publicació d'aquest document es va iniciar l'any 2003 i des d'aleshores es distribueix conjuntament amb l'Informe anual de gestió i l'Informe anual de Govern Corporatiu i és accessible a través del web corporatiu de Banc Sabadell (www.bancosabadell.com).

Per definir el contingut d'aquest informe, l'entitat es basa en els principis de materialitat, participació dels grups d'interès, context de sostenibilitat i exhaustivitat, tal com estableix la guia G3 del Global Reporting Initiative.

Materialitat

Seguint el principi de materialitat, s'ha procurat que la informació presentada en aquest informe cobreixi aquells aspectes i indicadors que reflecteixen els impactes socials, ambientals i econòmics significatius de l'organització.

Participació dels grups d'interès

Banc Sabadell té molt presents els grups d'interès en la definició de continguts de la Memòria.

En el primer capítol de la Memòria, que defineix el perfil de l'entitat, s'hi inclou un apartat on s'explica el procés de reflexió que es va realitzar per identificar la missió, la visió, els valors i els diferents grups d'interès significatius per a la companyia i els canals de diàleg per conèixer les necessitats de cadascun d'ells i desenvolupar les solucions de millora per tal de poder satisfer en un grau més elevat les expectatives de totes les parts.

La Memòria dedica un capítol a cadascun dels grups d'interès, en el qual es procura explicar com l'organització dóna resposta a les expectatives i interessos de cadascun d'ells, buscant sempre l'equilibri entre totes les parts.

S'ha inclòs un mapa de relació amb altres grups d'interès per representar gràficament la sinergia entre els programes de responsabilitat social.

Cada any es tenen en compte els suggeriments dels grups d'interès rebuts mitjançant els diferents canals de comunicació, de les agències de rating, de la Xarxa espanyola del Pacte Mundial i del GRI per tal de millorar tant els continguts com el format de la Memòria.

Aquest any, amb l'objectiu d'implicar els empleats en l'elaboració de la Memòria, donar a conèixer els programes de responsabilitat social a tota la plantilla i provocar el debat sobre aspectes de millora, s'ha organitzat un concurs de fotografia per il·lustrar els temes desenvolupats en cada capítol. Les fotografies publicades en aquest informe van ser seleccionades i premiades per un jurat.

Context de sostenibilitat

S'ha pres en consideració el context de sostenibilitat, procurant presentar la contribució de l'entitat a la millora de les condicions socials, ambientals i econòmiques tant en l'àmbit local com en el global.

Principi d'exhaustivitat

Finalment, complint amb el principi d'exhaustivitat, s'ha procurat també que l'abast, la cobertura i el període de la Memòria siguin òptims per reflectir els impactes socials, ambientals i econòmics derivats de l'activitat de l'organització durant l'any 2008.

La informació presentada en aquest informe cobreix l'activitat financera de tot el grup Banc Sabadell i, en els casos en què excepcionalment la cobertura sigui parcial, aquesta es detalla explícitament.

Verificació externa

Per tal d'assegurar la veracitat de la informació publicada en aquesta Memòria, s'ha gaudit de la col·laboració de la Direcció d'Auditoria Interna de Banc Sabadell, que disposa d'un pla d'auditoria per a tots els processos del banc.

Així mateix, una empresa certificadora externa (Bureau Veritas Certification) ha portat a terme una verificació, la qual ha tingut en compte tant la veracitat dels continguts de la Memòria com la materialitat i la rellevància de la informació publicada i l'adequació a la nova guia G3 de GRI. L'auditoria ha constatat de dos jornades de verificació in situ, a les oficines del banc mateix. L'informe de verificació està disponible per a totes les persones interessades i es pot sol·licitar enviant un correu electrònic a rsc@bancsabadel.com.



Tot el procés ha estat revisat finament per GRI, que ha verificat el nivell A+ en l'elaboració d'aquesta Memòria d'acord amb les directrius de la Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat de GRI (G3) publicada el 2006.

	Nivell d'aplicació de la Memòria	C	C+	B	B+	A	A+
CONTINGUTS BÀSICS	OUTPUT 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	Memòria verificada de manera externa	Informació sobre cada criteri llistat per al nivell C més: 1.2 3.0 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Memòria verificada de manera externa	Menys requisits que el nivell A	Memòria verificada de manera externa
	OUTPUT G3 Enfocament de gestió	No cal		Enfocament de gestió per cada categoria d'indicador		Enfocament de gestió per cada categoria d'indicador	
	OUTPUT G3 Indicadors d'acompliment Suplements sectorials indicadors d'acompliment	Informació sobre un mínim de 10 indicadors d'acompliment, incloent-hi almenys un de cada de: econòmic, social i mediambiental		Informació sobre un mínim de 20 indicadors d'acompliment, incloent-hi almenys un de cada de: econòmic, mediambiental, drets humans, pràctiques laborals, societat, responsabilitat sobre productes		Informació sobre cada indicador principal de G3 i de suplements sectorials* tenint en compte que el principi de materialitat sigui en a) informant sobre l'indicador o b) explicant els motius d'emissió	

* Suplements sectorials en versió final.

Banc Sabadell	A+
Revisat per Bureau veritas	✓
Revisat per GRI	✓



Codis, polítiques i normes internes en relació amb els grups d'interès

Banc Sabadell i seus accionistes	Codi de conducta, polítiques, reglaments i protocols	Aspectes clau	Disponibilitat
	Codi de conducta	Determina els principis ètics que han de presidir les relacions amb els accionistes.	Web corporatiu
	Reglament intern de conducta del grup Banc Sabadell en l'àmbit del mercat de valors	Sotmet a obligacions especials els administradors i els empleats amb una feina relacionada amb el mercat de valors per tal d'evitar conductes que suposin utilització o transmissió de la informació privilegiada i donar prioritat als legítims interessos dels clients.	Web corporatiu
	Política d'accionistes i inversors	Transparència informativa als accionistes, política de retribució del capital, política d'estricta compliment amb les regulacions.	Web corporatiu
	Estatuts de Banc Sabadell	Objecte del banc, drets dels accionistes i regles per les quals es regeix la societat.	Web corporatiu
		Règim i administració de la Junta General d'Accionistes i Consell d'administració.	
	Reglament de la Junta General d'Accionistes	En relació amb la junta: Finalitat, competència, convocatòria, publicitat de la convocatòria, propostes d'acord presentades pels accionistes, drets d'assistència i representació, votacions, actes...	Web corporatiu
		Dret de representació a la Junta i exercici del dret d'informació. Existeixen dos documents separats al respecte.	
	Reglament del Consell d'Administració	Finalitat, missió, composició, estructura, retribució, deures i relacions del Consell d'Administració	Web corporatiu
	Reglament de la Comissió d'Auditoria i Control	Objecte, competències, funcions, subjecte de les activitats, composició, designació i cessament dels membres, funcionament, relacions, facultats i obligacions.	Web corporatiu

Banc Sabadell i la societat	Codi de conducta polítiques, reglaments i protocols	Aspectes clau	Disponibilitat
	Política d'acció social	Compromís de col·laboració de Banc Sabadell amb el desenvolupament social general Intenció social i cultural dels projectes Actuacions en els àmbits socials i culturals.	Web corporatiu
	Manual de patrocini i mecenatge	Defineix els criteris d'actuació i procediment de l'aprovació i de negació dels projectes	Intranet corporativa (ús intern)

09

Banc Sabadell i els seus clients	Codi de conducta polítiques, reglaments i protocols	Aspectes clau	Disponibilitat
	Codi de conducta	Determina els principis ètics que han de presidir les relacions amb els nostres clients.	Web corporatiu
	Política de client	Utilització d'un llenguatge clar i concret en processos de venda i promoció de productes i serveis i en documents contractuals Compromís de no-discriminació Relació basada sobre principis de transparència, honestedat i fiabilitat.	Web corporatiu
	Política de qualitat	Incrementar proposta de valor a través de productes i serveis lliures de cost de no qualitat.	Intranet corporativa (ús intern)
	Reglament per a la defensa dels clients i usuaris financers del grup Banc Sabadell	Garanteix la defensa dels clients i usuaris del grup Banc Sabadell Regula el funcionament del: -Servei d'Atenció al Client (SAC) -Defensor del Client i Partícip (Defensor)	Web de cadascuna de les marques i a petició del client a les oficines
	Protocol de relació amb el client	Recull els principis sobre la manera com volem relacionar-nos amb els clients.	Intranet corporativa (ús intern)
	Decàleg de bon servei	Estableix els principis relatius als criteris de servei que es dona als clients.	Intranet corporativa (ús intern)
	Protocol de relació amb el client intern	Complementari al protocol de relació amb el client extern.	Intranet corporativa (ús intern)
	Manual de qualitat	Document que recull els requisits de la ISO 9001:2000.	Intranet corporativa (ús intern)
	Codi ètic del Manual d'estil de comunicació del grup	Principis ètics que regeixen la comunicació publicitària en el grup i els continguts dels anuncis Es refereix a les legislacions vigents en aquest camp: Directiva del Consell d'Europa 84/450/CEE en matèria de publicitat Règim bàsic de la publicitat a Espanya, Llei 34/1988 Normatives de les diferents comunitats autònomes	Intranet corporativa (ús intern)

Banc Sabadell i els seus empleats	Codi de conducta polítiques, reglaments i protocols	Aspectes clau	Disponibilitat
	Codi de conducta	Determina els principis ètics que han de presidir les relacions amb les persones	Web corporatiu
	Política de recursos humans	Estil de direcció coherent amb els valors del grup. Política activa de prevenció de riscos laborals. Potenciar la formació contínua. Conciliació de la vida laboral i familiar	Web corporatiu
	Pla d'igualtat	S'està treballant de manera conjunta amb els sindicats en la seva aprovació	En fase d'esborrany. D'ús exclusiu de la comissió per a la igualtat entre homes i dones
	Pla de prevenció de riscos laborals	Difondre una cultura comuna en matèria de prevenció de riscos laborals	Intranet corporativa (ús intern)
	XXI Conveni Col·lectiu de Banca	Els punts més destacats d'aquest acord són els increments i millores salarials i una sèrie de millores en matèria d'igualtat i conciliació de la vida familiar i laboral	Intranet corporativa (uso interno)
	Pla director de comunicació interna	Té com a objectiu millorar els vincles dels empleats amb l'empresa.	Intranet corporativa (uso interno)

Banc Sabadell i els seus proveïdors	Codi de conducta polítiques, reglaments i protocols	Aspectes clau	Disponibilitat
	Codi de conducta	Determina els principis ètics que han de presidir les relacions amb els proveïdors	Web corporatiu
	Codi de conducta de proveïdors	Determina els principis ètics que han de respectar els proveïdors de Banc Sabadell	En fase d'aprovació
	Política de proveïdors	Les relacions amb els proveïdors han de perseguir el benefici mutu, evitant l'oportunisme i l'exclusivitat de compra sempre dins de la legislació vigent de defensa de la competència	Web corporatiu
	Manual de compres	Manual que defineix els diferents aspectes del procés de contractació	Intranet corporativa (ús intern)

Banc Sabadell i el medi ambient	Codi de conducta polítiques, reglaments i protocols	Aspectes clau	Disponibilitat
	Codi de conducta	Determina els principis ètics que han de presidir les relacions amb l'entorn i la responsabilitat social corporativa	Web corporatiu
	Política de medi ambient	Minimitzar els possibles impactes mediambientals derivats dels processos, les instal·lacions i els serveis producte de l'activitat de Banc Sabadell.	Web corporatiu
	Manual del sistema de gestió del medi ambient	Describeix tots els aspectes relacionats amb el sistema de gestió del medi ambient del grup Banc Sabadell	Intranet corporativa (ús intern)
	Protocol de bones pràctiques ambientals en tasques administratives	Describeix l'operativa que cal seguir en les tasques administratives perquè s'executin amb respecte envers el medi ambient	
	Procediment d'identificació dels requisits legals i altres requisits i avaluació del compliment	Estableix la sistemàtica per a la identificació, el manteniment i el registre dels requisits aplicables i l'avaluació del seu compliment	
	Protocol de control operacional del sistema de gestió ambiental	Procediment que assegura que els elements de l'SGMA es realitzen en condicions controlades segons els requisits aplicables	
	Pla d'emergències ambientals	Describeix l'actuació que cal seguir davant de situacions d'emergència ambiental	
	Protocol de realització de comunicacions en relació amb el sistema de gestió ambiental	Estableix la sistemàtica que cal seguir per a la comunicació interna i externa en temes ambientals	

Finances responsables	Codi de conducta polítiques, reglaments i protocols	Aspectes clau	Disponibilitat
	Codi de conducta	Estableix les pautes d'actuació per evitar pràctiques de corrupció en relació amb clients, funcionaris públics i proveïdors en les operacions en els mercats de valors	Web corporatiu
	Reglament intern de conducta en l'àmbit de mercat de valors	Pretén facilitar el coneixement i l'aplicació de les normes de conducta sobre mercat de valors Es desenvolupen conceptes com informació privilegiada, manipulació de preus i conflictes d'interès establint directrius generals sobre com procedir i el canal de comunicació que cal fer servir	Web corporatiu
	Declaració general sobre les polítiques de prevenció del blanqueig de capitals	Detalla els principals elements de la política de prevenció del blanqueig de capitals i bloqueig del finançament del terrorisme: identificació i coneixement dels clients, òrgan de control, procediments interns, etc.	Web corporatiu
	Normativa de prevenció del blanqueig de capitals del grup	Normativa legal de referència, política d'acceptació de clients, òrgan de control	Intranet corporativa (ús intern)
	Normes específiques de prevenció del blanqueig de capitals per a cada filial i oficines a l'exterior	Normativa legal de referència, política d'acceptació de clients, òrgan de control	Intranet corporativa (ús intern)
	Política i procediments per a la prevenció del finançament del terrorisme	Identificació de les persones i entitats vinculades a grups o organitzacions terroristes, procediment d'actuació, òrgan de control	Intranet corporativa (ús intern)
	Polítiques d'acceptació de clients	Estableix diferents nivells d'autorització en funció del risc de blanqueig de capitals associat	Intranet corporativa (ús intern)
	Política general de conflictes d'interès	S'identifiquen els diferents tipus de conflictes en què es pot incórrer així com el procediment de prevenció, gestió i comunicació d'aquests conflictes	Intranet corporativa (ús intern)
	Qüestionari de coneixement de clients (KYC - Know Your Customer)	Es capturen les dades del client tant identificatives com sobre la seva activitat bancària prevista	Web corporatiu
	Procediments MiFID	Procediment de registre, classificació i informació a clients sobre productes MiFID	Intranet corporativa (ús intern)

Indicadors de sostenibilitat

La taula que es desplega a continuació recull tots els indicadors presentats en aquesta Memòria, aportant aspectes significatius de la relació de Banc Sabadell amb cadascun dels seus grups d'interès.

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	GRI G3	2008	2007	2006
Accionistes	Accessibilitat					
	Audiència mitjana en els actes realitzats a través de webcasting	connexions/any	4.7,4.10	301	109	65
	Nombre d'accionistes adherits a BS Compte Accionista	nombre	4.7,4.10	23.597	23.223	21.832
	Canales de comunicació					
	Nombre d'analistes que cobreixen l'acció del banc	nombre	4.7,4.10, 2.8	30	29	30
	Nombre de ciutats en les quals s'han realitzat visites a inversors	nombre	4.7,4.10, 2.8	12	12	16
	Nombre total de visites a inversors	nombre	4.7,4.10, 2.8	382	292	328
	Estructura del capital social					
	Accions	nombre	4.1, 4.7,4.10, 2.8	1.200.000.000	1.224.013.680	1.224.013.680
	Accionistes	nombre	4.1, 4.7,4.10, 2.8	88.289	80.669	67.633
	Accionistes privats	%	4.1, 4.7,4.10, 2.8	57,6	57,2	55,3
	Inversors institucionals	%	4.1, 4.7,4.10, 2.8	42,4	42,8	44,7
	Solvència					
	Benefici atribuït al grup per acció	EUR	4.7,4.10, 2.8	0,56	0,64	0,41
	Dividend per acció	EUR	4.7,4.10, 2.8	0,28	0,28	0,21
	Eficiència (despeses gen. d'admin. sobre marge brut)	%	SOC2, EC1	43,97	47,00	
	Ràtio BIS	%	SOC2, EC1	9,78	10,87	11,42
	Ràtio de cobertura de morosos	%	SOC2, EC1	106,93	394,29	466,56
	Ràtio de morositat	%	SOC2, EC1	2,35	0,47	0,39
	Rendibilitat per dividend	%	4.7,4.10, 2.8	5,77	3,78	2,45
	Rendibilitat sobre ATM (ROA)	%	SOC2, EC1	0,85	1,08	1,48
	Rendibilitat sobre RRPP (ROE)	%	SOC2, EC1	16,16	20,4	28,1
	Tier I	%	SOC2, EC1	7,28	7,22	7,33
	Valor de cotització de l'acció	EUR	4.7,4.10, 2.8	4,85	7,41	8,48
	Valor màxim de cotització de l'acció	EUR	4.7,4.10, 2.8	7,39	9,50	8,54
	Valor mínim de cotització de l'acció	EUR	4.7,4.10, 2.8	4,6	6,38	5,51
Transparència	Accionistes que van utilitzar la delegació de vot electrònica	nombre	4.7,4.10, 2.8	78	132	810
	Capital representat en les juntes, en representació	%	4.4	66,63	64,9	53,1
	Capital representat en les juntes, en total	%	4.4	70,68	74,7	73,2
	Capital representat en les juntes, presència física	%	4.4	4,05	9,9	20,1

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	GRI G3	2008	2007	2006
Societat	Import donat a ONG a través dels BS Punts	EUR	SOC1	50.307,88	53.158	50.122
	Cessió de comissió de la societat Urquijo Cooperación SICAV	%	AM3	0,60	0,60	0,60
	Cessió de comissió de la societat Urquijo Cooperació SICAV	EUR	AM3	89.934,97	93.376,24	97.243,76
	Cessió de comissió de gestió a ONG del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	%	AM3	0,35	0,35	0,35
	Cessió de Comissió de gestió a ONG del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	EUR	AM3	199.028,68	190.488,81	40.722
	Nombre de participants de la societat Urquijo Cooperación SICAV	nombre	AM3	101	104	112
	Nombre de participants del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	nombre al tancament de l'any	AM3	205	567	1.182
	Patrimoni de la societat Urquijo Cooperación SICAV	EUR	AM3	8.885.941,65	14.658.145,99	16.647.951,50
	Patrimoni del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	en EUR a tancament de l'any	AM3	4.311.142,37	25.238.116,82	83.665.149,61
	Patrimoni Pla de Pensions Ètic i Solidari	EUR	AM3	3.886.934	4.612.921	4.312.380
	Nombre de plans del Pla de Pensions Ètic i Solidari	nombre	AM3	749	764	748
	Cessió de comissió de gestió a projectes de desenvolupament i ajuda humanitària del Pla de Pensions Ètic i Solidari	EUR	AM3	21.696,65	12.674,91	12.000
	Aportacions destinades a acció social per àmbit	%	SO1, SOC1	gràfic		
Acció social	Import destinat a acció social	EUR	SO1, SOC1	3.867.999	3.957.758	3.213.381

099

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	GRI G3	2008	2007	2006
Accessibilitat	Accessos a pàgines per Internet	en milions	EN18, EN26	490	445	354
	Nivell d'accessibilitat de banca telefònica	%	EN18, EN26	87,32%	92,53%	92%
	Nombre de clients que disposen de correspondència virtual	en milers	EN18, EN26	100	94	78
	Nombre de clients que disposen de missatgeria mitjançant SMS (BS Mòbil)	nombre	EN18, EN26	213.504	190.730	100.292
	Nombre de contractes d'empreses	nombre	EN18, EN26	181.943	166.595	129.380
	Nombre de contractes de particulars	nombre	EN18, EN26	775.860	713.703	626.954
	Nombre de correus electrònics gestionats	en milers	EN18, EN26	83	102	111
	Nombre de documents visualitzats en el web de client	en milers	EN18, EN26	10.539	8.875	6.133
	Nombre de trucades ateses via telefònica	en milers	EN18, EN26	755	761	702
	Nombre de missatges telemàtics emesos a clients a través de BS Mòbil	en milers	EN18, EN26	4.304	3.602	1.115
	Nombre d'operacions d'empreses	en milers	EN18, EN26	54.547	52.521	49.765
	Nombre d'operacions de particulars	en milers	EN18, EN26	1.726	1.588	1.606
	Nombre d'operacions o processos disponibles en el web de clients	nombre	EN18, EN26	522	497	470
	Nombre d'operacions i consultes efectuades via telefònica	en milers	EN18, EN26	645	755	983
	Nombre de portals a Internet per a clients	nombre	EN18, EN26	19	17	12
	Nombre de transaccions realitzades per Internet	en milions	EN18, EN26	216	185	152
Satisfacció	Clients que segueixen confiant en Banc Sabadell	%	PR5	90%	90,9%	
	Satisfacció global de clients amb Banc Sabadell	1 al 7	PR5	5,78	5,82	5,87
	Satisfacció global de clients amb el gestor	1 al 7	PR5	5,91	6,01	5,97
	Satisfacció global de clients amb l'oficina	1 al 7	PR5	5,96	6,00	5,97
	Índex global d'auditories telefòniques	1 al 7	PR5	6,41	6,36	6,39
	Resultat global de Mystery Shopper	1 al 7	PR5	6,15	6,09	6,00
	Rànquing de qualitat objectiva en les xarxes comercials	1 al 10	PR5	7,66	7,82	7,65
Servei d'atenció	Distribució: percentatge de queixes	%	PR5	58%	53%	55%
	Distribució: percentatge de reclamacions	%	PR5	42%	47%	45%
	Nombre total de queixes i reclamacions gestionades pel SAC	nombre	PR5	2.116	1.809	1.608
	Resolucions SAC a favor de Banc Sabadell	%	PR5	64%	54%	51%
	Resolucions SAC mitjançant acords amb el client	%	PR5	3%	5%	6%
	Resolucions SAC parcialment favorables al client	%	PR5	8%	11%	13%
	Resolucions SAC a favor del client	%	PR5	25%	30%	30%
	Temps mitjà de resposta de complexitat alta	dies	PR5	30,92	27,57	24,89
	Temps mitjà de resposta de complexitat baixa	dies	PR5	6,73	6,17	6,08
	Temps mitjà de resposta de complexitat mitjana	dies	PR5	7,95	11,45	11,12
Transparència	Sancions	EUR	S08	12.601,01	69.101,21	0,00

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	GRI G3	2008	2007	2006
Empleats/ades	Perfil de la plantilla	Plantilla mitjana equivalent	LA1, INT7	10.122	10.191	9.843
		Percentatge de contractes indefinits	INT2, LA1, LA2	99	94	94
		Percentatge de la plantilla de Banc Sabadell que promociona	LA1, LA3, INT7	13,46	12,27	-
		Creació anual de llocs de treball	LA1, INT7	313	227	227
		Edat mitjana de la plantilla	LA1, INT7	42	41	41
		Antiguitat mitjana de la plantilla	LA1, INT7	17,6	17,0	18
		Distribució d'empleats per edat i gènere	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7	taula/gràfic	-	-
		Distribució d'empleats per antiguitat i gènere	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7	taula/gràfic	-	-
		Nombre d'empleats en xarxa nacional	LA1, INT7	9.631	9.966	9.933
		Distribució de la plantilla per comunitats	LA1, INT7	taula/gràfic	-	-
		Nombre d'empleats en xarxa exterior	LA1, INT7	298	271	136
		Distribució de persones a la xarxa internacional	LA1, INT7	taula/gràfic	-	-
	Relacions laborals	Baixes per acomiadament	LA1, LA2	0,34	0,34	0,24
		Baixes per finalització de contracte	LA1, LA2	0,51	1,26	0,83
		Baixes per prejubilació i jubilació	LA1, LA2	0,04	0,28	-
		Percentatge de baixes totals	LA1, LA2	3,19	5,20	3,90
		Baixes totals	LA1, LA2	307	530	-
		Baixes voluntàries	LA1, LA2	2,29	3,32	2,82
	Selecció i promoció	Promoció interna de personal. Percentatge de dones	LA1, INT7	57	-	-
		Promoció interna de personal. Percentatge d'homes	LA1, INT7	43	-	-
		Promoció interna de personal. Mitjana d'edat	LA1, INT7	36	-	-
		Personal de nova incorporació. Percentatge de dones	LA1, INT7	51	-	-
		Personal de nova incorporació. Percentatge d'homes	LA1, INT7	49	-	-
		Personal de nova incorporació. Mitjana d'edat	LA1, INT7	31	28	-
		Curriculums rebuts	INT2, LA1, LA2	12.488	20.100	16.247
		Nombre de becaris que han realitzat pràctiques	LA1, LA2, LA3, LA13, LA14, HR4, INT2, INT6, INT7	201	187	-
	Formació	Formació dins de l'horari laboral	LA10, LA11, LA12	70	70	70
		Hores de formació per empleat	LA10, LA11, LA12	29	24	28
		Inversió en formació per empleat	LA10, LA11, LA12	356,92	348,91	335,26
		Percentatge de personal que ha rebut formació	LA10, LA11, LA12	94	95	91
		Accions formatives anuals	LA10, LA11, LA12	48.738	60.300	-
		Bones pràctiques disponibles en el Banc de Coneixement	LA10, LA11, LA12	1.686	supera el millar	-
	Compensació salarial	Personal amb retribució variable		69	-	-

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	GRI G3	2008	2007	2006
Igualtat i diversitat d'oportunitats	Percentatge d'homes a la plantilla	%	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	55	56	58
	Percentatge de dones a la plantilla	%	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	45	44	42
	Llocs administratius ocupats per dones/ total administratius	%	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	57	56	55
	Llocs d'alta direcció ocupats per dones/ total alta direcció	%	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT4, INT6, INT7	8	7	8
	Llocs directius ocupats per dones/total directius	%	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	26	24	23
	Remuneració mitjana en llocs administratius ocupats per dones	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	30.063	28.388	29.315
	Remuneració mitjana en llocs administratius ocupats per homes	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	32.398	30.621	31.828
	Remuneració mitjana en llocs de direcció ocupats per homes	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	50.898	48.674	51.566
	Remuneració mitjana en llocs de direcció ocupats per dones	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7	47.565	45.935	48.442
	Remuneració mitjana en llocs d'alta direcció ocupats per homes	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT4, INT6, INT7	87.632	91.538	93.375
	Remuneració mitjana en llocs d'alta direcció ocupats per dones	EUR	LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT4, INT6, INT7	82.024	80.961	89.783
	Nombre de treballadors discapacitats en plantilla	nombre	LA1, LA2, LA3, LA13, LA14, HR4, INT2, INT6, INT7	57	57	65
Seguretat i salut	Personal que ha rebut formació de PRL	%	LA8, LA9	100	100	100
	Índex de gravetat (jornades perdudes/total jornades hàbils*100)	%	LA8, LA9	3,81	3,97	3,93
	Índex de prevalença periòdica (empleats IT/total empleats*100)	%	LA8, LA9	7,35	7,85	7,46
Conciliació vida laboral i familiar	Nombre d'empleats amb excedència per cuidar familiars i maternitat	nombre	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7	161	60	-
	Nombre de persones amb jornada reduïda no retribuïda	nombre	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7	201	228	-
	Nombre de persones amb permís de lactància acumulat	nombre	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7	199	179	-
	Treballadors que disposen de jornada reduïda	%	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7	2,09	2,23	1,50
Beneficis socials	Empleats amb ajuda escolar per als seus fills	%	LA3	58,05	54,2	-
	Ajudes escolars a empleats	milions d'eur	LA3	5,35	5,1	-
	Empleats amb condicions especials en operacions financeres	%	LA3	100	100	100
	Empleats amb préstecs a l'interès 0	%	LA3	43,55	48,5	-
Propostes de millora	Import total dels premis a propostes del SOMI	EUR	4.17	11.450	9.900	8.150
	Nombre d'empleats que han participat en el SOMI	nombre	4.17	1.012	988	880
	Ràtio d'implantades sobre acceptades SOMI	%	4.17	7	8	7
	Propostes acceptades SOMI	nombre	4.17	137	154	113
	Propostes presentades SOMI	nombre	4.17	1.974	1.960	1.614

	Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	GRI G3	2008	2007	2006
proveïdors	Llançament d'oferta	Invitacions a participar en procés	nombre	EC6	2069	3.063	2.574
		Processos de compra generats	nombre	EC6	317	421	430
	Negociació	Mitjana de proveïdors convidats per procés	nombre	EC6	6,5	8,5	
	Adjudicació	Import total adjudicat a proveïdors	EUR	EC6	62.874.635	52.225.905	70.423.946
		Nombre de proveïdors adjudicats	nombre	EC6	287	247	257
	Avaluació de proveïdors	Proveïdors principals (avaluats) amb ISO 14001/anual	%	SUP1	19	15	15
		Proveïdors principals (avaluats) amb ISO 9001:2000 o EFQM	%	SUP1	12	27	33
	Satisfacció	Índex de participació en l'enquesta de satisfacció de proveïdors	%	SUP2	43		
		Percentatge de proveïdors que es declaren satisfets o molt satisfets en l'enquesta de satisfacció	%	SUP2	95		

09

	Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	Abast	GRI G3	2008	2007	2006
Medi ambient	Sistema de gestió ambiental	Percentatge de la plantilla que treballa en seus certificades segons la norma ISO14001:2004	%	Grup Banc Sabadell	4.12	15	11	
	Consum d'aigua	Consum d'aigua	m³	seus corporatives	EN8, EN9, EN10	36.363		
		Consum d'aigua	m³	centres certificats ISO14001	EN8, EN9, EN10	17.138		
		Consum d'aigua per empleat	m³/empleat	centres certificats ISO14001	EN8, EN9, EN10	12,50		
		Consum d'aigua	EUR	Espanya	EN8, EN9, EN10	355.850	315.370	266.967
		Consum d'aigua per empleat	EUR/empleat	Espanya	EN8, EN9, EN10	35,16	31,01	28,17
	Consum d'electricitat	Consum d'energia elèctrica	MKw	seus corporatives	EN3, EN4, EN4	18.797,46		
		Consum d'energia elèctrica	MKw	centres certificats ISO14001	EN3, EN4, EN5	8.011		
		Consum elèctric per empleat	MKw/empleat	centres certificats ISO14001	EN3, EN4, EN5	5,84		
		Consum d'energia elèctrica	EUR	Espanya	EN3, EN4, EN5	6.934.450	6.749.950	5.729.699
		Consum elèctric per empleat	EUR/empleat	Espanya	EN3, EN4, EN5	685,09	662,34	604,59
	Consum de paper i cartró	Consum de paper (DIN A4)	Kg	seus corporatives	EN1, EN2	196.275	200.825	
		Consum de paper per empleat (DIN A4)	Kg/empleat	Espanya	EN1, EN2	70,27	73,58	63
		Consum de paper reciclat sobre total (DIN A4)	%	Centre Banc Sabadell	EN1, EN2	72,6	67,30	
		Consum de paper reciclat sobre total (DIN A4)	%	seus corporatives	EN1, EN2	66,97	58,15	
		Consum de paper reciclat sobre total (DIN A4)	%	Espanya	EN1, EN2	18,36	15,68	0,00
	Emissions indirectes	Emissions CO2 derivades del consum elèctric	Tn CO ₂	seus corporatives	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	7.519		
		Emissions CO2 derivades del consum elèctric	Tn CO ₂	centres certificats ISO14001	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	3.204		
		Emissions CO2 atmosfera. Autos	Tn CO ₂	Espanya	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	1.747	1.772	1.641
		Emissions CO2 atmosfera. Avió	Tn CO ₂	Espanya	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	2.213	2.246	1.347
		Emissions CO2 atmosfera. Tren (AVE)	Tn CO ₂	Espanya	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	43		
		Emissions CO2 atmosfera. Avió per empleat	Tn CO ₂ / empleat	Espanya	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	0,219	0,220	0,137
		Emissions CO2 atmosfera. Autos per empleat	Tn CO ₂ / empleat	Espanya	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	0,173	0,174	0,170
		Emissions CO2 atmosfera. Tren (AVE) per empleat	Tn CO ₂ / empleat	Espanya	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29	0,004		
	Gestió de residus	Residus de paper i cartró	Kg	Espanya	EN22	728.684	793.410	793.220
		Residus de paper i cartró per empleat	Kg/empleat	Espanya	EN22	71,99	77,85	82,67
		Tòner reciclat/empleat	Kg/empleat	Espanya	EN22	1,11	1,19	1,07
	Inversió en energies renovables	Instal·lacions d'energies renovables amb participacions en el capital social en funcionament o promoció	detall	Espanya	EC2, EC8, EC9, EN6, F12, IB1, IB2, IB3	taula		
	Finançament d'energies renovables	Instal·lacions d'energies renovables finançades durant l'any 2008	detall	Espanya	EC2, EC8, EC9, EN6, F12, IB1, IB2, IB3	taula		
		Millions d'euros en projectes d'energies renovables	millions d'euros	Grup Banc Sabadell	EC2, EC8, EC9, EN6, F12, IB1, IB2, IB4	661	489	353
		% de projectes d'energies renovables respecte al total de projectes de la direcció de finançaments estructurats	%	Grup Banc Sabadell	EC2, EC8, EC9, EN6, F12, IB1, IB2, IB5	49	50	34

Premis i reconeixements

- Banco Urquijo obté el primer lloc en 13 categories del premi al millor banc privat d'Espanya que atorga la revista **Euromoney**.
- Banco Urquijo obté el segon lloc com a millor banc privat d'Espanya i entra en el Top 25 dels millors bancs privats del món, segons la revista **Euromoney**.
- Banc Sabadell és guardonat amb el **Premi a les Millors Pràctiques en Comunicació Interna**, en la categoria de Millor estratègia global de comunicació interna en grans empreses, que atorga l'Observatori de Comunicació Interna i Identitat Corporativa (iniciativa de l'Institut d'Empresa, de la revista *Capital Humano* i de la consultora Inforpress).
- Banc Sabadell obté el premi en la categoria Subcontractació que anualment concedeix la revista **Computing España**.
- Banco Herrero rep una medalla commemorativa del 400 aniversari de la **Facultat de Dret de la Universitat d'Oviedo**.
- Banc Sabadell rep el **Premi a la Innovació ComputerWorld 2007**, setmanari que ha reconegut el valor que per al grup tenen les tecnologies per a l'èxit del negoci, conjuntament amb la tasca dels màxims responsables de les organitzacions com a artífexs clau en el seu alineament.
- Banc Sabadell rep un diploma de l'Associació Espanyola de Franquiciadors (AEF) com a reconeixement a la seva col·laboració i a la feina feta al servei del sistema de franquícies.
- Banc Sabadell és guardonat amb el Premi Excel·lència 2007, en la categoria de Marca, que lliura la prestigiosa revista **Dirigentes**. Aquests premis són concedits anualment pels lectors i el Consell de Redacció de la publicació després d'analitzar la trajectòria de les empreses nominades.
- Sisena edició del Premi Expansió & Ocupació a la Innovació en Recursos Humans pel programa En Forma de millora de la capacitat comercial.
- Premi La Gaceta-Morningstar 2008 al millor fons d'inversió en la categoria de Renda fixa a curt termini euro a tres anys: Sabadell BS Fondtesoro Largo Plazo, FI.

Associacions

Banc Sabadell és membre d'un gran nombre d'associacions, entre les quals destaquen:

- Associació Espanyola de Banca (AEB)
- Associació Espanyola de Directius (AED)
- Associació Espanyola per a la Qualitat (AEC)
- Barcelona Centre Logístic
- Barcelona Graduate School of Economics (BGSE)
- Cambra de Comerç i Indústria de Sabadell
- Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona
- Cercle d'Economia, Barcelona
- Cercle d'Empresaris, Madrid
- Club d'Excel·lència en Gestió
- Fundació Consell Espanya-EUA
- Fundació Consell Espanya-Xina
- Fundació d'Estudis d'Economia Aplicada (FEDEA)
- Fundació d'Estudis Financers
- Fundació ESADE – ESADE Business School
- Fundació Ethos Ramon Llull – Càtedra d'Ètica Aplicada
- IESE Business School
- Institut d'Estudis Econòmics (IEE)
- Lliga Europea de Cooperació Econòmica (LECE)
- Patronat de la Fundació Príncep d'Astúries
- The European Money and Finance Forum (SUERF)

Índex d'indicadors del Global Reporting Initiative

La missió de Global Reporting Initiative (GRI), que va ser constituït el 1997 amb el suport del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient, és proporcionar un marc fiable i creïble per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat que pugui ser utilitzat per les organitzacions amb independència de la seva mida, sector o ubicació.

Al final del 2006, GRI va publicar la seva nova guia G3 d'elaboració de memòries de sostenibilitat, que és la que hem utilitzat com a marc de referència per elaborar la nostra memòria. A continuació es detallen els números de les pàgines de l'informe on donem resposta a cadascun dels indicadors de la guia G3 i del suplement sectorial de GRI.

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
1 ESTRATÈGIA I ANÀLISIS			
1.1	4-5	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització (director general, president o lloc equivalent) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	✓
1.2	4-5; 36	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	✓
2 PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ			
2.1	4-5; 14	Nom de l'organització.	✓
2.2	22	Principals marques, productes i/o serveis. Cal indicar el paper que desenvolupa en el procés de proveïment d'aquests productes i/o serveis i en quina mesura l'organització recorre a la subcontractació.	✓
2.3	16-21	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint ventures).	✓
2.4	14	Localització de la seu principal de l'organització.	✓
2.5	23-24	Nombre de països en els quals opera l'organització i el nom dels països en els quals desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	✓
2.6	46	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	✓
2.7	17-24	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/beneficiaris).	✓
2.8	10; 14-16; 23-24; 47-50	Dimensions de l'organització informant.	✓
2.9	4-5; 12-13; 46; 52	Canvis significatius durant el període cobert per la Memòria en el volum, l'estructura i la propietat de l'organització (localització de les activitats o canvis que s'hi han produït, obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions, i canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment d'aquest i operacions de modificació del capital).	✓
2.10	193	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	✓
3 PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA			
PERFIL DE LA MEMÒRIA			
3.1	178	Període cobert per la informació continguda en la Memòria (per exemple, exercici fiscal, any calendari).	✓
3.2	178	Data de la Memòria anterior més recent (si hi fos).	✓
3.3	178	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	✓
3.4	36; 203	Punt de contacte per a qüestions relatives a la Memòria o el seu contingut.	✓
ABAST I COBERTURA DE LA MEMÒRIA			
3.5	4-5; 37-39; 178	Procés de definició del contingut de la Memòria, inclòs: determinació de la materialitat; prioritat dels aspectes inclosos en la Memòria; identificació dels grups d'interès que l'organització preveu que utilitzin la Memòria	✓

3.6	178	Cobertura de la Memòria (p. ex.: països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	✓
3.7	178; 108-110;150-153	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la Memòria.	✓
3.8	NA ¹	La base per incloure informació al cas de negocis conjunts (joint ventures), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	✓
3.9	150-153	Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i les tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altra informació de la Memòria. Explica els motius pels quals s'ha decidit no aplicar els Protocols d'indicadors del GRI o les discrepàncies respecte a aquests.	✓
3.10	NA ²	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració).	✓
3.11	NA ³	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la Memòria.	✓
ÍNDEX DEL CONTINGUT GRI			
3.12	194	Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la Memòria. Identifica els números de pàgina o enllaços web on es pot trobar tota la informació.	✓
VERIFICACIÓ			
3.13	4-5; 179	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la Memòria. Si no s'inclou l'informe de verificació en la Memòria de sostenibilitat, cal explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També cal aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	✓
4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS			
GOVERN			
4.1	47-49	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com ara la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització. Descriu el mandat i la composició (incloent-hi el nombre de membres independents i de membres no executius) d'aquests comitès i indica la seva responsabilitat directa sobre l'acompliment econòmic, social i ambiental.	✓
4.2	47-48	Ha d'indicar-se si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si fos d'aquesta manera, la seva funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	✓

4.3	48 Informe de Govern Corporatiu B. 1.2 p. 9	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	✓
4.4	53-54; 124-129;161-162	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern. (Mecanismes que permetin als accionistes minoritaris expressar la seva opinió davant el màxim òrgan de govern; procés d'informació i consulta als empleats sobre les relacions laborals amb òrgans de representació formal com ara "comitès d'empresa" a nivell d'organització i la representació dels empleats en el màxim òrgan de govern; s'identificaran els aspectes relacionats amb l'acompliment econòmic, ambiental i social que s'hagin suscitat a través d'aquests mecanismes durant el període que cobreix l'informe.)	✓
4.5	Informe de Govern Corporatiu B. 1.11 p. 15	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (inclòs el seu compliment social i ambiental).	✓
4.6	Informe de Govern Corporatiu C5 p. 39	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	✓
4.7	47 Informe de Govern Corporatiu B. 1.19 p. 21	Procediment de determinació de la capacitat i l'experiència exigibles als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes social, ambiental i econòmic.	✓
4.8	30-39;169	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	✓
4.9	32-35; 169-175	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i la gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a escala internacional, codis de conducta i principis. Cal indicar la freqüència amb la qual el màxim òrgan de govern avalua el seu compliment en matèria de sostenibilitat.	✓
4.10	32-35; 47-49	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	✓
COMPROMISOS AMB INICIATIVES EXTERNES			
4.11	Informe anual p 81- 90; Informe de Govern Corporatiu p 41-50	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	✓
4.12	4-5; 51-52; 149; 201	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi. (Cal incloure la data d'adopció i a quins països o operacions s'apliquen.)	✓

4.13	193	Principals associacions a les quals pertanyi (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dona suport (estigui present en els òrgans de govern; participi en projectes o comitès; proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis; tingui consideracions estratègiques).	✓
PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS			
4.14	37-39	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	✓
4.15	37-39	Base per a la identificació i la selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet. Aquest apartat inclourà el procediment de l'organització per a la definició dels seus grups d'interès, així com per a la determinació dels grups que participen i els que no.	✓
4.16	37-39; 53; 95-97; 124-129; 161-163; 178	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès. Aquest apartat pot incloure estudis i enquestes, grups de discussió, grups d'experts socials, grups d'assessors empresarials, comunicacions escrites, estructures directives/sindicats i altres mitjans. L'organització haurà d'indicar si alguna part del procés d'inclusió es va desenvolupar específicament com a part del procés d'elaboració de la Memòria.	✓
4.17	128; 178	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en la qual hi ha respost l'organització en l'elaboració de la Memòria.	✓

1 L'abast de l'informe és exclusivament Banc Sabadell; no s'inclouen les especificacions en el punt 3.8.
2 No s'ha reexpressat cap mena d'informació apareguda en l'informe de l'any passat.
3 No s'han produït canvis significatius, excepte l'adquisició de TransAtlantic Bank de Miami (EUA) ja explicat en el capítol 1.
4 No existeixen ajudes financeres significatives, només deduccions fiscals.
5 Banc Sabadell no disposa de terrenys, ni en propietat ni arrendats ni gestionats, ubicats en zones protegides o d'alt valor en biodiversitat.

ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS D'ACOMPLIMENT					
Index		Pàgina	Descripció	Verificació	
5 A DIMENSIO ECONÒMICA					
Enfocament de gestió Pàgines 15-22 Ver páginas 43-90 del Informe Anual					
ACOMPLIMENT ECONÒMIC	PRIN	EC1	14-15; 77	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	✓
	PRIN	EC2	158-160	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	✓
	PRIN	EC3	123	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	✓
	PRIN	EC4	NA ⁴	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	✓

PRESENCIA EN EL MERCAT	AIDIC	EC5	109;116	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	✓
	PRIN	EC6	132; 137-138	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	✓
	PRIN	EC7	112, 113-115	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	✓
IMPACTES ECONOMICOS INDIRECTES	PRIN	EC8	158-160	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bo o en espècie.	✓
	AIDIC	EC9	66-72; 77; 158-160	Entesa i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	✓
5B DIMENSIO AMBIENTAL					
Enfocament de gestió Pàgines 104-114					
MATERIAS	PRIN	EN1	150-152	Materials utilitzats per pes i volum.	✓
	PRIN	EN2	153-154	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	✓
ENERGIA	PRIN	EN3	151	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	✓
	PRIN	EN4	151-152	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	✓
	AIDIC	EN5	149-152	Estalvi d'energia a causa de la conservació i les millores en l'eficiència.	✓
	AIDIC	EN6	149-152	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	✓
	AIDIC	EN7	149-152	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	✓
	PRIN	EN8	152	Captació total d'aigua per fonts.	✓
AGUA	AIDIC	EN9	152	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	✓
	AIDIC	EN10	152, 154	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	✓
BIODIVERSIDAD	PRIN	EN11	NA ⁵	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. S'ha d'indicar la localització i les dimensions de terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	✓

6 L'activitat de Banc Sabadell no té impactes significatius sobre la biodiversitat o sobre espais protegits..

BIODIVERSITAT	PRIN	EN12	NA ⁶	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, els productes i els serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	✓
	ADIC	EN13	NA ⁷	Hàbitats protegits o restaurats.	✓
	ADIC	EN14	NA ⁸	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	✓
	ADIC	EN15	NA ⁹	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses a la Llista Vermella de la IUCN i en llistes nacionals i que visquin en hàbitats ubicats en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	✓
	PRIN	EN16	152	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	✓
EMISSIONS, ABOCaments I RESIDUS	PRIN	EN17	152	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	✓
	ADIC	EN18	149-152	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	✓
	PRIN	EN19	152	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	✓
	PRIN	EN20	NA ¹⁰	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	✓
	PRIN	EN21	154	Abocament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.	✓
	PRIN	EN22	153-154	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	✓
	PRIN	EN23	NA ¹¹	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	✓
	ADIC	EN24	NA ¹²	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment.	✓
	ADIC	EN25	154	Identificació, dimensions, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant.	✓

7 L'activitat de Banc Sabadell no té impactes significatius sobre la biodiversitat, i per aquest motiu no ha calgut la restauració ni la protecció d'hàbitats.

8 L'activitat de Banc Sabadell no té impactes significatius sobre la biodiversitat.

9 L'activitat de Banc Sabadell no té impactes significatius sobre la biodiversitat.

10 Banc Sabadell no té emissions de NOx o SOx significatives.

11 Durant l'exercici reportat no s'ha produït cap vessament accidental significatiu.

12 No es transporten residus perillosos de manera significativa.

PRODUCTES I SERVEIS	PRIN	EN26	147-155; 158-160	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	✓
	PRIN	EN27	NA ¹³	Percentatge de productes venuts, i els materials d'emballatge respectius, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	✓
COMPLIMENT NORMATIU	PRIN	EN28	94	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	✓
	ADIC	EN29	NA ¹⁴	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	✓
GENERAL	ADIC	EN30	NA ¹⁵	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	✓

13 Els productes que es venen no són materials, de manera que no és possible recuperar-los al final de la seva vida útil.

14 No es realitzen transports significatius de material. Les emissions degudes al desplaçament dels empleats es publiquen en l'apartat de medi ambient d'aquest informe.

15 No disponible.

Suplement del sector de serveis financers	F1	145, 156	Descripció de les polítiques mediambientals aplicades a les línies de negoci bàsiques.	✓
	F2	156-157	Descripció dels processos per tal d'avaluar i controlar els riscos mediambientals en les línies de negoci bàsiques.	✓
	F3	156-157	Establiment dels llindars a partir dels quals s'apliquen els procediments d'avaluació de riscos mediambientals a cada línia de negoci bàsica.	✓
	F4	156-157	Descripció dels processos d'implementació i compliment per part dels clients dels aspectes mediambientals detectats en els processos d'avaluació de riscos.	✓
	F5	156-157	Descripció dels processos per millorar la competència dels empleats a l'hora d'abordar els riscos i les oportunitats mediambientals.	✓
	F6	147-148; 156-157	Nombre i freqüència de les auditories que inclouen l'examen dels sistemes i els procediments de riscos mediambientals vinculats a les línies de negoci bàsiques.	✓
	F7	156-157	Descripció de les interaccions amb clients/ societats participades/socis empresarials respecte als riscos i les oportunitats mediambientals.	✓
	F8	156-160	Percentatge i nombre de companyies mantingudes dins de la cartera de l'entitat amb les quals l'organització informant ha intervingut en qüestions mediambientals.	✓
	F9	160	Percentatge d'actius subjectes a un control mediambiental positiu, negatiu i d'excel·lència.	✓

Suplement del sector de serveis financers	F10	156-157	Descripció de la política de vot en matèries mediambientals aplicable a les accions sobre les quals l'organització informant posseeix dret de vot o recomanació de vot.	✓	
	F11	156-157	Percentatge d'actius sota gestió sobre els quals l'organització informant disposa d'accions amb dret a vot o recomanació de vot.	✓	
	F12	156-160	Valor monetari total de productes i serveis específics mediambientals desglossats per línies de negoci bàsiques.	✓	
	F13	14-15; 17-22	Valor de la cartera per a cada línia de negoci desglossat per regions i sectors específics.	✓	
5C DIMENSIO SOCIAL					
Enfocament de gestió Pàgines 45-62					
OCUPACIÓ	PRIN	LA1	108-110	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.	✓
	PRIN	LA2	108-110	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	✓
	AIDIC	LA3	121-123	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	✓
RELACIONS EMPRESA / TREBALLADORS	PRIN	LA4	120	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	✓
	PRIN	LA5	120	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	✓
SALUT I SEURETAT A LA FEINA	AIDIC	LA6	118	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut a la feina.	✓
	PRIN	LA7	119	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	✓
	PRIN	LA8	118	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	✓
	AIDIC	LA9	118-119	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	✓
FORMACIÓ I EDUCACIÓ	PRIN	LA10	114	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	✓
	AIDIC	LA11	113-114	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els ajudin en la gestió del final de les seves carreres professionals.	✓
	AIDIC	LA12	115	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.	✓

DIVERSITAT I QUALITAT D'OPORTUNITATS	PRIN	LA13	108-109, p.10: Informe de Govern Corporatiu Punto B.1.12 p. 17	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	✓
	PRIN	LA14	109	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	✓
Enfocament de gestió Pàgines 26-27; 137					
PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT	PRIN	HR1	32-33, 201	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	✓
	PRIN	HR2	132-139	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	✓
	AIDIC	HR3	32-33,201	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	✓
NO DISCRIMINACIÓ	PRIN	HR4	117	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	✓
LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS	PRIN	HR5	32-33, 201	Activitats de la companyia en les quals el dret a llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	✓
EXPLOTACIÓ INFANTIL	PRIN	HR6	32-33, 201	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	✓
TREBALLS FORÇATS	PRIN	HR7	32-33, 201	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	✓
PRÀCTIQUES DE SEURETAT	AIDIC	HR8	32-33, 201	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o els procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	✓
DRETS DELS INDÍGENES	AIDIC	HR9	NA	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	✓

Enfocament de gestió Pàgines 26-27; 45-62					
COMUNITAT	PRIN	SO1	58-80	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per tal d'avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	✓
	PRIN	SO2	32-36	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	✓
CORRUPCIÓ	PRIN	SO3	169-175	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i els procediments anticorrupció de l'organització.	✓
	PRIN	SO4	NA ¹⁶	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	✓
	PRIN	SO5	NA ¹⁷	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbying.	✓
POLÍTICA PÚBLICA	AIDIC	SO6	NA ¹⁸	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	✓
	AIDIC	SO7	NA ¹⁹	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	✓
COMPORTAMENT DE COMPETÈNCIA DESLLEIAL	AIDIC	SO8	94	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	✓
Enfocament de gestió Pàgines 65-75					
SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT	PRIN	PR1	NA ²⁰	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per tal de ser millorats, si escau, els impactes d'aquests en la salut i la seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	✓
	AIDIC	PR2	NA ²¹	Nombre total d'incidentes derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	✓

16 No s'ha produït cap incident de corrupció durant l'exercici reportat.

17 No es participa en el desenvolupament de polítiques públiques ni es porten a terme activitats de lobbying.

18 No es realitzen aportacions financeres de cap tipus a partits polítics o a institucions relacionades.

19 No s'han produït pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència durant el període reportat.

20 Els productes i serveis que s'ofereixen no comporten impactes sobre la salut i la seguretat dels clients.

21 No s'han produït incidents relatius a impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat dels clients.

ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS	PRIN	PR3	94	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	✓
	ACIC	PR4	94	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	✓
	ACIC	PR5	95-96	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	✓
COMUNICACIONS DE MÀRQUETING		PR6	93	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	✓
		PR7	93	Nombre total d'incidentes fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	✓
PRIVACITAT DEL CLIENT		PR8	94; 97	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	✓
COMPLIMENT NORMATIU		PR9	94	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	✓
SUPLEMENT DEL SECTOR DE SERVEIS FINANCERS	GESTIÓ DE LA RSC	RSC1	32-35	Política de RSC.	✓
		RSC2	36	Organització de la RSC.	✓
		RSC3	4-5; 179	Auditories de la RSC.	✓
		RSC4	32-36	Gestió dels temes sensibles.	✓
		RSC5	94	Incompliment.	✓
		RSC6	37-39	Diàleg amb les parts interessades.	✓
	ACOMPLIMENT SOCIAL INTERN	INT1	33-34; 107	Política interna de RSC.	✓
		INT2	108-110	Rotació d'empleats i creació de llocs de treball.	✓
		INT3	128	Satisfacció de l'empleat.	✓
		INT4	109; veure punt B.1.11 de la pàgina 15 de l'Informe de Govern Corporatiu	Retribució dels alts directius.	✓

SUPLEMENT DEL SECTOR DE SERVEIS FINANCERS	ACOMPLIMENT ENFRONT DE LA SOCIETAT	INT5	109; veure punt B.1.11 de la pàgina 15 de l'Informe de Govern Corporatiu	Retribució vinculada a la sostenibilitat.	✓
		INT6	109	Ràtio salarial home/dona.	✓
		INT7	108-110	Perfil dels empleats.	✓
	ACOMPLIMENT ENFRONT DE LA SOCIETAT	SOC1	29;78-80	Obres benèfiques.	✓
		SOC2	14	Valor econòmic afegit.	✓
	PROVEÏDORS	SUP1	136-138	Seguiment dels principals proveïdors.	✓
		SUP2	139	Satisfacció dels proveïdors.	✓
	BANCA DETALLISTA	RB1	62-75	Aspectes socials associats a la banca detallista.	✓
		RB2	64-65	Perfil de la política de crèdits.	✓
		RB3	62-75	Criteris socials o de sostenibilitat en la política de crèdits.	✓
	GESTIÓ D'INVERSIONS	IB1	66-72; 158-160	Aspectes socials i mediambientals de la política d'inversió.	✓
		IB2	158-160	Perfil del client: estructura de les operacions globals.	✓
		IB3	158-160	Operacions amb un alt contingut social i mediambiental.	✓
	GESTIÓ D'ACTIUS	AM1	62-75	Aspectes socials de la política de gestió d'actius.	✓
		AM2	62-75	Actius sota gestió amb aspectes de sostenibilitat.	✓
		AM3	62-75	Activitat de l'accionista orientada a la inversió socialment responsable.	✓
	ASSEGURANCES	INS1	Informe anual de gestió P. 67-68	Aspectes socials de la política d'assegurances.	✓
		INS2	22 Informe anual de gestió P. 67-68	Perfil del client.	✓
		INS3	97-101	Reclamacions dels clients.	✓
		INS4	Informe anual de gestió p.67-68	Assegurances amb aspectes de sostenibilitat.	✓

Pacte Mundial de les Nacions Unides

Des de gener de 2005, Banc Sabadell està adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides, una iniciativa de compromís ètic destinada a fer que les entitats de tots els països acullin, com a part integral de la seva estratègia i de les seves operacions, deu principis de conducta i acció en matèria de drets humans, treball, medi ambient i lluita contra la corrupció. Els deu principis són els següents:

Principi	Indicador GRI
Principi 1 Les empreses i els drets humans Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència	HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9
Principi 2 Vulneració dels drets humans Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans	HR1, HR2, HR8
Principi 3 Les empreses i la llibertat d'associació Les empreses han de donar suport a la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva	LA4, LA5, HR58
Principi 4 Les empreses i el treball forçós i la coacció Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció	HR78
Principi 5 Eradicació del treball infantil Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil	HR68
Principi 6 La discriminació en l'ocupació Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	LA2, LA10, LA13, LA14, HR4
Principi 7 Les empreses i el medi ambient Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en la feina i l'ocupació	4.11

Principi 8 Iniciatives per al respecte mediambiental Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una responsabilitat ambiental més gran	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN27, EN30
Principi 9 Difusió de tecnologies ecològiques Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26, EN27
Principi 10 Les empreses i la corrupció, l'extorsió i el suborn Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn	S02, S03, S04

Els principis del Pacte Mundial representen un compromís de millora contínua i de difusió dels principis a la societat.

En aquest sentit, a la Intranet corporativa hi ha disponible una presentació en relació amb el compromís adoptat amb els deu principis del Pacte Mundial, la finalitat de la qual és donar-lo a conèixer a l'equip humà del banc. D'aquesta manera, es pretén conscienciar els empleats de la importància que tenen per al banc les qüestions relacionades amb el medi ambient, el treball, els drets humans i la lluita contra la corrupció. Durant el 2008, Banc Sabadell ha tingut representació en jornades i seminaris d'implantació organitzats per l'Associació Espanyola del Pacte Mundial.

A partir de 2006, Banc Sabadell presenta els seus informes de progrés del Pacte Mundial, documents realitzats anualment per tal d'avaluar el compromís de la nostra entitat amb el Pacte Mundial. Pot consultar-los a través de **www.pactomundial.org** i del web corporatiu **www.bancosabadell.com**

Glossari

CO₂: diòxid de carboni. Gas incolor, inodor i insípid format per processos biològics naturals d'oxidació total del carboni, com a resultat de la desforestació, o per la combustió de combustibles fòssils i de la matèria orgànica en excés d'oxigen. Els efectes més destacats d'aquest contaminant atmosfèric són l'aparició de canvis climàtics i la intensificació de l'efecte hivernacle.

Desenvolupament sostenible: fa referència al desenvolupament econòmic que assumeix un ús racional dels recursos naturals sense generar càrregues intergeneracionals.

Efecte hivernacle: fenomen que consisteix en l'escalfament de l'atmosfera a causa de la seva transparència a la radiació solar i la seva capacitat d'absorbir la radiació terrestre.

EFQM (European Foundation for Quality Management) de d'excel·lència: organisme europeu que ha creat un model per a la gestió de la qualitat.

Enquesta de clima: mètode més habitual per avaluar el clima laboral que implica l'ús d'enquestes als empleats.

Energia eòlica: energia que prové de l'aprofitament de l'energia cinètica de l'aire.

Energia renovable: energia que s'obté de fonts inesgotables o que es poden renovar.

Energia solar: energia radiant emesa pel sol en forma d'ones electromagnètiques.

Gestió de residus: la recollida, l'emmagatzematge, el transport, la valoració i l'eliminació dels residus, juntament amb la vigilància d'aquestes activitats, així com la vigilància dels llocs de dipòsit o abocament després del seu tancament.

GRI (Global Reporting Initiative): organització internacional que ha desenvolupat una guia per informar de manera transparent dels resultats econòmics, ambientals i socials. Si vol més informació, visiti www.globalreporting.org.

Grups d'interès o parts interessades: persones, comunitat o organitzacions afectades per les activitats d'una empresa o que influeixen en aquestes activitats. Es distingeixen dos tipus de grups d'interès: els interns (per exemple: treballadors) i els externs (per exemple: clients, proveïdors, accionistes/inversors, etc.).

Indicador: dada o informació que serveix per conèixer o valorar les característiques i la intensitat d'un fet o per determinar-ne l'evolució futura.

Inversió socialment responsable (ISR): pràctiques d'inversió en les quals s'apliquen paràmetres de sostenibilitat.

ISO 14001: norma internacional de gestió ambiental.

ISO 9001: norma internacional de gestió de la qualitat.

IT: incapacitat temporal. Impossibilitat temporal per treballar a causa d'una malaltia o accident.

Llibre Verd de la Unió Europea: document sobre la manera de fomentar un marc europeu per a la responsabilitat social de les empreses a través de l'aprofitament de les experiències existents, el desenvolupament de pràctiques innovadores, l'augment de la transparència i l'increment de la fiabilitat de l'avaluació i la validació.

Pacte Mundial de les Nacions Unides: codi de conducta per a grans empreses multinacionals i transnacionals que pretén divulgar l'assumpció de compromisos ambientals, laborals, de protecció dels drets humans i de lluita contra la corrupció.

Rebuig: residu o fracció de residu no valorable.

Reciclatge: opció de valoració que consisteix a reutilitzar un residu en el procés de fabricació del mateix producte, o d'un producte amb una funció anàloga.

Residu: material que es genera com a conseqüència no desitjada de qualsevol activitat humana, del qual el generador o posseïdor s'ha desprès o té la intenció o obligació de desprendre's.

RSC: responsabilitat social corporativa, la responsabilitat de les corporacions de respondre de manera equitativa als interessos econòmics, ambientals i socials.

Sistema de gestió mediambiental (SGMA): conjunt de l'estructura organitzativa, procediments, responsabilitats, pràctiques i recursos que defineixen la política ambiental d'un organisme i la manera de portar-la a la pràctica.

Valorització: conjunt d'operacions que tenen com a objectiu que un residu torni a ser utilitzat totalment o parcial.

Contacti amb nosaltres

Banc Sabadell entén que la Memòria de RSC és una eina a partir de la qual cal millorar el diàleg amb els seus diferents grups d'interès i, en definitiva, amb la societat. Per això animem els lectors d'aquest informe que ens en donin la seva opinió, mitjançant el qüestionari que es troba més endavant, així com que ens indiquin aquells suggeriments o comentaris que considerin oportuns.

Si a més vostè necessita més informació sobre Banc Sabadell, en relació amb la responsabilitat social corporativa o qualsevol altre aspecte de la nostra organització, li agraïrem que es posi en contacte amb nosaltres a través del mitjà que vostè prefereixi: carta, correu electrònic o fax.

Direcció de Compliment Normatiu, RSC i Govern Corporatiu

Direcció de Compliment Normatiu, RSC i Govern Corporatiu

C/ Sena, 12 • PIAE Can Sant Joan

08174 Sant Cugat del Vallès • Barcelona (Espanya)

Fax: 935 916 337

Adreça electrònica: rsc@bancsabadell.com

Estem interessats a conèixer la seva opinió sobre la Memòria RSC 2008 Banc Sabadell. Ens la pot donar a través de:

www.bancsabadell.com/rsc/encuesta

09