

**B****S**  
Memoria de  
Responsabilidad  
Social  
Corporativa 2008



**Memoria anual 2008**  
Responsabilidad Social Corporativa

## Carta del Presidente

Por sexto año consecutivo, me complace presentar nuestra Memoria de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio de 2008, mediante la cual deseamos compartir aquellas actividades, hechos y logros resultantes de la integración de los valores sociales y ambientales en nuestra gestión empresarial.

La Memoria ha sido elaborada siguiendo la guía G3 del Global Reporting Initiative y sometida a la verificación de auditores externos con el fin de garantizar la exactitud de los contenidos. Como resultado de ello, la Memoria de RSC ha recibido la calificación de A+.

De acuerdo con las sugerencias de los grupos de interés, este año se ha trabajado en la mejora de los contenidos y del formato de la Memoria. Como novedad, al inicio de cada capítulo se ha incluido un mapa de relación con otros grupos de interés para representar gráficamente la sinergia entre los programas de responsabilidad social corporativa. También se ha añadido una cronología de las políticas y actuaciones para destacar los avances del banco en cada ámbito año tras año.

Por otra parte, con el objetivo de incrementar la implicación de los empleados en la elaboración de la Memoria, aumentar el conocimiento de nuestros programas de responsabilidad social a toda nuestra plantilla y provocar el debate sobre aspectos de mejora, se ha organizado un concurso de fotografía para ilustrar los temas desarrollados en cada capítulo. Las fotografías publicadas en la Memoria son obras originales de nuestros empleados y fueron seleccionadas y premiadas por un jurado.

Banco Sabadell entiende la responsabilidad social corporativa como la búsqueda de un equilibrio en la satisfacción general de las necesidades del conjunto de sus grupos de interés. Para ello, desarrolla políticas y programas susceptibles de generar una repercusión positiva tanto sobre el entorno económico como sobre el ambiental y social.

En 2008, Banco Sabadell ha adaptado el plan Óptima al nuevo escenario económico. En el nuevo plan director Óptima mantenemos el foco en la mejora de la productividad comercial y eficiencia operativa, al tiempo que gestionamos adecuadamente el balance, los ingresos y los costes, buscando el equilibrio entre las necesidades de cada grupo de interés.

Para Banco Sabadell, el ejercicio de la responsabilidad social debe tener su foco principal en la propia actividad de la empresa. Por ello, integra los principios éticos en todos los aspectos de su gestión empresarial y, como entidad financiera comprometida con la sociedad con la que se relaciona, promueve el desarrollo de soluciones financieras que contribuyen al desarrollo sostenible.

Día a día recorremos el camino de la mejora continua tanto en la calidad de gestión de la empresa como en la relación con nuestros grupos de interés. Fruto de ello, este año Banco Sabadell ha renovado la máxima distinción de Excelencia, según el modelo EFQM, de 500+ (Sello de Oro), mejorando la puntuación obtenida en la anterior valoración.

En cuanto a avances realizados en el ejercicio de 2008, en relación con nuestros clientes, se ha potenciado el uso de las nuevas tecnologías, incrementando la accesibilidad y la seguridad de nuestros servicios mediante la implantación de sitios web bajo las normas de accesibilidad W3C-WAI A.

La mejora en la calidad de servicio que se presta a los clientes constituye un reto constante para Banco Sabadell. Por más de seis años consecutivos, Banco Sabadell ha consolidado su posición como entidad líder en menor número de reclamaciones tramitadas en el Banco de España (ratio número de reclamaciones/millones de euros de volumen de negocio).

Banco Sabadell es consciente de que la consecución de sus objetivos depende del equipo humano. Por esta razón, pretende atraer, motivar y fidelizar a un equipo de personas competente y profesional. En este sentido, en 2008 se aprobó un programa específico para la potenciación del talento interno como eje del crecimiento orgánico de la plantilla. La calidad directiva, la selección, la formación, la gestión del talento, la compensación, la comunicación o la gestión de procesos son algunas de las palancas de actuación que componen dicho programa y que, a su vez, definen los nuevos planes previstos para 2009.

En relación con nuestros proveedores, se ha diseñado un código de ética específico cuyo objetivo es hacer extensiva a nuestra cadena de suministro los principios éticos y de responsabilidad social corporativa que nos rigen. Aún seguimos profundizando en las oportunidades y capacidades que nos brinda nuestro sistema de gestión global de compras, que nos permite

mayor eficiencia respetando el derecho al legítimo beneficio del proveedor.

Desde el año 2004, el banco dispone de una política ambiental y en 2006 se constituyó el Comité de Medio Ambiente con la misión de dirigir y coordinar, en toda su extensión, las actividades de gestión medioambiental. Desde entonces, la entidad se encuentra en un proceso progresivo de sistematización y normalización de la gestión ambiental, enfocado en una primera fase a la implantación de la ISO 14001 en las sedes corporativas y, en una segunda fase, hacia la red de oficinas. Actualmente, tres de las sedes corporativas de Banco Sabadell están certificadas con la ISO 14001 y en el momento de redactar esta memoria está en proceso de certificación la sede corporativa Edificio Serrano en Madrid. Por otra parte, Banco Sabadell ha consolidado su posicionamiento como entidad de referencia en inversión y financiación de proyectos orientados a la explotación de fuentes de energías renovables y no contaminantes, contribuyendo a un modelo energético sostenible.

Nuestra trayectoria como empresa responsable ha sido también avalada en el año 2008 por nuestra inclusión en los índices de sostenibilidad FTSE4Good y FTSE4Good IBEX. Además, y en consonancia con lo establecido por nuestra Política de accionistas e inversores, en el ejercicio de 2008 se ha incrementado la transparencia informativa con la elaboración de un Informe de Gobierno Corporativo ajustado a lo establecido por el Código unificado, en el que queda reflejado el excelente nivel de cumplimiento con las Recomendaciones contenidas en dicho Código y que da cuenta de nuestro sistema de gobierno corporativo equilibrado y transparente.

Estos logros reconocen y son fruto de los esfuerzos realizados en los últimos años en el entorno económico, social y ambiental y nos lleva a seguir avanzando en profundizar de forma positiva nuestra relación con nuestros grupos de interés y en el cumplimiento de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto mundial sobre derechos humanos y laborales, responsabilidad medioambiental y prevención de la corrupción.



José Oliu Creus.

**Presidente**

# Índice

## 1. Perfil del grupo

- 1.1 Histórico
- 1.2 Actividad de Banco Sabadell
  - 1.2.1. Indicadores económicos
  - 1.2.2. Estructura organizativa
  - 1.2.3. Nuestro negocio
  - 1.2.4. Marcas comerciales
  - 1.2.5. Distribución geográfica
- 1.3 Plan Óptima
- 1.4 Banco Sabadell, orientado hacia la excelencia empresarial
- 1.5 Patrocinio y mecenazgo. Las fundaciones
- 1.6 La responsabilidad social en Banco Sabadell
  - 1.6.1 Misión, visión y valores
  - 1.6.2 Normas éticas de conducta profesional
  - 1.6.3 Gestión de la RSC
  - 1.6.4 Banco Sabadell y sus grupos de interés

## 2. Banco Sabadell y sus accionistas Austeridad y prudencia

- 2.1 Gobierno corporativo
- 2.2 Política de rentabilidad y solvencia. Liquidez de la acción
- 2.3 Inclusión en índices bursátiles sostenibles

## 2.4 Amortización de autocartera

- 2.5 Transparencia informativa
- 2.6 Participación de los accionistas
- 2.7 Productos específicos para el accionista

## 3. Banco Sabadell y la sociedad Innovación y proximidad

- 3.1 Soluciones financieras
  - 3.1.1 Para particulares y profesionales
  - 3.1.2 Líneas ICO/BEI para empresas
- 3.2 Productos responsables
  - 3.2.1 Inversiones socialmente responsables (ISR)
  - 3.2.2 Plan de Pensiones Ético y Solidario
  - 3.2.3 BS Puntos a ONG
- 3.3 Acción social

## 4. Banco Sabadell y sus clientes Voluntad de servicio, proximidad y adaptabilidad

- 4.1 Calidad al servicio del cliente
- 4.2 Accesibilidad y seguridad de los servicios a clientes
- 4.3 Transparencia de la información y principios éticos de publicidad
- 4.4 Protección de datos personales
- 4.5 Satisfacción del cliente
- 4.6 Gestión de quejas y reclamaciones

## 5. Banco Sabadell y sus empleados Profesionalidad y trabajo en equipo

- 5.1 Perfil de la plantilla
- 5.2 Desarrollo de la carrera profesional
  - 5.2.1 Selección y promoción
  - 5.2.2 Formación y gestión del desempeño
  - 5.2.3 Compensación salarial
- 5.3 Principios de igualdad, salud y libertad de asociación
  - 5.3.1 Plan de igualdad
  - 5.3.2 Integración laboral de discapacitados
  - 5.3.3 Seguridad y salud
  - 5.3.4 Libertad de asociación y negociación colectiva
- 5.4 Mejoras laborales
  - 5.4.1 Conciliación de la vida laboral y familiar
  - 5.4.2 Beneficios sociales
- 5.5 Diálogo y participación
  - 5.5.1 Canales de comunicación
  - 5.5.2 Canales de seguimiento y escucha
  - 5.5.3 Propuestas de mejora

---

## 6. Banco Sabadell y sus proveedores Ética y responsabilidad social

---

6.1 Proceso de contratación

6.2 Canales de comunicación

---

## 7. Banco Sabadell y el medio ambiente Sostenibilidad

---

7.1 Comité de Medio Ambiente

7.2 Sistema de gestión ambiental

7.2.1 Consumos y emisiones

7.2.2 Gestión de residuos

7.2.3 Ambientalización de la compra

7.3 Actividad financiera y sostenibilidad

7.3.1 Valoración del riesgo ambiental en las operaciones

7.3.2 Inversión en energías renovables

7.3.3 Financiación de energías renovables

7.4 Comunicación y sensibilización ambiental

---

## 8. Finanzas responsables Ética y responsabilidad social

---

8.1 Función de cumplimiento normativo

8.2 Prevención del blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo

8.3 Control del mercado de valores y MIFID

8.4 Prevención de prácticas de corrupción

---

## 9. Información adicional

---

Proceso de elaboración de la memoria de RSC

Informe de verificación externa

Códigos, políticas y normas internas en relación con los grupos de interés

Indicadores de sostenibilidad

Premios y Reconocimientos

Asociaciones

Indicadores de GRI3-Suplementos de GRI-SPI Finance-EPI Finance

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Glosario

- Contacte con nosotros

---

01

---

---

# Perfil del grupo

## 1. Perfil del grupo

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

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

### Datos Básicos del grupo Banco Sabadell

|                                         | 2008     | 2007   | 2006     |
|-----------------------------------------|----------|--------|----------|
| Total Activos - millones de euros       | 80.378,1 | 76.776 | 72.779,8 |
| Beneficio atribuido - millones de euros | 673,8    | 782,3  | 569,3    |
| Número de accionistas                   | 88.289   | 80.669 | 67.633   |
| Número de oficinas en España            | 1.225    | 1.225  | 1.187    |
| Número de empleados y empleadas         | 9.929    | 10.234 | 10.066   |
| Cajeros automáticos                     | 1.467    | 1.474  | 1.421    |

### 1.1 Histórico

#### Banqueros desde 1881

1881

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

1907

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

1953

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

1965

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

1968

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

1975

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

1978

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

1986

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

1988

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

1996

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

1998

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

2000

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

2001

Banco Sabadell sale a bolsa e inicia una nueva etapa.

2002

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

2003

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

2004

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

2006

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

2007

Banco Sabadell adquiere TransAtlantic Bank de Miami (EEUU).

2008

Banco Sabadell y Zurich acuerdan una alianza estratégica para desarrollar en España la actividad de seguros de vida, planes de pensiones y seguros generales distintos de los de vida. Integración de las redes de Banca Comercial y de Banca de Empresas bajo una única dirección territorial.

## Datos relevantes del año 2008

### Enero

- Banco Urquijo obtiene el primer puesto en 13 categorías del premio Mejor Banco Privado de España otorgado por la revista *Euromoney*.
- Patrocinio de la exposición *¿Qué arte? Discursos sin fronteras* en la Sala Banco Herrero, en Oviedo.
- Manuel Palma Marín se incorpora como nuevo consejero a Banco Urquijo.
- Banco Sabadell presenta el proyecto «Oficina sostenible».

### Febrero

- Banco Sabadell introduce en España la Instantcard,
- Leo Messi renueva su contrato de imagen con Banco Sabadell.
- El banco acoge una conferencia del presidente del BCE, Jean-Claude Trichet, en el marco del acuerdo con la Barcelona School of Economics.

### Marzo

- Standard & Poor's confirma los *ratings* de la entidad.
- Banco Sabadell, incluido en los índices FTSE4Good.
- Banco Sabadell celebra la Junta General Ordinaria de Accionistas.

### Abril

- Banco Sabadell abre el mercado de cédulas hipotecarias a plazo por un importe de 1.250 millones de euros.
- Celebración de la convención anual de negocio de su red internacional.
- Banco Sabadell adquiere el 25% de Adelanta Corporación.
- María José García Beato, nombrada secretaria general.
- Se celebra en Barcelona el Open Sabadell Atlántico – 56º Trofeo Conde de Godó, patrocinado por Banco Sabadell.

### Mayo

- Banco Sabadell y el grupo Hotusa impulsan un premio a la innovación y el talento en el sector turístico.
- TransAtlantic Bank patrocina el primer campus del Fútbol Club Barcelona en Miami.
- Los niños más desfavorecidos de Rosario (Argentina) y los deportistas olímpicos de Special Olympics, beneficiarios principales de la innovadora acción solidaria del Open Sabadell Atlántico de tenis.

### Junio

- Salvador Grané y Javier Vela, nuevos subdirectores de la entidad.
- Banco Sabadell y Vodafone España ponen en marcha la firma electrónica móvil para los procesos corporativos de la entidad.
- Formalización con el banco finlandés Suomen Hypoteekkiyhdistys de un acuerdo para la prescripción mutua de clientes.
- El Banco de España autoriza el uso de los modelos internos de riesgo de Banco Sabadell para el cálculo de los requerimientos de capital que establece Basilea II.
- Entrega del XI Premio Familia-Empresa, patrocinado por Banco Sabadell, en Málaga.

### Julio

- Banco Sabadell y Zurich unen sus fuerzas para liderar el sector de bancaseguros en España.
- Acuerdo de imagen con la nadadora olímpica Gemma Mengual.
- Entrega del III Premio Banco Sabadell a la investigación biomédica.
- Fitch confirma los *ratings* de Banco Sabadell.
- Banco Sabadell firma la línea ICF Crédito 2008.
- Exposición de Banco Herrero en la Feria Internacional de Muestras de Asturias.

## Agosto

- Banco Sabadell lanza al mercado la primera tarjeta prepago promovida por una entidad financiera española.

## Septiembre

- Banco Sabadell se ratifica como líder de la banca española en calidad de servicio, según el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- Inauguración del edificio corporativo del banco en Madrid.
- Entrega del VII Premio Fundación Banco Herrero a la investigación económica.
- Presentación del patrocinio de la Liga Asobal SabadellAtlántico de balonmano.

## Octubre

- Standard & Poor's ratifica los *ratings* de la entidad.

## Noviembre

- Banco Sabadell amortiza la autocartera y crea valor para sus accionistas.
- Integración de las redes de Banca Comercial y Banca de Empresas bajo una única dirección territorial.
- Luís Buil, José Canalias, Jaime Matas, Blanca Montero, Ramón de la Riva y Carlos Ventura, nombrados subdirectores generales.
- Banco Sabadell participa en la primera subasta del Fondo de Adquisición de Activos Financieros.

## Diciembre

- Banco Sabadell constituye SOLVIA, nueva sociedad destinada a la creación de valor mediante la gestión de activos inmobiliarios.
- Celebración de la convención anual de directivos de la entidad, bajo el lema «El valor de la confianza».
- Banco Sabadell firma el convenio ICO 2009.
- El banco comunica que acabará el ejercicio de 2008 manteniendo sus ratios de calidad crediticia.



Rosa Gonzalo Moreno



## 1.2 Actividad de Banco Sabadell

Banco Sabadell es el cuarto grupo bancario español, integrado por distintos bancos, marcas, sociedades filiales y participadas que alcanzan todos los ámbitos del negocio financiero. La entidad sitúa su sede social en la plaza Sant Roc número 20 de Sabadell (Barcelona).

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

A través de su actividad, Banco Sabadell pretende conseguir un crecimiento rentable que cree valor para los accionistas. Su estrategia consiste en diversificar negocios que se evalúan periódicamente basándose en criterios de calidad de servicio, riesgo, eficiencia y rentabilidad, todo ello respetando códigos éticos y profesionales y teniendo presentes las necesidades e inquietudes de los distintos grupos de interés.

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

### 1.2.1 Indicadores económicos

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

#### Datos Básicos

|                                                                    | 2008          | 2007          | % 08/07 |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------|
| <b>Magnitudes (en miles de euros)</b>                              |               |               |         |
| Activos totales                                                    | 80.378.065    | 76.776.002    | 4,7     |
| Inversión crediticia bruta de clientes                             | 64.704.240    | 63.219.330    | 2,3     |
| Recursos en pasivo balance                                         | 63.478.952    | 65.620.880    | (3,3)   |
| De los que:                                                        |               |               |         |
| Depósitos de clientes ex-repos                                     | 36.134.150    | 30.651.756    | 17,9    |
| Patrimonio en fondos de inversión                                  | 9.436.042     | 15.548.492    | (39,3)  |
| Patrimonio en fondos de pensiones                                  | 2.440.533     | 3.502.159     | (30,3)  |
| Recursos gestionados de clientes                                   | 80.414.900    | 86.578.086    | (7,1)   |
| Fondos propios                                                     | 4.627.216     | 4.501.383     | 2,8     |
| <b>Resultados (miles de euros)</b>                                 |               |               |         |
| Margen de intereses                                                | 1.452.844     | 1.316.662     | 10,3    |
| Margen bruto                                                       | 2.226.845     | 2.161.816     | 3,0     |
| Margen antes de dotaciones                                         | 1.114.613     | 1.017.352     | 9,6     |
| Resultado atribuido a la entidad dominante                         | 673.835       | 782.335       | (13,9)  |
| <b>Ratios (en porcentaje)</b>                                      |               |               |         |
| <i>Rentabilidad y eficiencia (%)</i>                               |               |               |         |
| ROA (beneficio neto sobre activos totales medios)                  | 0,85          | 1,08          |         |
| ROE (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios)   | 16,16         | 20,37         |         |
| Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto) | 43,97         | 47,00         |         |
| <i>Ratio de capital (normativa BIS) (%)</i>                        |               |               |         |
| Core Capital                                                       | 6,67          | 6,01          |         |
| Core Capital (ajustado con el fondo genérico neto de impuestos)    | 8,06          | 7,33          |         |
| TIER I                                                             | 7,28          | 7,22          |         |
| TIER I (ajustado con el fondo genérico neto de impuestos)          | 8,68          | 8,54          |         |
| Total                                                              | 9,78          | 10,87         |         |
| <i>Gestión del riesgo</i>                                          |               |               |         |
| Ratio de morosidad (%)                                             | 2,35          | 0,47          |         |
| Ratio de cobertura de morosidad (%)                                | 106,93        | 394,29        |         |
| <i>Medios</i>                                                      |               |               |         |
| Número de oficinas                                                 | 1.247         | 1.249         |         |
| Número de empleados y empleadas                                    | 9.929         | 10.234        |         |
| <i>Acciones</i>                                                    |               |               |         |
| Número de acciones                                                 | 1.200.000.000 | 1.224.013.680 |         |
| Número de accionistas                                              | 88.289        | 80.669        |         |
| Valor de cotización de la acción (euros)                           | 4,85          | 7,41          |         |
| Beneficio atribuido al grupo por acción (euros)                    | 0,56          | 0,64          |         |
| Dividendo por acción (euros)                                       | 0,28          | 0,28          |         |
| Dividendo total (miles de euros)                                   | 337.921       | 342.724       |         |

## Datos básicos por direcciones de negocio

## Margen bruto (en miles de euros)

|                                       | 2008      | 2007      |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Banca Comercial                       | 1.865.262 | 1.763.016 |
| Banca Corporativa y Negocios Globales | 173.676   | 161.304   |
| Banco Urquijo                         | 58.273    | 74.143    |
| Gestión de Activos                    | 50.113    | 62.129    |

## Resultado antes de impuestos (en miles de euros)

|                                       | 2008    | 2007    |
|---------------------------------------|---------|---------|
| Banca Comercial                       | 861.617 | 825.442 |
| Banca Corporativa y Negocios Globales | 91.126  | 85.926  |
| Banco Urquijo                         | 12.234  | 30.268  |
| Gestión de Activos                    | 31.543  | 45.537  |

## ROE

|                                       | 2008  | 2007   |
|---------------------------------------|-------|--------|
| Banca Comercial                       | 18,2% | 18,3%  |
| Banca Corporativa y Negocios Globales | 10,9% | 10,4%  |
| Banco Urquijo                         | 3,4%  | 13,4%  |
| Gestión de Activos                    | 57,7% | 172,0% |

## Ratio de eficiencia

|                                       | 2008  | 2007  |
|---------------------------------------|-------|-------|
| Banca Comercial                       | 41,0% | 44,5% |
| Banca Corporativa y Negocios Globales | 10,1% | 10,2% |
| Banco Urquijo                         | 56,4% | 50,1% |
| Gestión de Activos                    | 35,6% | 26,7% |



Juan Carlos Marin Vera



## 1.2.2 Estructura organizativa

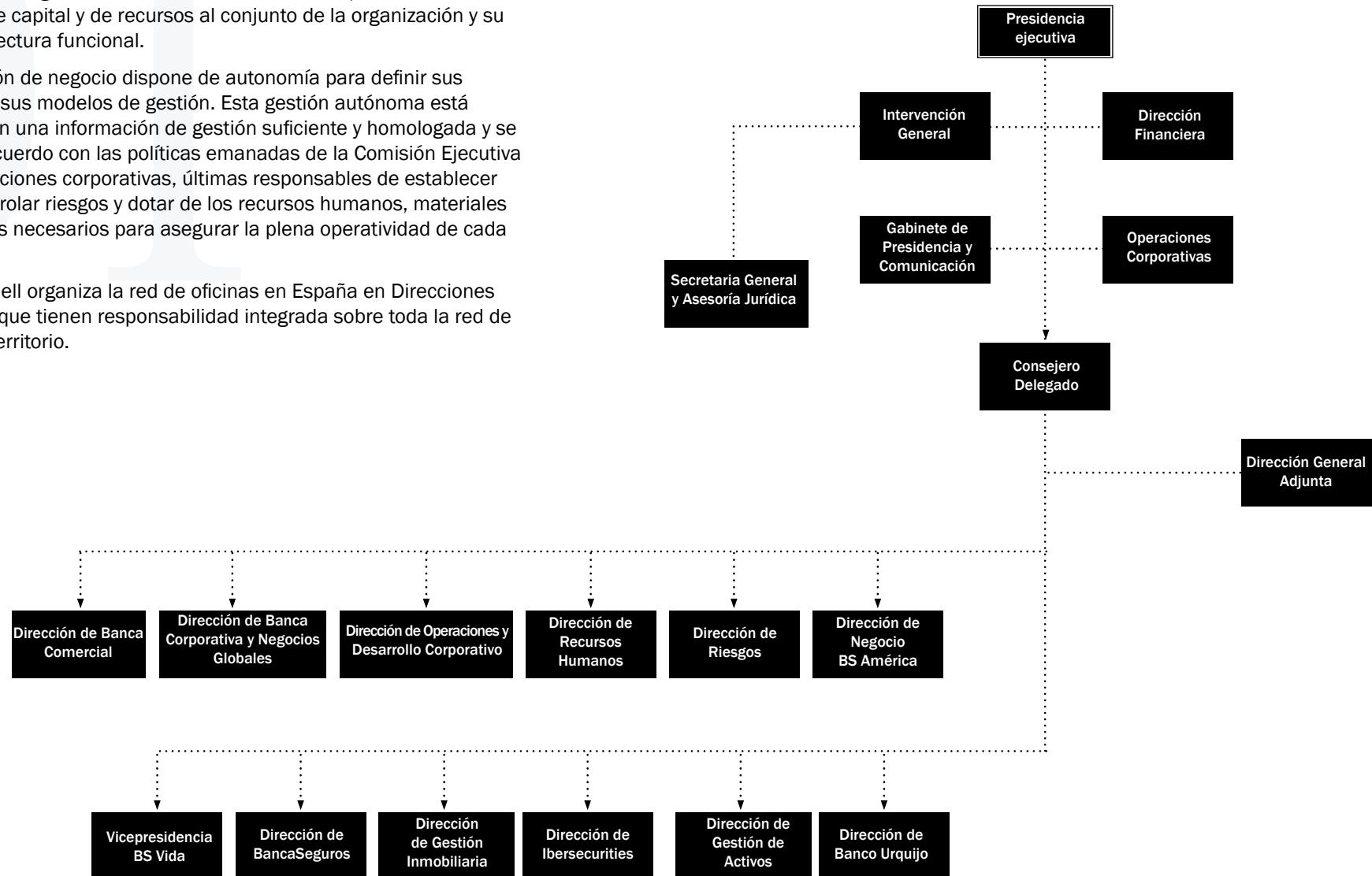
La configuración del modelo organizativo se estructura alrededor de las direcciones de negocio. Es la actividad comercial la que determina la asignación de capital y de recursos al conjunto de la organización y su propia arquitectura funcional.

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

Banco Sabadell organiza la red de oficinas en España en Direcciones Territoriales, que tienen responsabilidad integrada sobre toda la red de oficinas del territorio.

### Estructura organizativa

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



## 1.2.3 Nuestro negocio

### Banca Comercial

La línea de negocio de mayor peso del grupo es Banca Comercial, que centra su actividad en la oferta de productos y servicios financieros a grandes y medianas empresas, pymes y comercios, particulares –banca privada, banca personal y mercados masivos–, no residentes y colectivos profesionales, con un grado de especialización que permite prestar atención personalizada a sus clientes en función de sus necesidades, bien sea a través del experto personal de su red de oficinas multimarca o mediante los canales habilitados con objeto de facilitar la relación y la operatividad a distancia.

El modelo de negocio de Banca Comercial, consolidado durante 2008, se desarrolla bajo las marcas diferenciadas de SabadellAtlántico, Solbank, Banco Herrero y ActivoBank, y se mantiene totalmente orientado a la segmentación de clientes y mercados. Al mismo tiempo, la innovación en productos –siempre desarrollados para adaptarse a las necesidades de sus clientes– junto a la calidad de servicio son las características más destacables.

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

### Banca de Empresas

La dedicación del grupo a las empresas es uno de nuestros signos distintivos. La implicación en el tejido industrial nos ha convertido en un banco líder en el segmento de pymes, donde hemos acumulado una amplia experiencia, lo que nos permite disponer de todos los servicios de apoyo a la financiación de la empresa y a la gestión de su tesorería, de sus proveedores y de sus clientes. Banco Sabadell focaliza su atención en los negocios con mayor aportación al margen y el incremento de la base de clientes.

Banco Sabadell dispone de una red amplia de oficinas especializadas en la gestión de empresas, desde las que ofrece un servicio totalmente adaptado a las necesidades de sus clientes. Opera bajo dos de las marcas comerciales del grupo, SabadellAtlántico y Banco Herrero, que se sustentan, además, en un amplio acceso multicanal.



Jose-Maria Lacunza Nasterra



## Banca de Particulares

Banco Sabadell tiene como uno de sus principales objetivos ofrecer las mejores soluciones bancarias y financieras a sus clientes particulares, así como adaptarse a sus necesidades mediante soluciones flexibles y eficaces dirigidas a cada segmento.

- **Banca Personal:** desarrolla una oferta de productos específicos para particulares que se ofrecen en el contexto de un asesoramiento personalizado y llevado a cabo por especialistas en gestión de soluciones y propuestas de inversión y ahorro. Dichos especialistas forman una auténtica red de apoyo a la gestión de la red de oficinas donde operan estos clientes.
- **Banca Privada:** ofrece una serie de productos y servicios específicos para particulares, grupos familiares e instituciones con mayor patrimonio financiero.
- **Colectivos:** Banco Sabadell ha desarrollado también una oferta específica para los miembros de los colegios profesionales, cuyo diseño se basa en una intensa relación y comunicación con estas organizaciones con el objetivo de facilitar soluciones financieras ajustadas a las características de cada colectivo, tanto desde el punto de vista personal como profesional.

## Banca Corporativa y Negocios Globales

Banca Corporativa y Negocios Globales ofrece productos y servicios a corporaciones e instituciones financieras nacionales e internacionales, agrupando las actividades de Negocio Internacional, Consumer Finance, Capital Desarrollo, Tesorería y Mercado de Capitales, Corporate Finance y Financiación Estructurada.

### Banca Corporativa

El modelo de negocio se estructura en base a los servicios de financiación especializados y con alta capacidad de adaptación, y una oferta global de soluciones que abarcan desde servicios de banca transaccional, pasando por el asesoramiento y acompañamiento de nuestros clientes en su operativa y negocio de internacional, hasta los servicios más sofisticados como la financiación estructurada, derivados más complejos y a medida, y el asesoramiento en fusiones y adquisiciones.

### Negocio Internacional

Servicio especialmente diseñado para el asesoramiento de empresas y particulares en su actividad internacional, así como para instituciones financieras internacionales.

Banco Sabadell cuenta, además, con una amplia presencia internacional a través de sus oficinas operativas y de representación, así como acuerdos de colaboración y una extensa red de más de 2.800 bancos correspondientes que permiten ofrecer cobertura en todo el mundo.

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

### Consumer Finance

Financiación al consumo para clientes del grupo, a través de BanSabadell Fincom.

### **Capital Desarrollo: BIDSA, Aurica XXI y Sinia Renovables.**

El negocio de capital desarrollo de Banco Sabadell centra su actividad en la toma de participaciones temporales en empresas no financieras y en proyectos energéticos, sobre todo energías renovables.

### **Tesorería y Mercado de Capitales**

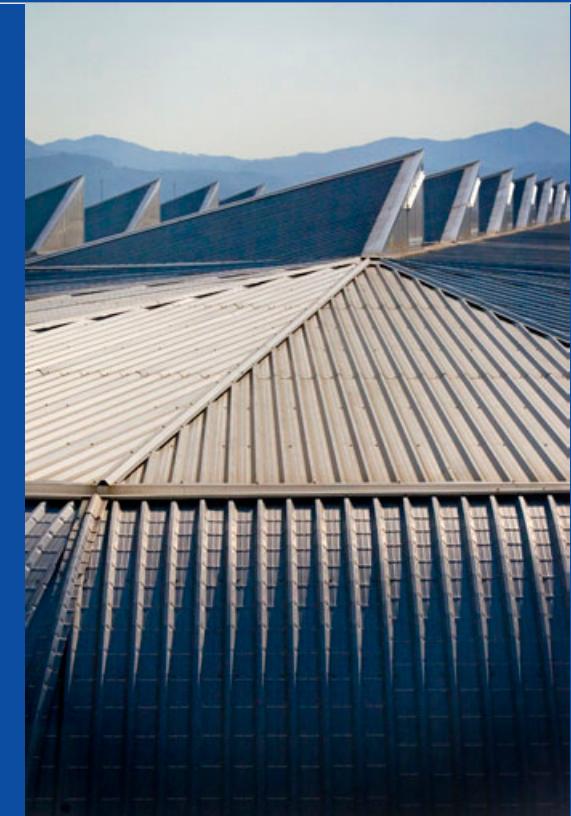
Banco Sabadell ofrece a las empresas las mejores opciones para cubrir sus riesgos y optimizar sus recursos financieros, a través de equipos de especialistas en productos de tesorería ubicados por todo el territorio nacional. Se trata de un completo asesoramiento que les ha de permitir reaccionar ágilmente ante la evolución de los mercados, ya sea evitando perjuicio a su patrimonio o aprovechando las mejores oportunidades de inversión en cada momento.

### **Corporate Finance**

Actividad de asesoramiento en el campo de las fusiones y adquisiciones, reestructuraciones accionariales, mercado de capitales y, en general, actividades de asesoría financiera especializada, con un equipo de personas distribuido entre Barcelona y Madrid.

### **Financiación Estructurada**

Banco Sabadell dispone de un equipo multifuncional especializado en la originación y estructuración de grandes financiaciones a largo plazo, tanto corporativas como financiación de proyectos, siendo la mayoría de ellas en un formato de operación sindicada con otras entidades financieras.



Rosa Gonzalo Moreno



## Banco Urquijo



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

El modelo de negocio que desarrolla Banco Urquijo se fundamenta en la gestión integral de sus clientes a través de un equipo de profesionales altamente cualificados.

Visite la web: [www.bancourquijo.com](http://www.bancourquijo.com)

The screenshot shows the homepage of the Banco Urquijo website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Quiénes somos', 'Qué Aportamos', 'Oferta Financiera', 'Urquijo Markets', and 'Urquijo Online'. The main content area features a banner for 'Banco Urquijo' and 'Expansión', highlighting the 'Primer Premio Concurso de Gestión de Carteras 2008'. Below this, there is a section for 'URQUIJO CARTERA DE FONDOS' with a 'cartera agresiva y conservadora'. The page also includes sections for 'Selcciones', 'Publicaciones', 'Noticias', and 'Índices', along with a sidebar for 'Mercados' and 'Recomendaciones'.

## Gestión de Activos

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



## Ibersecurities

Broker del grupo Banco Sabadell con amplia experiencia en los mercados de capitales. Sus dos negocios principales son la intermediación en acciones y derivados y el asesoramiento y la gestión de activos.

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

## BancaSeguros

El negocio de bancaseguros dispone de una amplia gama de productos de previsión para particulares y empresas, que son comercializados por la red del banco. La experiencia y la competencia técnica y profesional del equipo de bancaseguros permiten adaptar la oferta de productos a las necesidades y especificidades de cada uno de sus clientes.

Banco Sabadell ha suscrito una alianza estratégica con Zurich para desarrollar en España la actividad de seguros de vida y no vida, y planes de pensiones.



## TransAtlantic Bank

Banco local, fundado en Miami en 1984 y que opera en el sur de Florida.

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

## Negocios participados

BancSabadell d'Andorra



BancSabadell d'Andorra

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

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



German Esteban Millat

## Dexia Sabadell Banco Local

Dexia Sabadell

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

Visite la web: [www.dexiasabadell.es](http://www.dexiasabadell.es)



## 1.2.4 Marcas comerciales

Las distintas marcas, que representan propuestas de valor diferenciadas, concretan la voluntad de adaptación de Banco Sabadell a las necesidades del mercado.

**SabadellAtlántico**

**SabadellAtlántico** es la marca de referencia en el mercado español en el servicio a empresas y particulares.

Para desarrollar una oferta competitiva para los diferentes segmentos de mercado a los que se dirige, esta marca de banca comercial se organiza en banca de empresas y banca de particulares.

Visite la web: [www.sabadellatlantico.com](http://www.sabadellatlantico.com).

**BancoHerrero**

**Banco Herrero** es la marca única de Banco Sabadell en Asturias y León que desarrolla un modelo de banca comercial orientado a particulares y empresas. Su objetivo es consolidarse como líder en todos los segmentos de mercado en Asturias y León.

Visite la web: [www.bancoherrero.com](http://www.bancoherrero.com).



Banco Sabadell  
**Solbank**



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

Visite la web: [www.solbank.com](http://www.solbank.com).



**ActivoBank** es la marca de referencia en el mercado español de bancos en línea, con una propuesta de valor competitiva basada en la calidad de sus productos. Complementa la oferta del grupo y colabora en el desarrollo de productos y servicios en el entorno de la banca en línea, un mercado con importantes expectativas de crecimiento.

Visite la web: [www.activobank.com](http://www.activobank.com).



Banco Sabadell

**ActivoBank**

## 1.2.5 Distribución geográfica

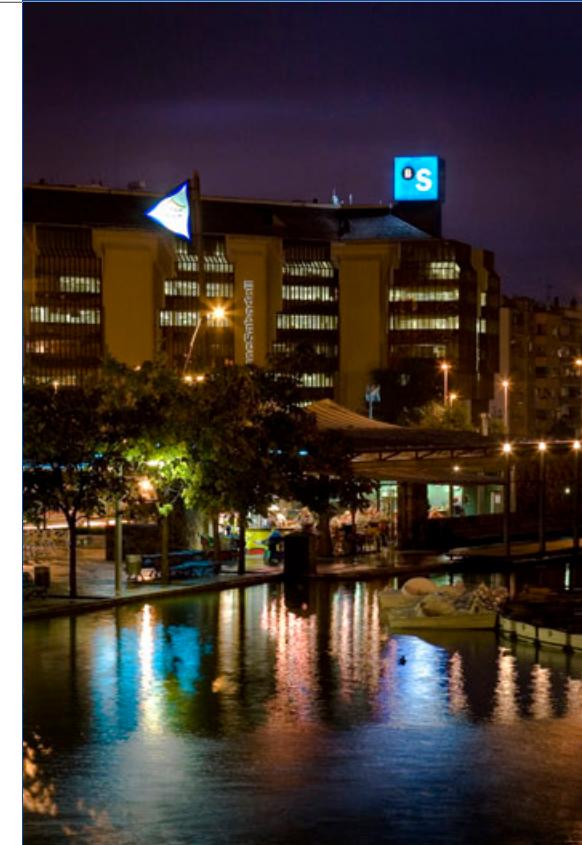
Banco Sabadell está presente en España con 1.225 oficinas que se distribuyen por todo el territorio, según la tipología de clientes, en Banca Comercial, Banca de Empresas, Banca Corporativa y Banca Privada.

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

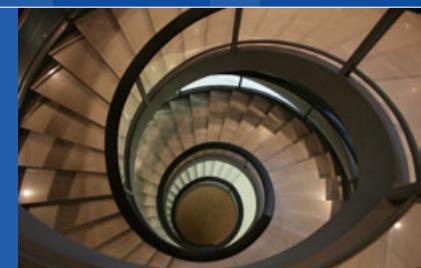
|                                      | SabadellAtlántico | Banco Herrero | Solbank   | Banco Urquijo | ActivoBank | TOTAL       |
|--------------------------------------|-------------------|---------------|-----------|---------------|------------|-------------|
| Banca Comercial                      | 869               | 182           | 91        | -             | 3          | 1145        |
| Banca Comercial oficinas de Empresas | 59                | 4             | -         | -             | -          | 63          |
| Banca Corporativa                    | 2                 | -             | -         | -             | -          | 2           |
| Banca Privada                        | -                 | -             | -         | 15            | -          | 15          |
| <b>Total</b>                         | <b>930</b>        | <b>186</b>    | <b>91</b> | <b>15</b>     | <b>3</b>   | <b>1225</b> |

### Distribución de oficinas por comunidades autónomas

| Número de oficinas   | 2008         | 2007         | 2006         |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Andalucía            | 117          | 120          | 117          |
| Aragón               | 24           | 23           | 21           |
| Asturias             | 154          | 156          | 161          |
| Baleares             | 40           | 38           | 38           |
| Canarias             | 28           | 28           | 27           |
| Cantabria            | 6            | 6            | 6            |
| Castilla-La Mancha   | 18           | 16           | 14           |
| Castilla y León      | 57           | 56           | 57           |
| Cataluña             | 403          | 403          | 391          |
| Comunidad Valenciana | 117          | 114          | 102          |
| Extremadura          | 3            | 3            | 3            |
| Galicia              | 29           | 28           | 27           |
| La Rioja             | 6            | 6            | 6            |
| Madrid               | 166          | 172          | 165          |
| Murcia               | 20           | 19           | 17           |
| Navarra              | 13           | 13           | 11           |
| País Vasco           | 24           | 24           | 24           |
| <b>TOTAL</b>         | <b>1.225</b> | <b>1.225</b> | <b>1.187</b> |

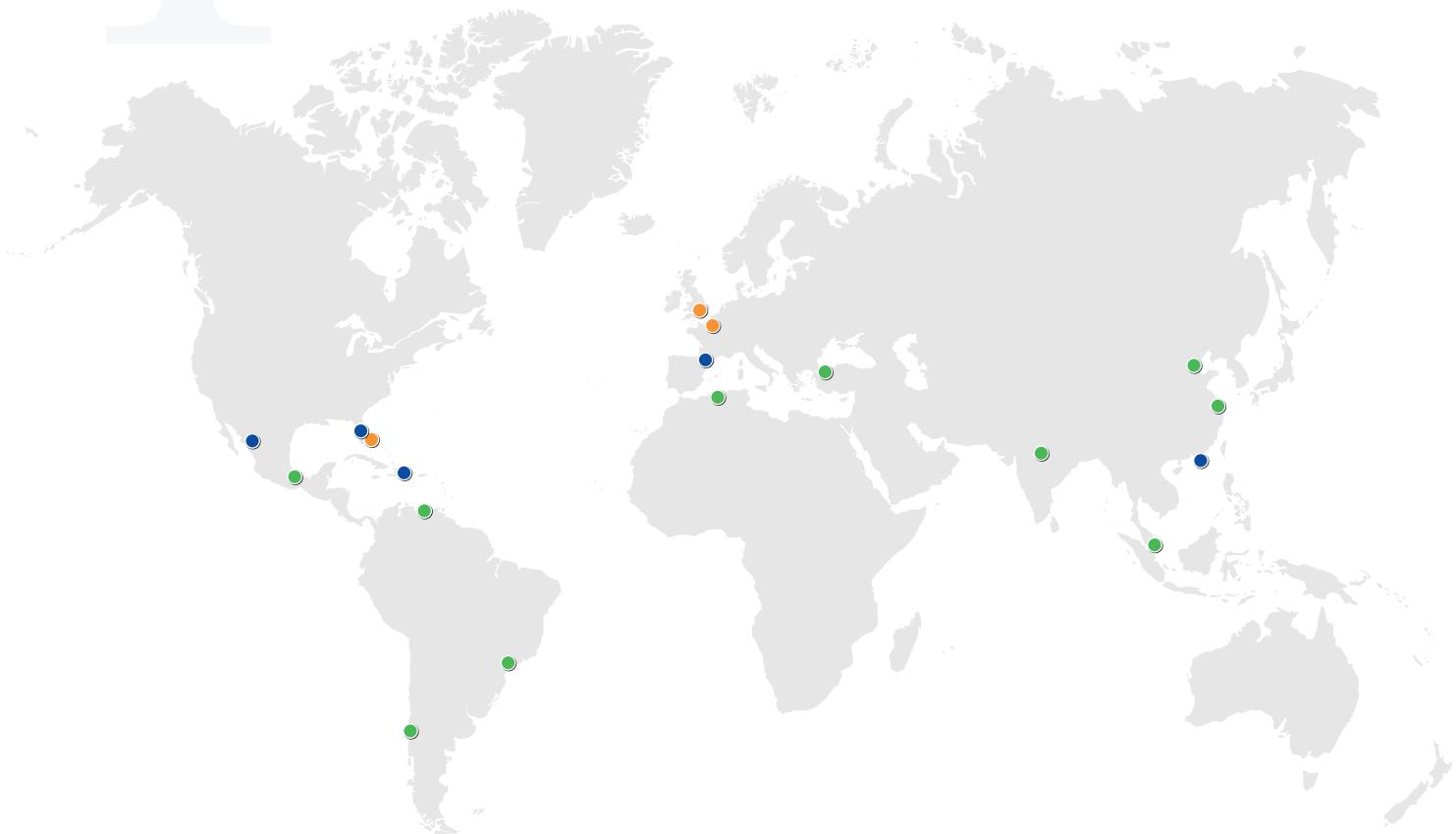


Francisco-Javier Lacunza Nasterra



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

- 1. Una red de oficinas operativas** y de representación de acuerdo con las necesidades de expansión que las actividades de los clientes han ido generando.
- 2. La captación de negocio bancario tradicional** de clientes de Centroamérica y Sudamérica, con una base de operaciones en Miami.
- 3. Estrategia de participación en el capital** de entidades medianas en la zona centroamericana.
- 4. Aprovechar las oportunidades de desarrollo** de nuestras capacidades de banca minorista en la zona del estado de la Florida.



## Nuestra presencia internacional

### ● Filiales y participadas

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

### ● Oficinas de representación

|                           |
|---------------------------|
| México D.F. (México)      |
| Caracas (Venezuela)       |
| Sao Paulo (Brasil)        |
| Argel (Argelia)           |
| Beijing (China)           |
| Shanghai (China)          |
| Nueva Delhi (India)       |
| Singapur (Singapur)       |
| Santiago de Chile (Chile) |
| Estambul (Turquía)        |

### ● Oficinas

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

## 1.3 Plan Óptima

Banco Sabadell ha adaptado el Plan Óptima iniciado en el año 2008 al nuevo escenario económico confirmado de recesión.

En un entorno de mayor morosidad, restricciones y encarecimiento drástico de la liquidez, y menor crecimiento del crédito, el banco mantiene el foco en la ganancia en productividad y eficiencia, al tiempo que gestiona el balance y los ingresos y profundiza en la gestión de los costes.

Plan Óptima, cuyo nombre refleja el objetivo de optimización del negocio, tiene la doble misión de mantener la estabilidad de los resultados en un entorno económico de gran dificultad, así como la de consolidar y reforzar la franquicia de Banco Sabadell en cuanto a la entidad líder en banca de empresas y de particulares de rentas medias y altas, para el próximo período post crisis.



Luis Preter Tresserras



## 1.4. Banco Sabadell orientado hacia la excelencia empresarial.



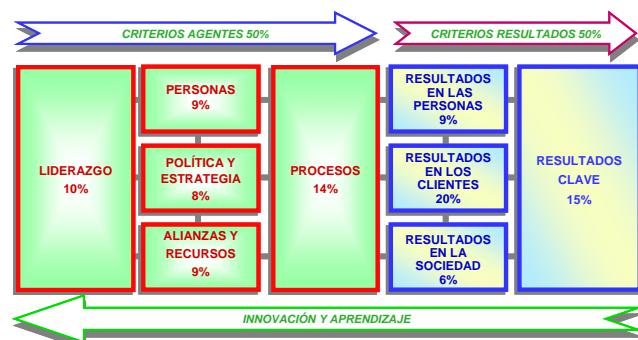
### Modelo EFQM

Banco Sabadell ha renovado la máxima distinción de Excelencia, según el modelo EFQM, de 500+ (Sello de Oro).

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

La figura siguiente representa el Modelo de Excelencia en la Gestión impulsada por EFQM.

El modelo se compone de 9 criterios: cinco criterios agentes y cuatro criterios resultados que están distribuidos con diferentes pesos según su importancia.



Los criterios agentes evalúan los procesos que tiene la organización para definir, desplegar y revisar su política y estrategia, liderar las personas, gestionar los recursos disponibles y medir, paralelamente, los compromisos y la participación de los directivos en el modelo de gestión a través del liderazgo.

Los criterios resultados miden los resultados clave (cuenta de resultados, valor para el accionista, cuotas de mercado), así como los resultados de satisfacción de clientes, los resultados de satisfacción de personas (empleados) y los resultados que impactan a la sociedad (comportamiento ético, gestión medioambiental, patrocinios, etc.) donde está implantada nuestra organización.

En función de los puntos conseguidos (de 0 a 1.000 puntos), hay tres niveles de reconocimiento a nivel europeo,



Por ello, durante el año 2006, se sometió a la primera evaluación por parte de evaluadores expertos del Modelo EFQM que dictaminó el nivel de excelencia, consiguiendo la distinción del Sello de Oro, máximo galardón, que reconocía a nivel europeo la excelencia en gestión y se convirtió en la primera entidad financiera del IBEX 35 con esta distinción, como también el único banco español.

Durante este año 2008, se procedió a la renovación de dicho galardón, y se elaboró la segunda memoria EFQM para la evaluación externa, realizada a finales de noviembre, renovándose la máxima distinción.

## Certificación ISO 9001:2000

Banco Sabadell ha renovado la certificación ISO 9001:2000 para todos los procesos y actividades del grupo financiero en España. Con esta certificación, obtenida por primera vez en el año 2005, el banco se convierte en la primera entidad financiera española en obtener esta certificación global.

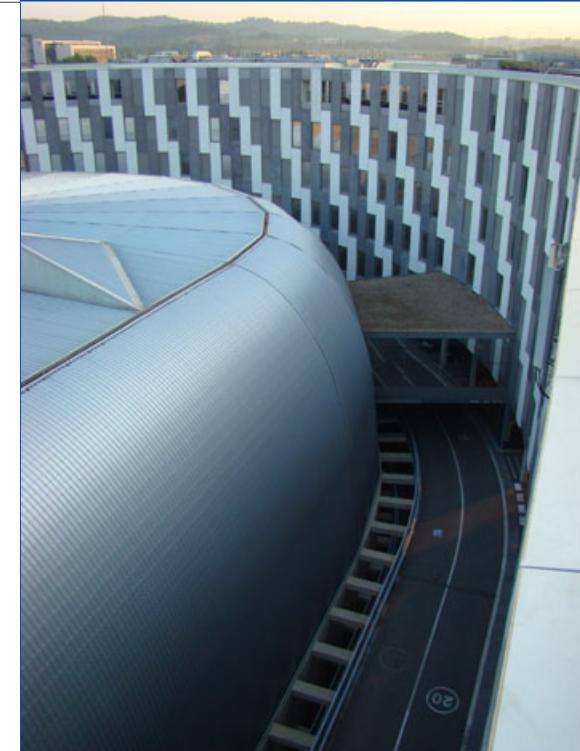
La aplicación de este sistema de gestión de la calidad adaptado a nuestra cultura organizativa y nuestros valores, nos ha permitido la mejora en los procesos, y en general, una mejora en los niveles de gestión de las sociedades del grupo.

Este año, se incorporan al sistema de gestión de la calidad tres nuevas sociedades:

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

Por tanto, a 31 de diciembre de 2008, existen 13 sociedades del grupo Banco Sabadell bajo la certificación ISO 9001.

Certificación de calidad



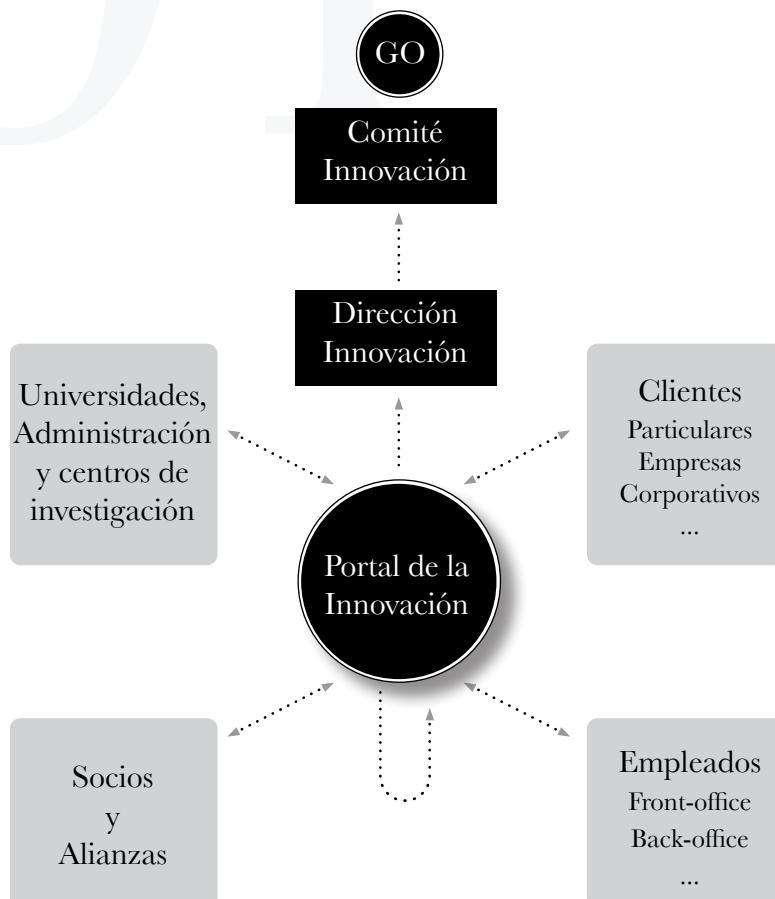
David Garcia Herrero



## Innovación tecnológica

Banco Sabadell fue pionero en el desarrollo de conceptos como el PC Banking en España en los años ochenta, o en la introducción de la firma digital para las empresas a finales de los noventa.

Banco Sabadell ha sido también la primera entidad bancaria española en admitir el DNI electrónico en su servicio en línea, reforzando su apuesta por la eficiencia, la innovación y la óptima gestión de las tecnologías de la información.



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

Banco Sabadell y Telefónica desarrollan conjuntamente el nuevo concepto de **Instant Banking**, que determinará la banca del futuro y permitirá la prestación de servicios bancarios instantáneos, allí donde la persona lo requiera, reduciendo drásticamente los tiempos de tramitación de operaciones. Este nuevo modelo extiende las posibilidades de la actual banca electrónica a la telefonía móvil y la televisión interactiva.

Banco Sabadell e IBM lideran la incorporación de las tecnologías de la **web 2.0** en el sector financiero. Fruto del acuerdo, ambas empresas constituirán un equipo de innovación, integrado por personal de ambas compañías, que estudiará las aplicaciones de estas tecnologías en entornos bancarios.

## 1.5 Patrocinio y mecenazgo. Las fundaciones

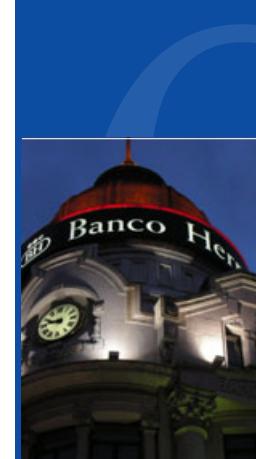
La acción social y cultural se lleva a cabo a través de la Comisión de Patrocinios, la Fundación Banco Sabadell y la Fundación Banco Herrero.

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

Se puede encontrar más información en el apartado de Acción social del capítulo de Sociedad.



Maria Del Pilar Martinez Cañavate



## 1.6 La responsabilidad social corporativa en Banco Sabadell

### 1.6.1 Misión, visión y valores

Banco Sabadell concibe la responsabilidad social corporativa como un compromiso a medio y largo plazo en el que lo más importante es consolidar progresivamente un itinerario y una forma de hacer.

Banco Sabadell entiende que la responsabilidad social corporativa no trata sólo de evitar impactos negativos, sino de integrar positivamente en la gestión y en las actuaciones empresariales la asunción de valores sociales y medioambientales, en aquellos aspectos que están relacionados con la propia razón de ser de cada empresa en cada sector concreto. Así, la responsabilidad social no es una mera reacción a las demandas sociales; se trata de una oportunidad para ejercer el liderazgo empresarial, que Banco Sabadell quiere hacer suya.

#### Misión de Banco Sabadell

Ofrecer las mejores soluciones bancarias y financieras a los clientes.

#### Visión de Banco Sabadell

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

#### Valores corporativos



#### a Voluntad de servicio

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

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

#### b Proximidad

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

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

## C Adaptabilidad

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

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

## d Orientación comercial

Todas las actividades e inversiones de la empresa se resumen y se justifican en la materialización de transacciones comerciales rentables. La proactividad, el conocimiento del cliente y de sus necesidades, la anticipación, el cierre de las ventas y el beneficio mutuo de las transacciones como base de una relación sostenible son los elementos clave que orientan toda la actividad del grupo.

## e Innovación

Anticiparse a las necesidades de los clientes desarrollando productos y servicios capaces de sorprender por sus prestaciones y simplicidad de uso. Escrutar las posibilidades de las tecnologías emergentes para desarrollar propuestas de valor innovadoras. Ser capaces de imaginar el futuro.

## f Profesionalidad

El rigor, la pulcritud, la puntualidad, la exactitud, la comunicación clara y veraz, el compromiso, la responsabilidad, el acierto en las decisiones y el aprendizaje permanente son los rasgos que definen la profesionalidad de una empresa y de sus integrantes.

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

## g Ética y responsabilidad social

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

Se contribuye a la mejora de la sostenibilidad social a través del mecenazgo, cuidando el medio ambiente y rechazando cualquier forma de discriminación y explotación del ser humano, tanto desde el punto de vista de las actuaciones e inversiones de la empresa como de las de los clientes y proveedores.

## h Austeridad

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

La entidad aplica con rigor el principio de austeridad en todas sus decisiones, pero sin confundir lo superfluo con lo necesario y buscando siempre niveles de calidad diferenciales.

## i Prudencia

La pervivencia se sustenta en el equilibrio entre la acción y la sensatez. Banco Sabadell asume responsablemente los riesgos de su actividad mediante una adecuada capacitación técnica y a través de la toma de decisiones basadas en informaciones suficientes y contrastadas.

## J Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la clave del progreso del ser humano. Se trabaja en equipo integrando personas e ideas en un proyecto común capaz de generar ilusión y retener el talento, donde los objetivos comunes prevalecen sobre los intereses particulares y la información fluye de forma abierta y transparente.

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

## 1.6.2 Normas éticas de conducta profesional

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

### Código de conducta

La principal herramienta creada para promover el comportamiento ético en la organización es el Código de conducta que fue divulgado a toda la plantilla y cuyos principios son de aplicación general, a todas las personas que forman parte directa del grupo, ya sea a través de un vínculo laboral o formando parte de sus órganos de gobierno, y se exigen también a los colaboradores externos en aquellas operaciones comerciales y de negocio que realicen con cualquier compañía del grupo.

El Código de conducta pretende que todas las decisiones que se adopten hayan tenido en consideración elementos de carácter ético como la justicia o equidad; sólo así contarán con la legitimidad y aceptación del colectivo al que se dirigen.

El Código de conducta se puede consultar en [www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com) y contiene los siguientes capítulos:

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

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

### Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores

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

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

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

## Política de ética y derechos humanos

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

Esta política se compendia en el Código de conducta del banco, que recoge los principios generales de actuación que constituyen la manifestación de la voluntad de un comportamiento ético por parte de todos los integrantes de nuestro grupo y también de aquellos interlocutores que participan en nuestras actividades empresariales. El compromiso del grupo Banco Sabadell con la ética y los derechos humanos se concreta mediante su transposición en las políticas corporativas respecto a cada grupo de interés que, en todo caso, asumen los principios recogidos en la política de ética y derechos humanos.

Responsabilidad Social Corporativa

Política de Ética y Derechos Humanos

### Política de Ética y Derechos Humanos

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

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

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

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

Banco Sabadell

## Política de responsabilidad social corporativa

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

Por ello dispone de una política específica que marca los principios que definen la gestión de la responsabilidad social en el banco.

### Responsabilidad Social Corporativa

### Compromiso Social (Política de RSC)

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

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

A tal efecto suscribimos la definición de Responsabilidad Social de las Empresas que se establece en el Libro Verde de la Comisión Europea como: *“la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores”*

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

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

- Potenciar los Valores Corporativos y los principios que constan en el Código de Conducta del Grupo Banco Sabadell como elementos integrantes de nuestra cultura.
- Construir relaciones sociales estables que posibiliten un dialogo positivo y constante con todos los grupos de interés en busca del beneficio común: Accionistas, Empleados, Clientes, Proveedores y Sociedad.
- Claridad y transparencia en todo tipo de comunicación.
- Proyectarnos a través una propuesta de valor conformada por productos y servicios de calidad orientados a las necesidades de nuestros clientes.
- Integrar en nuestra cultura empresarial las preocupaciones y las demandas de la Sociedad, promoviendo acciones y actividades que contribuyan a su desarrollo económico y cultural, así como a mejorar la calidad de vida de sus miembros.
- Proteger y respetar y hacer respetar a nuestros colaboradores el medioambiente, reduciendo el impacto ecológico de nuestra actividad mediante prácticas activas de disminución en el consumo de recursos, en el vertido de desechos y en las emisiones contaminantes directas o indirectas.
- Potenciar el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados, velando por su salud y seguridad, respetando sus derechos y libertades, y compensando su esfuerzo a través de una retribución justa.
- Evitar prácticas, tanto internas como de nuestros colaboradores e incluso clientes a cuya actividad contribuyamos financieramente, que supongan cualquier tipo de discriminación o explotación del ser humano, o la vulneración de sus derechos, siendo especialmente sensibles en lo relativo a la población infantil.

## Políticas en relación con los grupos de interés

Adicionalmente al Código de conducta y al Reglamento interno de conducta en el ámbito de mercado de valores, el banco dispone de políticas específicas en relación con cada grupo de interés: accionistas e inversores, clientes proveedores, recursos humanos, medio ambiente y acción social, aprobadas por el Consejo de Administración, disponibles en la web corporativa e incluidas al inicio de cada capítulo de la Memoria de responsabilidad social corporativa.

## Compromiso con el Pacto Mundial

Banco Sabadell se adhirió al Pacto mundial en 2005, asumiendo con ello el compromiso de los diez principios referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, los derechos medioambientales y la lucha contra la corrupción. De acuerdo con los requisitos del Pacto mundial, desde el 2006 el banco pública anualmente un informe de progreso en el que se reflejan las acciones y hechos relevantes realizados por la entidad en el curso del ejercicio en relación con cada uno de los diez principios del Pacto mundial. El informe está disponible en la web corporativa.

## Órganos de control y supervisión de las normas legales y los principios éticos

### La función de cumplimiento normativo

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

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

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

### Comité de Ética Corporativa

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

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

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

### 1.6.3 Gestión de la RSC

Banco Sabadell entiende que el ejercicio de la responsabilidad social debe tener su foco principal en la propia actividad empresarial. Así pues, el desarrollo y la comercialización de productos y servicios financieros que aporten valor a la comunidad, la realización de transacciones que generen beneficios a todas las partes implicadas, la ética en el desempeño profesional, el respeto y el desarrollo de las personas que conforman nuestro equipo humano, son los elementos clave que sustentan las actividades en RSC de nuestra entidad.

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

Banco Sabadell ya tiene un largo recorrido en responsabilidad social corporativa.

Desde el año 2002, siguiendo un proceso de reflexión con la participación de empleados y directivos, se han definido la visión, la misión y los valores corporativos del banco.

En 2003 se diseñaron el Código de conducta y el Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores y fueron aprobadas por el Consejo de Administración las políticas en relación con los grupos de interés.

El mismo año, el banco elaboró su primera Memoria de responsabilidad social corporativa, que desde entonces se ha publicado anualmente, siguiendo la guía del GRI.

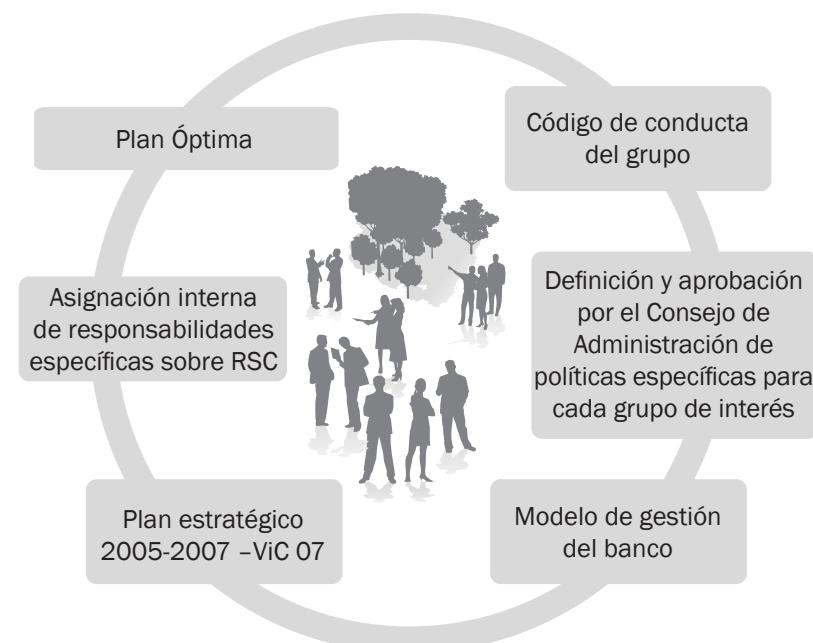
Por esta razón, hemos incluido este año al inicio de cada capítulo una cronología de las políticas, actuaciones relevantes en relación con cada uno de los grupos de intereses, destacando los avances realizados por el banco en los diferentes ámbitos.

Dentro de su estructura organizativa, Banco Sabadell dispone de la Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo, que tiene como misión la promoción, el desarrollo y la coordinación de todas aquellas iniciativas que, basadas en las políticas aprobadas por el Consejo de Administración, inciden en el ejercicio de esta responsabilidad social, garantizando así un adecuado nivel de progreso en todas las áreas de actividad.

## 1.6.4 Banco Sabadell y sus grupos de interés

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

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



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

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



Eduardo Centeno Menéndez



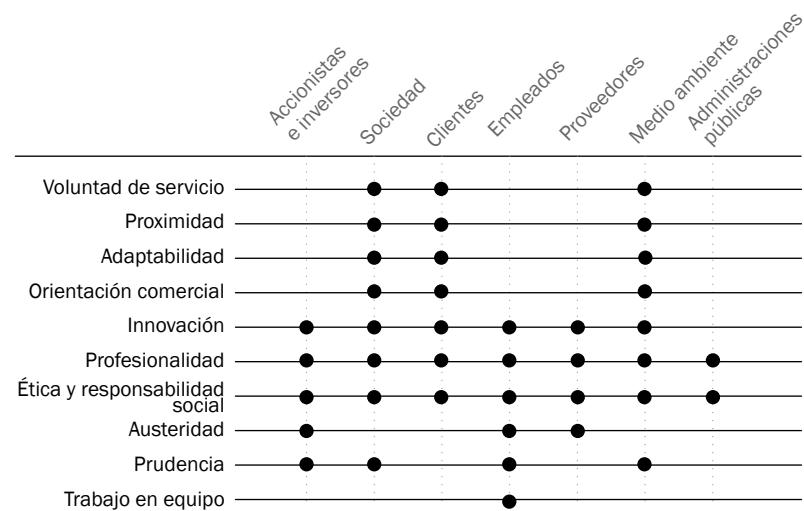
Nuestros principales grupos de interés son: accionistas e inversores, clientes, empleados, administraciones públicas y entes reguladores, proveedores, la sociedad y, colateralmente, el entorno ambiental.

### Grupos de interés



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

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



### Canales de relación con los grupos de interés

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

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

| Canales de comunicación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Grupo de interés         |                | Canales de comunicación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Canal de escucha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Canal de información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                | Canal de escucha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Canal de información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Relación con Inversores: dirigida a inversores institucionales, analistas financieros y agencias de rating, Buzón electrónico y teléfono de contacto</li> <li>• Servicio de Relación con los Accionistas: a disposición de los accionistas. Buzón electrónico y teléfono de contacto</li> <li>• Investor Day</li> <li>• Consultas a accionistas sobre aspectos de la organización</li> <li>• Sesiones con inversores institucionales</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe anual</li> <li>• Informe de Gobierno Corporativo</li> <li>• Memoria de RSC</li> <li>• Informe de progreso del Pacto mundial</li> <li>• Investor Day</li> <li>• Webcasting</li> <li>• Web corporativa de Banco Sabadell</li> <li>• Boletín trimestral <i>InfoAccionista</i></li> <li>• Comunicación de hechos relevantes</li> </ul> | Accionistas e inversores | Sociedad       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón electrónico de RSC</li> <li>• Encuestas de satisfacción de RSC</li> <li>• Buzón electrónico de la Fundación Banco Sabadell y Banco Herrero</li> <li>• Estudios de posicionamiento y reputación</li> <li>• Entrevistas con agencias de rating</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de RSC</li> <li>• Informe de progreso del Pacto mundial</li> <li>• Web corporativa de Banco Sabadell</li> <li>• Participación en foros y actos</li> <li>• Blog BSLabs-Portal Innovación</li> <li>• Conferencias varias</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cílios                   | Empleados      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de acogida</li> <li>• Plan de acceso a nueva función</li> <li>• Encuestas de clima</li> <li>• Estudio <i>Best Workplaces</i></li> <li>• Sesiones de fijación de objetivos</li> <li>• Sesiones de competencias (GDP)</li> <li>• Buzones corporativos de Recursos Humanos</li> <li>• Comité de Ética Corporativa</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud</li> <li>• Comité técnico de Comunicación Interna</li> <li>• Comités de Empresa</li> <li>• Relación con organizaciones y órganos de representación</li> <li>• Reunión anual de directivos</li> <li>• Desayunos con el consejero delegado</li> <li>• Cena de homenaje por los 25 años de servicio en el banco</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de RSC</li> <li>• Informe de progreso del Pacto mundial</li> <li>• Pack de bienvenida</li> <li>• Revista <i>Canal BS</i></li> <li>• Portal <i>People</i></li> <li>• Portal <i>People Shopping</i></li> <li>• Portal <i>BS Campus</i></li> <li>• Noticia destacada <i>BS al Día</i></li> <li>• <i>Mailings</i> corporativos</li> <li>• Portales específicos de intranet, por directivos o por áreas de organización</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de opinión a los nuevos clientes</li> <li>• Red de oficinas (directores, asesores, gestores, etc.)</li> <li>• Plataformas telefónicas 24 horas al día por 365 días al año</li> <li>• Correo electrónico de atención al cliente</li> <li>• Encuestas de satisfacción a clientes</li> <li>• Estudios de posicionamiento en el mercado</li> <li>• <i>Focus grup</i> con clientes sobre temas concretos</li> <li>• Servicio de Atención al Cliente (SAC)</li> <li>• Defensor del Cliente</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de RSC</li> <li>• Informe de progreso del Pacto mundial</li> <li>• Web corporativa de Banco Sabadell</li> <li>• Revista <i>Prestige</i> (Solbank)</li> <li>• Portales diversos de Internet de las marcas</li> <li>• <i>Mailings, telemarketing, SMS, publicidad</i></li> <li>• Conferencias diversas</li> </ul>                    | Proveedores              | Medio Ambiente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón electrónico de medio ambiente</li> <li>• Propuestas de mejora de empleados (SOMI)</li> <li>• Comité de Medio Ambiente</li> <li>• Comité de Medio Ambiente y grupos de trabajo de la Asociación Española para la Calidad</li> <li>• <i>Feedback</i> de proveedores</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de RSC</li> <li>• Informe de progreso del Pacto mundial</li> <li>• Formación específica dirigida a la plantilla (cursos en línea)</li> <li>• Legislación ambiental</li> <li>• Revista <i>Canal BS</i> (sección de RSC)</li> <li>• Intranet de RSC</li> <li>• Sesiones específicas con empleados y proveedores</li> <li>• Foros y congresos</li> </ul>                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación varia</li> <li>• Criterios fijados por reguladores y otros órganos de la administración.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Finanzas responsables    |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

02

# Banco Sabadell y sus accionistas

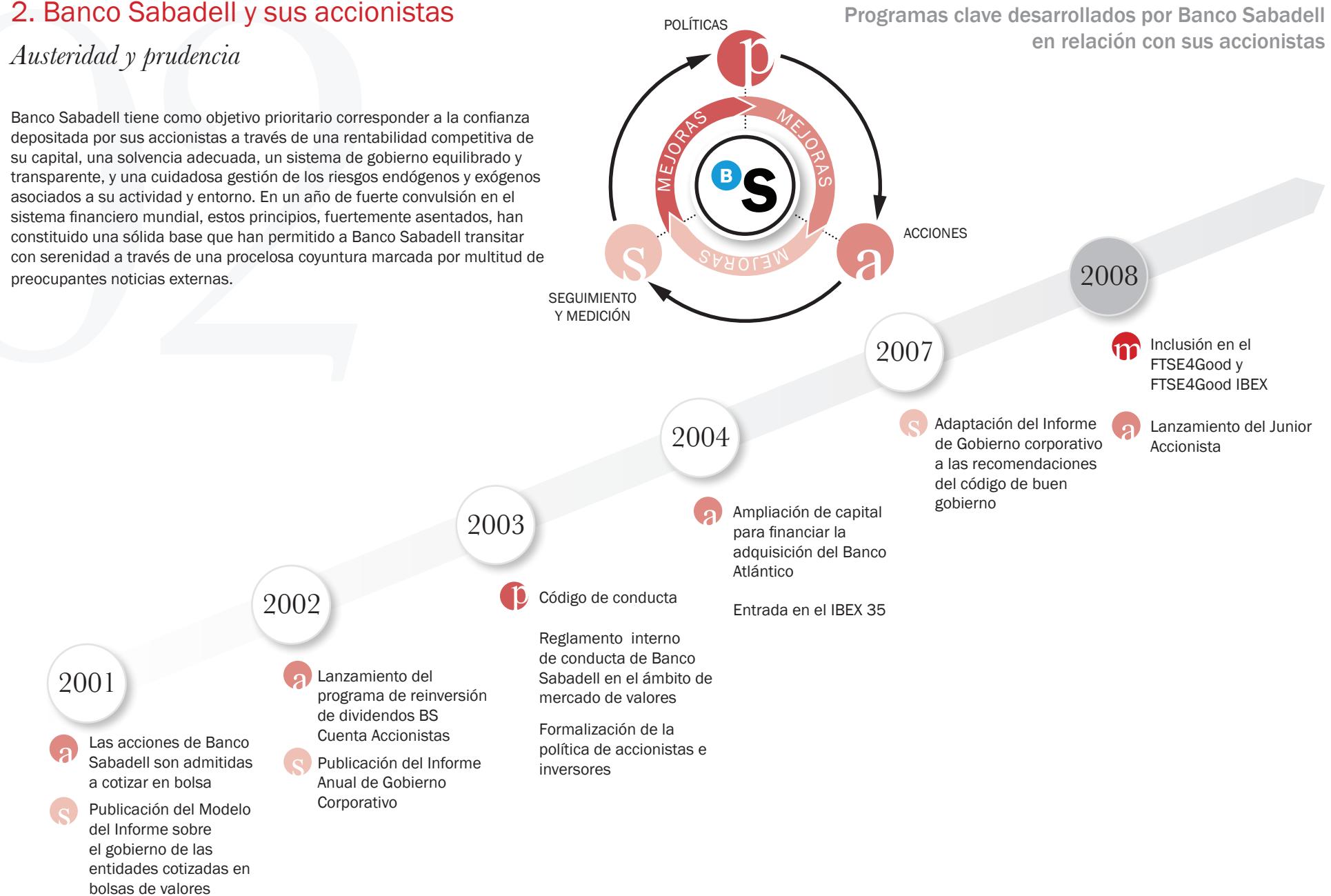
*Austeridad y Prudencia*

---

## 2. Banco Sabadell y sus accionistas

### Austeridad y prudencia

Banco Sabadell tiene como objetivo prioritario corresponder a la confianza depositada por sus accionistas a través de una rentabilidad competitiva de su capital, una solvencia adecuada, un sistema de gobierno equilibrado y transparente, y una cuidadosa gestión de los riesgos endógenos y exógenos asociados a su actividad y entorno. En un año de fuerte convulsión en el sistema financiero mundial, estos principios, fuertemente asentados, han constituido una sólida base que han permitido a Banco Sabadell transitar con serenidad a través de una procelosa coyuntura marcada por multitud de preocupantes noticias externas.



## Objetivos 2008-2009

Como se había informado en la Memoria correspondiente al ejercicio de 2007, para el pasado 2008 el banco se había propuesto la realización de nuevas actividades que permitieran profundizar e intensificar el diálogo con los accionistas. En esta línea, durante el año 2008 se ha llevado a cabo un intenso programa de contactos individuales con accionistas relevantes y con inversores institucionales, de los que se están obteniendo las conclusiones necesarias para promover nuevos planes en el futuro. Estos contactos han sido tan fructíferos que se mantendrá dicho plan durante el ejercicio de 2009, ejercicio en el que también está previsto lanzar un programa específico para los accionistas con productos y servicios exclusivos.

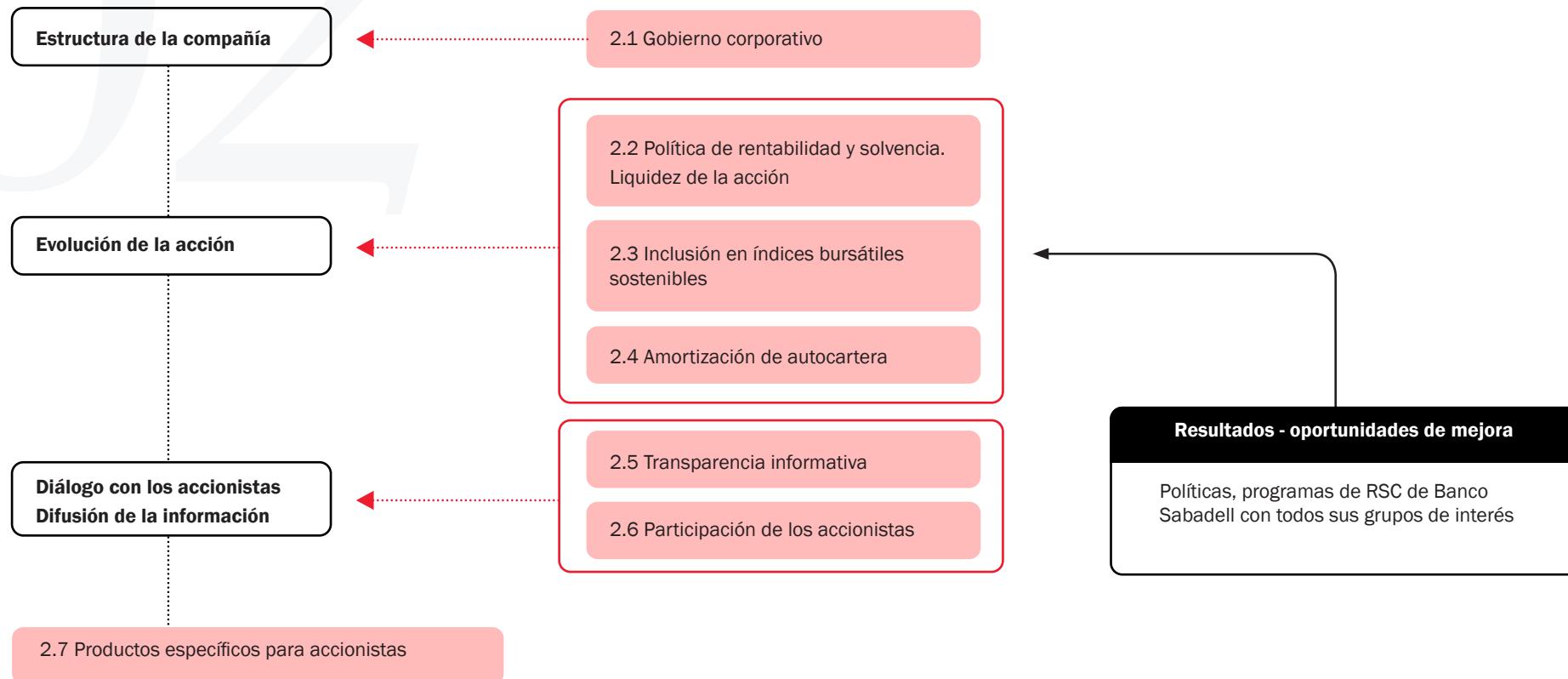


Daniel Graell Gil



## Banco Sabadell, sus accionistas y otros grupos de interés

*Austeridad y prudencia*



## Accionistas e inversores

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

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

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

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

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

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

La transparencia informativa a los accionistas es otro de los principios que hemos establecido en nuestras políticas, basándose en los criterios del Código unificado de buen gobierno.

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

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

## Acciones y Resultados

49,87% de pay-out en el 2008

9,78% de ratio BIS  
(coeficiente de solvencia ajustado por riesgos)

El IBEX ha caído un 39,43% mientras la cotización de SAB ha bajado un 34,55%

5.158.259 acciones transaccionadas diariamente (promedio anual)

5,77% de rentabilidad por dividendo en el 2008

Informe de gobierno corporativo, disponible en la web corporativa de Banco Sabadell

Información actualizada y exclusiva para accionistas e inversores a través de la web corporativa de Banco Sabadell  
Boletín trimestral InfoAccionista

Independencia de la unidad de Cumplimiento Normativo respecto a las líneas jerárquicas de negocio



El compromiso de Banco Sabadell con los accionistas se basa en la rentabilidad de la inversión, el alto nivel de solvencia de la entidad y un sistema de gobierno corporativo equilibrado y transparente que propicie la participación del accionista en la gestión social; todo ello, siguiendo escrupulosamente lo que se establece en el Código de Conducta. A lo largo del año, las decisiones corporativas que inciden en el colectivo de accionistas e inversores se han regido por estos principios.

Banco Sabadell es una sociedad anónima cuyo capital está dividido, a 31 de diciembre de 2008, en 1.200.000.000 acciones nominativas, propiedad de 88.289 accionistas.

#### Estructura del capital social

|                            | 2008          | 2007          | 2006          |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Acciones                   | 1.200.000.000 | 1.224.013.680 | 1.224.013.680 |
| Accionistas                | 88.289        | 80.669        | 67.633        |
| Accionistas privados       | 57,6%         | 57,2%         | 55,3%         |
| Inversores institucionales | 42,4%         | 42,8%         | 44,7%         |

\* Los datos correspondientes a 2007 se han ajustado al split 4x1 de mayo de 2007 cuando resulta necesario a efectos de comparación con los de ejercicios precedentes

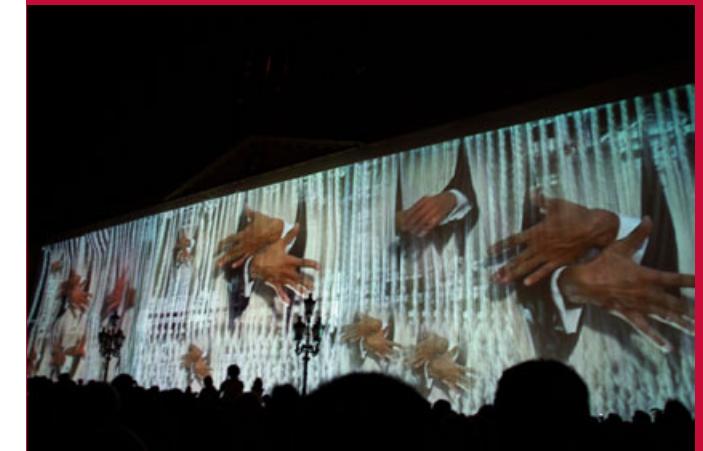
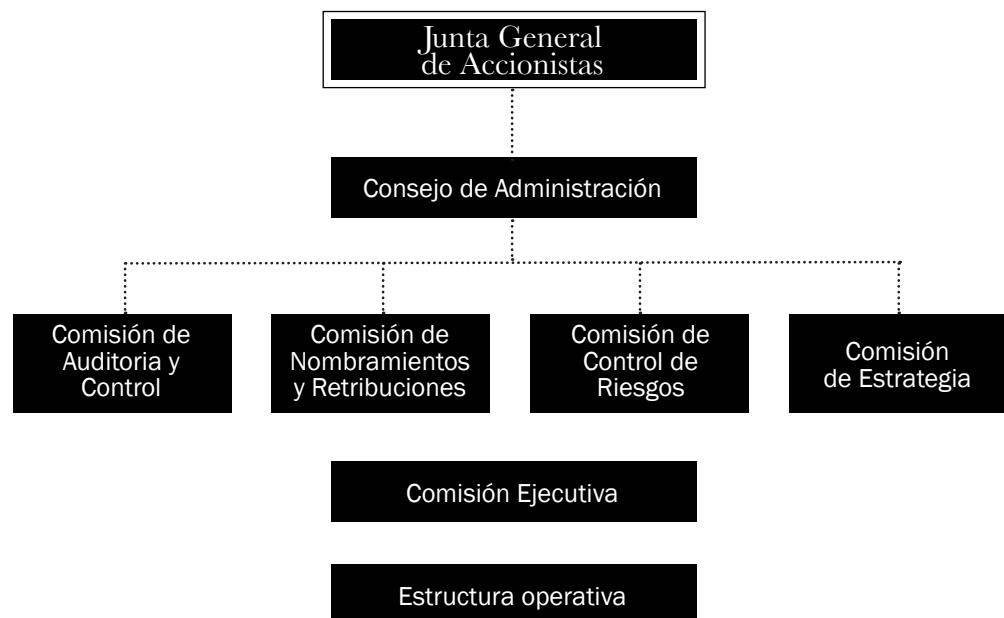


## 2.1 Gobierno corporativo

Banco Sabadell, en consonancia con la importancia que tienen los aspectos relativos a gobierno corporativo, edita anualmente un informe monográfico sobre este tema con el máximo nivel de detalle, de acuerdo con la normativa existente. El Informe de gobierno corporativo tiene como principal objetivo ser transparente con los accionistas y los inversores en todas las cuestiones relativas a buen gobierno.

El informe de gobierno corporativo es de carácter público y está disponible en la web del grupo [www.bancsabadell.com](http://www.bancsabadell.com). Para una consulta más detallada de los temas de gobierno corporativo nos remitimos a él, ya que se trata de un elemento importante en el marco de la responsabilidad social de las empresas.

### Junta General de Accionistas



Ramón Gamell Rodríguez



En la web corporativa, [www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com), se encuentran los diferentes reglamentos de funcionamiento del sistema de gobierno de Banco Sabadell y de la Junta General de Accionistas.

Reglamentos de funcionamiento del sistema de gobierno de Banco Sabadell y de la Junta General de Accionistas

Estatutos de BS

Reglamento del  
Consejo de  
Administración

Reglamento de la  
Comisión de Auditoría y  
Control

Código de conducta

Reglamento interno  
de conducta del grupo  
Banco Sabadell en el  
ámbito del mercado de  
valores

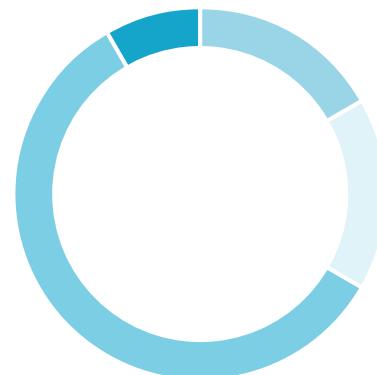
Reglamento de la  
Junta General de  
Accionistas

## Consejo de Administración

### Número de consejeros

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Número máximo de consejeros previstos en los estatutos | 13 |
| Número mínimo de consejeros previstos en los estatutos | 11 |
| Número total de consejeros en 2008                     | 12 |

### Distribución de consejeros sobre total del consejo



| Condición consejero     | % sobre total del Consejo |
|-------------------------|---------------------------|
| Ejecutivos              | <b>16,67 %</b>            |
| Externos dominicales    | <b>16,67 %</b>            |
| Externos independientes | <b>58,33 %</b>            |
| Otros externos          | <b>8,33 %</b>             |

## Perfil profesional y biográfico de los consejeros

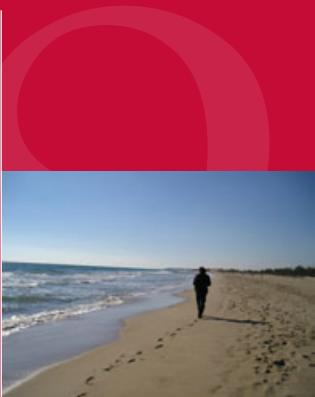
El perfil profesional y biográfico de los consejeros está publicado en la web corporativa, [www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com).

Número de reuniones que han mantenido durante este año 2008  
el Consejo de Administración y las distintas comisiones del Consejo

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Número de reuniones del Consejo                                        | 13 |
| Número de reuniones del Consejo sin la asistencia del presidente       | 0  |
| Número de reuniones de la Comisión Ejecutiva o delegada                | 38 |
| Número de reuniones del Comité de Auditoría y Control                  | 5  |
| Número de reuniones de la Comisión de Estrategia                       | 2  |
| Número de reuniones de la Comisión de Control de Riesgos               | 43 |
| Número de reuniones de la Comisión de Nombramiento y Retribuciones     | 11 |
| <hr/>                                                                  |    |
| Número de no asistencias de consejeros al Consejo durante el ejercicio | 8  |



Daniel Graell Gil



## 2.2 Política de rentabilidad y solvencia.

### Liquidez de la acción

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

#### Histórico de dividendos

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

#### Valor de cotización de la acción, en euros

|                                    | 2008  | 2007  | 2006   |
|------------------------------------|-------|-------|--------|
| Final del período                  | 4,85  | 7,41  | 8,48   |
| Máximo                             | 7,39  | 9,5   | 8,54   |
| Mínimo                             | 4,60  | 6,38  | 5,51   |
| Capitalización bursátil (millones) | 5.820 | 9.069 | 10.377 |

#### Datos técnicos de la acción SAB

|                                                                                          | 2008          | 2007          | 2006          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Número de accionistas                                                                    | 88.289        | 80.669        | 67.633        |
| Número de acciones                                                                       | 1.200.000.000 | 1.224.013.680 | 1.224.013.680 |
| Contratación media diaria (número de acciones)                                           | 5.158.259     | 6.296.395     | 4.367.510     |
| Liquidez acción (%) (nº de acciones contratadas en el período s/acciones en circulación) | 107,15%       | 130,14%       | 90,63%        |

\* Los datos correspondientes a 2007 de las tablas anteriores se han ajustado al split 4x1 de mayo de 2007 cuando resulta necesario a efectos de comparación con los de los ejercicios precedentes.

## 2.3. Inclusión en índices bursátiles sostenibles

En 2008, la acción de Banco Sabadell entró en el índice bursátil sostenible FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.



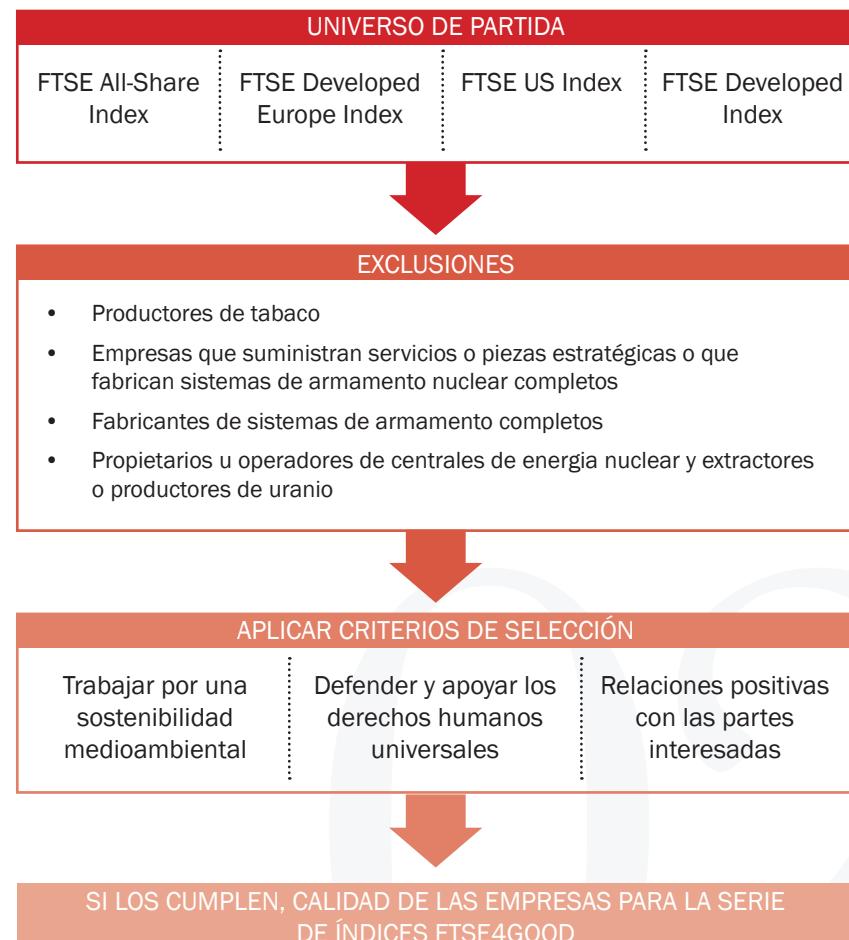
Los índices han sido diseñados para identificar y medir la rentabilidad de empresas que están trabajando para conseguir una sostenibilidad medioambiental, desarrollar relaciones positivas con las partes interesadas y proteger y apoyar los derechos humanos universales.

El índice FTSE4Good solamente admite compañías que demuestran altos estándares en responsabilidad corporativa y que minimizan los riesgos sociales, éticos y de medio ambiente en sus negocios. Los criterios de aceptación se desarrollan a través de un extenso proceso de consulta en el mercado y son aprobados por un comité de expertos independientes. Un amplio número de grupos de interés, entre los que se cuentan ONG, el sector público, consultores, académicos, inversores y empresas, ayudan a definir estos criterios.



### Serie de índices FTSE4Good

Proceso de selección de los miembros constitutivos



## FTSE4Good IBEX



El índice FTSE4Good IBEX se compone de valores pertenecientes al índice IBEX 35 de Bolsas y Mercados Españoles (BME) y al índice FTSE Spain All Cap, que cumplen con los criterios de buenas prácticas en responsabilidad social corporativa.

### Proceso de selección de componentes del Índice FTSE4Good IBEX

#### Universo elegible

- Índices FTSE Spain All Cap (parte del FTSE Global Equity Index Series)
- Índice IBEX 35

#### Sectores excluidos

- Compañías tabaqueras
- Empresas que suministran servicios o piezas estratégicas o que fabrican sistemas de armamento nuclear
- Fabricantes de sistemas de armamento completos
- Propietarios u operadores de centrales de energía nuclear

#### Criterios de inclusión

##### Medio ambiente:

- Gestión medioambiental
- Cambio climático

##### Social:

- Derechos humanos y del trabajador
- Estándares de trabajo en la cadena de abastecimiento
- Rechazo ante la corrupción

#### Índices

- Índice FTSE4Good IBEX

## Ethibel EXCELLENCE Investment Register



Desde enero de 2008, Banco Sabadell es miembro del Ethibel Investment Register, que selecciona las empresas según los criterios de responsabilidad social corporativa: política social interna, política ambiental, política social externa y política ético-económica valoradas por la agencia de rating Vigeo.

## 2.4 Amortización de autocartera

Haciendo uso de la autorización aprobada en la última Junta General Ordinaria, el 12 de diciembre de 2008, se formalizó la amortización de capital por 24.013.680 acciones que estaban en una situación de autocartera, fijándose el nuevo capital social en 1.200.000.000 de acciones. Esta operación constituye una forma indirecta de favorecer al accionista.



## 2.5. Transparencia informativa

### Canales de comunicación con los accionistas e inversores

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

Para asegurar la total accesibilidad a la información, existen dos departamentos especializados dentro de la organización y varios canales de comunicaciones con sus accionistas para difundir la información corporativa de la compañía.

El banco pone a disposición de los accionistas e inversores informes anuales, trimestrales, resumen ejecutivo, análisis comparativos y presentaciones de resultados. Toda la información se publica en la web corporativa.

### Canales de comunicación con los accionistas e inversores

#### Departamentos especializados



#### Dirección de Relación con Inversores

Dirigida a inversores institucionales, analistas financieros y agencias de *rating*, asegura el alto nivel de información técnica que éstos requieren.

Dirección electrónica de contacto:  
[InvestorRelations@bancsabadell.com](mailto:InvestorRelations@bancsabadell.com)

#### Servicio de Relación con los Accionistas

A disposición de los accionistas privados para cualquier tipo de información que precisen o comentarios que deseen hacer llegar al banco.

Dirección electrónica de contacto:  
[accionista@bancsabadell.com](mailto:accionista@bancsabadell.com)

#### Web corporativa



#### Webcasting

Trimestralmente se presentan los resultados de Banco Sabadell al colectivo de analistas financieros e inversores institucionales mediante el sistema de *webcasting* que es accesible a través de la web corporativa de Banco Sabadell.

A este sistema puede acceder cualquier persona interesada.

Adicionalmente, durante tres meses se puede acceder a la grabación íntegra del acto a través del portal corporativo y, de forma indefinida, la presentación se publica en formato PDF.

#### La web corporativa, [www.bancsabadell.com](http://www.bancsabadell.com)

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

La información disponible en Internet está permanentemente actualizada



#### Investor Day

Periódicamente se celebra el *Investor Day* en el que se da cita a los inversores y analistas, y destinado a ofrecer una amplia información de la entidad y su grupo.

#### Boletín *InfoAccionista*

Trimestralmente se edita el boletín *Info Accionista*, dirigido a accionistas, en el que se recoge la información corporativa más relevante para este colectivo.

El boletín está disponible en la web corporativa



## 2.6 Participación del accionista

Según se establece en nuestro ordenamiento jurídico, el vehículo principal para la participación del accionista en la gestión social es la Junta General de Accionistas. En 2008, la Junta General Ordinaria se celebró el 27 de marzo. Los datos de asistencia se detallan en la tabla siguiente:

### Actividades sobre analistas

|                                                                     |                | 2008 | 2007 | 2006 |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|------|------|------|
| Audiencia media en los actos realizados a través de webcasting      | conexiones/año | 301  | 109  | 65   |
| Número total de visitas a inversores                                | número         | 382  | 292  | 328  |
| Número de ciudades en las que se han realizado visitas a inversores | número         | 12   | 12   | 16   |
| Número de analistas que cubren la acción del banco                  | número         | 30   | 29   | 30   |

### Porcentaje de capital representado en las juntas

| Fecha de la Junta General | Presencia física | Representación | Total  |
|---------------------------|------------------|----------------|--------|
| 27.03.08                  | 4,05%            | 66,63%         | 70,68% |

Previamente a la celebración de la Junta General, está disponible en la web corporativa toda la documentación legal relacionada con las propuestas que se presentan en ella. Una vez celebrada la Junta, también están disponibles los discursos pronunciados por el presidente y el consejero delegado, así como el acta de este evento, en línea con nuestro objetivo de máxima transparencia.

Banco Sabadell tiene implantado un procedimiento para efectuar por Internet la delegación del voto con expresión de los correspondientes votos particulares, habiendo sido utilizado en la última junta por 78 accionistas.

El Banco ha buscado siempre, y ha conseguido, una alta participación de los accionistas en la Junta General. Ello queda demostrado con el altísimo porcentaje del capital habitualmente presente o representado en la Junta (70,68% en 2008). Este valor corporativo ha quedado este año ratificado por un estudio realizado por el Foro del Pequeño Accionista, que ha calculado el porcentaje de presencia en la Junta que corresponde al *free float* del capital social. Para Banco Sabadell, este porcentaje ha llegado este año al 68,53%, siendo el segundo más alto de todas las compañías cotizadas en el IBEX 35.

## 2.7 Productos específicos para el accionista

Es destacable que Banco Sabadell dispone de un plan de reinversión de dividendos a disposición de los accionistas. La **BS Cuenta Accionista** permite reinvertir los dividendos en nuevas acciones de forma automática y en condiciones ventajosas.

|                                                        | 2008   | 2007   | 2006   |
|--------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Número de accionistas adheridos a BS Cuenta Accionista | 23.597 | 23.223 | 21.832 |

A este producto ha venido a unirse este año el **Junior Accionista**, un producto destinado a facilitar la adhesión al capital social de los pequeños de la casa, con un formato de regalo por parte de sus padres o parientes. Es una forma de introducir a los pequeños en el valor del ahorro y la cultura financiera. Durante 2008, han sido 1.423 los pequeños accionistas que se han beneficiado de esta promoción.



Fundamentado en el éxito de estos productos, durante 2008 ha sido aprobado el programa **BS Accionista Plus**, bajo cuyo paraguas se englobarán todos los productos y servicios que Banco Sabadell establezca de forma exclusiva para sus accionistas. En los próximos meses se irá desarrollando el mismo.



Sandra Muelas De Val



03

# Banco Sabadell y la sociedad

*Innovación y proximidad*

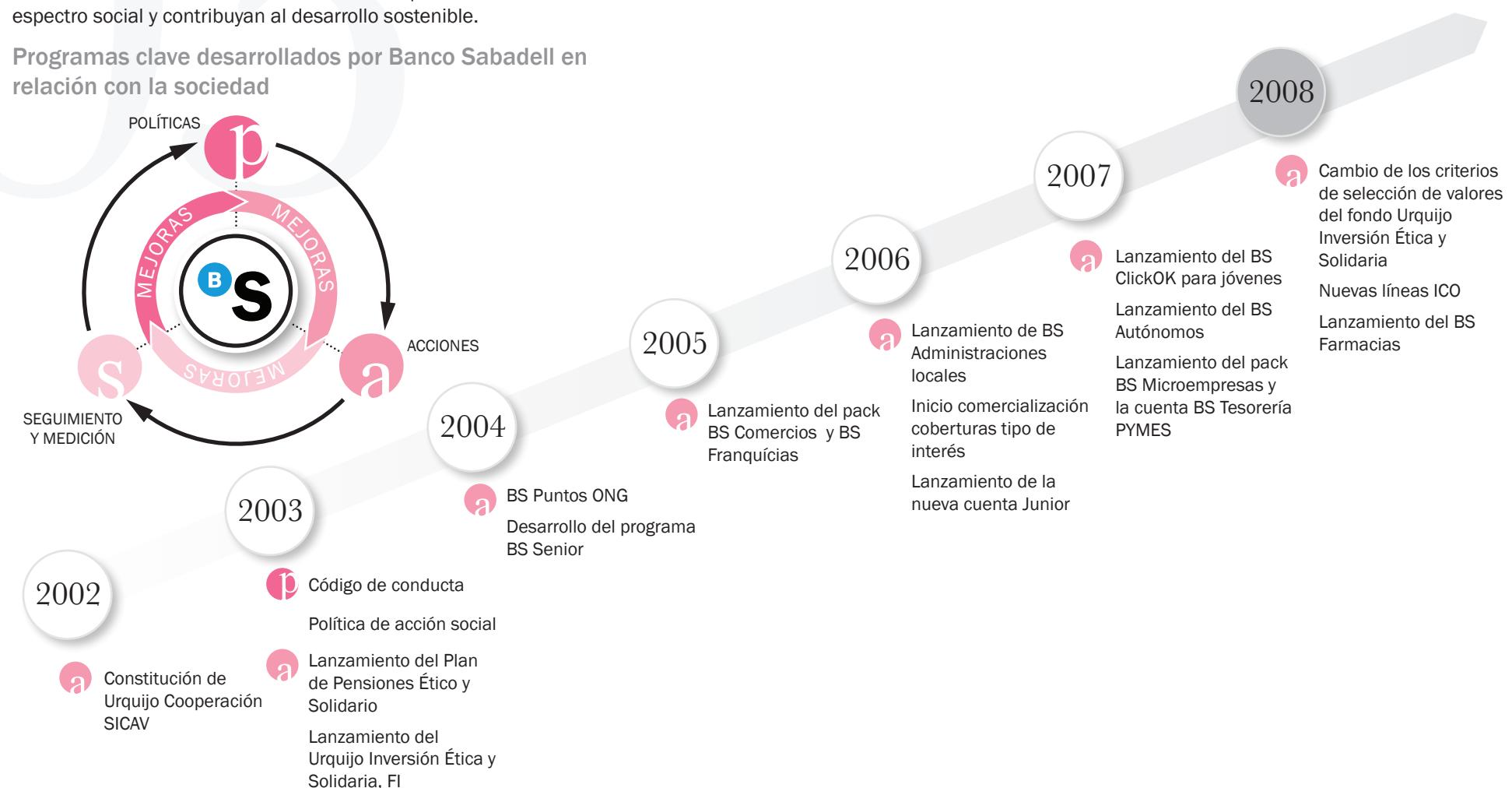
---

### 3. Banco Sabadell y la sociedad

Tal como manifiesta el Código de conducta de Banco Sabadell, servir es en esencia ayudar a los otros a desarrollar sus propios proyectos.

Por ello, la primera prioridad del banco es centrar los esfuerzos en innovar y desarrollar soluciones financieras responsables que aporten soluciones a las necesidades de los distintos colectivos que conforman nuestro espectro social y contribuyan al desarrollo sostenible.

#### Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con la sociedad



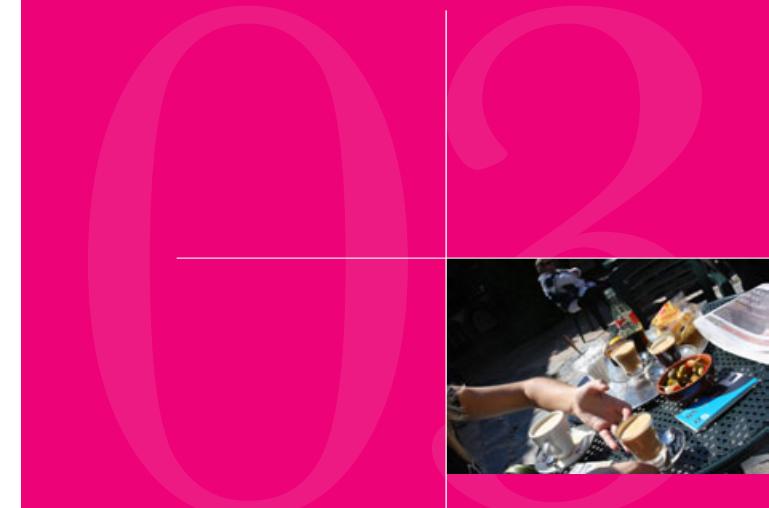
## Objetivos 2008-2009

En el ejercicio de 2008 se cumplió el objetivo que se había propuesto de desarrollar productos para los más pequeños, modificando las condiciones de la cuenta BS Junior. De esta forma, se han desarrollado nuevas soluciones financieras para un perfil concreto de la sociedad. Aunque dicho año ha sido un ejercicio muy especial, Banco Sabadell, en línea con el objetivo marcado, ha evitado que tales circunstancias afectasen de forma importante a la inversión total en acción social o al número de partícipes en nuestro Fondo Urquijo Inversión Ética y Solidaria.

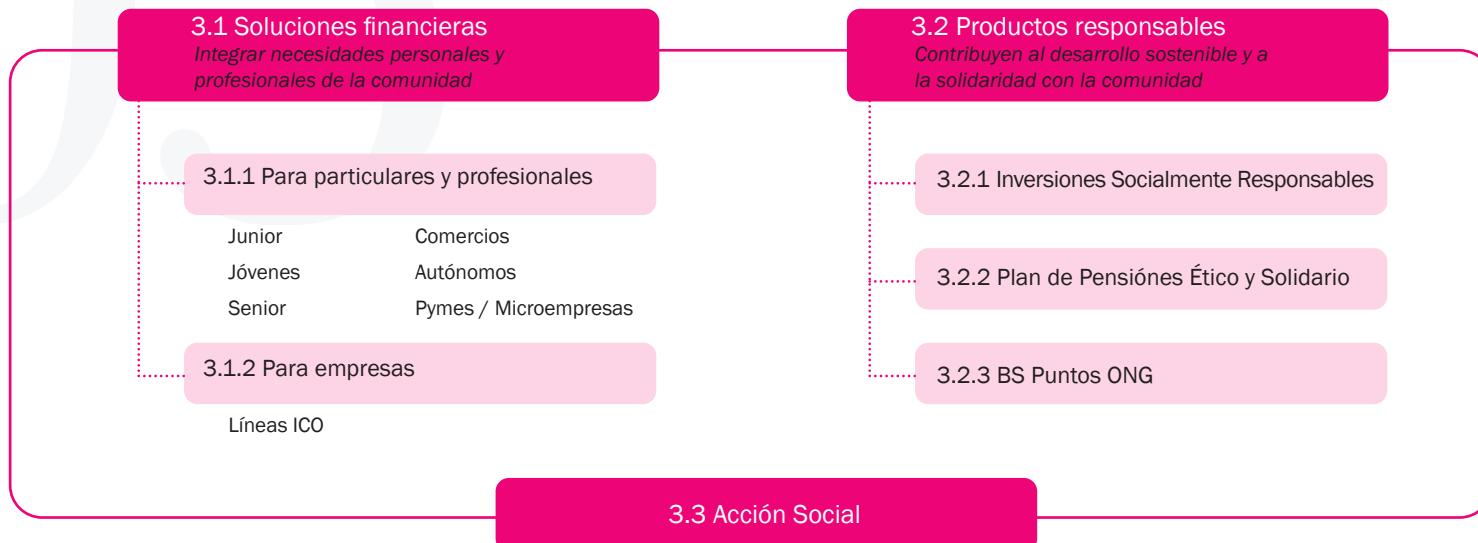
El ejercicio de 2009, probablemente, seguirá afectado por circunstancias del mercado, si bien Banco Sabadell se propone seguir en la misma línea y minimizar el impacto al nivel de asistencia en el patrocinio y mecenazgo cultural y social. No obstante, Banco Sabadell está diseñando para el próximo año 2009 el desarrollo de nuevas soluciones financieras que permitan ofrecer nuevos productos socialmente responsables y beneficiosos, por lo tanto, para la sociedad; en la línea del año anterior enfocados también en algún perfil social en concreto.



Ramon Navalon Lafuente



## Banco Sabadell, la sociedad y otros grupos de interés



### Banco Sabadell y sus clientes

*Garantizar la calidad y la accesibilidad de los servicios*

Establecer vínculos a largo plazo

### Banco Sabadell y el medio ambiente

Inversión y financiación en proyectos orientados a la explotación de fuentes de energía renovables y no contaminantes, contribuyendo al desarrollo sostenible.

7.3 Actividad financiera y sostenibilidad  
Valoración del riesgo ambiental en las operaciones  
Inversión en energía renovable  
Financiación en energía renovable

## Patrocinio y Mecenazgo (Acción Social)

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

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

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

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

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

### Acción social:

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

### Acción cultural

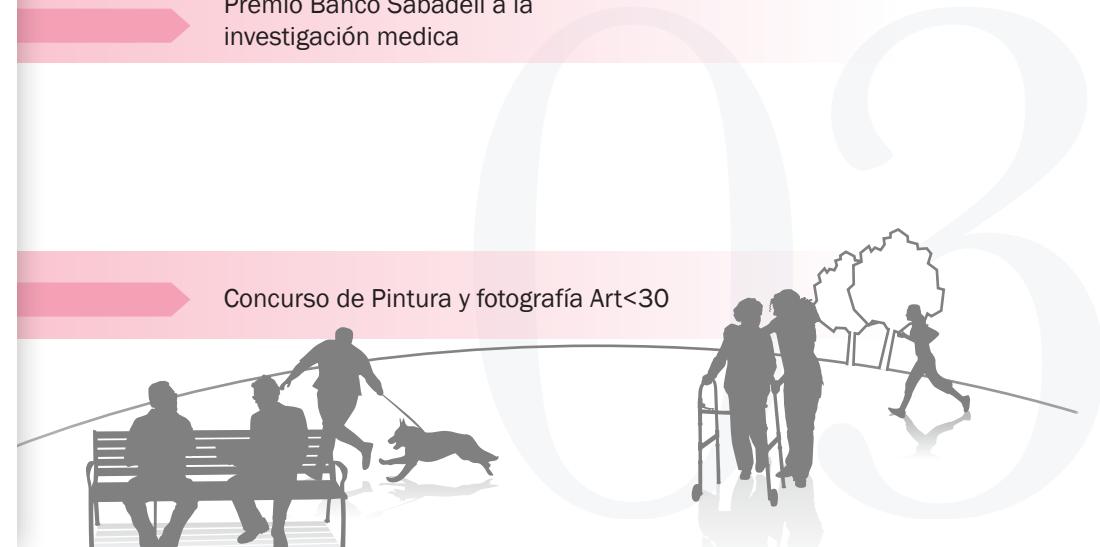
1. Patrimonio. Proyectos orientados a la conservación preventiva y a la recuperación del patrimonio histórico y monumental.
2. Artes visuales, escénicas y musicales. Programas o colaboraciones orientadas a la promoción y el desarrollo de las artes que especialmente permitan el acceso a la ciudadanía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

## Acciones y Resultados

Premio Fundación Banco Herrero

Premio Banco Sabadell a la investigación médica

Concurso de Pintura y fotografía Art<30



## 3.1 Soluciones financieras

### Integrar necesidades personales y profesionales de la comunidad

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

### 3.1.1 Para particulares y profesionales



#### Para los jóvenes entre 14 y 25 años

**Cuenta corriente** gratuita sin comisiones, con un interés del 1% TAE del saldo de su cuenta.

**Cuenta proyecto:** Cuenta de ahorro para hacer realidad sus proyectos.

Con total flexibilidad, excelente rentabilidad desde el primer euro ( 3% TAE) y total disponibilidad.

Sin comisiones, saldo mínimo de apertura de 100 euros.

**Cuenta Vivienda OK:** total flexibilidad en las aportaciones, un 3% TAE, total disponibilidad y sin comisiones de ningún tipo.

**Crédito Estudios, Crédito Máster, Crédito Informático, Crédito ClickOK "para lo que quieras".**

**Hipoteca Joven**

Hipoteca para jóvenes de hasta 30 años y para adquisición de primera residencia. Con precios muy competitivos, variables y revisables anualmente. Sin comisión de apertura y con un vencimiento de hasta 40 años. Ofertas en viajes, moda, deporte, información sobre concierto y promociones. Se pone a disposición de los jóvenes una vía de contacto directa para formar parte de Banco Sabadell, una de las empresas más atractivas para los jóvenes profesionales:

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



#### Para los jóvenes

##### **BS Junior**

Cuenta de ahorro para **menores de 14 años** sin Coste ni Comisiones.

Interés de 3% TAE para tramos de saldo a partir de 150€ y sin comisiones.

Lleva una libreta exclusiva para familiarizar al niño con la utilidad de administrar el dinero.

Oportunidad de participar en promociones especiales.



#### Para los seniors

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

Algunos de los servicios financieros propios de este programa:

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

A través de la página Web Infosenior, este programa orientado a los mayores ofrece:

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

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

BS  
Comercios

## Comercios y franquicias

Pack de **soluciones financieras** ajustadas a las necesidades de los comercios y las franquicias en condiciones especiales, destacando entre otras:

- Cuenta a la vista BS Comercios. Remunerada y sin comisiones.
- Póliza de crédito. Sin comisión por no disposición.
- Terminal punto de venta. Con amplia oferta de terminales y en condiciones competitivas.
- Descuento permanente en BS Protección Comercios.
- Financiación para sus clientes.
- Ofertas para sus empleados.

Y un conjunto de **soluciones no financieras** más adecuadas para la gestión de su negocio y sus necesidades personales, al alcance del comerciante con una sola llamada:

- Para su defensa legal
- Para su negocio
- Para sus gestiones
- Para su apoyo diario

BS  
Farmacias

## BS Farmacias

BS Farmacias es un pack de productos dirigido exclusivamente a personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos dedicados a la venta de productos farmacéuticos (farmacias), que engloba una amplia oferta específica de productos y servicios financieros en condiciones preferentes.



## Emprendedores

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

- Tarifa plana en operativa y servicios: 10 transferencias nacionales y a la UE hasta 50.000 euros, 10 emisiones de cheques nacionales, 10 ingresos de cheques nacionales, tarjetas de crédito y débito de empresa gratuitas, servicio de pago de nóminas y BS Online para poder realizar su operativa bancaria y consultar el estado de sus cuentas con un solo clic 24 horas al día, 365 días al año.
- Retribución de la cuenta en función del saldo.
- Financiación de todo su circulante con un solo contrato.
- Servicio de asesoría legal; un servicio de asesoría jurídica especializada en microempresas.

BS  
Microem-  
presasBS  
Autónomos  
Plus

## Autónomos

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

- Cuenta corriente a la vista con remuneración y sin comisiones.
- Una oferta financiera en condiciones exclusivas: tarjeta Empresa gratis el primer año, Crediglobal con descuento, etc.
- BS Protección Subsidio, seguro especial para los autónomos que consiste en:
  - Indemnización de 20 euros/día en caso de incapacidad laboral derivada de enfermedad o accidente, aumentando este importe en 20 euros más al día en caso de hospitalización.
  - Indemnización en caso de retirada del permiso de conducir (durante, máximo, 24 meses): hasta 300 euros /mes.
- Servicio Legálitas Autónomos 24 horas.

## Cuenta Autónomos:

La cuenta Autónomos, es una cuenta corriente creada para el segmento de los autónomos que permite cubrir sus necesidades financieras en condiciones exclusivas y a cero comisiones.

Con este producto, se pone a disposición de estos clientes una oferta específica de productos y servicios financieros diferenciados, personalizados y en condiciones ventajosas.

### 3.1.2 Líneas ICO/BEI para empresas



El Instituto de Crédito Oficial dispone de diversas líneas de financiación cuya finalidad es impulsar y apoyar las inversiones productivas de las empresas españolas. El ICO financia los proyectos de inversión a través de varias líneas. Banco Sabadell ha suscrito durante 2008 las siguientes líneas de crédito:

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

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

**Línea ICO-DGT:** línea de financiación a tipo de interés 0% y sin comisiones, para jóvenes entre 17 y 25 años, españoles o con residencia en España, que quieran financiar los costes del contrato de formación con una autoescuela adherida al programa.

**Línea ICO-Pyme:** línea dirigida a los autónomos y a las pequeñas y medianas empresas para apoyar proyectos de inversión en condiciones de financiación preferentes, que faciliten la incorporación de activos productivos nuevos, con la finalidad de mejorar su competitividad.

**Línea ICO-Sector Transporte:** línea dirigida a los profesionales y empresas con autorización para realizar transporte público por carretera, tanto de pasajeros como de mercancías. En los proyectos de inversión se podrán incorporar activos productivos nuevos, destinados al ejercicio de su actividad.

**Línea ICO-Emprendedores:** línea dirigida a promover y apoyar la financiación de proyectos de inversión llevados a cabo por emprendedores. Apoyando las primeras fases de constitución de proyectos empresariales, con un gran aporte de ayudas que minorarán el coste financiero total de la operación.

**Línea ICO-Crecimiento Empresarial:** línea dirigida a facilitar la financiación de la mediana empresa en condiciones preferentes, pudiendo complementar las expectativas de financiación de sus proyectos, con un importe de financiación superior a otras líneas subvencionadas.

**Línea ICO-IACC Producción Cinematográfica:** línea de financiación específica para empresas del sector cinematográfico para ofrecer préstamos en condiciones preferentes y subvencionadas.

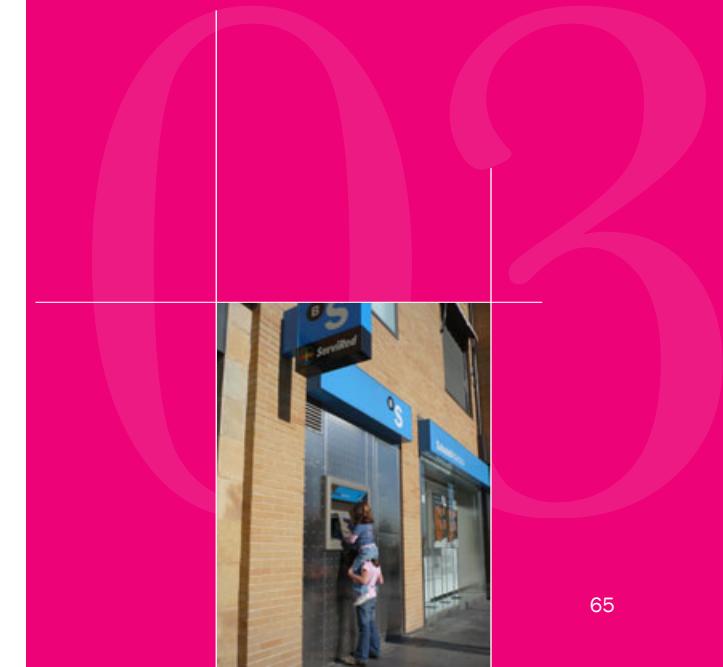
**Línea ICO-mejora de la Competitividad del Sector Manufacturero:** Línea de financiación establecida entre el ICO y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio específica para empresas del sector manufacturero (textil, calzado, mueble, juguete, curtidos, marroquinería y madera) y que han visto reducida su competitividad por la competencia mundial, en sectores empresariales sensibles.

**Línea ICO-Equipamiento de Parcelas:** Línea de financiación para los agricultores pertenecientes a las comunidades de regantes que se han sometido a un proceso de mejora y consolidación de regadíos de la zona regable donde tienen ubicadas sus parcelas.

**Línea de financiación de líneas BEI (Banco Europeo de Inversiones):** Línea dirigida a los autónomos y a las pequeñas y medianas empresas, apoyando proyectos de inversión en condiciones de financiación preferentes, que faciliten la incorporación de activos productivos, con la finalidad de mejorar su competitividad. Con la gran ventaja de poder incorporar tanto activos nuevos como de segunda mano, así como proyectos de entre 30.000 euros y hasta 25 millones de euros y plazos de amortización de como mínimo 30 meses.



German Esteban Millat



## 3.2 Productos responsables

### 3.2.1 Inversiones socialmente responsables (ISR)

En el contexto de la responsabilidad social corporativa, Banco Sabadell ofrece a sus clientes dos productos de inversión socialmente responsable, que tienen en cuenta criterios de desarrollo sostenible tanto desde el punto de vista ambiental como social: el fondo Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI y la sociedad Urquijo Cooperación S.I.C.A.V., S.A.

El desarrollo de este estilo de inversión persigue promover un comportamiento más responsable por parte de las empresas y es un mecanismo de mejora de la sociedad, del respeto a los derechos humanos y del medio ambiente.

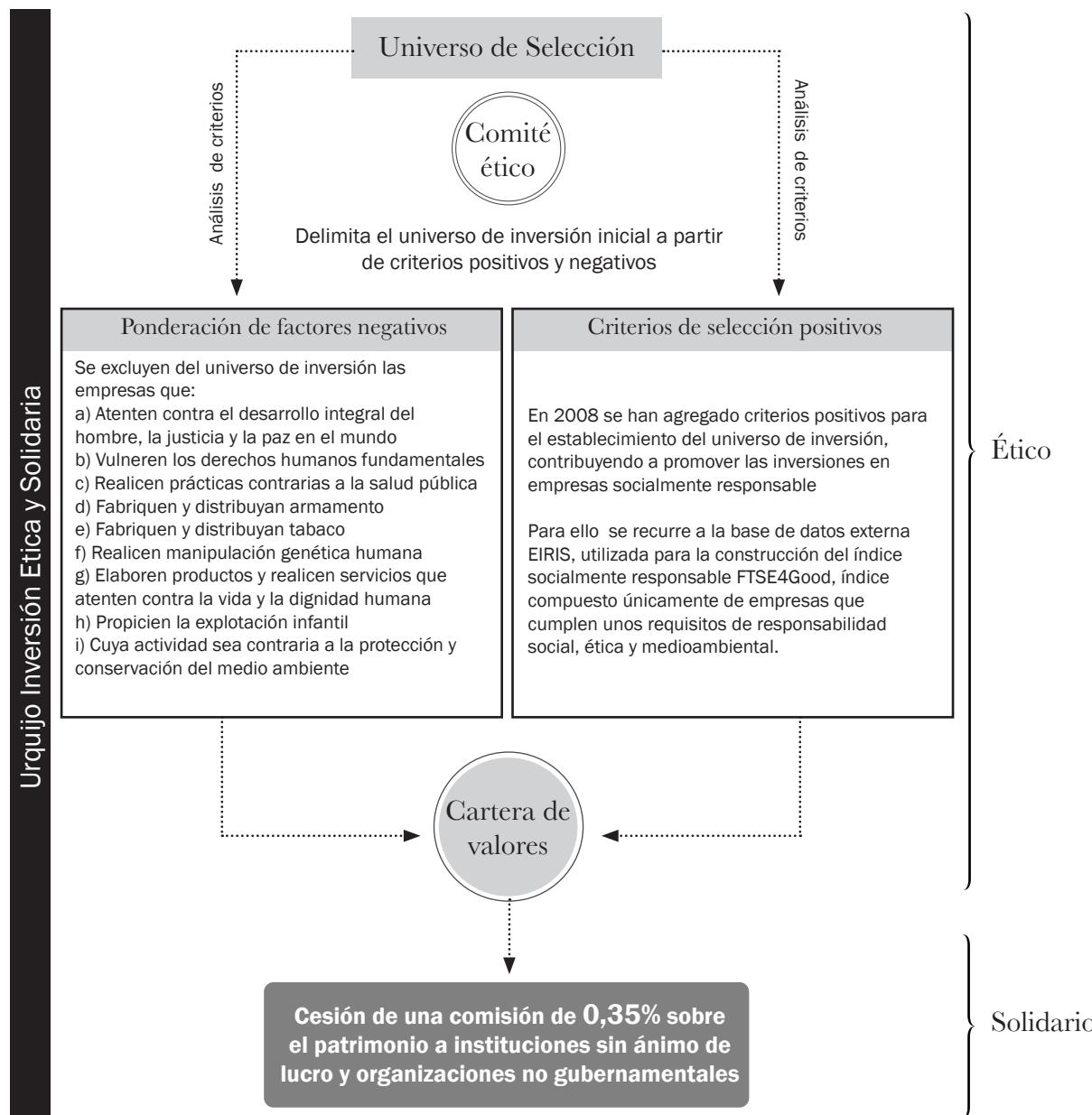
| Denominación                                                                                            | Urquijo Inversión Ética y Solidaria FI                                                                             | Urquijo Cooperación SICAV,S.A.                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Características de la inversión                                                                         | Ética y Solidaria                                                                                                  | Ética y Solidaria                                                                                                                                                                            |
| Gestora                                                                                                 | Banco Sabadell Inversión                                                                                           | Urquijo Gestión                                                                                                                                                                              |
| Comercializadora                                                                                        | Banco Urquijo, Banco Sabadell                                                                                      | Banco Urquijo                                                                                                                                                                                |
| Patrimonio                                                                                              | 4.311.142,37                                                                                                       | 8.885.941,65                                                                                                                                                                                 |
| Número de partícipes/accionistas                                                                        | 205                                                                                                                | 101                                                                                                                                                                                          |
| Vocación                                                                                                | Global                                                                                                             | Global                                                                                                                                                                                       |
| Universo                                                                                                | Criterios de selección negativos y positivos                                                                       | Criterios de selección negativos y positivos                                                                                                                                                 |
| Proceso de selección                                                                                    | Comité Ético<br>Base de datos de EIRIS                                                                             | Comisión de Ética                                                                                                                                                                            |
| Comisión cedida en % sobre el patrimonio                                                                | 0,35%                                                                                                              | 0,60%                                                                                                                                                                                        |
| Comisión cedida en 2008 correspondiente al ejercicio de 2007                                            | 199.028,68                                                                                                         | 89.934,97                                                                                                                                                                                    |
| ONG beneficiarias de la comisión de gestión correspondientes al ejercicio de 2007 cedida en 2008        | Fundación Codespa<br>Acción contra el Hambre<br>Ayuda en Acción<br>Fundación Padre Garralda-Horizontes<br>Abiertos | Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul<br>Manos Unidas<br>Congregación Sagrados Corazones<br>Franciscanas de la Purísima Concepción<br>Entreculturas<br>ONG S.A.U.C.E.<br>Nuevos Caminos |
| ONG beneficiarias de la comisión de gestión correspondientes al ejercicio de 2008 que se cederá en 2009 | Fundación Codespa<br>Acción contra el Hambre<br>Ayuda en Acción<br>Fundación Padre Garralda-Horizontes<br>Abiertos | La Comisión de Ética definirá las ONG beneficiarias de los proyectos a lo largo del año 2009                                                                                                 |

### Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI

Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI es un producto socialmente responsable procedente del catálogo de Banco Urquijo. Este fondo se comercializa desde el año 2004 y gestiona, a finales del ejercicio de 2008, más de 4 millones de euros. Se realizan inversiones en valores de renta fija y variable de empresas socialmente responsables.

El fondo tiene el carácter de ético por incorporar en su proceso de inversión criterios de carácter ético, social y ambiental, además de los económicos y financieros, y solidario por ceder un porcentaje de las comisiones de gestión ingresadas a proyectos solidarios.

La selección de los valores en los que invierte se realiza por el Comité Ético del fondo, formado por expertos independientes, según el proceso que se detalla a continuación:



Mariano Rivera Vaquero



El importe de la cesión de la comisión del 0,35% sobre el patrimonio correspondiente al ejercicio de 2007 ha sido de 199.028,68 euros.

Esta cuantía fue distribuida al 25% entre cuatro proyectos solidarios de Fundación Padre Garralda, Ayuda en Acción, Acción contra el Hambre y la Fundación Codespa en el primer trimestre de 2008.



**Ayuda en Acción** adquirirá una unidad móvil de atención integral a personas con problemas auditivos en Honduras. Con la compra de este vehículo se atenderá integralmente a 5.000 personas, prestando especial atención a niños y adolescentes.

**Fundación Codespa** llevará a cabo un proyecto de apoyo a la micro y pequeña empresa en Bolivia que contribuirá a mejorar el uso del suelo, al acceso al mercado y a productos micro financieros, de tal forma que obtengan una producción de calidad que les permita comercializar los productos.



Importe de la cesión de la comisión del 0,35% sobre el patrimonio correspondiente al ejercicio 2007 ha sido de 199.028,68 euros repartidos en 4 proyectos



**Fundación Padre Garralda Horizontes Abiertos** podrá llevar a cabo la construcción de un hogar para presidiarios inmigrantes en Madrid, donde pasar sus permisos penitenciarios en un ambiente familiar, proporcionándoles una estabilidad suficiente para iniciar su proceso de adaptación a la libertad y evitando a la vez que vuelvan a delinquir por falta de protección, orientación y carencia de recursos.

**Acción contra el Hambre** tiene como proyecto el fortalecimiento de las capacidades locales para la prevención y el tratamiento de la desnutrición aguda en niños menores de cinco años en Malí.



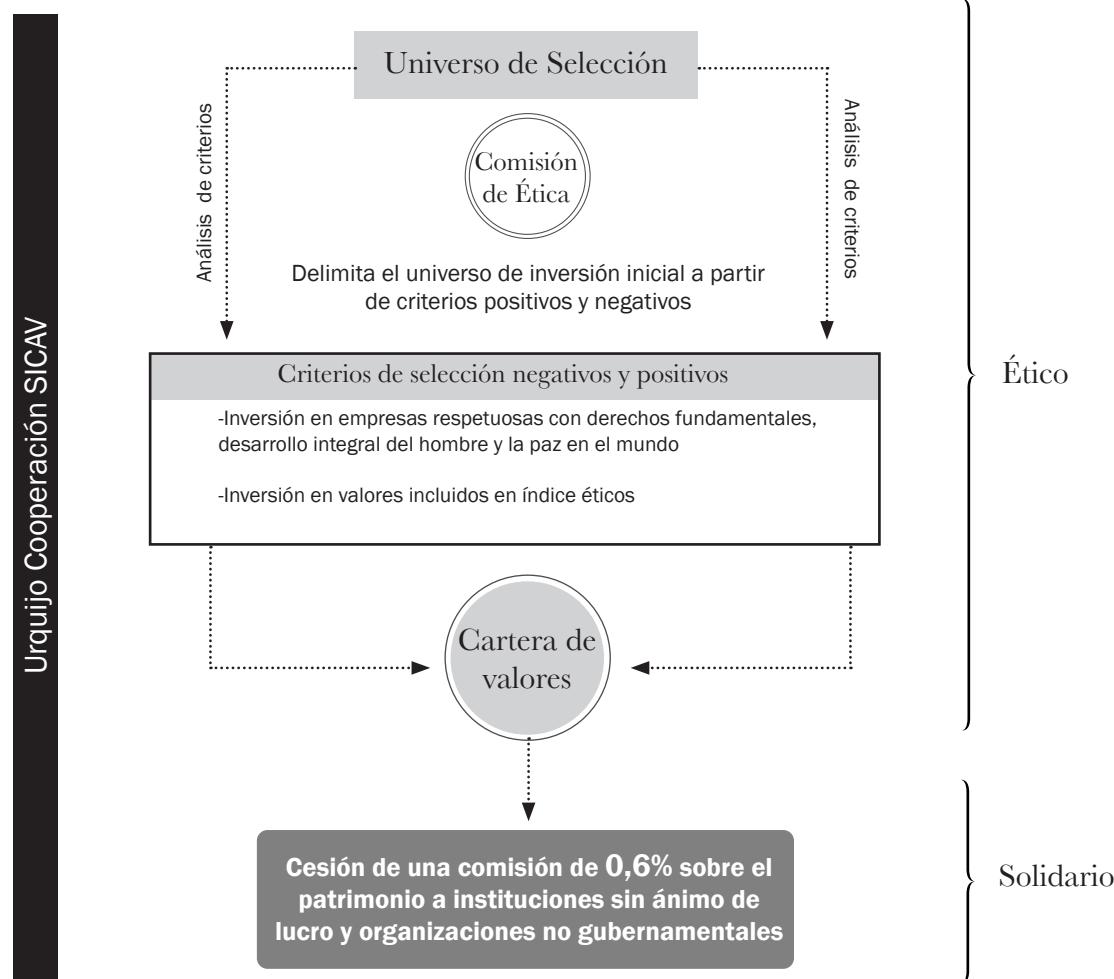
A principios de 2008, Urquijo Gestión, S.A. S.G.I.I.C., Sociedad Unipersonal comunicó que los beneficiarios de la cesión de comisión del Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI, correspondiente al ejercicio de 2008 y que se cederá en 2009, serán:

Fundación Codespa  
Acción contra el Hambre  
Ayuda en Acción  
Horizontes Abiertos

## Urquijo Cooperación SICAV

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

El patrimonio de Urquijo Cooperación SICAV alcanza, a finales del ejercicio de 2008, más de 8,8 millones de euros. La selección de los valores está realizada por la Comisión de Ética del fondo, formada por expertos independientes, según el proceso y los criterios que se detallan a continuación:



Manuel Atencia Peña



La cesión correspondiente al año 2007 realizada en el 2008 ha sido de 89.934,97 euros y se ha repartido entre siete proyectos solidarios:

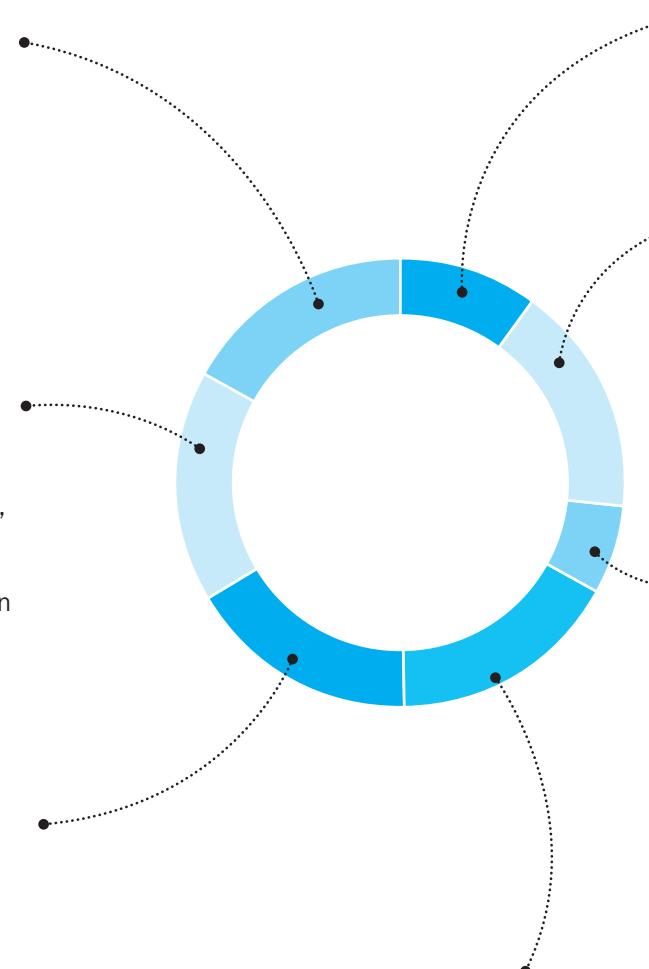


**La Fundación Entreculturas** construirá el centro de formación técnica agrícola El Molino en Yocalla, en el departamento de Potosí (Bolivia), facilitando así que los jóvenes campesinos adquieran una profesión adecuada a las necesidades de desarrollo rural.



**Manos Unidas** tiene el objetivo de reducir el número de niños y adolescentes que viven miseramente en las calles de Beira (Mozambique), a través de la formación en cursos de formación profesional en talleres, que se construirán y se dotarán de equipamiento gracias a esta aportación económica.

**La Asociación de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul** llevará a cabo varios proyectos, como el equipamiento de la escuela comunitaria Margarita Naseau en Mozambique, ayuda escolar en Rwanda y agua para Ksar El Kebir en Marruecos.



**Las Franciscanas de la Purísima Concepción** construirán dos aulas de preescolar en el Colegio San Luis Gonzaga de Nicaragua.

**ONG Sauce** lo destinará a la distribución de sillas de ruedas en la Prefectura de Battambang (Camboya)



**La Congregación de los Sagrados Corazones** ampliará el Colegio Padre Damián situado en la ciudad de Kinshasa, dentro de la República Democrática del Congo, con el objetivo de favorecer la educación de la juventud que vive en un medio desfavorecido ofreciendo una enseñanza secundaria de calidad.



**La Asociación Nuevos Caminos** pondrá en marcha un vivero de árboles frutales y la excavación de tres pozos manuales. Este proyecto complementará las actividades que se llevan a cabo en la guardería de Muketuri para la capacitación de mujeres en Etiopía. Gracias a esta iniciativa, las mujeres y granjeros de esa localidad mejorarán los conocimientos sobre producción y preparación de alimentos, con la introducción de huertos de hortalizas, árboles frutales y técnicas de conservación de alimentos.

### 3.2.2 Plan de Pensiones Ético y Solidario

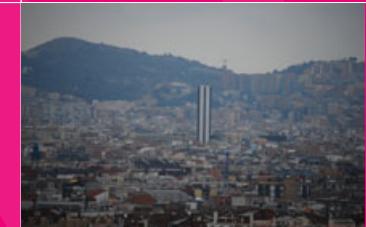
Banco Sabadell fue la primera institución de España en lanzar un plan de pensiones ético y solidario en 2003, conjuntamente con Intermón Oxfam y ESADE.

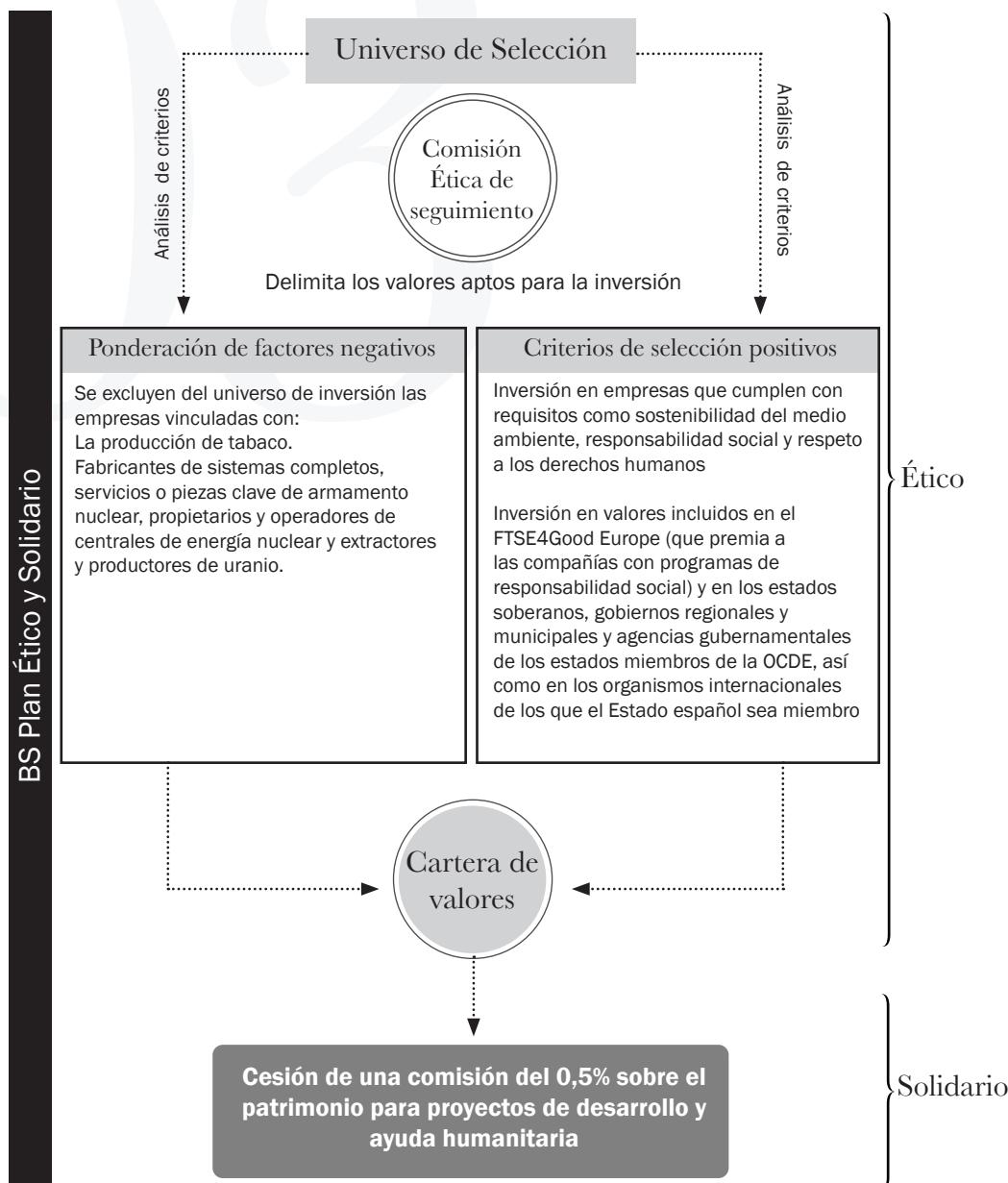
Una comisión ética de seguimiento, formada por especialistas de ESADE y de Intermón Oxfam, se reúne para supervisar y validar los criterios éticos del plan y delimitar los valores aptos para la inversión en la cartera del fondo, según el proceso y los criterios que se detallan a continuación.

BanSabadell Pensiones cede a esta ONG una parte de la comisión de gestión que genera el plan, en concreto, del 0,50% sobre el patrimonio, que se destina a proyectos de desarrollo y ayuda humanitaria.



Roger Carbonell Carbonell





En 2008, la aportación solidaria que ha generado la gestión del Plan de Pensiones Ético y Solidario ha ascendido a 21.696,65 euros. Este dinero se ha destinado al programa de mejora de seguridad alimentaria en Mauritania, a través del acceso y el control de los recursos naturales y de la protección y la promoción de sus medios de vida, de las comunidades de la región del río Senegal, dedicadas a los sectores agrícola y ganadero, y de las mujeres de las zonas urbanas de Nouakchott y Nouadhibou, dedicadas al sector de la pesca artesanal.

La ejecución técnica del programa radica en cuatro ejes de actuación:

- Agricultura
- Ganadería
- Pesca
- Actuación transversal de Intermón Oxfam

Los resultados y las actividades responden a diversas líneas de actuación:

Mejorar y aumentar la producción del sector agrícola, su comercialización y el acceso a los recursos financieros.

Mejorar y aumentar la producción del sector pesquero, su comercialización y el acceso a los recursos financieros.

Mejorar y fortalecer las estructuras organizativas a fin de favorecer la participación en actividades de incidencia política, que permitan a la población beneficiaria incidir en el desarrollo de su propio sector económico.

Fortalecer las capacidades de la población destinataria en la prevención de riesgos y reducir su vulnerabilidad.

#### Plan de pensiones ético y solidario

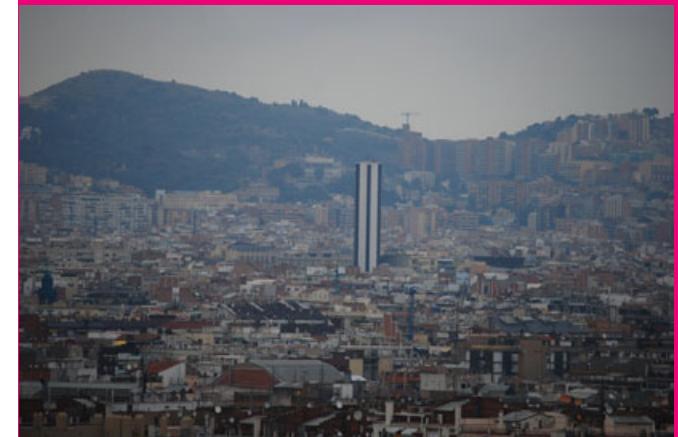
|            | Patrimonio (euros) | Número de planes |
|------------|--------------------|------------------|
| 31.12.2006 | 4.312.380          | 736              |
| 31.12.2007 | 4.612.291          | 764              |
| 31.12.2008 | 3.886.934          | 749              |

### 3.2.3 BS Puntos a ONG

Los BS Puntos son puntos que Banco Sabadell regala a los clientes en agradecimiento a su confianza por utilizar sus productos y servicios. Estos puntos pueden ser canjeados por los propios clientes por una amplia gama de regalos o bien ser transformados en donativos a ONG.

Cada año se actualiza la sección de solidaridad del catálogo con nuevos proyectos, de acuerdo con las necesidades de las ONG colaboradoras.

En el año 2008, se han realizado donaciones por un importe de 50.307,88 euros, que se han destinado, a decisión de los clientes, a los proyectos de las siguientes ONG:



Alejandro Arcones Foz





**8.505,86 euros**

**Somalia: ayuda a los damnificados de Jowhar**  
Ayúdanos a llevar asistencia médica y humanitaria a la población de Jowhar, en Somalia, donde la violencia por el conflicto armado no cesa y las consecuencias para los más vulnerables son desastrosas. Tus puntos contribuirán a combatir epidemias como el cólera, a atender a los heridos de guerra, a suministrar agua potable y a vacunar a niños y mujeres.



**4.339,22 euros**

**Níger: lucha contra la malnutrición infantil en Madaoua**  
Con tu ayuda, desde Médicos Sin Fronteras podremos seguir luchando contra la malnutrición infantil en Madaoua, Níger. Gracias a la distribución ambulatoria de alimentación terapéutica, se puede salvar la vida de miles de vidas de niñas y niños en peligro ante esta grave crisis nutricional.



**4.239,40 euros**

**SOS Níger**

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

**4.531,54 euros**

**Unidos por la infancia, unidos contra el sida**

Con tu colaboración, nos ayudarás a prevenir la transmisión de esta enfermedad entre madre e hijo, a proporcionar el tratamiento pediátrico adecuado, a prevenir la infección entre los jóvenes y adolescentes, y a proteger y apoyar a los niños y niñas afectados por el sida.



**Intermón Oxfam**

**3.193,08 euros**

**República Dominicana: reducción de la vulnerabilidad ante los desastres naturales**

Los barrios marginales de Santo Domingo sufren lo peor de los huracanes, inundaciones y terremotos. En Intermón Oxfam, trabajamos en cinco barrios de Santo Domingo, dando soporte técnico y económico a 3 comités comunitarios de emergencias. **Nuestro objetivo es constituir 12 comités más, dotarlos de equipamiento básico y formarlos para que conozcan los protocolos de actuación en caso de emergencia.**

**4.519,52 euros**

**Chad: emergencia Darfur**

Los equipos de Intermón Oxfam trabajamos en dos campos de refugiados del este del Chad, para asegurar la vida de miles de desplazados y refugiados sudaneses. **Nuestro trabajo se centra en el suministro de agua potable, la promoción de la salud y la higiene, la reconstrucción de infraestructuras y la mejora de la seguridad alimentaria.**



**Cruz Roja**

**4.122,14 euros**

**Para que la ayuda llegue siempre a tiempo**

Llegar en las primeras 24 horas después del desastre o catástrofe es vital para salvar vidas. Colabora con el Fondo de Ayudas para Emergencias y lograremos estar preparados para reaccionar a tiempo.

**2.151,58 euros**

**Por el futuro de niños y jóvenes en situación de riesgo**

Colabora con Cruz Roja en el desarrollo de una acción preventiva hacia niños y jóvenes de entornos desestructurados que se encuentran en situación de alto riesgo, para enfocar su futuro.

**3.283,28 euros**

**Construcción de viviendas para familias víctimas del tsunami**  
En Kanyakumari (India), diversos pueblos de pescadores viven en condiciones de extrema pobreza. El tsunami dejó muchas muertes y más de 5.200 familias se quedaron sin hogar y lo perdieron todo. Hay que construir viviendas para estas familias, pero no tienen capacidad para adquirir los terrenos necesarios. Ayúdanos a aportar los fondos para las parcelas que se necesitan para que estas familias encuentren una esperanza.

**861,41 euros**

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

**1.560,46 euros**

**Acércate tú también**

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

**3.486,23 euros**

**Tratamiento y aprovisionamiento de medicamentos para niños y niñas con diagnóstico de cáncer, en familias con bajos ingresos y sin seguridad social**

Con tu colaboración podremos facilitar a 174 niños y adolescentes con cáncer los medicamentos oncológicos y no oncológicos necesarios para las sesiones de quimioterapia, para que, de esta manera, puedan superar la enfermedad hasta su plena recuperación. La asociación AMANC es la contraparte en México de Ayuda en Acción y es pionera en dar apoyo integral a niños, niñas y adolescentes con cáncer.

**658,46 euros**

**Promoción de la salud maternoinfantil en determinadas áreas del Tercer Mundo**

Con tu ayuda, contribuirás a mejorar la asistencia perinatal mediante estrategias y proyectos, tales como la dotación de recursos a maternidades ya existentes, la construcción y puesta en marcha de dispensarios y hospitales en lugares sin infraestructuras, la elaboración de planes integrales para la reducción de mortalidad materna y perinatal, así como el desarrollo de programas de prevención, higiene y vacunación.

**1.357,51 euros**

**Devolvemos el futuro a los ciudadanos de África canalizando recursos económicos desde los países ricos**

Con Umbele, el 100% de las donaciones llegan íntegramente a los proyectos. La Fundación puede mantener su principio de "1 euro donado aquí es 1 euro que llega a África", al no tener ningún gasto gracias a la colaboración de voluntarios, profesionales y empresas que dan su apoyo. Con tu ayuda, Umbele trabaja en la escolarización de niños y jóvenes, en la promoción de la mujer africana, en el fomento de micronegocios y ayuda a emprendedores, y en la atención a refugiados de guerra.

**653,95 euros**

**Atención primaria de salud en Angola y Mozambique**

Tarde o temprano, todos necesitamos ir al médico. Muchas personas en Angola y Mozambique, especialmente las que viven en las zonas rurales más aisladas, no pueden hacerlo. Con tu colaboración, podremos reforzar el sistema de salud de estos países: construir infraestructuras sanitarias, equiparlas, formar personal sanitario para atender a la población, combatir las enfermedades más frecuentes y promover la educación sanitaria en la comunidad.



**FUNDACIÓN INTERNACIONAL  
JOSEP CARRERAS  
PARA LA LUCHA CONTRA LA LEUCEMIA**

**2.731,49 euros**

**Necesitamos tu apoyo para vencer la leucemia**

Cada año se diagnostican en el Estado español 4.000 nuevos casos de leucemia. A pesar de los avances logrados, aún se pierde a uno de cada tres niños y a la mitad de los pacientes adultos. Con tu ayuda, la Fundación Josep Carreras invierte en investigación científica y trabaja para buscar cura para esta enfermedad y proporcionar una mejor calidad de vida a los pacientes.



### 3.3 Acción social

La acción social y cultural en Banco Sabadell tiene como objetivo el desarrollo y el progreso social y cultural.

Banco Sabadell colabora con instituciones públicas y privadas, sin ánimo de lucro, dedicadas a favorecer el bienestar de las personas y de la sociedad. Por este motivo, patrocina distintas actividades organizadas por estas instituciones, en los ámbitos de la educación y la investigación, asistenciales, culturales y de conservación del patrimonio y medioambientales.

Las actuaciones en estos ámbitos se rigen por los siguientes criterios:



- Localización, dando prioridad a los ámbitos donde el grupo tiene presencia.
- Los beneficios a medio y largo plazo de los proyectos y su clara intención social y cultural. Sin renunciar al efecto beneficioso que pueda tener para la entidad, los actos no son nunca meramente publicitarios.
- El prestigio de las instituciones que los promueven.

De acuerdo con estos criterios, los ámbitos sobre los que se actúa son:

#### **Investigación, formación y educación**

Actividades y proyectos orientados a la formación, a la investigación y al progreso social.

#### **Acción social**

Proyectos orientados a los grupos sociales más desvalidos, para favorecer su integración, y proyectos orientados al desarrollo de comunidades en función de los beneficios y de su sostenibilidad.

#### **Salud y calidad de vida**

Proyectos que promuevan la mejora de las condiciones sanitarias y la calidad de vida.

#### **Artes visuales, escénicas y musicales**

Promoción y desarrollo de manifestaciones culturales con el objetivo de difundirlas a un segmento amplio de público.

#### **Publicaciones**

Ediciones o colaboraciones con instituciones para la promoción de publicaciones de interés social, científico y cultural.

#### **Patrimonio artístico y cultural**

Proyectos orientados a la conservación y recuperación del patrimonio.

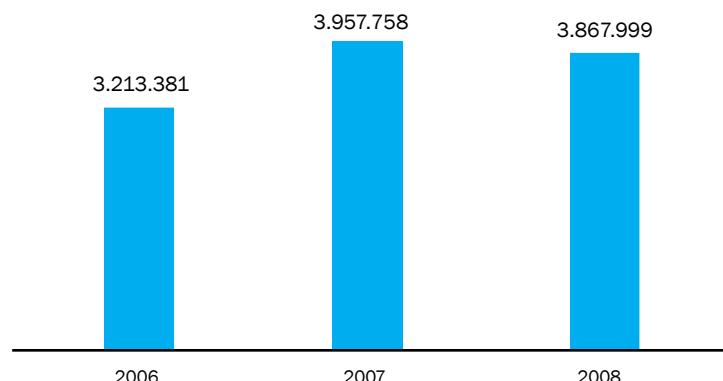
#### **Actividades deportivas y populares**

Proyectos vinculados a entidades o acontecimientos deportivos y/o populares.

#### **Voluntariado corporativo**

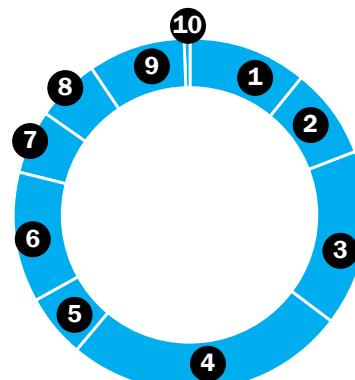
Proyectos de acción social llevados a cabo con la participación desinteresada de los empleados y la colaboración de la empresa para facilitar las condiciones necesarias para hacerlos factibles.

## Inversión en patrocinio y acción social (en eur)



## Distribución de la inversión por ámbitos

|    |                                            |        |
|----|--------------------------------------------|--------|
| 1  | MÚSICA / ARTES ESCÉNICAS                   | 10,86% |
| 2  | ARTES VISUALES                             | 8,40%  |
| 3  | INVESTIGACIÓN / FORMACIÓN                  | 16,09% |
| 4  | ACTIVIDADES POPULARES Y DEPORTIVAS         | 25,88% |
| 5  | PUBLICACIONES                              | 5,88%  |
| 6  | INSTITUCIONES                              | 11,92% |
| 7  | ACCIÓN SOLIDARIA / ORG. NO GOVERNAMENTALES | 5,74%  |
| 8  | PATRIMONIO ARTÍSTICO I CULTURAL            | 5,93%  |
| 9  | FOMENTO ECONÓMICO Y EMPRESARIAL            | 9,01%  |
| 10 | TEMÁTICA DIVERSA                           | 0,28%  |



La acción social y cultural se lleva a cabo a través de la Comisión de Patrocinios, la Fundación Banco Sabadell y la Fundación Banco Herrero.

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



Luis Preter Tresserras



### 3.3.1 Fundación Banco Sabadell

La Fundación Banco Sabadell gestiona el mecenazgo social y cultural del banco. Actúa con total independencia, regida por su Patronato que actúa como máxima autoridad. Tiene como finalidad la promoción de actividades de divulgación, formación e investigación en los ámbitos social, educativo, científico y cultural dirigidos a toda la sociedad.

Los principales patrocinios de la Fundación Banco Sabadell tienen como objetivo dar apoyo a las instituciones, preservar el patrimonio, colaborar en manifestaciones artísticas (musicales, escénicas, visuales) y, en muchos casos, potenciar el reconocimiento de personas jóvenes que destacan en el campo de la investigación en diferentes ámbitos: biomedicina, arquitectura, diseño, pintura y fotografía.



- **Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica**

Organizado por la Fundación Banco Sabadell y otorgado por Banco Sabadell, su objetivo es premiar la excelencia de personas jóvenes, con una trayectoria importante en el campo de la investigación biomédica y las ciencias de la salud, y que destaque en su especialidad por la capacidad de innovar.

- **Concurso Art<30**

Es un concurso de pintura y fotografía convocado por la Facultad de Bellas Artes de la Universidad de Barcelona y organizado por la Sala Parés, con la colaboración de la Fundación Banco Sabadell. El concurso pretende impulsar la incorporación de obras de jóvenes artistas a las colecciones de arte de particulares, empresas e instituciones.

La Fundación Banco Sabadell, junto con Banco Sabadell, también patrocina actividades asistenciales, como la colaboración con la Asociación de Disminuidos Psíquicos de Sabadell y Comarca, el Premio Matres Mundi, la Fundación Codespa, la Fundación Somnis dels Nens y, a nivel médico, las becas de la Mutua de Terrassa y la Fundación Parc Taulí de Sabadell.

### 3.3.2 Fundación Banco Herrero

Banco Herrero cuenta desde el año 1979 con una fundación propia que actúa en el Principado de Asturias. Entre sus actuaciones destacan las actividades periódicas en la Sala de Exposiciones Banco Herrero, las ayudas anuales a la investigación y las becas para alumnos de la Universidad de Oviedo en prácticas.

También cabe citar la participación en los Premios Príncipe de Asturias y en la Fundación Magistralia, entre otras.



Pere Miralles Vallbona



#### ● Premio Fundación Banco Herrero

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

#### ● Ayudas a la investigación científica

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

#### ● Becas en prácticas

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



## Patrocinio y mecenazgo en Banco Sabadell

### Acción social y cultural

| Comisión de Patrocinios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fundación Banco Sabadell                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Fundación Banco Herrero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Banco Urquijo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organismo coordinador del patrocinio institucional de Banco Sabadell. Está formado por el director del Gabinete de Presidencia y Comunicación, el director de Banca Comercial y el director de la Fundación Banco Sabadell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Creada en 1994, su misión es gestionar de forma autónoma las acciones de mecenazgo de Banco Sabadell en todo el territorio de implantación del banco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Creada en 1979, gestiona las acciones de mecenazgo de Banco Herrero en el Principado de Asturias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Proyectos valorados por el Gabinete Comercial de Banco Urquijo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Patrocinio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Mecenazgo social y cultural                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Mecenazgo social y cultural                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Patrocinio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Relaciones institucionales y de representación<br>Fomento económico y empresarial<br>Actividades populares y deportivas<br>Acción solidaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Investigación<br>Cultura y educación<br>Colaboración institucional<br>Acción asistencial y solidaria<br>Patrimonio artístico y cultural                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Investigación y formación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Fomento económico y empresarial<br>Actividades populares y deportivas<br>Publicaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica<br>Premio Medalla Adi (diseño industrial)<br>Premio Fundación Banco Sabadell a la Innovación (arquitectura)<br>Concurso de pintura y fotografía Art<30<br>II Premio Sorolla a las Artes<br>Chill Laud-Les Trobades del Disseny<br>Temporada Ópera a Catalunya<br>Premio Fundación Banco Herrero (Ámbitos económico, empresarial y social)<br>Ayudas a la investigación científica de Banco Herrero<br>Premios Príncipe de Asturias<br>Festival del Milenio<br>6ª edición de los Juegos Nacionales Special Olympics España<br>ExpoAgua Zaragoza 2008<br>Premios Accés 2008 para la investigación en el marco de la accesibilidad | Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica<br>Premio Medalla Adi (diseño industrial)<br>Premio Fundación Banco Sabadell a la Innovación (arquitectura)<br>Concurso de pintura y fotografía Art<30<br>II Premio Sorolla a las Artes<br>Chill Laud-Les Trobades del Disseny<br>Temporada Ópera a Catalunya<br>Premio Fundación Banco Herrero (Ámbitos económico, empresarial y social)<br>Ayudas a la investigación científica de Banco Herrero<br>Premios Príncipe de Asturias<br>Festival del Milenio<br>6ª edición de los Juegos Nacionales Special Olympics España<br>ExpoAgua Zaragoza 2008<br>Premios Accés 2008 para la investigación en el marco de la accesibilidad | XXII Festival de Música de Peralada<br>Fira y Festival de Videoarte Loop<br>Premios Internacionales Terenci Moix<br>Restauración del órgano de Sant Francesc de Palma<br>Restauración de pinturas románicas de Sant Vicenç d'Estamariu<br>Restauración de la biblioteca del Ateneu Barcelonès<br>V Concurso euniversitario (Universidad Internacional de Cataluña)<br>Premio UPF Emprén (Universidad Pompeu Fabra) | XXII Festival de Música de Peralada<br>Fira y Festival de Videoarte Loop<br>Premios Internacionales Terenci Moix<br>Restauración del órgano de Sant Francesc de Palma<br>Restauración de pinturas románicas de Sant Vicenç d'Estamariu<br>Restauración de la biblioteca del Ateneu Barcelonès<br>V Concurso euniversitario (Universidad Internacional de Cataluña)<br>Premio UPF Emprén (Universidad Pompeu Fabra) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Principales instituciones con las que colaboramos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ADI-FAD<br>Alliance Française<br>Asociación Amics de l'Òpera de Sabadell<br>Asociación Amics del Videoart<br>Asociación Concurso Internacional María Canals<br>Ateneu Barcelonès<br>Ayuda en Acción<br>Cáritas<br>Colegio de Arquitectos de Cataluña<br>Comunidad de Franciscanos de la TOR- Palma de Mallorca                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cruz Roja de Cataluña<br>Fundació ESADE<br>Fundación Abadía de Montserrat, 2025<br>Fundación amigos de la Universidad de Navarra<br>Fundación Ánima<br>Fundación Banc dels Aliments<br>Fundación Bosch i Cardellach<br>Fundación Catalana Síndrome de Down<br>Fundación Codespa<br>Fundación Empresa y Sociedad<br>Fundación Hospital Sant Joan de Déu<br>Fundación Internacional Josep Carreras                   | Fundación Lealtad<br>Fundación Orquesta Sinfónica del Vallès<br>Fundación Parc Taulí<br>Fundación privada Talita<br>Fundación San Telmo<br>Fundación Ulls del Món<br>Fundación Vicente Ferrer<br>Gran Teatro del Liceo<br>IESE<br>Intermón Oxfam<br>Manos Unidas                                                                                                                                                   | Médicos sin Fronteras<br>Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona<br>Museo Nacional de Arte de Catalunya<br>Palau de la Música Catalana<br>Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Reina Sofia<br>Special Olympics España<br>UNICEF<br>Universidad Autònoma de Barcelona<br>Universidad de Oviedo<br>Universidad Internacional de Cataluña<br>Universidad Pompeu Fabra |
| Inversión en patrocinio y acción social en 2008 = 3.867.999 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

03

04

# Banco Sabadell y sus clientes

*Voluntad de servicio, proximidad, adaptabilidad y ética*

## 4. Banco Sabadell y sus clientes

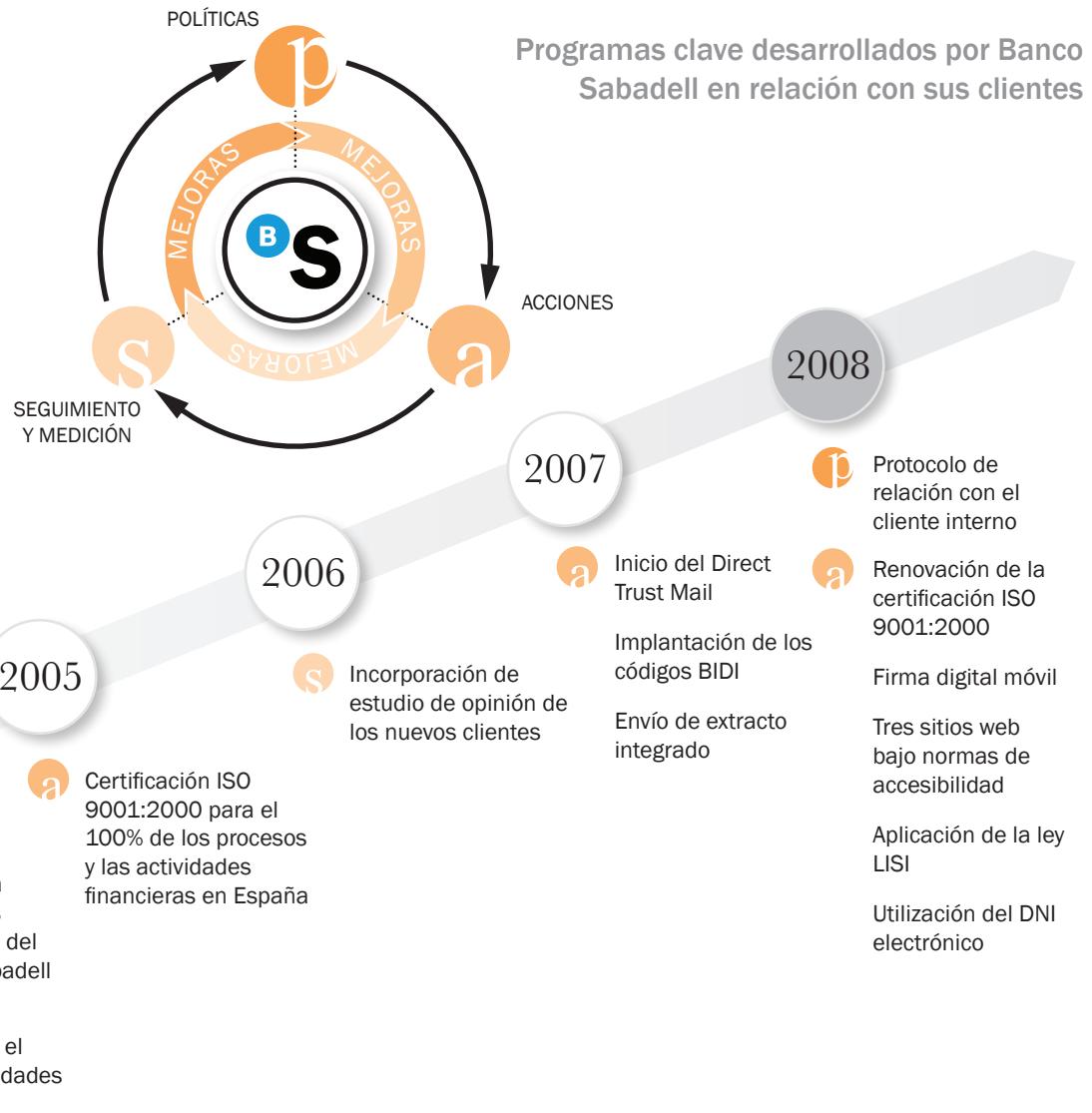
### Voluntad de servicio, proximidad, adaptabilidad y ética

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

Banco Sabadell dispone de varios protocolos que, junto con el Código de conducta del grupo, determinan los principios éticos y formales que deben presidir las relaciones con sus clientes y les aseguran un servicio de calidad.

Dentro de estos principios se incorporan tanto los fundamentales vinculados a los derechos humanos como otros principios que tratan sobre cómo se debe atender a los clientes. Se garantizan, especialmente, la accesibilidad, la seguridad de los servicios y la protección y la defensa de los clientes.

De ello se deriva el bajo índice de reclamaciones obtenido por Banco Sabadell y, en conjunto, la elevada satisfacción de los clientes.



2002

**p** Plan de calidad 2002-2005  
Política de calidad

**a** ISO 9001:2000 para dos ámbitos

**s** Estudios de satisfacción de clientes realizados anualmente

2003

**p** Código de conducta  
Política de clientes  
Protocolo de relación con el cliente

**a** Certificación ISO 9001:2000 para el 90% de las actividades  
**s** Memoria anual del SAC

2004

**p** Reglamento para la defensa de los clientes usuarios del grupo Banco Sabadell

**a** Certificación ISO 9001:2000 para el 100% de los procesos y las actividades financieras en España

2005

**s** Incorporación de estudio de opinión de los nuevos clientes

2006

**a** Inicio del Direct Trust Mail  
**s** Incorporación de estudio de opinión de los nuevos clientes

2007

**p** Protocolo de relación con el cliente interno  
**a** Renovación de la certificación ISO 9001:2000  
**s** Envío de extracto integrado

2008

**p** Protocolo de relación con el cliente interno  
**a** Renovación de la certificación ISO 9001:2000  
**s** Incorporación de estudio de opinión de los nuevos clientes

## Objetivos 2008-2009

De acuerdo con el objetivo que se había marcado durante el año 2008, se han incorporado importantes mejoras en las páginas web, ampliando los ejemplos y simulaciones de múltiples productos, detallando las características del nuevo extracto integrado y, en general, mejorando los aspectos operativos, funcionales y de servicio de las diferentes páginas a disposición de los clientes. También se ha implantado en las páginas web principales ([www.sabadellatlantico.com](http://www.sabadellatlantico.com); [www.bancoherrero.com](http://www.bancoherrero.com); [www.bsmarkets.com](http://www.bsmarkets.com)) los requisitos de las normas de accesibilidad W3C- WAI A, tal como se había propuesto. Finalmente, el objetivo fijado de mantener el liderazgo en ratios de reclamaciones se ha visto alcanzado por el último informe publicado por el Banco de España, correspondiente al segundo trimestre de 2008, en el que Banco Sabadell es la entidad bancaria con mejor ratio (número de reclamaciones/millones de euros de volumen de negocio) de reclamaciones tramitadas por el Banco de España.

Para el ejercicio de 2009, Banco Sabadell continuará en la línea trazada de profundizar en las nuevas tecnologías, incrementando la correspondencia electrónica (extractos y otras comunicaciones) frente a otros soportes, haciendo especial énfasis en aumentar las capacidades de relación con los clientes a través de dispositivos móviles y en el canal de información a clientes que permite los mensajes SMS (información de sus cuentas, operaciones, productos, etc.). Mediante BS Online, tanto de particulares como de empresas, Banco Sabadell se ha propuesto aumentar la operativa canalizada por los clientes a través de Internet, y el servicio prestado por BS Factura permitirá que en el futuro continúe el crecimiento de la facturación electrónica gracias al estándar factura-e, enfocándonos en la promoción del mismo en los clientes pymes.

Banco Sabadell continúa trabajando en la mejora de la calidad de servicio y en el mantenimiento de las ratios que lo acreditan, especialmente en el ámbito de las reclamaciones de clientes, habiéndose proyectado una mejora de los procesos para alcanzar dicho objetivo.



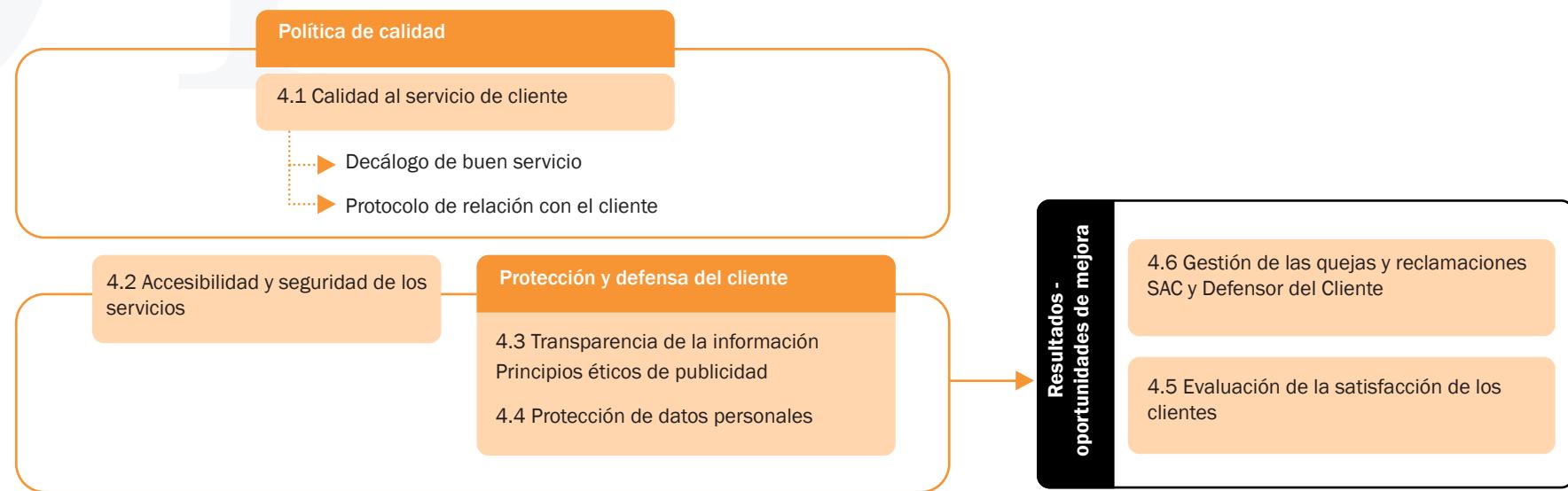
Daniel Lopez Alvarez



## Banco Sabadell, sus clientes y otros grupos de interés

### Calidad del servicio

Establecer vínculos a largo plazo, comprender las necesidades



## Banco Sabadell y el medio ambiente

### Compromiso con el medio ambiente

Procurar minimizar los impactos ambientales de los procesos, instalaciones, servicios o productos

7.2.1 Consumos y emisiones

## Banco Sabadell y la sociedad

### Oferta de soluciones financieras y productos

Aportar valor e integrar las necesidades personales y profesionales de la sociedad

## Política de clientes

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

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

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

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

## Acciones y Resultados

→ Código de conducta disponible en la web corporativa

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

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

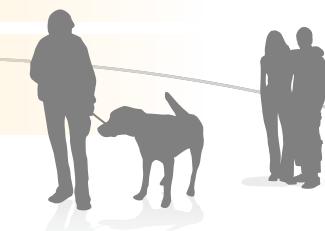
→ Diecinueve portales de Internet de Banco Sabadell

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

→ Tres sitios web bajo normas de accesibilidad

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

→ Banco Sabadell es la entidad financiera con menor número de reclamaciones presentadas ante el Banco de España



## 4.1 Calidad al servicio del cliente

La preocupación por ofrecer el máximo nivel de calidad a los clientes siempre ha sido uno de los principios del grupo Banco Sabadell.

Por ello, desde el año 2002 la calidad está presente en la planificación estratégica del Banco. El objetivo del plan de calidad es maximizar este valor corporativo a través de un sistema de gestión de la calidad que normaliza la incorporación de los atributos cualitativos en la gestión cotidiana de todos los procesos en los que se estructura la actividad del grupo.

En 2005, el grupo Banco Sabadell obtuvo la certificación ISO 9001:2000 para el 100% de los procesos y todas las actividades del grupo financiero en España, convirtiéndose en la primera entidad financiera española y la única hasta la fecha en obtener esta certificación global. Esta certificación se ha renovado en 2008, tal como determina la norma.



### PROTOCOLO DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

Banco Sabadell dispone de un protocolo de relación con el cliente que, junto con el Código de conducta del grupo, determina los principios éticos que deben presidir las relaciones con los clientes.

Este protocolo recoge los principios sobre la forma en que Banco Sabadell quiere atender a sus clientes. Entre ellos, se hallan la utilización de un lenguaje claro y concreto en conversaciones y documentos, la honestidad, la confidencialidad, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos.



### DECÁLOGO DE BUEN SERVICIO

De forma complementaria al Protocolo de relación con el cliente, Banco Sabadell tiene establecido un manual denominado Decálogo de buen servicio donde se recogen los criterios en relación con el servicio que se desea prestar a los clientes de la entidad. Dichos criterios hacen referencia a la atención al cliente, la voluntad de servicio y la accesibilidad.



En respuesta a la línea de actuación que dimana del plan estratégico y de acuerdo con las directrices de la política de calidad del banco, se han implantado protocolos que establecen las pautas, normas y una sistemática de relación tanto con los clientes externos como internos.

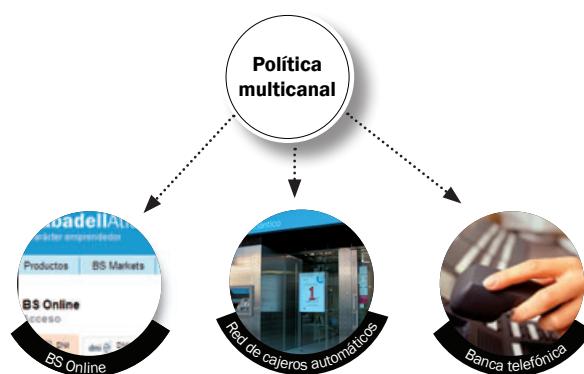
Un servicio de calidad se caracteriza por una oferta de productos y servicios adecuada a las necesidades de los clientes. Es decir, una oferta accesible, libre de barreras físicas o idiomáticas y que garantiza en cada momento la protección de los clientes.

## 4.2 Accesibilidad y seguridad de los servicios a clientes

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

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

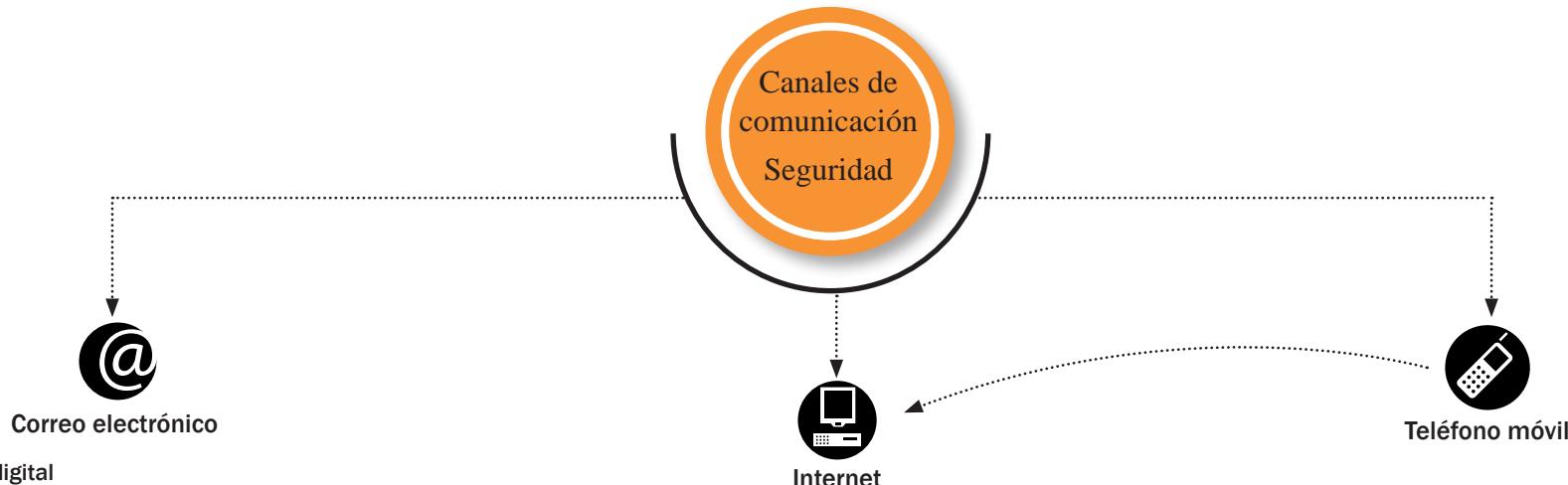
De forma complementaria a este modelo de distribución, Banco Sabadell entiende que las nuevas tecnologías de la comunicación son una magnífica oportunidad para mejorar la accesibilidad a sus servicios, especialmente en lo que se refiere a horarios, a la consulta de la oferta comercial y a una ejecución fácil e inmediata de la mayoría de las transacciones cotidianas. Esta política multicanal se concreta a través de la red de cajeros automáticos, el servicio de banca telefónica y el servicio por Internet BS Online, también ajustado a las necesidades de cada segmento. Con la mayor utilización de la banca a distancia se han desarrollado distintos dispositivos de protección adaptados a las nuevas herramientas tecnológicas, incluyendo la correspondencia por correo electrónico con clave privada para la encriptación de la información.



Roger Carbonell Carbonell







#### Firma digital

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

Adicionalmente, cada correo electrónico muestra una imagen diferente o ícono en función del destinatario del mismo

Como consecuencia del desarrollo de los dispositivos de seguridad indicados previamente, Banco Sabadell fue galardonado por la revista SIC en la entrega de los IV Premios de Seguridad de la Información, por el «excelente trabajo que viene realizando en los diversos frentes de la seguridad TIC y la protección de la información en la entidad».

#### Consejos de seguridad

En los sitios web del grupo se da una serie de consejos a los usuarios de los servicios de banca a distancia sobre el uso del DNI, datos confidenciales, códigos de acceso y medidas para reforzar la protección de su ordenador

#### BS Móvil-Alertas

El usuario recibe un mensaje de texto en su teléfono móvil cuando se producen los avisos que haya activado: el abono de su nómina, el pago de sus recibos, operaciones de bolsa, su saldo en una fecha determinada, etc.

#### BS Protección Tarjetas

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

#### Segunda clave de firma en el móvil

Este nuevo servicio gratuito consiste en recibir por SMS la solicitud de coordenada de claves con la que se debe firmar la transferencia en Internet. De esta forma se utilizan dos canales, Internet y móvil, para autorizar la operación, dinámica que incrementa significativamente la protección de estas operaciones

#### Firma digital móvil

En 2008, Banco Sabadell ha sido la primera entidad que ha presentado al mercado un sistema que permite firmar con tecnología de firma digital avanzada y reconocida a través de teléfono móvil

Este nuevo procedimiento de firma se usará tanto para la identificación de personas y gestión de autorizaciones en procesos internos como en operaciones con clientes a través de los distintos canales de relación del banco.

En el próximo ejercicio, aprovechando la creciente generalización del uso de las identidades digitales (DNI-e, por ejemplo) y de forma paralela a la entrada en vigor de la Ley para el impulso de la sociedad de la información (LISI), el banco llevará a cabo la movilización de aplicaciones que hasta ahora requerían de una intervención en la oficina bancaria.

Se detallan a continuación datos de banca a distancia y datos de conectividad con los clientes:

#### Datos de banca a distancia

|                                                                        | 2008    | 2007     | 2006     |
|------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|
| Número de contratos de empresas                                        | 181.943 | 166.595  | 129.380  |
| Número de contratos de particulares                                    | 775.860 | 713.703  | 626.954  |
| Número de operaciones de empresas<br>(en miles de operaciones)         | 54.547  | 52.521,3 | 49.764,5 |
| Número de operaciones de particulares<br>(en miles de operaciones) (1) | 1.726   | 1.588    | 1.606    |

(1) Se ha recalculado el dato de 2007

#### Datos de conectividad con los clientes

|                                                                                         | 2008    | 2007    | 2006    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| <b>Correo electrónico</b>                                                               |         |         |         |
| Número de correos electrónicos gestionados (en miles)                                   | 83      | 102     | 111     |
| Número de clientes que disponen de correspondencia virtual (en miles)                   | 100     | 94      | 78      |
| <b>Internet</b>                                                                         |         |         |         |
| Número de portales en Internet para clientes                                            | 19      | 17      | 12      |
| Accesos a páginas por Internet (en millones)                                            | 490     | 445     | 354     |
| Número de operaciones o procesos disponibles en la web de clientes                      | 522     | 497     | 470     |
| Número de transacciones realizadas por Internet (en millones)                           | 216     | 185     | 152     |
| Número de documentos visualizados en la web de clientes (en miles)                      | 10.539  | 8.875   | 6.133   |
| <b>Teléfono móvil</b>                                                                   |         |         |         |
| Número de llamadas atendidas por vía telefónica (en miles)                              | 755     | 761     | 702     |
| Número de operaciones y consultas efectuadas por vía telefónica (en miles)              | 645     | 755     | 983     |
| Número de clientes que disponen de una mensajería mediante el teléfono móvil (BS Móvil) | 213.504 | 190.730 | 100.292 |
| Número de mensajes telemáticos emitidos a clientes a través de BS Móvil (en miles)      | 4.304   | 3.602   | 1.115   |
| Nivel de accesibilidad de banca telefónica (1)                                          | 87,32%  | 92,5%   | 92,0%   |

(1) El dato de 2008 se ha visto afectado por un cambio global en el Contact Center.

Establecer vínculos a largo plazo con los clientes implica mantener con ellos una relación de honestidad y de confianza.

A tal efecto, Banco Sabadell se compromete a garantizar un máximo nivel de transparencia en toda la información que se facilita a los clientes.

## 4.3 Transparencia de la información y principios éticos de la publicidad

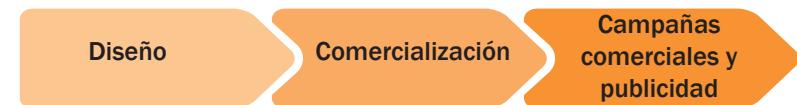
En empresas del sector financiero es imprescindible garantizar el máximo nivel de transparencia en toda la información que se ofrece relativa a productos y servicios.

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

El ejercicio de 2008 ha sido el primer año completo desde la entrada en vigor de la Directiva sobre mercados de instrumentos financieros (MiFID), que en España se ha transpuesto mediante la modificación de la Ley 24/1998 del Mercado de Valores y la publicación del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión. Esta normativa tiene como principal objetivo la protección del inversor mediante la transparencia en la información suministrada y la adecuación en los productos ofrecidos. Durante este ejercicio, desde Cumplimiento Normativo se ha evaluado y controlado el cumplimiento de la normativa MiFID mediante la ejecución de un programa de control.

### Supervisión de Cumplimiento Normativo en todas las fases del ciclo de vida del producto

Garantizar el ajuste de toda la información, contratación y características operativas a la normativa y a los principios éticos del grupo



### Normas, códigos y manuales

**Normativa de transparencia del Banco de España o la equivalente de otros supervisores en función del tipo de producto (CNMV, Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones)**

#### Código de conducta

“En el proceso de venta de cualquier producto, se debe ofrecer al cliente toda la información relevante para una adecuada toma de decisiones”

#### MiFID

- Protección de los inversores en la contratación o adquisición de instrumentos financieros a través de su categorización por niveles de experiencia.
- Oferta de productos ajustada a cada perfil e información suficiente sobre los riesgos a los que está expuesto cada tipo de inversión

#### Código ético del Manual de Estilo de Comunicación Publicitaria

El manual incluye un código ético que define los principales aspectos a tener en cuenta en cuanto a los parámetros éticos que debe utilizar toda la comunicación a clientes.

#### Principios básicos de la publicidad en el grupo:

Toda publicidad debe ser legal, decente, honesta y veraz.

Toda comunicación debe ser preparada con un obligado sentido de la responsabilidad social.

La publicidad debe ajustarse a los principios de competencia justa en los negocios.

Ningún anuncio debe ser de tal manera que deteriore la confianza de los consumidores o del público en general.

El código determina los aspectos éticos que tienen que seguir los contenidos de los anuncios

## 4.4 Protección de datos personales

En referencia a la protección de datos de carácter personal, Banco Sabadell está trabajando en la implantación de las medidas aparecidas en el nuevo Reglamento de desarrollo de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), según el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. En este sentido, se está siguiendo el calendario previsto según las fechas marcadas por la ley.

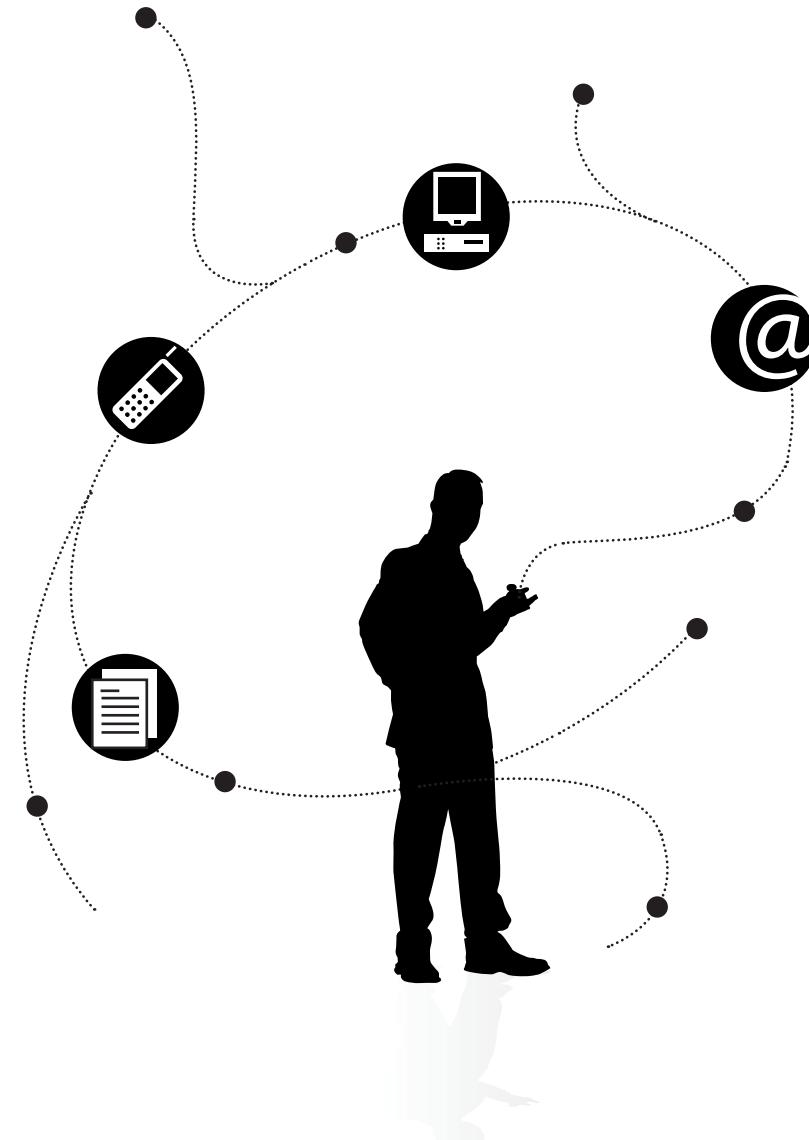
### Sanciones

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

No obstante, debido a errores puntuales, que una vez conocidos se ha procedido a subsanar con la máxima diligencia, en el año 2008 se ha debido hacer frente a dos sanciones menores por un importe global de 12.601.01 euros.

Un servicio de calidad es aquél adecuado a las necesidades de los clientes, accesible, seguro y transparente, que garantiza la protección del cliente en todas las etapas que unen al cliente con el banco.

Con el objetivo de mejorar de manera continua la relación con los clientes, periódicamente se llevan a cabo estudios de satisfacción cuyos resultados son buenos indicadores de la calidad de servicio que se les ofrece.



## 4.5 Satisfacción del cliente

La medición de la satisfacción del cliente tiene como objetivo conocer los datos de percepción de las expectativas y necesidades de los clientes para poder mejorar de manera continua la relación del Banco Sabadell con sus clientes.

A tal efecto, se realizan periódicamente encuestas telefónicas a clientes para medir la percepción de satisfacción del cliente; se lanzan también auditorías telefónicas y Mystery Shopper a las oficinas, simulando una compra, para valorar la calidad de la atención ofrecida a clientes.

### Valorar la satisfacción del cliente

#### Encuestas telefónicas

Desde el año 2000 se realizan encuestas periódicas de satisfacción tanto en el ámbito global de Banco Sabadell como de forma específica para cada una de las líneas de negocio y de las marcas del banco.

Analizan aspectos como la efectividad profesional del gestor, el grado de confianza en el gestor, la atención en las oficinas, la agilidad en los trámites, la adecuación de los productos y servicios y su funcionamiento o la información recibida a domicilio, entre otros.



#### Estudios de opinión a los nuevos clientes

Desde el año 2006, a los clientes nuevos de SabadellAtlántico y Banco Herrero se les remite un breve cuestionario de opinión junto con una carta de bienvenida.



#### Resultados

El 91,1% de los clientes manifiestan su confianza con Banco Sabadell (resultados de las encuestas de satisfacción de 2008)

| Satisfacción global de clientes | 2008 | 2007 | 2006 |
|---------------------------------|------|------|------|
| con Banco Sabadell              | 5,78 | 5,82 | 5,87 |
| con el gestor Banco Sabadell    | 5,91 | 6,01 | 5,97 |
| con la oficina                  | 5,96 | 6,00 | 5,97 |

(escala del 1 al 7)

#### Puntos fuertes destacados

Personal de la oficina (trato personal de la oficina, amabilidad de los empleados)

El 90% opinan que la valoración global de Banco Sabadell es buena o excelente

## Valorar la calidad de servicio

### Auditorías telefónicas

Realización de pseudocompras por teléfono

Se evalúan facilidad de acceso, fluidez de comunicación, trato o presentación verbal del gestor para cada una de las marcas del grupo.



#### Resultado de las auditorías telefónicas

|  | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|------|------|------|
|--|------|------|------|

|               |      |      |      |
|---------------|------|------|------|
| Índice global | 6,41 | 6,36 | 6,39 |
|---------------|------|------|------|

(escala del 1 al 7)

### Mystery Shopper

Realización de pseudocompras presenciales en oficinas de Banca Comercial por parte de expertos que simulan ser clientes.

Se analizan los niveles de calidad del conjunto de elementos que componen la atención en las oficinas del banco:

exterior e interior de las oficinas, publicidad y comunicación interna, trato personal, agilidad y profesionalidad.



#### Resultado global del Mystery Shopper

|  | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|------|------|------|
|--|------|------|------|

|      |      |      |
|------|------|------|
| 6,15 | 6,09 | 6,00 |
|------|------|------|

(escala del 1 al 7)

## Posicionamiento en el mercado

### Estudio de comportamiento financiero INMARK

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



### Informe Equos

Estudio de *benchmarking* sectorial de la red comercial de oficinas de las principales entidades financieras, que recoge la evaluación de la calidad objetiva a través de Mystery Shopper o pseudocompras a raíz de argumentos de entrada:

solicitud de información sobre un préstamo personal, inversión en fondos de inversión, etc.



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

|  | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|------|------|------|
|--|------|------|------|

|                |      |      |      |
|----------------|------|------|------|
| Banco Sabadell | 7,66 | 7,82 | 7,65 |
|----------------|------|------|------|

|                    |      |      |      |
|--------------------|------|------|------|
| Global del Mercado | 7,08 | 7,24 | 7,08 |
|--------------------|------|------|------|

(escala del 0 al 10)

## 4.6 Gestión de quejas y reclamaciones

Cuando un cliente o usuario tiene un problema que no es resuelto a través de su relación habitual, puede dirigirse al Servicio de Atención al Cliente (SAC) y al Defensor del Cliente y del Partícipe. Ambos servicios son independientes de las líneas comerciales y operativas del grupo y su funcionamiento está regulado por el Reglamento para la defensa de los clientes y usuarios financieros del grupo Banco Sabadell.

El cliente o su representante puede presentar las quejas dirigidas al SAC o al Defensor tanto en el domicilio social de cualquiera de las entidades que forman el grupo Banco Sabadell como en cualquiera de las oficinas del grupo, mediante hojas de queja o reclamación disponibles en todas las oficinas y también a través de las páginas web del grupo o de cualquier otro soporte siempre que se pueda garantizar la identidad del reclamante.



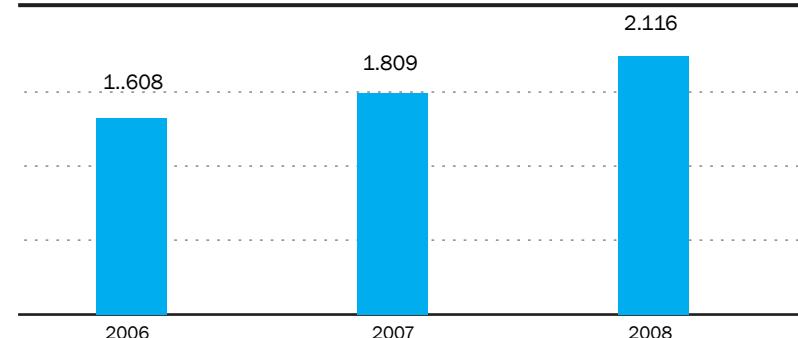
Todas las quejas o reclamaciones recibidas por las entidades o las oficinas se envían inmediatamente al SAC, que procede a efectuar la apertura del correspondiente expediente.

También con el objetivo de conseguir la máxima coordinación en las decisiones y, por consiguiente, una mejor atención a nuestros clientes y usuarios, el SAC traslada voluntariamente al Defensor, de acuerdo con lo establecido reglamentariamente, los expedientes cuya reclamación sea superior a 1.500 euros y que el SAC no ha resuelto a favor de los reclamantes. Dicho trámite siempre es previo a la comunicación al cliente de la decisión tomada sobre el asunto.

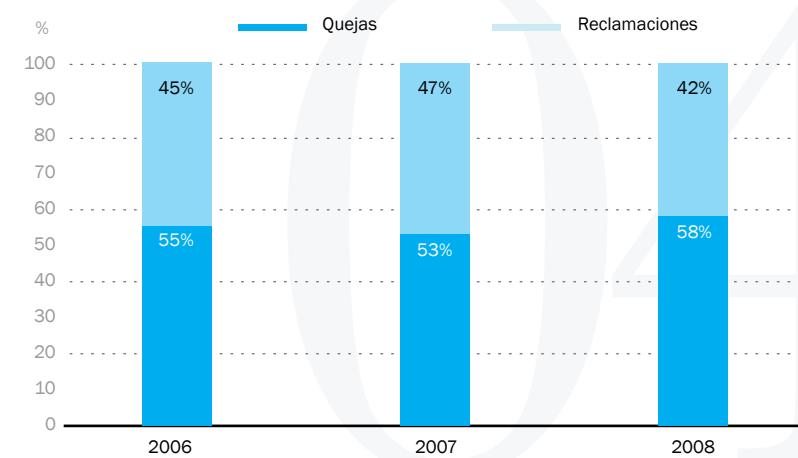
Todas las resoluciones de ambos servicios son de obligado cumplimiento para todas las unidades del banco.

Durante el año 2008, el SAC ha gestionado 2.116 quejas y reclamaciones.

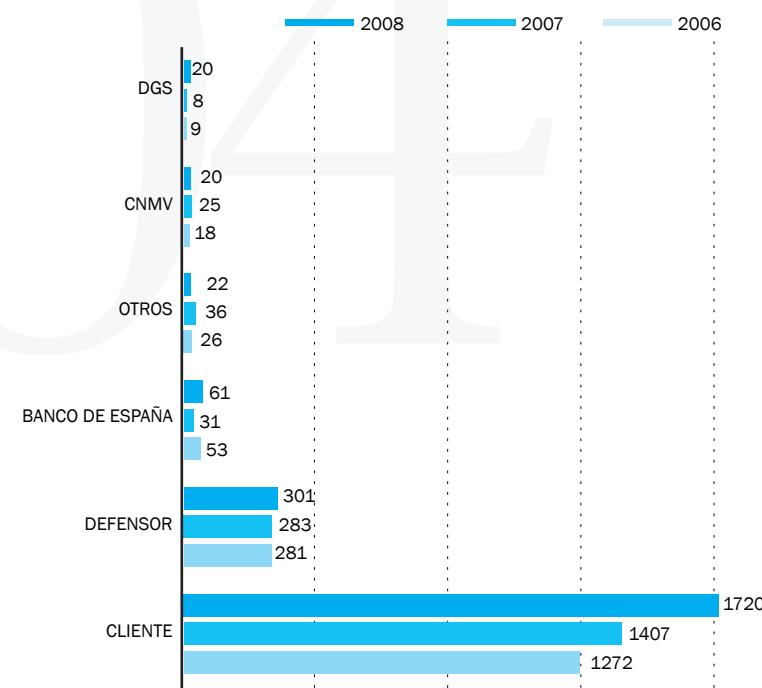
### Quejas y reclamaciones gestionadas



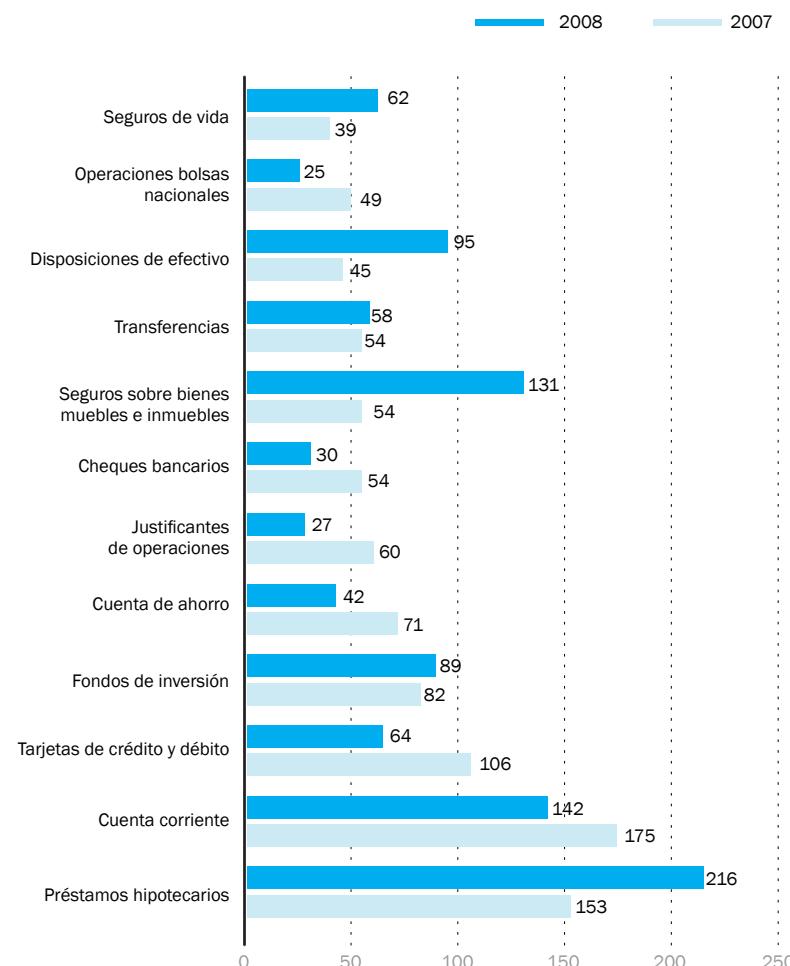
### Distribución de quejas y reclamaciones



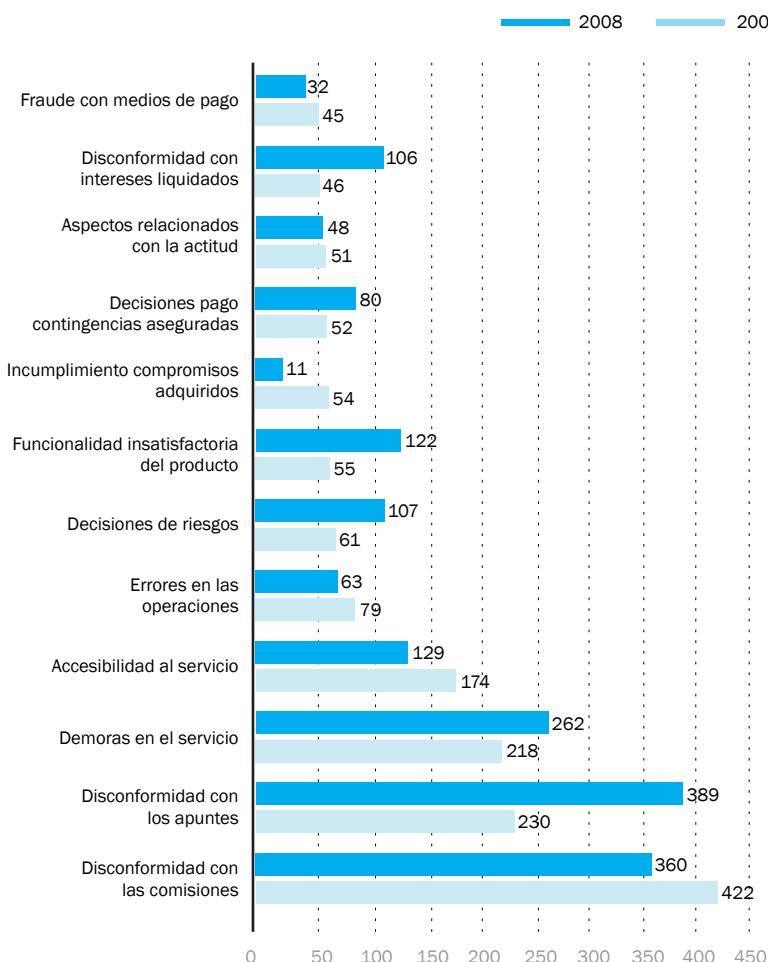
Origen de los asuntos recibidos



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



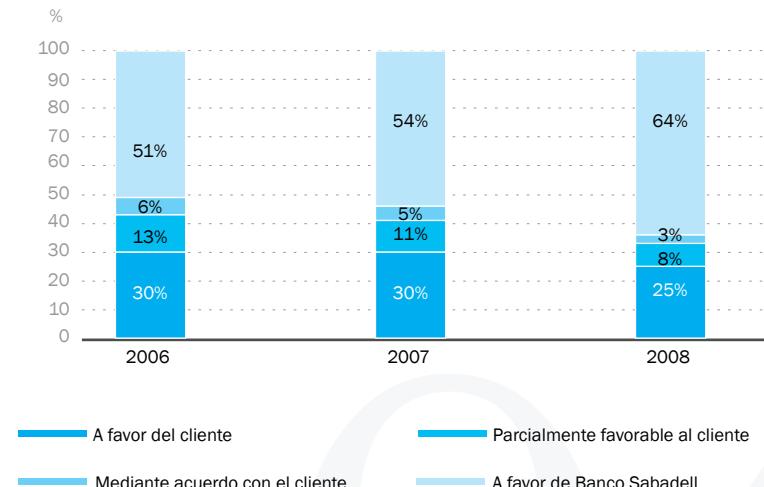
Clasificación de los motivos que han sido objeto de un mayor número de quejas o reclamaciones y comparación con años anteriores



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

Resoluciones del SAC y del Defensor del Cliente

Distribución por tipos resolución



La rapidez en la respuesta es para la entidad un factor básico en la atención al cliente, por ello frente a los 60 días de plazo máximo de respuesta que prevé la normativa, el tiempo medio de respuesta de Banco Sabadell a los asuntos planteados por los clientes es el siguiente:

- en los de complejidad baja ha sido de 6,73 días (6,17 días en 2007)
- en los de complejidad media ha sido de 7,95 días (11,45 días en 2007)
- en los de complejidad alta ha sido de 30,92 días (27,57 días en 2007)



Los clientes que puedan estar disconformes con la resolución del Defensor del Cliente o del SAC pueden acudir a los organismos supervisores de la actividad financiera en España (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros, según el tipo de servicio o producto objeto de reclamación o queja) para que éstos resuelvan si el banco se ha apartado o no de las buenas prácticas financieras.

Con el objetivo de mejorar la relación con los clientes, el Defensor del Cliente puede presentar y formular recomendaciones y propuestas para favorecer las buenas prácticas bancarias y las relaciones de confianza que deben existir entre el grupo Banco Sabadell y sus clientes.

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

La última memoria anual publicada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al ejercicio de 2007 destaca la labor de Banco Sabadell como ejemplo de buen comportamiento, tanto global como sectorial.

Asimismo, en el último informe publicado por el Banco de España, correspondiente al segundo trimestre de 2008, Banco Sabadell es la entidad bancaria con mejor ratio (número de reclamaciones/millones de euros de volumen de negocio) de reclamaciones tramitadas por el Banco de España. En el último informe publicado por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, correspondiente al ejercicio 2007, Banco Sabadell, S. A. se ha situado, por sexto año consecutivo a la cabeza de la clasificación de este importante indicador de calidad de servicio.

Banco Sabadell, como entidad orientada al cliente, pretende ofrecer un servicio de calidad en todas las etapas que la vinculan con él: mediante la oferta de servicios accesibles, el establecimiento de una relación fundamentada sobre los principios de transparencia y la implantación de procesos de gestión de las dudas o problemas que pueden surgir de la oferta de dichos servicios y productos.

De este enfoque global de calidad se desprenden los resultados obtenidos tanto en estudios de satisfacción del cliente como en el número de reclamaciones y las futuras líneas de actuación para poder mejorar de manera continua la relación con el cliente.



Susana Pérez Arjona



05

# Banco Sabadell y sus empleados

*Profesionalidad y trabajo en equipo*

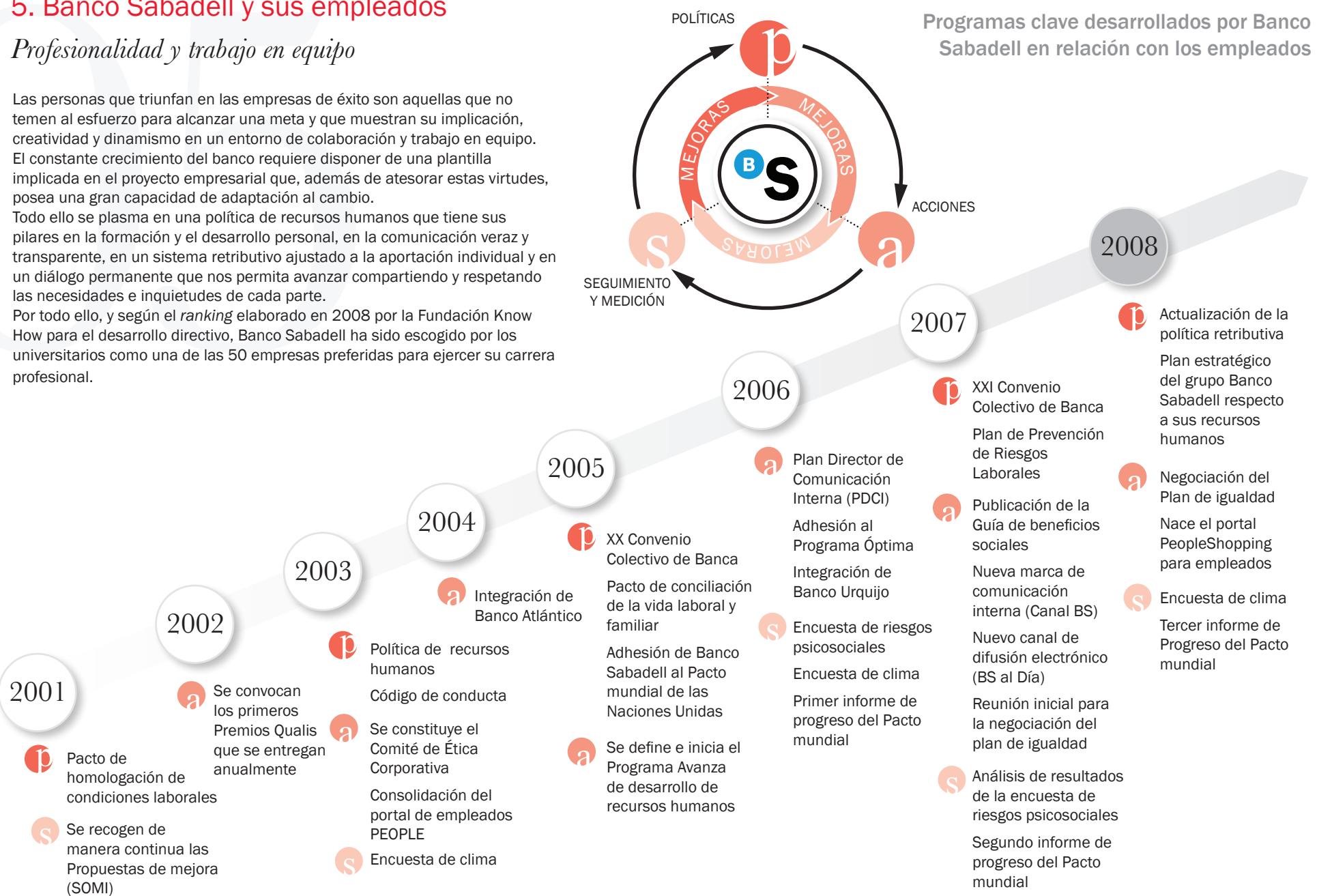
## 5. Banco Sabadell y sus empleados

### Profesionalidad y trabajo en equipo

Las personas que triunfan en las empresas de éxito son aquellas que no temen al esfuerzo para alcanzar una meta y que muestran su implicación, creatividad y dinamismo en un entorno de colaboración y trabajo en equipo. El constante crecimiento del banco requiere disponer de una plantilla implicada en el proyecto empresarial que, además de atesorar estas virtudes, posea una gran capacidad de adaptación al cambio.

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

Por todo ello, y según el *ranking* elaborado en 2008 por la Fundación Know How para el desarrollo directivo, Banco Sabadell ha sido escogido por los universitarios como una de las 50 empresas preferidas para ejercer su carrera profesional.



## Objetivos 2008-2009

---

Durante el ejercicio de 2008, Banco Sabadell ha realizado las acciones pertinentes para alcanzar los objetivos que se había marcado un año antes. Con el fin de desarrollar el programa de gestión del talento, se ha realizado una identificación de empleados potenciales (115) que han sido adscritos a los programas de desarrollo establecidos al efecto: LID Executive (4<sup>a</sup> edición), Programa 3D6 (1<sup>a</sup> edición) y Programa ACT (3<sup>a</sup> edición). En esta misma línea, se ha puesto en marcha un sistema de análisis e identificación de talento y puestos clave en el centro corporativo, implantándose de forma consensuada con el equipo directivo, y se ha incluido en el modelo de valoración de desempeño (GDP) la valoración de potencial y la polivalencia y proactividad de los equipos administrativos.

Durante el ejercicio de 2008, en Banco Sabadell se ha creado y formado a un grupo estable de 50 formadores internos para asegurar la transmisión del saber hacer en los roles más estratégicos de la red, participando en seis tipos de formación. Con esta medida se alcanza el objetivo propuesto de crear una red de apoyo al desarrollo.

En el segundo trimestre de 2008 se realizaron dos sesiones formativas de gestión del talento basada en la igualdad, con una muestra representativa de directivos. En estas sesiones se trabajó en dos líneas paralelas: por una parte, profundizar en la información que se facilita del plan de igualdad y, por otra, recoger de los participantes las problemáticas que deben gestionar en su día a día en relación con la gestión en igualdad de oportunidades de sus colaboradores. Ello ha permitido alcanzar el objetivo propuesto en su día de consolidar un sistema de igualdad de oportunidades y adecuada gestión de la diversidad, y sus resultados han sido reflejados en la Encuesta de clima, en la que se preguntó sobre este particular.

En el año 2008 se ha definido un programa de voluntariado corporativo en la línea del objetivo que un año antes se había propuesto. Para ello, se han analizado los diferentes modelos o tipos de voluntariado adecuados al grupo y se han estudiado propuestas de diferentes fundaciones que podrían ser compañeros de Banco Sabadell en este proyecto.

La Encuesta de clima ha permitido a Banco Sabadell conocer la predisposición de los empleados a colaborar en acciones de voluntariado empresarial.

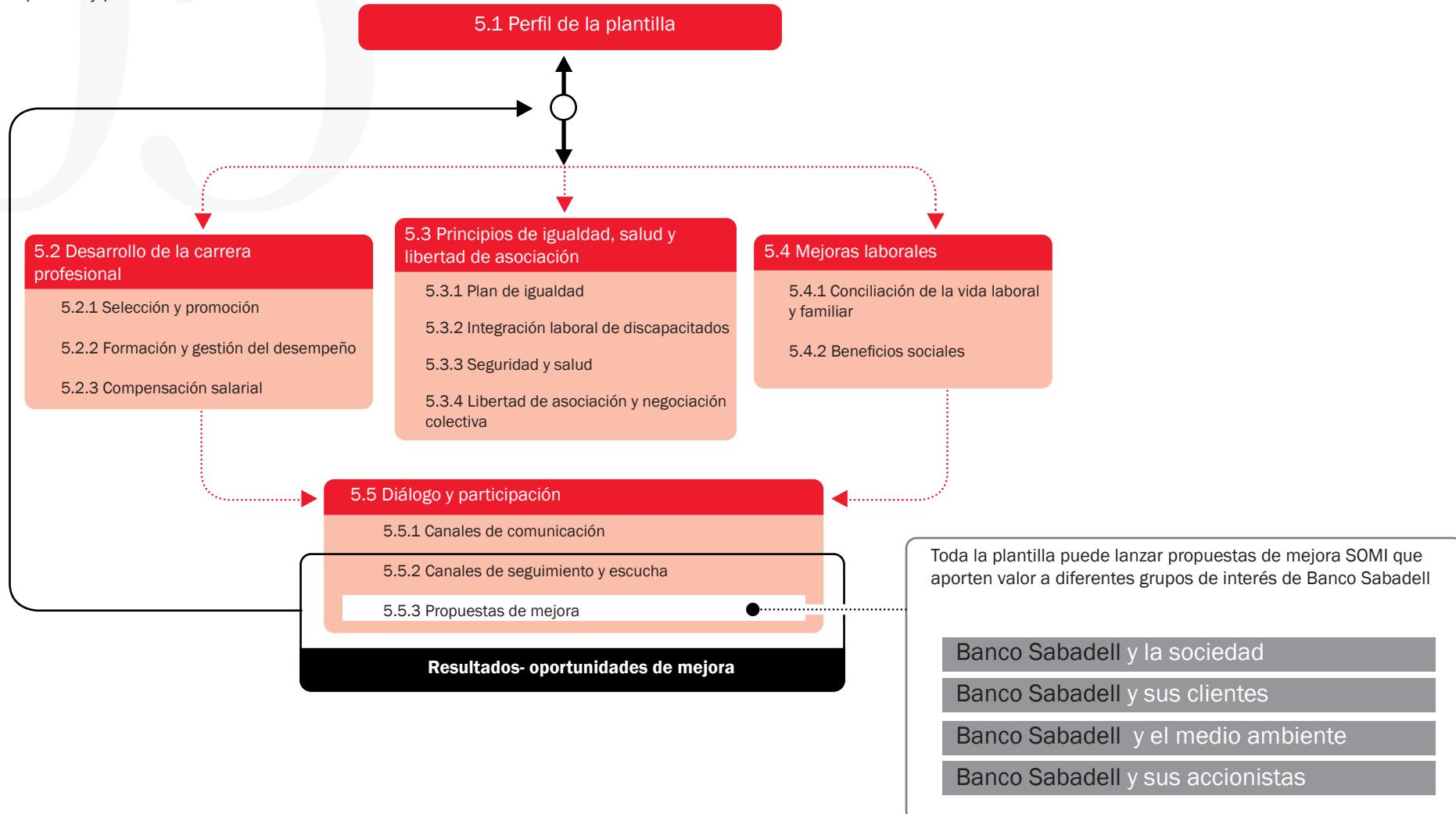
Para el año 2009, Banco Sabadell se ha propuesto la implantación de un nuevo sistema de gestión de recursos humanos, extensivo al 100% de la plantilla, que amplíe el autoservicio y la disponibilidad de la información de los empleados, tanto a nivel individual como a nivel de equipos y grupos concretos. Además, se están proyectando medidas específicas para incrementar la calidad del servicio de atención al empleado.

---

## Banco Sabadell, sus empleados y otros grupos de interés

### Profesionalidad y trabajo en equipo

Atraer, motivar y fidelizar a un equipo de personas competente y profesional



## Recursos Humanos

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

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

La materialización de este compromiso es el *Código de Conducta* del grupo Banco Sabadell, cuyo elevado nivel de exigencia en materia de comportamiento ético busca, entre otros, garantizar el cumplimiento de los objetivos aquí descritos.

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

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

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

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

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

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

**Valoración del Desempeño, Promoción y Retribución** : Desarrollamos las capacidades personales de los empleados, buscando la equidad y coherencia del proceso de valoración a fin de reconocer la aportación de cada persona a la consecución de los logros de la compañía.

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

## Acciones y Resultados

- ▶ Plan de prevención aprobado en consenso con los sindicatos
- ▶ 2,09% de trabajadores con jornada reducida
- ▶ 99% de contratos indefinidos durante el 2008
- ▶ 48.738 acciones formativas realizadas este último año
- ▶ El 100% de la plantilla participa en la valoración anual del GDP (modelo de gestión del desempeño)
- ▶ El 13,46% de la plantilla promociona en 2008



## 5.1 Perfil de la plantilla

La plantilla media del banco durante el 2008 ha sido de 10.122 personas. El 99% de la plantilla tienen contrato indefinido, una parte importante de esta –un 2,09%– dispone de jornada reducida y el resto trabaja a jornada completa. Durante este año se han creado 313 puestos de trabajo.

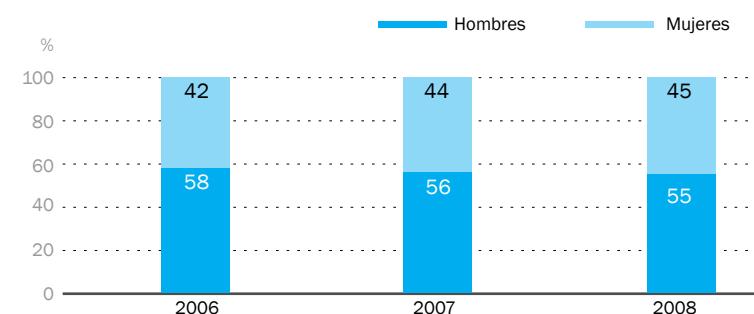
### Datos de la plantilla

|                                               | 2008    | 2007    | 2006    |
|-----------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Plantilla media equivalente <sup>1</sup>      | 10.122  | 10.191  | 9.843   |
| Edad media de la plantilla                    | 42 años | 41 años | 41 años |
| Antigüedad media de la plantilla <sup>2</sup> | 18 años | 17 años | 18 años |

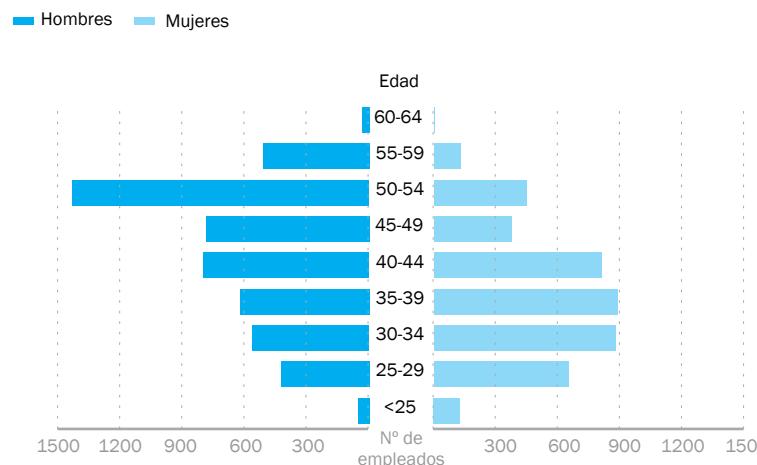
<sup>1</sup> Calculado sumando el número del personal al cierre de cada mes.

<sup>2</sup> Se ha rectificado el dato de 2007 en relación con el publicado en la memoria anterior. Todos los datos en adelante, son a fecha de cierre 31-12-2008 sobre la plantilla nacional.

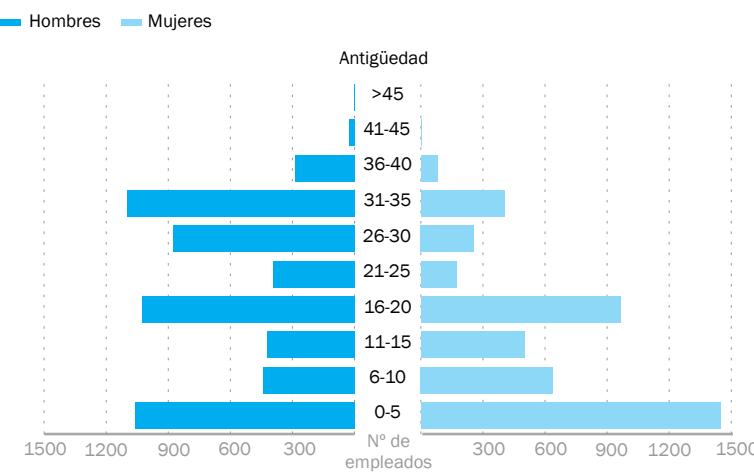
### Distribución de la plantilla por sexo



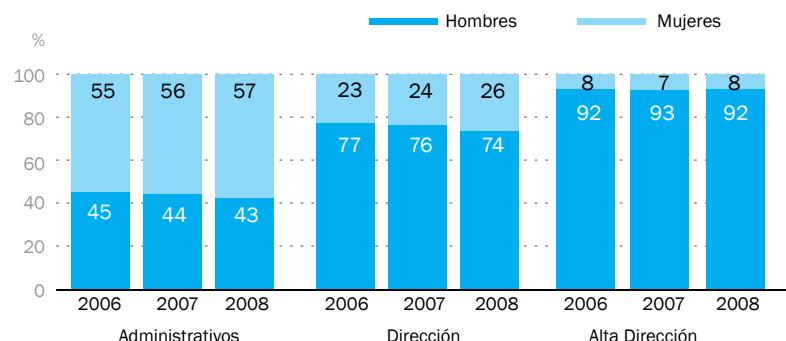
### Distribución de la plantilla por edades



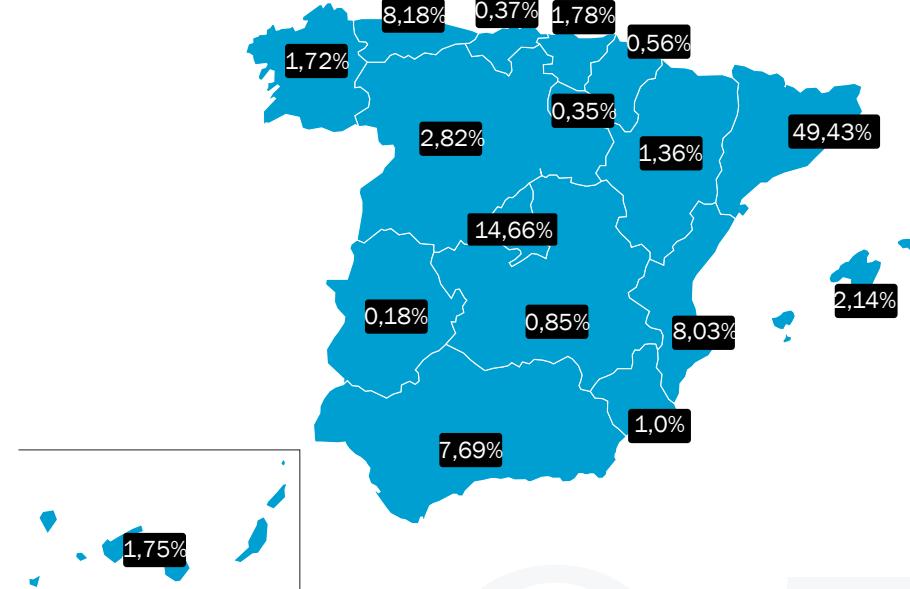
### Distribución de la plantilla por antigüedad



## Hombres y mujeres por categoría laboral (en %)



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



## Remuneración media por categoría laboral y género

| Categoría laboral | Remuneración media de hombres en euros | Remuneración media de mujeres en euros |
|-------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Alta Dirección    | 87.632                                 | 82.024                                 |
| Dirección         | 50.898                                 | 47.565                                 |
| Administrativos   | 32.398                                 | 30.063                                 |

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

\* No incluye beneficios sociales ni retribución variable

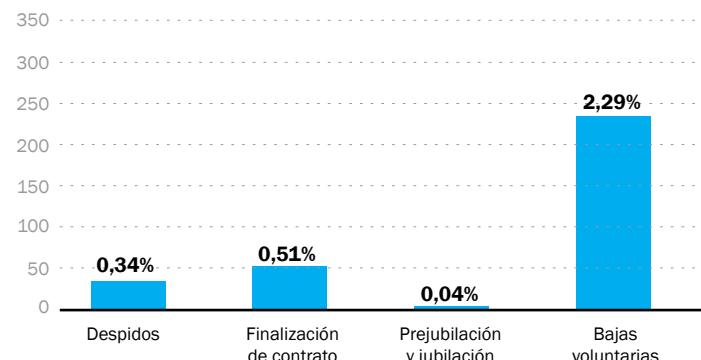
Distribución de personas en la red internacional

|                                   | 2008       | 2007       | 2006       |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|
| <b>Sucursales</b>                 |            |            |            |
| Londres                           | 20         | 20         | 22         |
| París                             | 14         | 15         | 12         |
| Miami                             | 115        | 67         | 64         |
| <b>Oficinas de representación</b> |            |            |            |
| Argel                             | 3          | 2          | 2          |
| Beirut                            | 0          | 2          | 2          |
| Caracas                           | 4          | 3          | 3          |
| Estambul                          | 3          | 3          | 2          |
| México DF                         | 3          | 4          | 5          |
| Milán                             | 0          | 2          | 2          |
| Nueva Delhi                       | 4          | 3          | 3          |
| Pekín                             | 3          | 3          | 2          |
| Santiago de Chile                 | 2          | 2          | 2          |
| Sao Paulo                         | 2          | 2          | 2          |
| Shangai                           | 2          | 3          | 3          |
| Soporte de la red                 | -          | -          | 1          |
| Otros                             | 7          | 9          | 9          |
| <b>TOTAL EXTERIOR</b>             | <b>182</b> | <b>140</b> | <b>136</b> |
| <b>Filiales</b>                   |            |            |            |
| TransAtlantic Bank                | 116        | 131        |            |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>298</b> | <b>271</b> | <b>136</b> |

\*Se ha actualizado el dato total para 2006 y 2007

En lo que se refiere a la rotación de personal que se ha producido este año, ha existido un 3,19% de bajas totales (307 personas), distribuidas según el siguiente gráfico:

Rotación de personal



\*Los datos de rotación no incluyen las bajas vinculadas a operaciones corporativas.

## 5.2 Desarrollo de la carrera profesional

El Plan Estratégico del grupo Banco Sabadell respecto a sus recursos humanos procede del Plan Óptima y significa una apuesta por la potenciación del talento interno como eje del crecimiento orgánico de la plantilla de la entidad. Consta de varias palancas de actuación –calidad directiva, selección, formación, gestión del talento, compensación, comunicación y procesos– que marcaron algunas de las actuaciones y programas realizados en 2008 y que han definido los objetivos para 2009.

### 5.2.1 Selección y promoción

Banco Sabadell procura el mayor desarrollo profesional de sus empleados y empleadas garantizando la igualdad de oportunidades en su contratación, promoción y formación, ofreciendo un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o de hostigamiento. El proceso de selección y de promoción de personal garantiza la aplicación de estos criterios objetivos basados en la profesionalidad y en la adecuación de las personas a los puestos de trabajo. La aplicación de un lenguaje no sexista en las ofertas del banco es uno de los ejemplos de esta política.

#### PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

- a) Conocer en forma concreta las cualidades y requisitos necesarios para desempeñar adecuadamente las tareas del puesto de trabajo que origina la selección.
- b) Identificar y medir las aptitudes actuales y potenciales, las características de la personalidad, los intereses y las aspiraciones de las diversas personas reclutadas.
- c) Elegir a las personas que posean tales cualidades, características, etc., a un nivel suficiente para desempeñar satisfactoriamente las labores asignadas.

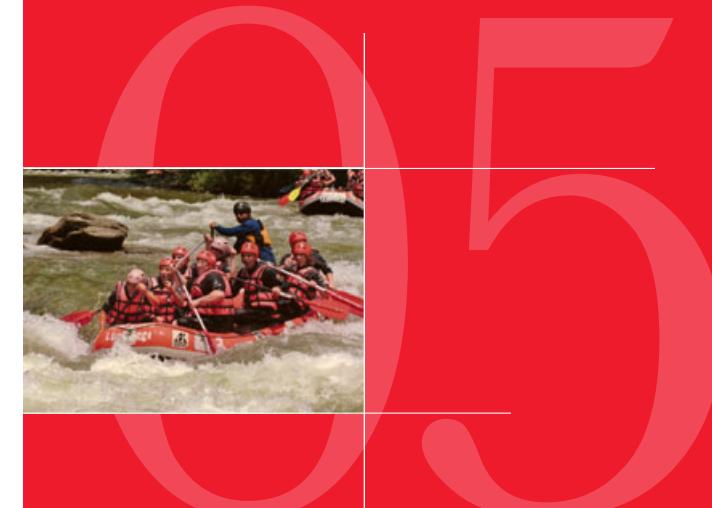


#### CÓDIGO DE CONDUCTA DE BANCO SABADELL

Los criterios utilizados en las decisiones relativas a la contratación o promoción del personal deben ser los méritos, la calificación personal, la capacidad de dirección u otras características similares, sin tener en cuenta la raza, el color, el sexo, la discapacidad o cualquier otra situación de la persona.



Daniel Graell Gil



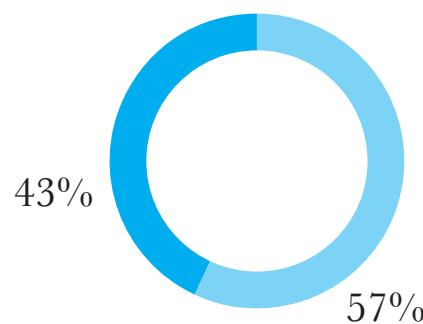
## 12.488 currículums recibidos en 2008

En el momento en que surge una necesidad de personal para cubrir un determinado puesto de trabajo, el primer paso a dar, una vez establecidas las condiciones que ha de reunir el candidato, es averiguar si en la plantilla de Banco Sabadell existen empleados que las posean y que puedan por ello optar a una promoción interna. En determinados casos, para dar más oportunidades al personal y poder disponer también de una muestra más amplia de candidatos, se llevan a cabo convocatorias internas, dirigidas a toda la plantilla, en las que se concreta el puesto de trabajo a cubrir, el nivel de responsabilidad, los conocimientos que se requieren, el emplazamiento, etc.

### Promoción interna de personal

Edad media de los empleados **36**

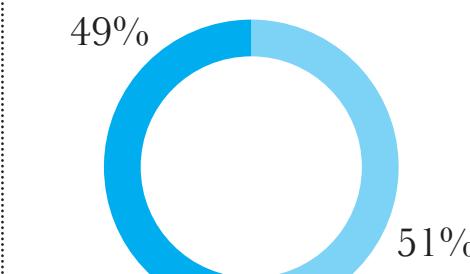
■ Hombres ■ Mujeres



### Personal de nueva incorporación

Edad media de los empleados **31**

■ Hombres ■ Mujeres



En lo que atañe a la contratación y selección de personal para la red exterior de Banco Sabadell, éstas se hacen mayoritariamente con personal local, siempre según la legislación pertinente de cada país y con el asesoramiento de gestorías especializadas a nivel local.

Un centenar de personas trabajan en las plazas ubicadas en París, Londres y Miami; el personal de estas oficinas procede en un 92,57% de contratación local.

## Prácticas de colaboración empresa-universidad

Banco Sabadell ofrece a estudiantes de tercer ciclo la oportunidad de participar en un proyecto formativo de prácticas en la red comercial y en diferentes ámbitos de centro corporativo. Los colaboradores en prácticas disponen de herramientas actualizadas y la guía de unos tutores experimentados. Estas prácticas formativas permiten aplicar y ampliar conocimientos a la vez que desarrollar las capacidades necesarias para orientar su carrera profesional. Formar parte de un programa de este tipo permitirá participar en futuros procesos de selección del banco. Durante el año 2008 han realizado prácticas en la entidad 201 becarios.

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

### Universidades y Escuelas de Negocio

CITIUS - Máster en Dirección de Entidades y Divisiones Financieras

IDEA - Departamento de Economía y de Historia Económica.

PUE - Programa de Cooperación Educativa Universidad Empresa

EUS - Programa Empresa Universidad Sociedad.

CEMFI Centro de Estudios Monetarios Financieros

Consejo de la Formación Profesional de Barcelona

ICT Institut Català de Tecnología

EADA Escuela de Alta Dirección y Administración

IEF Instituto de Estudios Financieros

Universidad Autónoma de Barcelona

Universidad Politécnica de Cataluña

Universidad Pompeu Fabra

Universidad Ramon Llull. ESADE – La Salle

IESE Universidad de Navarra

Universidad de Barcelona

## 5.2.2 Formación y gestión del desempeño

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

### Programas de formación

En relación con la formación disponible, cada función lleva asociada un itinerario de formación basado en cuatro niveles que facilitan el cumplimiento: los cursos básicos, los de acceso a la función, los de desarrollo y los de consolidación. De esta forma quedan cubiertas las necesidades formativas que requiere la función específica.

#### Programas de formación por función

##### 1 Cursos básicos

Son aquellos cursos que debe realizar el nuevo empleado o empleada independientemente de su función. Esta formación básica alcanza aspectos clave como:

- Seguridad y salud en el trabajo
- La prevención y blanqueo de capitales
- Ley de protección de datos
- Seguridad tecnológica
- Atención telefónica
- El sistema de gestión de la calidad del grupo.
- El sistema de gestión ambiental (obligatorio para el personal de los centros corporativos certificados según la norma ISO 14001)

##### 2 Formación de acceso a la función

Durante el año 2008 se ha implementado un sistema de inmersión en las primeras semanas de acceso a un nuevo puesto o función.

El momento de pasar a una función nueva genera inseguridad, por ello, con la intención de positivizarlo, el empleado recibe un mensaje de felicitación por el nuevo puesto y es invitado a una jornada de acogida en el Centro Banco Sabadell de Sant Cugat del Vallès.

Tras esta primera fase de acogida, el empleado recibe formación básica sobre el puesto teniendo en cuenta los conocimientos y experiencia de cada persona y las particularidades específicas del puesto.

##### 3 Formación de desarrollo

Programas enfocados a la detección y promoción de empleados con alto potencial para desarrollar puestos directivos en la red comercial.

##### Directores de zona

**LID EXECUTIVE**  
Programa enfocado a la mejora a través del factor humano.

##### Directores de oficina

**LIDD**  
Programa dedicado a incrementar la efectividad y el liderazgo.

**3D6**  
Programa de entrenamiento en gestión global de una oficina.

##### Comerciales

**ACT**  
Programa integral de desarrollo de competencias, habilidades y conocimientos.

##### 4 Formación de consolidación

Los cursos de consolidación son los recomendados a partir de los 18 meses en la función y que pretenden precisamente que el empleado se consolide en su función.

La incorporación de cursos le va a permitir al empleado profundizar en el conocimiento de productos poco habituales en el día a día. Asimismo incluye formación específica para consolidar habilidades necesarias en fases avanzadas de la función.

La formación de consolidación se utilizará como referencia en procesos de promoción a nuevas rutas de carrera.



El acceso a toda la oferta formativa y el soporte de la formación en línea se realiza mediante una plataforma en línea llamada BS Campus. Durante 2008 se ha desarrollado y renovado totalmente la plataforma en línea obteniendo como resultado un sistema más robusto y de mayor solidez funcional.

Esta mejora es muy significativa debido a que una parte importante de la formación se realiza en línea, ya sea en horario laboral o bien desde el propio domicilio. En este último caso, se subvenciona al personal el coste de la conexión a Internet. Cuando la formación es externa –y a iniciativa del empleado–, puede tener opción a una subvención parcial de hasta el 50% del coste del curso.

#### Datos de formación

|                                                    | 2008   | 2007   | 2006   |
|----------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Porcentaje de personal que ha recibido formación   | 94%    | 95%    | 91%    |
| Inversión en formación por empleado (euro/persona) | 356,92 | 348,91 | 335,26 |
| Número de horas de formación por empleado          | 29     | 24     | 28     |
| Porcentaje de formación dentro del horario laboral | 70%    | 70%    | 70%    |

\* Calculado sobre la plantilla media

Además de la formación en línea, se fomentan los convenios con diferentes universidades, tanto para realizar programas de contenido formativo a los directivos como para acercar cada vez más a los estudiantes al entorno de Banco Sabadell. De igual forma, se ofrece formación en idiomas en diversos formatos para que cada empleado cubra sus necesidades de la forma que le sea más cómoda: presencial en grupo, clases particulares, cursos en línea, formación en centro externo al banco, estancias en el extranjero, etc.

En 2008, Banco Sabadell ha recibido uno de los cuatro premios que otorga *Expansión y Empleo* a las iniciativas más innovadoras en recursos humanos por el proyecto En Forma. Este proyecto desarrollado en 2007 se lanzó a 2.925 empleados de la red comercial, como un conjunto de acciones formativas que tenían el objetivo de promover un cambio de actitud y de comportamiento entre los profesionales de la gestión de clientes particulares.

En línea con uno de los objetivos fijados para 2008, este año se han identificado a aquellos empleados que son referentes tanto por conocimientos como por experiencia y se les ha asignado el rol de formadores internos. Esta es sin duda una manera de realizar un reconocimiento personal a su profesionalidad y relevancia en la entidad. En junio de 2008 se realizó el primer encuentro de formadores internos del banco y se reunió a todo el grupo de empleados que realizan la tarea de formar a otros a través de los cursos. Para la entidad es imprescindible disponer de este grupo de formadores internos, consolidado y con alto nivel profesional, que permitirá afrontar la transmisión “del oficio” y ofrecer a toda la red comercial las acciones formativas que sean necesarias para cubrir el itinerario de profesionalización de cada persona.

Se ha seguido trabajando con el *banco del conocimiento*, que recupera una de las fórmulas más eficaces y antiguas de aprendizaje: la experiencia. Mediante una herramienta informática, los empleados pueden aportar buenas prácticas e ideas que permiten no sólo un crecimiento del propio conocimiento profesional, sino también que esta experiencia no se pierda y sea consultable de manera abierta por todo el equipo de profesionales que componen la organización. Actualmente, en el *banco del conocimiento* existen más de 1.686 buenas prácticas consultables.

## Gestión del desempeño

La entidad ha desarrollado un sistema de gestión de las competencias y del potencial con el objetivo de alcanzar el mayor desarrollo profesional de cada empleado. Para ello se aprovechan las ventajas que proporcionan las herramientas tecnológicas y se potencia la comunicación interna en todos los niveles de la empresa. El modelo de gestión del desempeño (GDP) se basa en un proceso que consiste en una autoevaluación a la que siguen una valoración y un plan de mejora.

En este sentido, una vez al año cada empleado y su responsable se reúnen expresamente para comentar su desempeño y también las posibilidades de avanzar hacia un puesto de mayor responsabilidad. El proceso permite al empleado manifestar sus intereses y sus expectativas, así como ser valorado objetivamente por su desempeño, contribuyendo a generar un clima de realización personal y un compromiso con la empresa.

## Premios Qualis

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

Para ello se otorgan anualmente los Premios Qualis a la excelencia en el trabajo. Estos premios se conceden a diversas unidades y personas de la organización, analizando para ello distintos indicadores, entre los que se otorga una especial importancia a la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

Se hace entrega también del Premio Qualis en su categoría Oro, que reconoce la trayectoria profesional de aquellas personas que se han convertido, con su profesionalidad y talante, en auténticos modelos para la organización.

Estos reconocimientos que se otorgan en el marco del Día de la Calidad, se entregaron en 2008 en el transcurso de la reunión anual de directivos, celebrada el 11 de noviembre, con la presencia de 450 altos directivos del grupo. El premio Qualis de Oro de 2008 fue otorgado a José Tarrés, director general adjunto. En global, los premios entregados en 2008 superan los 23.000 euros.



Albert Muixi Sole



### 5.2.3 Compensación salarial

La entidad pretende atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y profesional, ofreciéndoles una compensación global adecuada.



En 2008 se ha actualizado la política retributiva generando el concepto de carrera profesional, entendida como la posición en la que se encuentra el empleado dentro del recorrido asignado a un puesto y que puede ir asumiendo hasta el desarrollo máximo de su actividad. La determinación de dicha posición vendrá dada por las características actuales del empleado, ajustadas a partir de la opinión del directivo que lo supervise y por los técnicos de Recursos Humanos.

Banco Sabadell tiene como objetivo retribuir adecuadamente a los empleados atendiendo al puesto trabajo, al mercado, al desempeño del empleado y al salario actual comparado. El modelo retributivo tiene como ejes vertebradores la retribución fija y variable.

#### Retribución fija

Es aquella que todo empleado percibe por el desarrollo de su actividad ordinaria, es decir, la que se ajusta a la descripción de su puesto de trabajo.

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

#### Retribución variable

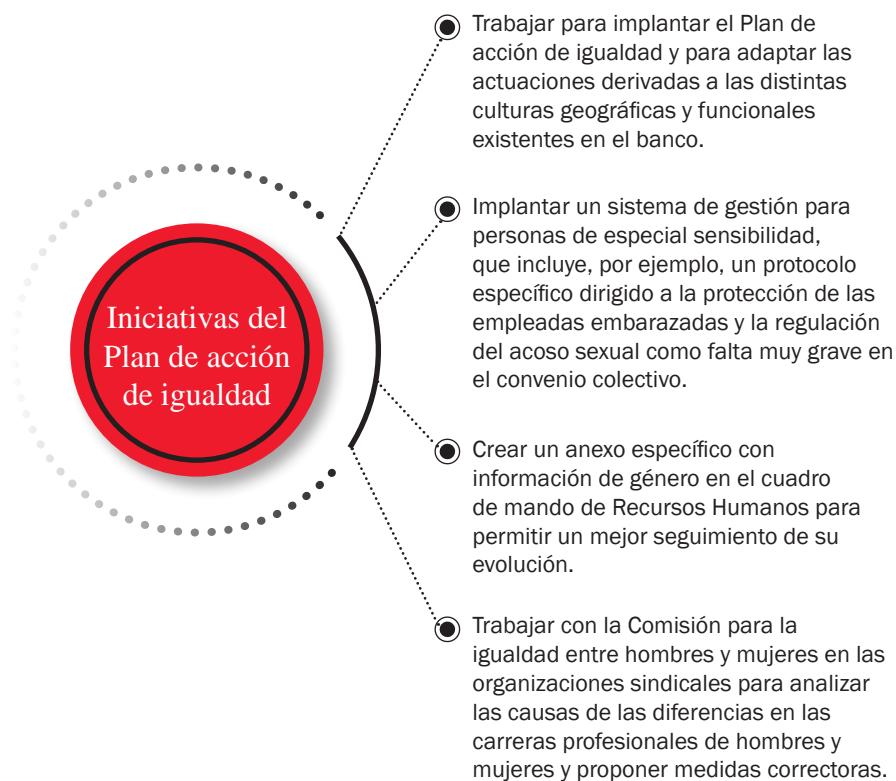
Es aquella que percibe el empleado por la consecución de los objetivos extraordinarios que le han sido fijados. Este elemento debe incentivar al cumplimiento de objetivos y su pago estará supeditado a la consecución de dichos objetivos individuales y a los del grupo Banco Sabadell. El sistema de retribución variable se sustenta en un sistema de valoración de objetivos y de evaluación de desempeño que asegure la correcta diferenciación y dispersión de la retribución variable en función de los resultados contrastados de cada empleado y del puesto que ocupa. Para ello es imprescindible la aplicación de criterios objetivos y el papel de los directivos de Banco Sabadell como gestores de personas, en su doble rol de desarrolladores y evaluadores.

**69% de empleados** con retribución variable

## 5.3 Principios de igualdad, salud y libertad de asociación

### 5.3.1 Plan de igualdad

Para avanzar en el camino de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y tomando como punto de referencia la nueva Ley Orgánica de Igualdad, durante 2008 se han realizado seis reuniones de trabajo con los representantes sindicales, con el objetivo de consensuar la totalidad del plan de igualdad en el que la entidad ha trabajado durante los dos últimos años.



Sobre la base del diagnóstico elaborado por el Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo, se negocia con los representantes de los trabajadores el Plan de Igualdad, para desplegar una serie de objetivos focalizados a la igualdad efectiva de hombres y mujeres abarcando todo el proceso de selección y desarrollo profesional, aplicando medidas que faciliten la conciliación y estableciendo una sensibilización en estos temas. También se ha negociado un Plan de Comunicación y herramientas de seguimiento.

En definitiva, Banco Sabadell tiene un compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres y dedica un esfuerzo constante a equilibrar la proporción de ambos sexos en el total de la plantilla y, en especial, dentro de los cargos directivos. Evidentemente, el resultado de esta política se podrá valorar en su conjunto a medio plazo. De todas maneras, durante el ejercicio de 2008 no se ha registrado ningún incidente de discriminación.

### 5.3.2 Integración laboral de discapacitados

En el compromiso de Banco Sabadell con la integración social de personas con discapacidad, actualmente, además de las 57 personas discapacitadas que trabajan en el banco, se aplican medidas alternativas en cumplimiento de la Ley de Integración Social de Minusvalías (LISMI) contratando como proveedores a diversos centros especiales de trabajo.



### 5.3.3 Seguridad y salud

En el ámbito del Comité Estatal de Seguridad y Salud, que está compuesto por representantes de la empresa y representantes de los trabajadores (delegados de prevención), se ha negociado el plan de prevención de riesgos laborales, siendo Banco Sabadell la primera entidad financiera que lo ha realizado por la vía de la negociación. Este documento de referencia integra la actividad preventiva del grupo en su sistema general de gestión, estableciendo y formalizando la política propia de prevención de riesgos laborales.

#### PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Promover y fomentar una cultura preventiva entre las diferentes áreas y niveles de la empresa.
- Garantizar la información y la formación y promover la participación de todos los trabajadores en la acción preventiva.
- Impulsar el desempeño de acciones preventivas adelantándose a los requisitos legales en el caso que sea necesario.
- Ofrecer directrices para poner en práctica y evaluar las estrategias de gestión de prevención de riesgos laborales.



El plan de prevención ayuda a difundir una cultura común en materia de prevención de riesgos laborales. Por ello, este plan se ha difundido a toda la organización, constituyendo el punto de partida de una serie de acciones divulgativas publicadas en la revista de empleados. Estas acciones, segmentadas por temas, se publican mensualmente en un formato de ficha recortable, que facilita el uso cotidiano por parte del

empleado y da a esta formación un carácter más dinámico. Esta acción de formación preventiva se completa con un soporte virtual permanente en el portal del empleado, People, donde el empleado puede consultar una serie de aspectos de prevención de riesgos laborales que van desde el plan de emergencias hasta la normativa concreta y temas de educación para la salud como la gestión del estrés, tabaco y salud, la prevención de problemas de espalda, etc.

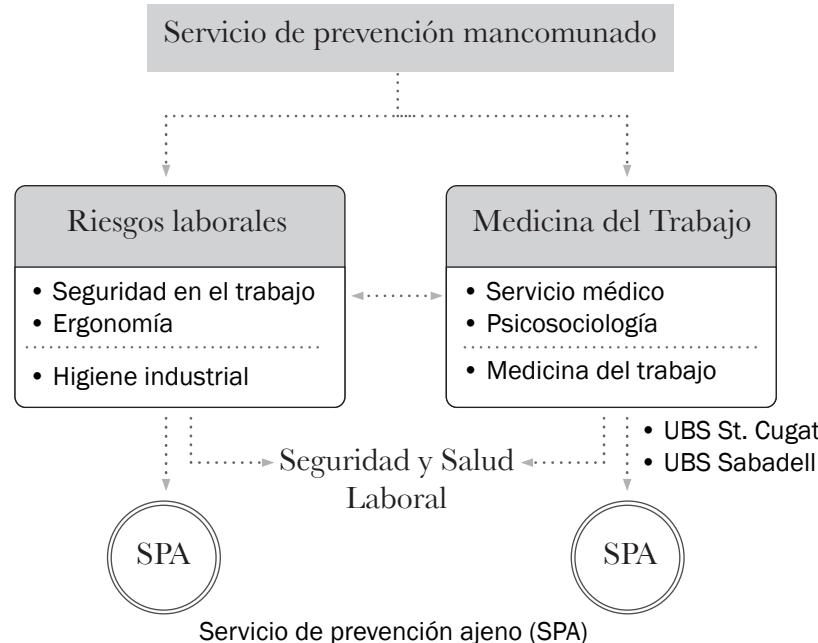
La totalidad del personal de Banco Sabadell y las nuevas incorporaciones reciben información sobre prevención de riesgos laborales y realizan la formación obligatoria de seguridad y salud en el trabajo.

Asimismo, durante el año 2008, los responsables administrativos de los centros de trabajo (oficinas) y los soportes de zona (coordinadores de los responsables administrativos) han realizado un curso de capacitación para el desempeño de funciones de nivel básico en prevención de riesgos laborales.



La planificación y el programa de acciones correctoras de prevención de riesgos laborales se realizan mediante una aplicación que permite también el control y el seguimiento de su implantación. Cumpliendo con la normativa actual, se dispone de una evaluación de riesgos por oficina y también por puesto de trabajo.

A finales de 2006 se inició la encuesta de factores de riesgo psicosociales; durante el año 2007 se han obtenido los primeros resultados, programando reuniones extraordinarias del Comité Estatal de Seguridad y Salud como grupo de trabajo monográfico y de seguimiento. Durante el año 2008, en el seno del Comité de Seguridad y Salud, se ha estudiado la viabilidad de un aplicativo organizacional de aplicación en centros de trabajo específicos. Banco Sabadell ha implantado este aplicativo, a modo de prueba piloto, en algunos de los centros en los que se habían observado parámetros que aconsejaban una intervención en el tiempo, según los resultados de la encuesta de factores de riesgo psicosociales.



#### Índice de absentismo

|                                                                                            | 2008  | 2007  | 2006  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Índice de prevalencia periódico<br>(empleados que han tenido alguna IT/total de empleados) | 7,35% | 7,85% | 7,46% |
| Índice de gravedad<br>(jornadas perdidas/total de jornadas hábiles x 100)                  | 3,81% | 3,97% | 3,93% |

#### Estructura orgánica funcional en PRL



En los centros corporativos se llevan a cabo los simulacros de evacuación pertinentes según la legislación aplicable en cada centro. En el 2008 se han realizado simulacros de evacuación en el Centro Banc Sabadell de Sant Cugat del Vallès y en la Torre BancSabadell, en Barcelona.

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

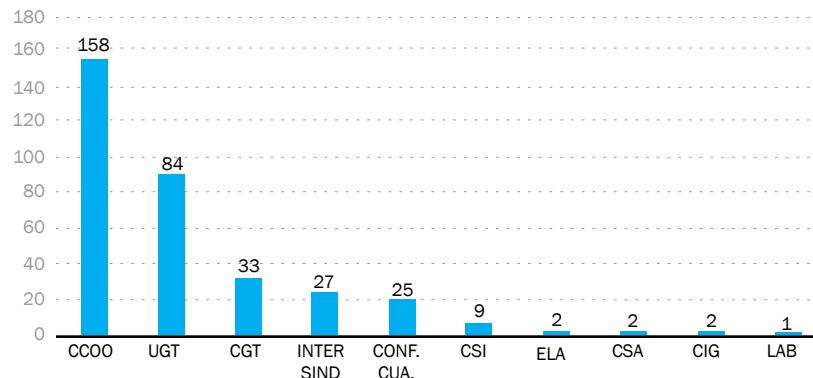
Toda llamada de alarma es atendida por una empresa especializada que presta servicio de ayuda las 24 horas todos los días del año. Ante cualquier incidente delictivo o agresión, se prima en primer lugar la integridad de las personas afectadas (empleados, clientes o visitas) y se despliega de manera automática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

### 5.3.4 Libertad de asociación y negociación colectiva

Banco Sabadell vela por garantizar que se respetan todos los derechos básicos de los trabajadores y, además, se ofrecen mejoras laborales, como pueden ser los beneficios sociales o las medidas de conciliación de la vida laboral y personal. En caso de cambios organizativos significativos, se avisa a toda la plantilla con un mes de antelación.

La entidad respeta y garantiza los derechos básicos de asociación y negociación colectiva de todos los empleados. La dirección de Banco Sabadell se reúne periódicamente con los representantes sindicales y éstos participan de modo habitual en diversas comisiones de la organización (Comité Estatal de Seguridad y Salud, Comisión para la igualdad entre hombres y mujeres, Comisión de formación y Comisión de control del plan de pensiones). Los resultados de las últimas elecciones sindicales, que contaron con un 75,8% de participación, configuran la siguiente representación sindical en la entidad:

Representación sindical número de delegados



En la actualidad, está vigente el XXI Convenio Colectivo de Banca, que fue negociado y firmado en 2007 entre la Asociación Española de Banca y la representación sindical de CCOO, UGT y FESIBAC-CGT (92,81% de la representación sindical del sector). Los puntos más destacados de este acuerdo, de cuatro años de vigencia y que afecta a la totalidad de la plantilla, son los incrementos y las mejoras salariales y una serie de mejoras en materia de igualdad y conciliación de la vida familiar y laboral, como es el caso de los permisos para adopciones internacionales o para someterse a técnicas de reproducción asistida.

En 2007, bajo el ámbito del Comité Estatal de Seguridad y Salud, la entidad negoció y aprobó de manera conjunta con los sindicatos el Plan de prevención de riesgos laborales. Durante 2008, como se ha detallado anteriormente, se está trabajando con los representantes sindicales para consensuar la totalidad del Plan de igualdad.

## 5.4 Mejoras laborales

Desde 2005, los empleados disponen de una serie de beneficios pactados por Banco Sabadell y los representantes sindicales en el acuerdo sobre medidas de conciliación de la vida familiar y personal con la laboral. El acuerdo se ha visto ampliado posteriormente por mejoras que provienen del XXI Convenio Colectivo de Banca y de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Todos estos beneficios han sido comunicados a la totalidad de la plantilla mediante una guía distribuida en formato papel, están recogidos en el portal del empleado de la intranet y, por último, se difunden al personal de nueva incorporación en el manual de acogida.

### 5.4.1 Conciliación de la vida laboral y familiar

Para promover la conciliación de la vida laboral y familiar, en Banco Sabadell se generan ambientes que posibilitan el desarrollo personal de los empleados adoptando medidas que permitan compatibilizar, en la medida de lo posible, el trabajo con la vida personal.



#### Permisos especiales no retribuidos

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

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



#### Reducción de jornada no retribuida

201 personas con jornada reducida no retribuida

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

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



#### Flexibilidad horaria

Para cubrir las necesidades de quienes tengan a su cargo:

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

#### Vacaciones

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



#### Reducción de jornada retribuida

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



## Excedencias con reserva de puesto de trabajo

161 empleados con excedencia por curas de familiares y maternidad

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

## Permiso de lactancia

199 personas con permiso de lactancia acumulado

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

## Protección a la maternidad/paternidad

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

## Permiso de maternidad/paternidad

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

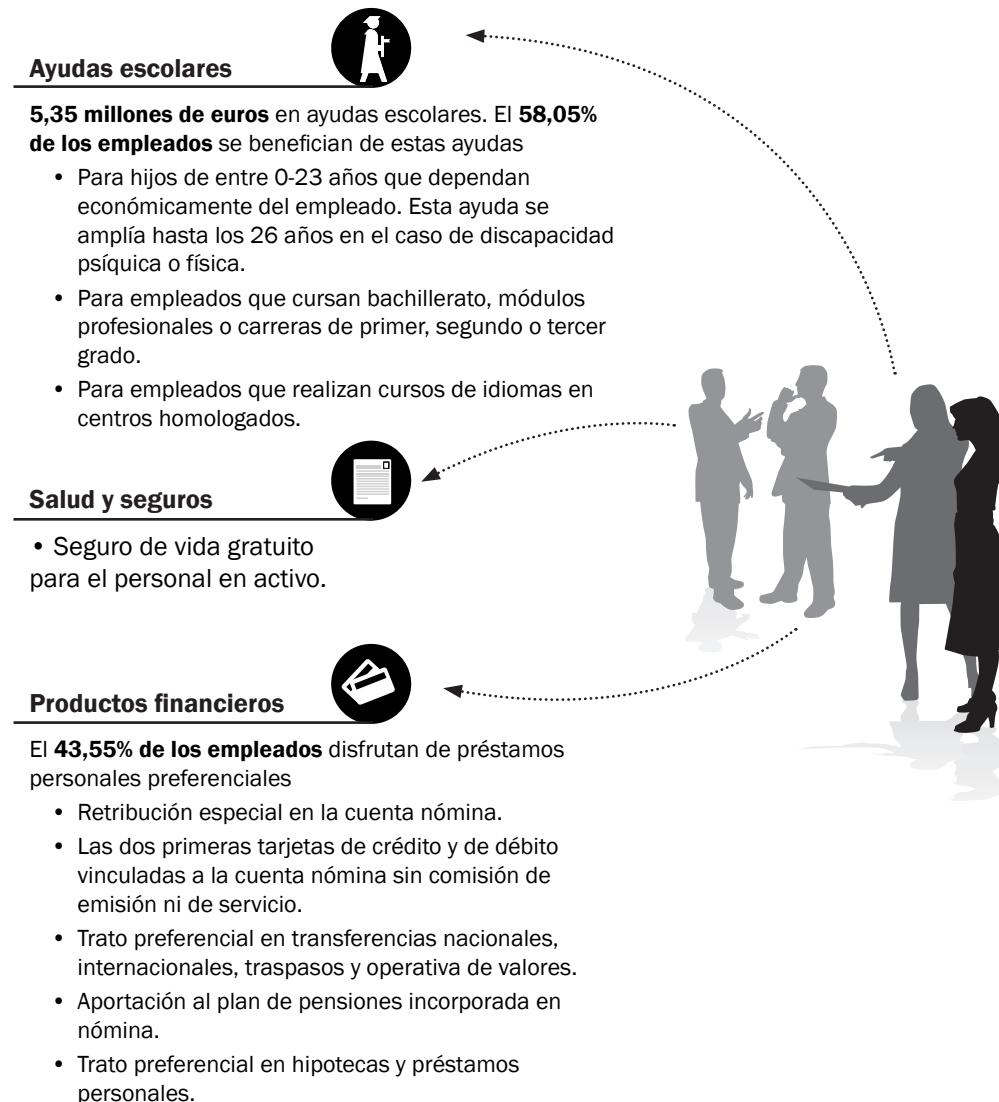
## Traslados

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

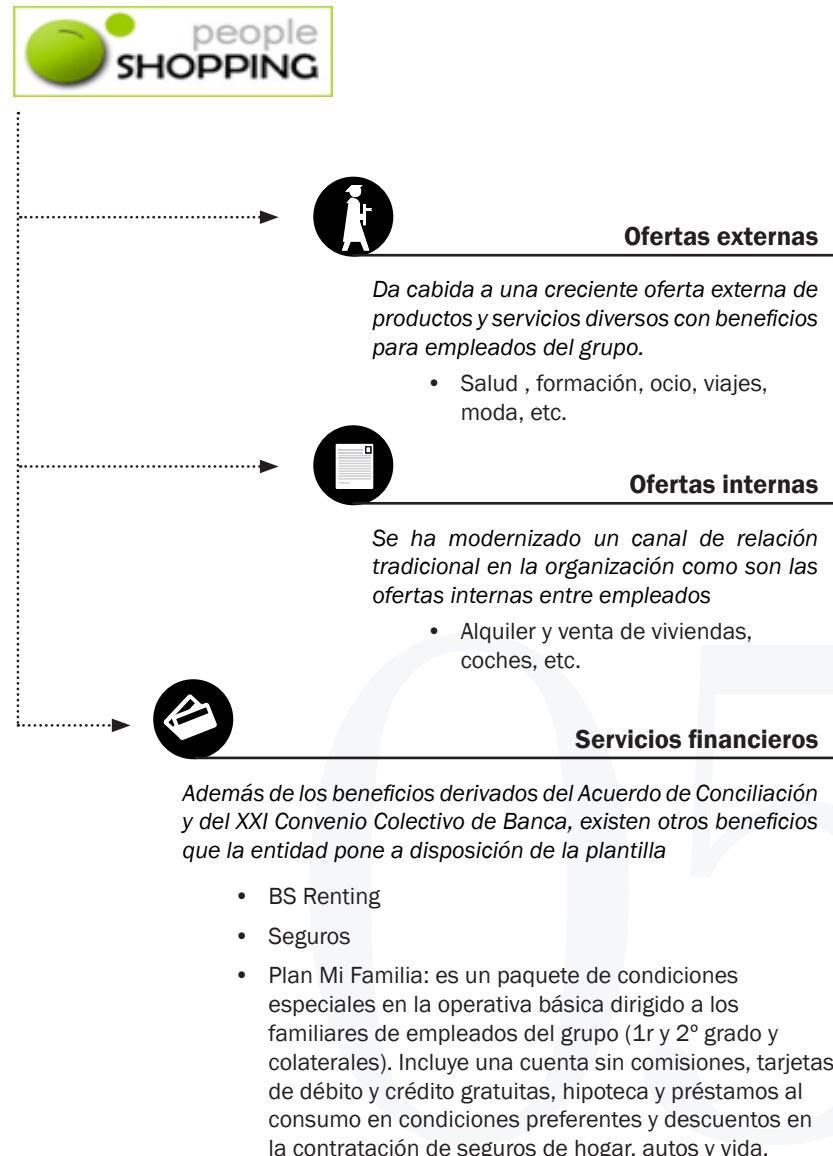


## 5.4.2 Beneficios sociales

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



En 2008 se ha lanzado un nuevo portal web en la intranet, People Shopping, que contiene ofertas externas, internas y de servicios financieros para toda la plantilla.



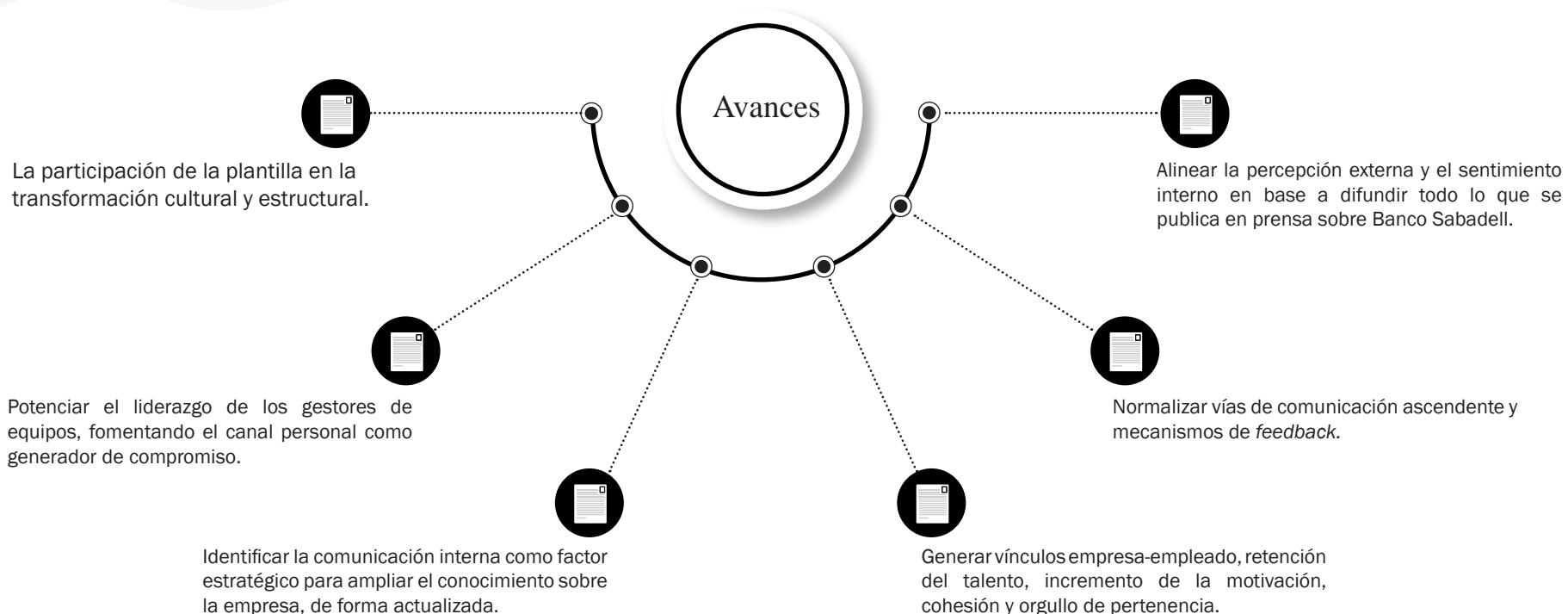
## 5.5 Diálogo y participación

### 5.5.1 Canales de comunicación

Banco Sabadell dispone de múltiples canales de diálogo entre los distintos niveles de la organización con el objetivo de facilitar la comunicación interna empresa-empleado, que ha ido potenciando desde 2007 y durante el 2008.

Con la marca de comunicación interna Canal BS y siguiendo el Plan director de comunicación interna (PDCI), se han reforzado los vínculos de los empleados con la empresa y su participación. El último Estudio de clima destaca el avance de la satisfacción del empleado en este sentido. En resumen, se ha conseguido:

Banco Sabadell ha recibido en 2008, por parte del Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, el I Premio a la Mejor Estrategia Global en Comunicación Interna en la categoría Grandes Empresas como reconocimiento al proyecto Plan director de comunicación interna implantado en la entidad.



## Canales de comunicación no presenciales

### Pack de bienvenida

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

Contiene:

- Carta de bienvenida del consejero delegado
- Guía de beneficios sociales
- Información básica corporativa y de recursos humanos
- CD con el programa "Primer día"
- CD con la última memoria de RSC
- CD con la última convención de negocio



Portal de formación interactiva que recoge toda la oferta formativa interna y externa.

### Correo electrónico



Los empleados reciben comunicaciones personalizadas por correo electrónico con información relevante de actualidad.

Ej.: novedades del People Shopping, concursos para empleados, encuestas...

### Intranet Canal BS



#### ► BS al Día

Como complemento a la intranet, la publicación electrónica diaria denominada BS al día, con tres noticias diarias, resulta de gran ayuda para la distribución a toda la plantilla de la información de actualidad sobre el banco.



Portal interactivo enfocado a cubrir todas las necesidades de información y de aspectos administrativos del empleado. Este portal permite:

- Gestión de vacaciones, gastos o viajes
- Ofertas internas de trabajo
- Información sobre la carrera profesional del empleado
- Acuerdos sociales
- Prevención de riesgos laborales
- Secciones sindicales

Por último, el portal pone a disposición del empleado los buzones de Recursos Humanos para consultas laborales y el buzón del Comité de ética corporativa para las demandas que afectan a temas relacionados con el Código de conducta.

### Revista Canal BS

Revista interna de publicación bimestral en la que los empleados protagonizan la labor del día a día de Banco Sabadell.



- El objetivo de la revista es fortalecer la comunicación, reflejar y transmitir los valores de la entidad y cohesionar la plantilla alrededor del proyecto Banco Sabadell.
- Se llevan a cabo campañas de comunicación específicas sobre temas de máximo interés para los empleados adjuntando el material en la revista (guía del buen uso del correo electrónico, memoria anual, campaña de donación del móvil usado, etc.)
- Se hace extensivo a los empleados el material asociado a las campañas comerciales o eventos institucionales, también retractilado en la revista.



Se ha creado un portal de ofertas para empleados, llamado People Shopping que agrupa ofertas internas, externas y servicios financieros de diferentes categorías con descuentos para la plantilla.

## Canales de comunicación presenciales



### Reunión de directivos

Se organiza anualmente una reunión con la finalidad de presentar a la estructura directiva las directrices a seguir en el nuevo ejercicio según el Plan director de negocio.



### Desayunos con el consejero delegado

Se realizan desayunos con el consejero delegado y directores de la red comercial o bien de servicios centrales para poner de manifiesto la situación actual del sector y de la entidad, dialogar y generar proximidad.



### Comité técnico de comunicación interna (CTCI)

La Dirección de Comunicación interna se reúne una vez al mes con los miembros del CTCI, que está formado por un representante de cada Dirección de negocio y de cada Dirección Corporativa, a fin de fijar prioridades de actuación y valorar las acciones realizadas.



### Cena homenaje: 25 años de servicio en el banco

Anualmente, se celebra un acto al que asisten aquellos empleados que cumplen 25 años de servicio en el banco, así como la Dirección General.



## 5.5.2 Canales de seguimiento y escucha

Banco Sabadell dispone de diversas vías normalizadas de comunicación ascendente y de *feedback* que permiten a la entidad trabajar en la mejora de la satisfacción, la motivación y la cohesión de la plantilla.

### Canales de seguimiento y escucha

#### Acogida

En el proceso de acogida, el nuevo empleado no solo recibe el pack de bienvenida sino que su responsable lo acompaña en los primeros días y dispone además de la ayuda de un delegado de Recursos Humanos asignado para su tutoría.

#### Acceso nueva función

El momento de pasar a una función nueva, el empleado recibe un mensaje de felicitación por el nuevo puesto y es invitado a una jornada de acogida en el Centro Banco Sabadell de Sant Cugat del Vallès.



#### Proceso de Gestión del desempeño (GDP)

Se realiza una vez al año una entrevista personalizada de cada empleado con su responsable para comentar acerca de su desempeño y también de las posibilidades de avanzar hacia un puesto de mayor responsabilidad.

El proceso permite al empleado manifestar sus intereses, sus expectativas y ser valorado objetivamente por su desempeño, contribuyendo a generar un clima de realización personal y un compromiso con la empresa.

#### Sesiones de fijación de objetivos

Se realiza una vez al año una sesión presencial en la que los empleados con retribución variable valoran con su responsable el grado de cumplimiento de los objetivos asignados y fijan nuevos objetivos.

Este proceso permite de igual manera que el GDP que el empleado pueda manifestar de manera directa sus expectativas y necesidades.

#### Encuesta de clima

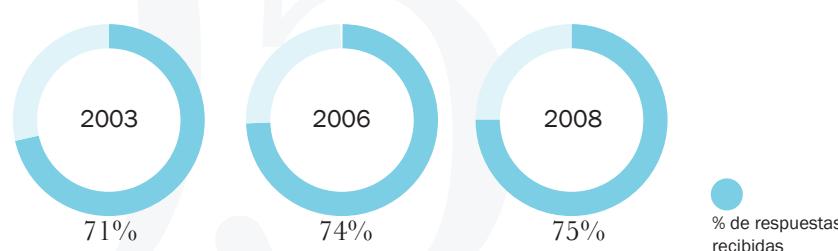
Encuesta bienal realizada a la totalidad de la plantilla que se estructura en los siguientes bloques: la satisfacción y la motivación, la organización, el estilo de dirección, la comunicación, las relaciones internas, el desarrollo profesional, las retribuciones, la orientación al cliente y los valores corporativos.

#### Estudio Best Workplaces

En las ediciones de 2007 y 2008 se ha participado en este estudio con el objetivo de identificar los niveles de confianza, orgullo y compañerismo de los empleados/das. Great Place to Work Institute selecciona al 10% de la plantilla al azar para participar en este estudio. Las diez preguntas personalizadas que se incluyeron en la encuesta 2008 destacan de forma positiva la formación, el desarrollo profesional y el prestigio de los empleados de Banco Sabadell en el mercado laboral.

En 2008 se ha realizado por tercera vez en la entidad una encuesta de clima dirigida a toda la plantilla de Banco Sabadell. Como ha venido sucediendo en anteriores ocasiones, la participación ha sido alta comparada con lo habitual del sector y, además, sigue una tendencia creciente.

#### Encuesta de clima



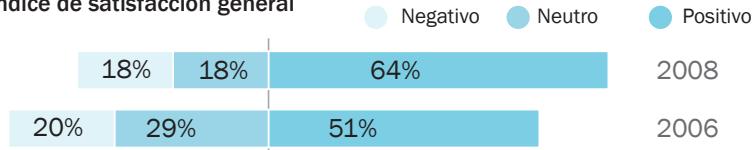
Esta encuesta se presenta como una de las herramientas más importantes para el seguimiento y la mejora de la satisfacción de la plantilla y se desarrolla en varios bloques de preguntas que incluyen los siguientes aspectos: la satisfacción y la motivación, la organización, el estilo de dirección, el compromiso, la comunicación, las relaciones internas, el desarrollo profesional, la compensación y los beneficios, la orientación al cliente y los valores corporativos.

#### Objetivos de la encuesta clima 2008

- Conocer el grado de satisfacción actual de todos los empleados y empleadas de Banco Sabadell con respecto a la empresa, tanto globalmente como por las distintas segmentaciones
- Comparar los resultados de Banco Sabadell con la referencia de mercado, comparación que permitirá priorizar aquellas áreas de actuación más relevantes.

- » El Índice de satisfacción general (“En general, ¿cómo describirías tu grado de satisfacción?”) es positivo en un 64%, situando el porcentaje de empleados satisfechos por encima de la media del sector financiero en España.

#### Índice de satisfacción general



- Conocer el grado de éxito de los planes de acción definidos a partir de la Encuesta 2006 en las distintas direcciones del banco.
- Realizar un diagnóstico y contrastar con datos, la opinión y compromiso de los empleados en todos aquellos temas que son relevantes hoy para Banco Sabadell y para la evolución futura del negocio, sirviendo como base sólida para la toma de decisiones.

- » En general, ha habido una mejora considerable de los resultados con respecto a 2006, especialmente en aquellos temas que se definieron como prioritarios entonces y sobre los que se han realizado acciones de mejora: comunicación, desarrollo profesional y formación.

- El **desarrollo profesional** es una de las áreas que más han mejorado.
- El **rol de gestor** de personas parece haber mejorado considerablemente, aunque sigue habiendo algún aspecto de mejora.
- La percepción de la **comunicación** proveniente de la dirección ha mejorado considerablemente, así como la comunicación ascendente.
- La **toma de decisiones** se percibe como más ágil que hace dos años.

- Identificar acciones concretas para cada área de mejora.

- » Como resultado de esta encuesta, se han identificado nuevos aspectos de mejora tales como la cooperación entre unidades de trabajo, la calidad del servicio de las unidades de apoyo o el conocimiento de los proyectos emprendidos por otras áreas.

- » En el proceso de actuaciones derivadas de la Encuesta de clima, se han realizado 28 presentaciones a direcciones corporativas y regionales y se han empezado a elaborar los planes de acción específicos correspondientes a cada una de estas direcciones, así como uno genérico para el banco. Durante este proceso, toda la plantilla ha recibido comunicación tanto de los resultados de la encuesta como de los planes de acción.

### 5.5.3 Propuestas de mejora

Con el fin de conseguir la implicación del personal en la mejora continua de la entidad, la Plataforma SOMI-Propuestas de Mejora sigue aumentando su nivel de aceptación. Se trata de un sistema basado en *workflow* y ubicado en la intranet que permite a la organización canalizar, gestionar y premiar las ideas o propuestas de mejora de los empleados relacionadas tanto con el trabajo diario como con el ámbito comercial, el medio ambiente y la RSC. La validez de la propuesta es analizada por la unidad gestora, de manera que si ésta considera adecuada la propuesta, será esa misma unidad aprobadora la que desarrolle e implante la mejora.

#### Propuestas de mejora

|                                      | 2008  | 2007  | 2006  |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|
| Propuestas presentadas               | 1.974 | 1.960 | 1.614 |
| Propuestas aceptadas                 | 137   | 154   | 113   |
| Ratio de implantadas sobre aceptadas | 7%    | 8%    | 7%    |

Banco Sabadell quiere reconocer el esfuerzo y los méritos de aquellas personas que destacan por sus aportaciones para la mejora. Para ello tiene instaurados los Premios a las Mejores Propuestas de Mejora, que se otorgan anualmente.

Adicionalmente, todas las propuestas de mejora que son aceptadas por la organización reciben un premio económico que se hace efectivo en el mismo momento en que las propuestas son aceptadas, sin detrimento de que éstas puedan acceder adicionalmente, una vez implantada la mejora, a los premios a los que hemos hecho referencia. En el 2008 han participado 1.012 empleados y se han repartido premios en reconocimiento a las propuestas de mejora por valor de 11.450 euros.

06

# Banco Sabadell y sus proveedores

*Ética y responsabilidad social*

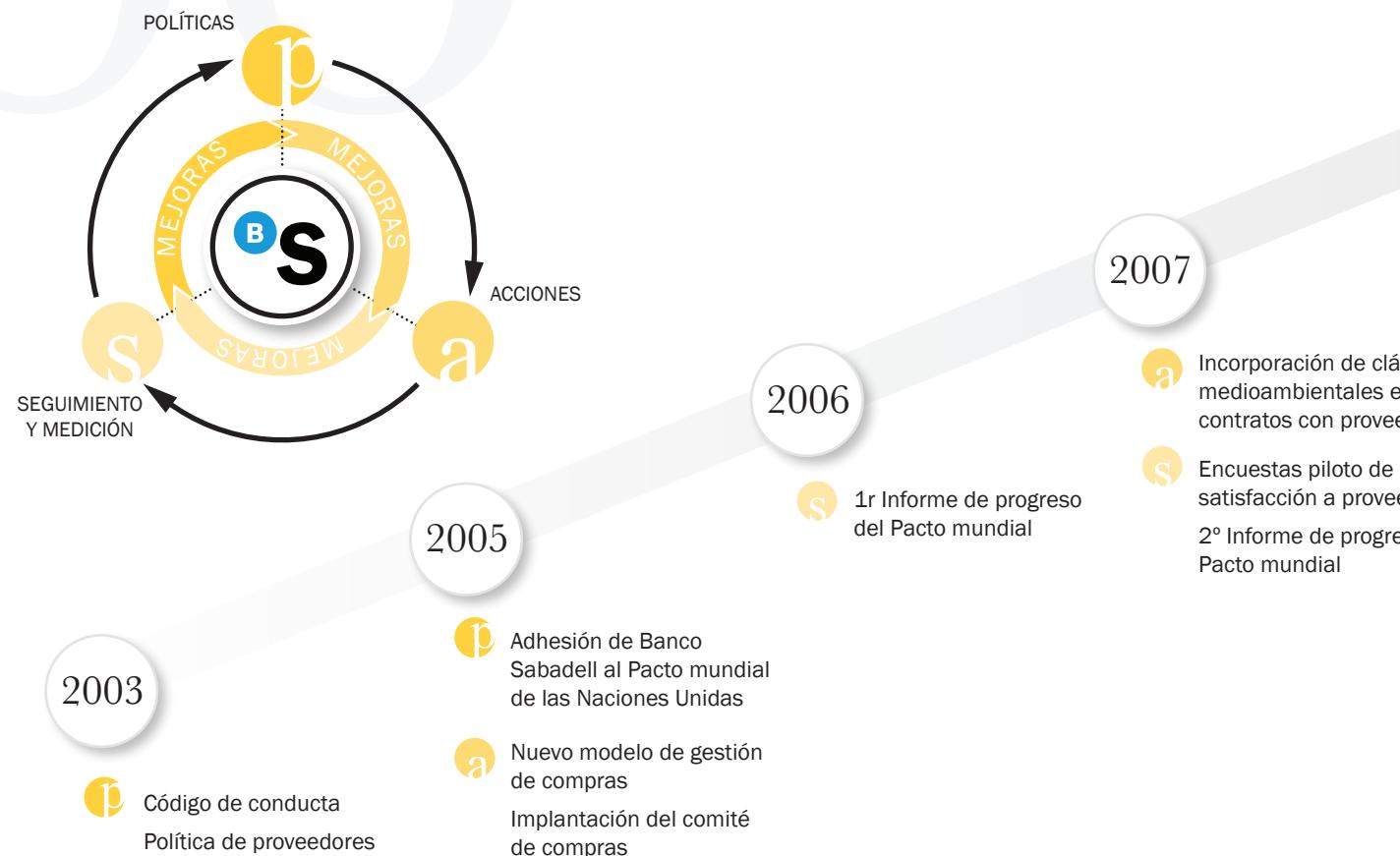
## 6. Banco Sabadell y sus proveedores

### Ética y responsabilidad social

Durante el año 2008, Banco Sabadell ha trabajado con más de 300 empresas proveedoras, prácticamente todas ellas de España.

La contratación de proveedores en España se desarrolla dentro del marco del modelo de gestión global de compras, mientras que en la red exterior se realiza de manera descentralizada. Los proveedores de Banco Sabadell son, por tanto, un grupo de interés importante con el que la entidad quiere mantener una relación basada en el beneficio mutuo.

### Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con los proveedores



## Objetivos 2008-2009

Durante el año 2008 y siguiendo los objetivos marcados, se ha comunicado a los proveedores el interés del banco por la adecuación de su nivel de compromiso a las prácticas socialmente responsables que sean compatibles con el Código de conducta de la entidad.

Para 2009, se continuará en la línea fijada de transmitir y comunicar las políticas de la entidad y las normas del Código de conducta, haciéndolo extensivo también a proveedores potenciales mediante la adecuada difusión. Dichas medidas permitirán conocer a los proveedores lo que Banco Sabadell espera de ellos en estas materias.



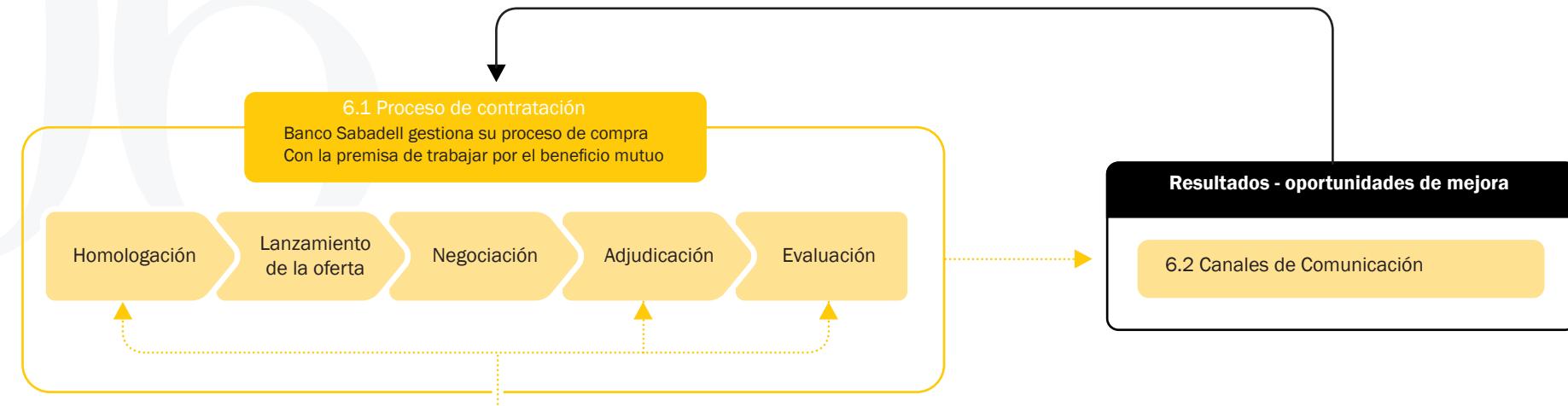
Manuel Alvarez Gay



## Banco Sabadell, sus proveedores y otros grupos de interés

### *Compromiso en la cadena de distribución*

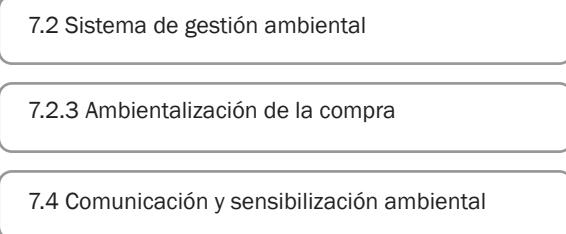
Exigir a los proveedores el nivel de compromiso adecuado con prácticas socialmente responsables



## Banco Sabadell y el medio ambiente

### *Compromiso con el medio ambiente*

Procurar minimizar los impactos ambientales de los procesos, instalaciones, servicios o productos



## Banco Sabadell y la sociedad

### *Compromiso con la sociedad*

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos

## Proveedores

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

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

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

- Las relaciones con los proveedores han de obedecer a criterios estrictamente comerciales y tienen que perseguir el beneficio mutuo de ambas partes.
- Banco Sabadell respeta el derecho al legítimo beneficio del proveedor, evitando el oportunismo de proveedores desleales y obligándose al escrupuloso pago de los bienes o servicios adquiridos en los plazos y condiciones pactados.
- La gestión de los proveedores por parte de Banco Sabadell, tanto en su selección como en el desarrollo posterior de las relaciones, se enmarcará siempre dentro de la legislación vigente de defensa de la competencia.
- Siempre que sea posible, se evitará la exclusividad de compra o contratación en un solo proveedor para conseguir mantener el correcto y deseable ejercicio de la competencia.
- Se exigirá a los proveedores el nivel de compromiso adecuado con prácticas socialmente responsables que sean compatibles con nuestro propio código de conducta. En especial, se considerarán el cumplimiento de las leyes y normas legales que se les apliquen, el respeto a los derechos humanos y laborales, la no explotación de las personas y el respeto al medio ambiente.

## Acciones y Resultados

Un portal de compras en línea ágil y eficiente

62 millones de euros adjudicados

Media de 7 proveedores invitados a cada proceso

Mínimo de 3 proveedores que ofertan por proceso

El 19% de los proveedores principales dispone de certificación ISO14001 o EMAS



## 6.1 Proceso de contratación

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

En el transcurso del año 2008 se han gestionado y adjudicado electrónicamente 317 procesos de compra, generando 2.069 invitaciones a participar en procesos.

Tal y como marca el Código de conducta del grupo y el Manual de compras, las relaciones con los proveedores deben estar basadas en la profesionalidad, el respeto mutuo y el reconocimiento de la consecución del beneficio legítimo de ambas partes, velando por el cumplimiento de los compromisos acordados.

### CÓDIGO DE CONDUCTA DEL GRUPO BANCO SABADELL

El proceso de contratación es transparente y abierto, facilitando a todos los participantes información veraz y dando oportunidades a proveedores alternativos.

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



### CLÁUSULAS CONTRACTUALES

El contrato base que Banco Sabadell firma con sus proveedores incorpora:

- Cláusulas ambientales en las que el contratante define su compromiso con el medio ambiente y el contratista adquiere el compromiso de hacer un uso racional de los recursos naturales, de gestionar correctamente los residuos generados y de dar la formación necesaria a sus trabajadores, entre otros.
- Cláusulas donde el contratista asume el compromiso del respeto a los derechos humanos.



### MANUAL DE COMPRAS

Se efectuarán los pagos correspondientes a la compra de un bien o a la prestación de un servicio respetando estrictamente los acuerdos con los proveedores en relación con el precio, el plazo de pago y otras condiciones que se hubiesen establecido en el momento de la negociación.

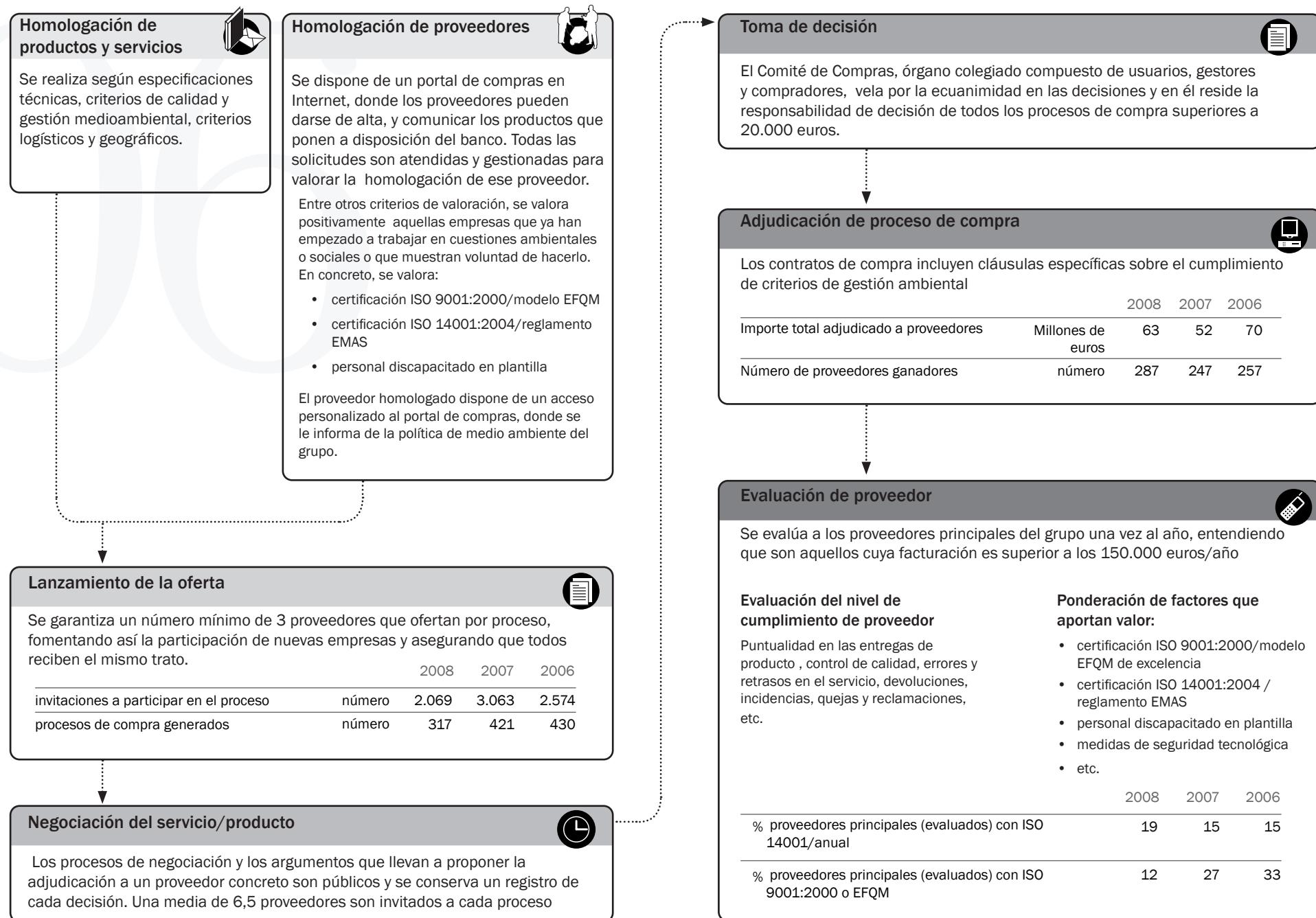
Con el fin de fomentar una adecuada competitividad, se debe conceder a todos los proveedores las mismas oportunidades para presentar sus ofertas, conduciendo los procesos de compra con proveedores potenciales y actuales en un ambiente de buena fe.





David Garcia Herrero





## 6.2 Canales de comunicación

### Encuesta de satisfacción a proveedores

Con el objetivo de perseguir el beneficio mutuo de ambas partes y de velar por la satisfacción de los proveedores, se ha establecido como norma en la Dirección de Compras la realización de encuestas de satisfacción a nuestros proveedores.



- » Se realizan preguntas relacionadas con:
  - Las herramientas informáticas puestas a disposición del proveedor.
  - Aspectos relacionados con la negociación, la adjudicación y la contratación, etc.
- » Se ofrece a los proveedores la posibilidad de aportar cualquier comentario o sugerencia que deseen efectuar, con el ánimo de analizar dichas aportaciones y tomar acciones correctivas si es necesario.

El 2008 es el segundo año de realización de dicha encuesta. El índice de respuesta de los proveedores ha sido del 43%, con un grado de satisfacción de los proveedores en el 95% de los casos satisfactorio o muy satisfactorio.

### Portal de compras

La entidad dispone de un portal de compras en Internet, donde los proveedores pueden darse de alta y comunicar los productos que ponen a disposición del banco.

Este portal resulta un canal de comunicación ágil y eficiente con nuestros proveedores actuales y potenciales, de manera que permite a la organización mantenerles informados de las cambiantes necesidades del grupo.



Susana Perez Arjona



07

# Banco Sabadell y el medio ambiente

*Sostenibilidad*

---

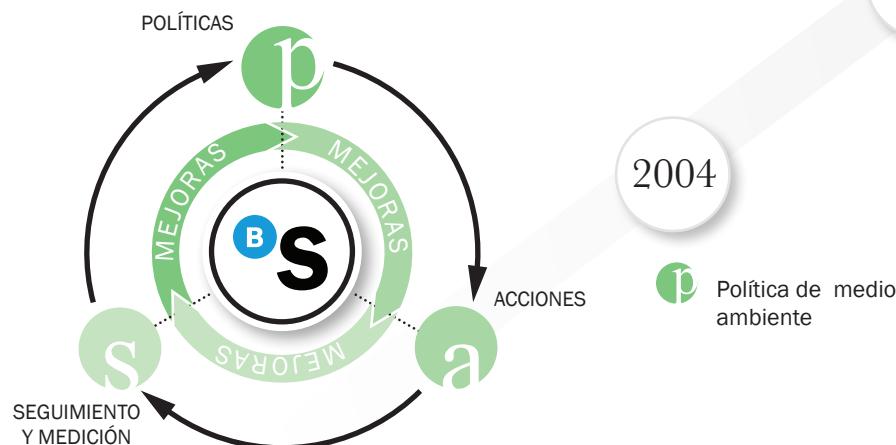
## 7. Banco Sabadell y el medio ambiente

### Nuestra apuesta por la sostenibilidad

Banco Sabadell se propone contribuir a la mejora de la sostenibilidad enfocando los esfuerzos de la organización en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de sus procesos, instalaciones, servicios y productos. La entidad se encuentra en un proceso progresivo de sistematización y normalización de la gestión ambiental, enfocado en una primera fase a la implantación de la ISO 14001 en las sedes corporativas y en una segunda fase hacia la red de oficinas.

Actualmente, tres de las sedes corporativas de Banco Sabadell están certificadas con la ISO14001 y en el momento de redactar esta memoria está en proceso de certificación la sede corporativa Edificio Serrano en Madrid. Abriendo camino hacia un nuevo reto en materia de medio ambiente, la organización inicia en 2009 el proceso de inclusión de la red de oficinas en el alcance del sistema de gestión ambiental.

Para que el compromiso ambiental de Banco Sabadell sea extensible realmente a toda su actividad, se han incorporado aspectos ambientales en el análisis de operaciones de activo y se han definido criterios medioambientales que permiten dar el apoyo necesario a los analistas y, en general, a toda la red de oficinas para la toma de decisiones de riesgos. Otro aspecto ambiental vinculado a la actividad financiera del grupo hace referencia al desarrollo de un modelo energético sostenible. En este sentido, Banco Sabadell ha consolidado su posicionamiento como entidad de referencia en inversión y financiación de proyectos orientados a la explotación de fuentes de energía renovables y no contaminantes.



### Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con el medio ambiente

2008



Revisión de la política ambiental

Diseño de Guía de buenas prácticas ambientales en la oficina

2007



Incorporación de cláusulas medioambientales en contratos con proveedores



Se certifica conforme a la ISO 14001 el centro corporativo CBS Sant Cugat del Vallès



Se incorporan a la certificación ISO14001 el edificio Torre BancSabadell y la sede social

Se implanta el sistema de gestión ambiental en el Edificio Serrano en Madrid

2006



Actualización de la Política de medio ambiente



Auditoria energética y del agua del centro CBS Sant Cugat del Vallès



Se constituye el Comité de Medio Ambiente



Se implanta el sistema de gestión ambiental (SGA)



Cuadro de mando de medio ambiente (CMMA)



Estudio de la red de oficinas en Cataluña basado en el distintivo de calidad ambiental de la Generalitat de Cataluña

Ampliación de los indicadores del CMMA para reflejar la implantación del SGA en el edificio Torre BancSabadell y la sede social

2004



Política de medio ambiente



Cuadro de mando de medio ambiente (CMMA)

## Objetivos 2008-2009

Durante el ejercicio de 2008 se alcanzó el objetivo de ampliar el sistema de gestión ambiental al Edificio Serrano en Madrid, cuya certificación está prevista durante el primer trimestre de 2009. Además, se ha extendido la implantación de la recogida selectiva de residuos en los centros corporativos de Fruela (Oviedo) y de Príncipe de Vergara (Madrid).

En 2008 se ha trabajado en la mejora de aspectos ambientales vinculados a las instalaciones, en especial para potenciar la eficiencia energética e incrementar el uso de papel reciclado en las tareas administrativas.

Por otra parte, se ha desarrollado un programa de sensibilización y comunicación que utiliza diversos canales de comunicación de la organización.

Lanzado a finales de 2007, el proyecto “Oficina sostenible”, que pretende analizar la eficiencia y eficacia de los sistemas de publicidad electrónica, ha sido implantado en varias oficinas piloto de la marca SabadellAtlántico.

En cuanto a objetivos relativos a la mitigación de aspectos ambientales vinculados a la actividad financiera de Banco Sabadell, se ha diseñado un proyecto para poder incorporar al expediente electrónico de riesgo el impacto ambiental según actividades. La complejidad del sistema y los cambios producidos en la coyuntura económica han retrasado su puesta en marcha.

En 2009, se insistirá con la ampliación del sistema de gestión ambiental (SGA), desarrollando un proyecto piloto de extensión hacia zonas determinadas de oficinas. También, continuando con el objetivo del año pasado, se implantará la recogida selectiva de residuos de envases en el edificio de plaza Catalunya de Sabadell.

Convencidos de que la preservación del medio ambiente debe ser un proyecto en común, en 2009 se desarrollarán nuevos programas de sensibilización destinados a varios de nuestros grupos de interés: empleados, proveedores y clientes.



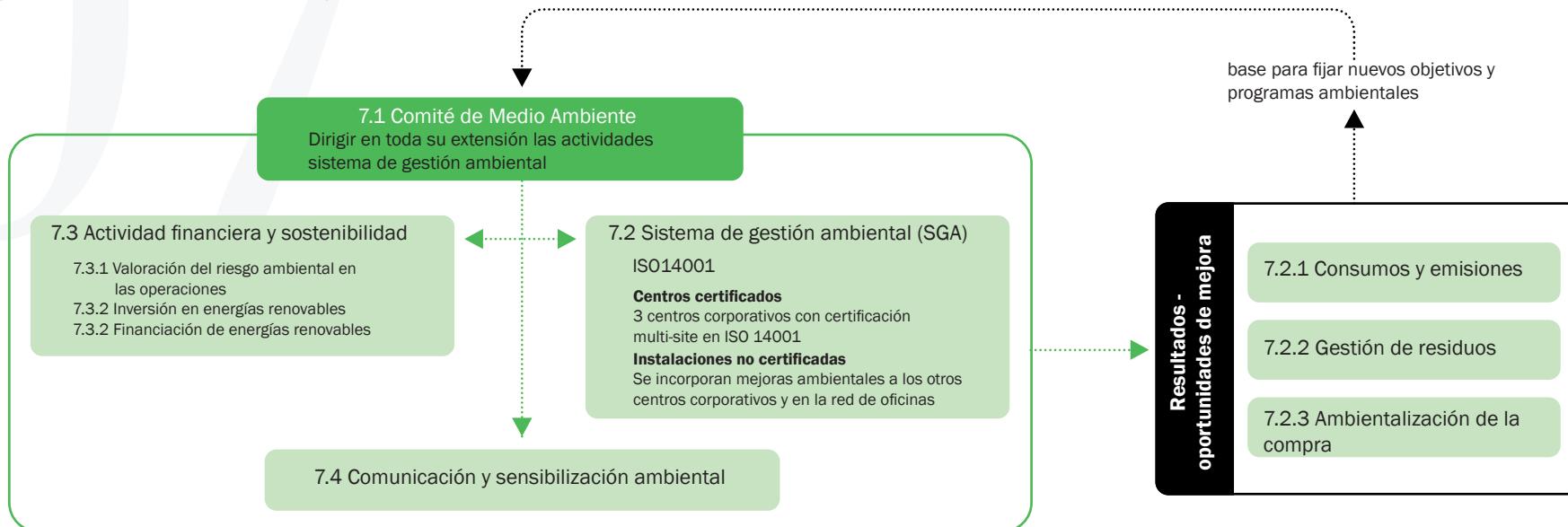
Leila Martí Saouli



## Banco Sabadell, el medio ambiente y otros grupos de interés

### Compromiso con el medio ambiente

Procurar minimizar los impactos ambientales de los procesos, instalaciones, servicios o productos



### Banco Sabadell y sus proveedores

#### Compromiso en la cadena de distribución

Exigir a los proveedores el nivel de compromiso adecuado con el medio ambiente

#### 6.1 Proceso de contratación

Los contratos de compra incluyen cláusulas específicas sobre el cumplimiento de criterios de gestión ambiental

### Banco Sabadell y sus clientes

#### Compromiso ambiental en el servicio prestado a clientes

Innovando cada día

#### 4.2 Accesibilidad de los servicios

Pioneros en la implantación de tecnologías que eliminan el tiempo y la distancia entre los clientes y los servicios bancarios.

### Banco Sabadell y la sociedad

#### Inversiones responsables

Voluntad de creación de valor en la sociedad

#### 3.3.1 Inversiones socialmente responsables (ISR)

Banco Sabadell ofrece productos socialmente responsables, que tienen en cuenta criterios de desarrollo sostenible tanto desde el punto de vista ambiental como social.

## Medio Ambiente

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

Nuestro Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) está basado en los siguientes principios:

- Incorporar los criterios de sostenibilidad en nuestra planificación estratégica con el objetivo de desarrollar, mantener y mejorar el comportamiento medioambiental de la empresa.
- Definir objetivos sobre la gestión medioambiental de nuestros Centros de trabajo, en los aspectos relativos al control del consumo de recursos naturales y materias primas, contaminación acústica, así como la correcta gestión de los residuos.
- Cumplir con los requisitos derivados de la legislación ambiental aplicable a nuestros procesos, instalaciones y servicios, así como otros requisitos suscritos de forma voluntaria.
- Concretar los procedimientos para la identificación y evaluación de aspectos ambientales, para determinar aquellos que puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente.
- Fijar los procedimientos de tratamiento de residuos que favorezcan la reducción, reutilización y reciclaje de los mismos.
- Establecer un sistema de comunicación interna que permita recoger sugerencias de mejora medioambiental por parte de los empleados.
- Procurar la mejora continua del comportamiento medioambiental de la empresa, colaborando con las diferentes administraciones y entidades públicas, en el planteamiento de mejoras, prevención de riesgos.

## Acciones y Resultados

Apuesta por la innovación con criterios de sostenibilidad

En 2009 se realizará una previsión y análisis de idoneidad de la contratación energética para toda la red de oficinas.

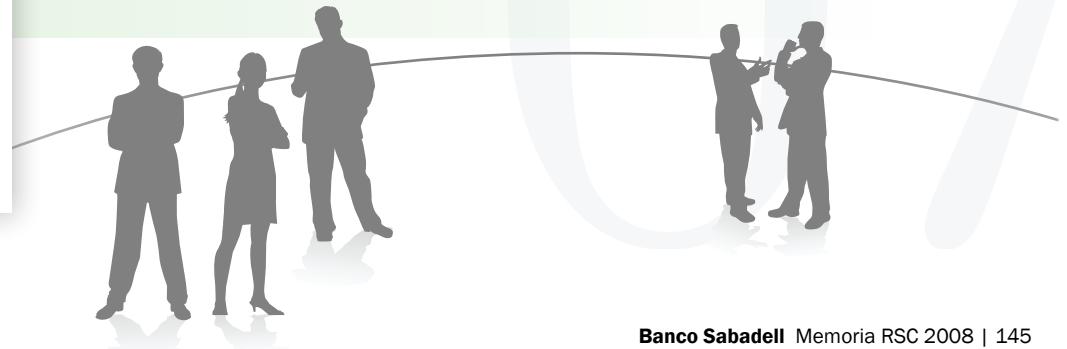
Servicio externo de actualización de la legislación ambiental

100% de aspectos identificados y evaluados

Papel y los tóners son prácticamente reciclados al 100%

Buzón de medioambiente disponible para todos los empleados y plataforma SOMI

Participación en grupos de trabajo del Comité de Medio Ambiente del AEC (Asociación Española para la Calidad)



## 7.1 Comité de Medio Ambiente

El Comité de Medio Ambiente fue constituido en 2006 con la misión de dirigir, en toda su extensión, las actividades de gestión medioambiental. Este comité se reúne, como mínimo, trimestralmente desarrollando un orden del día que implica, entre otras tareas, la coordinación de todas las actividades relacionadas con el medio ambiente, la gestión de las propuestas de mejora o sugerencias de los empleados y las peticiones externas al grupo o el seguimiento del cuadro de mando de medio ambiente (CMMA) que recopila indicadores referentes a consumos, emisiones y residuos.

### Misión

- Velar por el cumplimiento de la política ambiental y proporcionar directrices.
- Fijar y dar seguimiento a los objetivos y metas ambientales.
- Delegar funciones de gestión ambiental en las direcciones implicadas.
- Promover las acciones de formación y sensibilización ambiental en el personal.
- Realizar la revisión del sistema de gestión del medio ambiente conforme a los requisitos determinados por la norma ISO 14001:2004.

### Seguimiento y medición

#### Cuadro de mando de medio ambiente (CMMA)

Indicadores ambientales de consumos, emisiones y residuos

#### Seguimiento de objetivos y metas ambientales fijados anualmente

Normativa ambiental de aplicación:  
se dispone de un servicio en línea de actualización.

Uno de los aspectos clave del comité es su papel de supervisor y a su vez dinamizador del desempeño ambiental. Con carácter anual, el comité revisa el sistema de gestión ambiental evaluando necesidades y oportunidades de mejora. Es a partir de esta revisión del sistema cuando se proponen y aprueban programas y metas anuales, cuyo cumplimiento se sigue en las reuniones trimestrales del comité.

Con el fin de facilitar una comunicación eficaz, toda persona de la organización o ajena a ésta puede hacer llegar preguntas y sugerencias por escrito al Comité de Medio Ambiente a través de la dirección de correo electrónico [0901medioambiente@bancsabadell.com](mailto:0901medioambiente@bancsabadell.com). Las sugerencias o propuestas recibidas en este buzón o en la plataforma de propuestas de mejora SOMI son valoradas por dicho comité.

### Estructura

Formado por miembros de las siguientes direcciones:

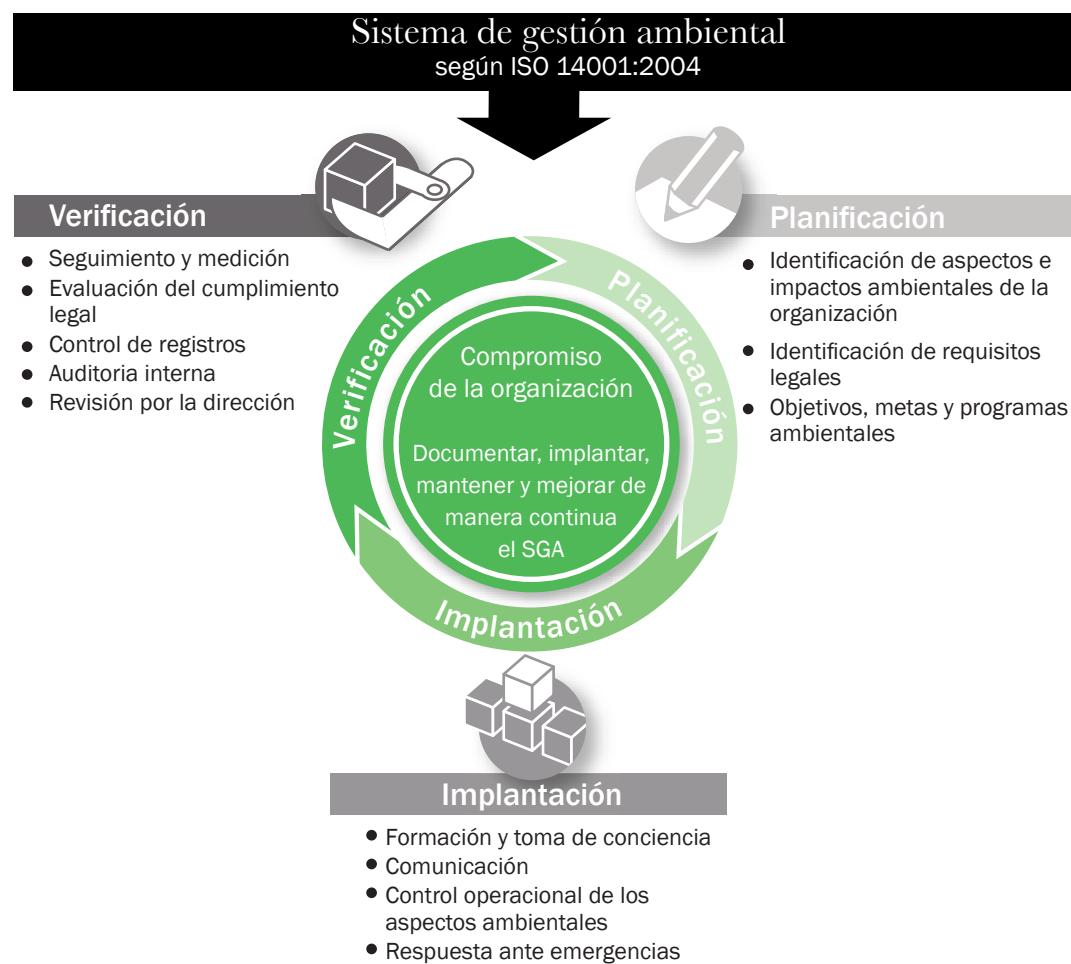
- ▶ Servicios Inmobiliarios
- ▶ Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo
- ▶ Operaciones – Servicios Tecnológicos
- ▶ Gabinete de Presidencia y Comunicación
- ▶ Riesgos
- ▶ Servicios Generales y Compras

#### Auditoría interna del sistema de gestión ambiental

Conclusiones de los grupos de trabajo del Comité de Medio Ambiente de la Asociación Española para la Calidad (AEC)

## 7.2 Sistema de gestión ambiental

En 2006, Banco Sabadell implantó en la organización un sistema de gestión ambiental siguiendo el estándar mundial ISO 14001:2004. Esta norma certifica aquellas compañías que disponen de un sistema efectivo de manejo de sus impactos ambientales. El sistema de gestión ambiental (SGA) de Banco Sabadell se fundamenta en la minimización de los posibles impactos medioambientales derivados de sus procesos, instalaciones y servicios o productos. El Comité de Medio Ambiente es el encargado de velar por la planificación, implantación y verificación del sistema.



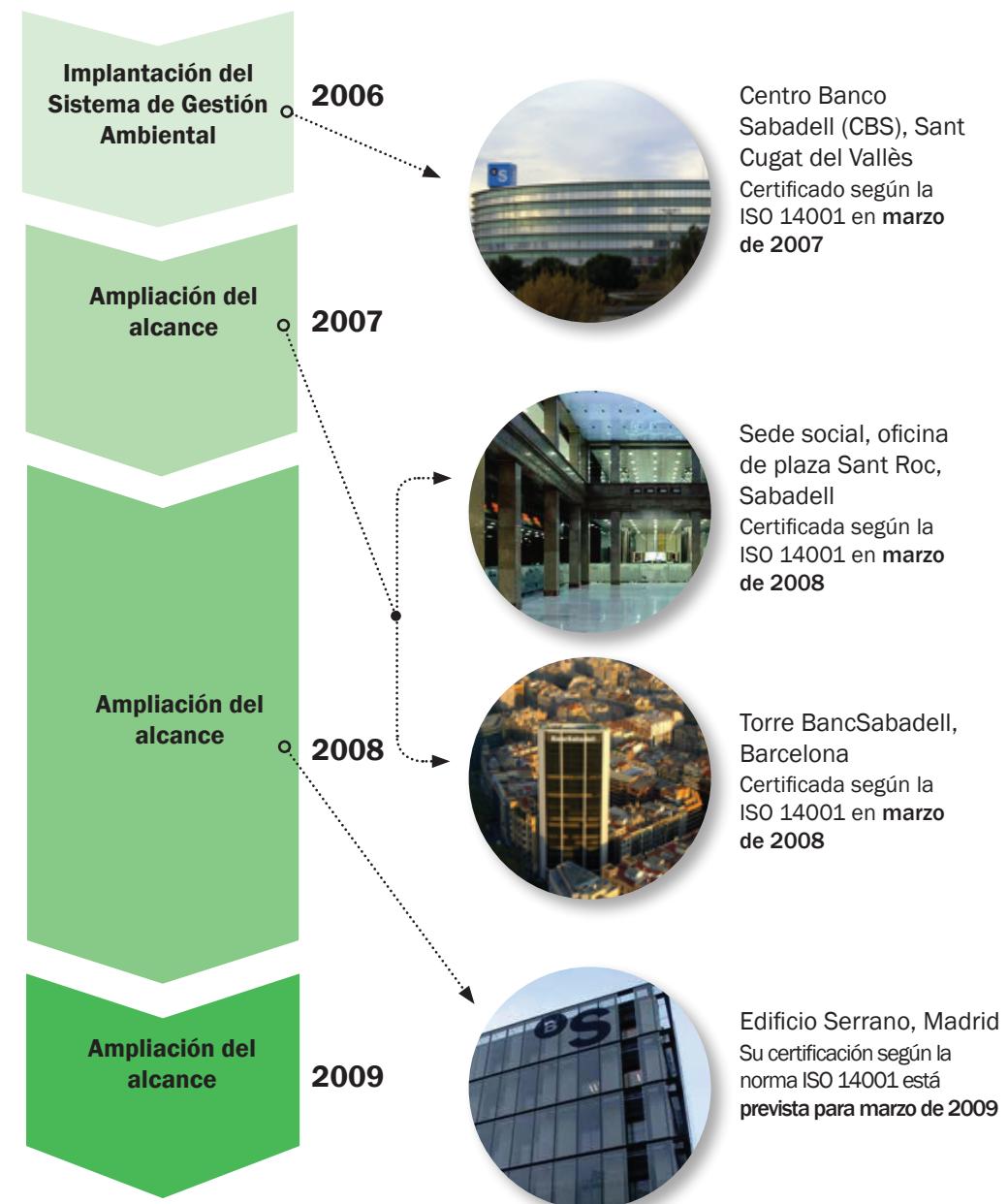
Jesus-Manuel Marco Rubio



Banco Sabadell se encuentra en un proceso continuo y progresivo de sistematización y normalización de la gestión ambiental, enfocado en una primera fase a la implantación de la ISO 14001 en las sedes corporativas y, en una segunda fase, hacia la red de oficinas. Actualmente, tres de las sedes corporativas de Banco Sabadell están certificadas con la ISO 14001 y en el momento de redactar esta memoria están en proceso de certificación el Edificio Serrano en Madrid, en el que se ha implantado el sistema de gestión ambiental durante el 2008. En estas cuatro sedes corporativas trabaja aproximadamente el 15% de la plantilla.

El objetivo fijado para 2009 en relación con el sistema es extender la implantación del SGA en dos zonas piloto de oficinas. Este es el primer paso hacia la inclusión de la red de oficinas en el alcance formal del SGA. Como base de este nuevo reto, la organización parte de las conclusiones y áreas de mejora detectadas en el análisis del grado de adecuación de la red catalana de oficinas del grupo al distintivo de garantía de calidad ambiental de la Generalitat de Cataluña, realizado en 2007 con la colaboración de una consultora especializada.

El sistema de gestión ambiental pretende ser en todo momento un elemento dinámico que se adapte a las necesidades y estructura de la organización. Un ejemplo de esta realidad es la actualización, en 2008, de la política de medio ambiente del grupo, que fue aprobada en 2004 y actualizada por primera vez en 2006. En esta línea, y como mecanismos de mejora continua del SGA, Banco Sabadell asume en 2008 la vicepresidencia del Comité de Medio Ambiente de la Asociación Española para la Calidad (AEC), con el deseo de compartir conocimientos, experiencias y fomentar las buenas praxis en la gestión ambiental entre empresas de relevancia en distintos sectores. Es el secretario del propio Comité de Medio Ambiente de Banco Sabadell quien, en representación de la entidad, comparece ante el Comité de Medio Ambiente del AEC y forma parte de dos grupos de trabajo. Los grupos de trabajo en los que se colabora son, por un lado, sobre la organización y los sistemas de gestión ambiental y, por otro, sobre las relaciones y comunicaciones con los diferentes grupos de interés.



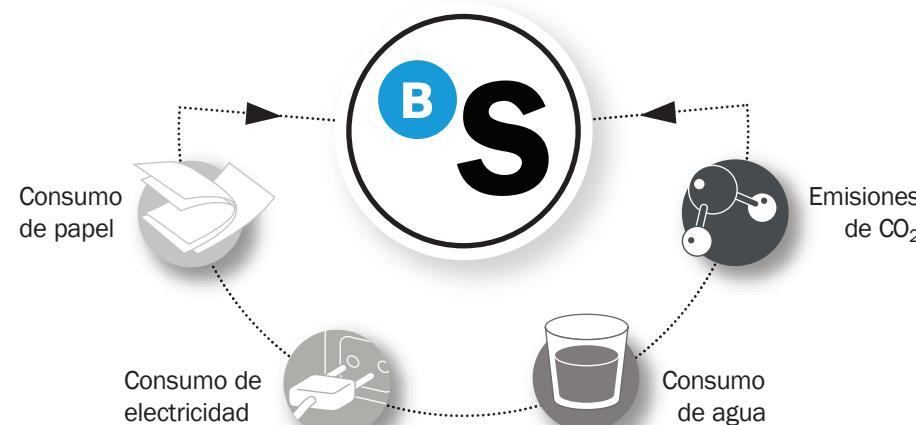
## 7.2.1 Consumos y emisiones

Uno de los objetivos básicos de Banco Sabadell es reducir el impacto medioambiental de la organización propiamente dicha e intentar minimizar los que corresponden al servicio prestado por la entidad a sus clientes.

Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones, controlar e intentar minimizar el consumo y reducir el impacto ambiental de las comunicaciones a clientes son algunos de los aspectos en los que se está trabajando. Se realiza un seguimiento y control periódico de los datos vinculados a consumos y emisiones, fijando anualmente objetivos de ecoeficiencia que se materializan en programas ambientales específicos. Algunos de ellos han logrado resultados notorios, como la implantación y el fomento progresivo del consumo de papel reciclado en centros corporativos. Este año se ha logrado alcanzar el objetivo fijado: un uso del 75% de papel reciclado en el Centro Banco Sabadell en Sant Cugat del Vallès.

Cabe destacar que el nuevo centro logístico en Polinyà, actualmente en construcción, incorporará una serie de medidas de eficiencia energética que han permitido la incorporación de Banco Sabadell en el programa GreenBuilding en octubre de 2008. En el proceso de diseño y construcción de este centro se han incorporado criterios de sostenibilidad y eficiencia energética, alcanzando una optimización prevista de un 56,7% (780.962 kWh/año) respecto a un edificio de características similares.

Con el objetivo de seguir mejorando, en 2009 se ha previsto realizar una revisión y análisis de idoneidad de la contratación eléctrica para cada una de las oficinas del grupo.



Daniel Graell Gil



## Consumo de papel

### Tareas administrativas

Durante el año 2008 se han puesto en marcha, en el Centro Banco Sabadell de Sant Cugat del Vallès, medidas para la reducción del uso del papel convencional, situándose actualmente el porcentaje de uso de papel reciclado en el 75% del total. El 25% restante de papel convencional dispone de los certificados FSC, producción sin cloro e ISO 9001 e ISO 14001.



Se utiliza papel reciclado para uso interno en todas las sedes corporativas de Banco Sabadell (Sant Cugat del Vallès, Sabadell, Barcelona, Madrid y Oviedo), en las que trabaja aproximadamente el 25% de la plantilla.

### Comunicaciones internas



La revista interna se edita siempre en papel reciclado.

Se han realizado tareas de concienciación a los empleados para fomentar el uso racional del papel, como por ejemplo la impresión de documentos a doble cara, modificando las opciones por defecto de todas las impresoras, y se ha remitido una nota informativa a todo el personal.

Se ha editado una guía sobre el buen uso del correo electrónico donde se recomienda introducir en la firma de correo electrónico una mención sobre la necesidad de imprimirlo.

### Comunicaciones a clientes

Se ha desarrollado en 2008 una solución para realizar el envío de toda la correspondencia a clientes por correo electrónico. Este proyecto de desactivación de la correspondencia física a clientes se lanza a finales de 2008 a todos los clientes con contrato de banca a distancia. Banco Sabadell emprende así un conjunto de actuaciones orientadas a la reducción del número de envíos de correspondencia y la potenciación de canales alternativos.

Canales alternativos de comunicación a clientes: el canal vídeo web, que distribuye contenidos en vídeo; el servicio BS Móvil con 213.504 clientes que ya reciben alertas; el DTM, servicio de autenticación de envíos por correo electrónico, que garantiza la fiabilidad de la comunicación electrónica, y el canal RSS, que divulga de manera personalizada las notas de prensa e informaciones corporativas.

En diciembre de 2007 se implanta el envío del extracto integrado, un extracto único que informa conjuntamente al cliente de todos sus productos y puede ser mensual, trimestral o en línea a petición del cliente.



| Indicador                                     | Alcance               | Unidad       | 2008    | 2007    | 2006 |
|-----------------------------------------------|-----------------------|--------------|---------|---------|------|
| Consumo de papel                              | sedes corporativas    | Kg           | 196.275 | 200.825 |      |
|                                               | España                | Kg/ empleado | 70,27   | 73,58   | 63   |
| % de papel reciclado consumido sobre el total | Centro Banco Sabadell | %            | 72,6    | 67,30   |      |
|                                               | sedes corporativas    | %            | 66,97   | 58,15   |      |
|                                               | España                | %            | 18,36   | 15,68   | 0,00 |

\*Se han revisado los datos de 2007 para los indicadores de consumo de papel.

\* Todos los datos son calculados sobre la plantilla media equivalente y se refieren al consumo de papel DIN A4.

\*En 2008 se ha incorporado un desglose por centros corporativos y sede certificadas con la intención de implantar un plan de actuación al respecto.

\*Sedes corporativas: se refiere a todos los centros nacionales (Fruela en Oviedo, Príncipe de Vergara y Serrano en Madrid, edificio Plaza Cataluña en Sabadell, Centro Banco Sabadell en Sant Cugat y Torre BancSabadell en Barcelona), en los que trabaja aproximadamente el 25% de la plantilla.

## Consumo de electricidad

### Alumbrado

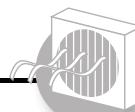
En el 100% de la red de oficinas se dispone de un sistema de gestión centralizado que detiene automáticamente el funcionamiento de los sistemas de iluminación y climatización al conectar la alarma exterior de los locales.



Se dispone de un sistema que permite adaptar el funcionamiento de los rótulos publicitarios de acuerdo con las franjas horarias de luz solar de cada ámbito geográfico.

Como área de mejora detectada en la auditoría energética y del agua realizada en 2007 en la sede corporativa de Sant Cugat del Vallès, se ha implantado, en una zona piloto del edificio un sistema más intuitivo de encendido y apagado parcial de luz.

### Climatización



Los sistemas de climatización integrados permiten evitar usos poco razonables o indebidos del aire acondicionado o la calefacción.

En los centros corporativos y las oficinas más grandes, donde la actividad requiere un mayor consumo energético, las instalaciones de climatización disponen de recuperación de energía de muy alta eficiencia.

### Equipos informáticos



Los equipos informáticos han sido renovados incorporando criterios de ahorro energético. Destacando que se han desplegado monitores TFT desplegados en todo el grupo.

| Indicador                      | Alcance                        | Unidad       | 2008      | 2007      | 2006      |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|
| Consumo de energía eléctrica   | sedes corporativas             | MKw          | 18.797,46 |           |           |
|                                | centros certificados ISO 14001 | MKw          | 8.011     |           |           |
|                                | España                         | EUR          | 6.934.450 | 6.749.950 | 5.729.699 |
| Consumo eléctrico por empleado | centros certificados ISO 14001 | MKw/empleado | 5,84      |           |           |
|                                | España                         | EUR/empleado | 685,09    | 662,34    | 604,59    |

\* El dato de consumo de energía eléctrica para España en 2008 está ajustado eliminando costes derivados de tasas específicas, en 2007 incorpora una corrección debido a una previsión presupuestaria a cierre de año.

\*En 2008 se ha incorporado un desglose por centros corporativos y sede certificadas con la intención de implantar un plan de actuación al respecto.

\*Centros certificados según la ISO14001: en 2008 son Centro Banco Sabadell en Sant Cugat, Sede social oficina plaza Sant Roc en Sabadell y Torre BancSabadell en Barcelona, en los que trabaja aproximadamente el 15% de la plantilla.

\*Centros corporativos: se refiere a todos los centros nacionales (Fruta en Oviedo, Príncipe de Vergara y Serrano en Madrid, edificio Plaza Cataluña en Sabadell, Centro Banco Sabadell en Sant Cugat y Torre BancSabadell en Barcelona), en los que trabaja aproximadamente el 25% de la plantilla.

\*El consumo eléctrico desglosado por fuentes primarias corresponde en porcentaje a un 7% hidráulica, 20% nuclear, 16% carbón, 1% fuel/gas, 32% ciclo combinado, 11% régimen especial eólica, 13 régimen especial resto. Fuente (Avance del Informe 2008, Red Eléctrica de España)

\* Todos los datos son calculados sobre la plantilla media equivalente.



Miguel-Luis Busquet Garriga



## Consumo de agua

## Aguas sanitarias

Convencidos de que la mejor forma para conseguir un ahorro real en el consumo de agua es la concienciación, se recoge este aspecto en el protocolo y en la guía de buenas prácticas ambientales en tareas administrativas.

Se han incorporando mecanismos de eficiencia en los sanitarios y la grifería para optimizar la gestión del agua. En la sede corporativa de Sant Cugat del Vallès se ha reducido en un 42% el tiempo de descarga de agua de urinarios y WC.

\*Todos los datos son calculados sobre la plantilla media equivalente.

\*En 2008 se ha incorporado un desglose por centros corporativos y sede certificadas con la intención de implantar un plan de actuación al respecto.

\*Centros certificados según la ISO 14001: en 2008 son Centro Banco Sabadell en Sant Cugat, Sede social oficina plaza Sant Roc en Sabadell y Torre BancSabadell en Barcelona, en los que trabaja aproximadamente el 15% de la plantilla.



| Indicador                    | Alcance                        | Unidad       | 2008    | 2007    | 2006    |
|------------------------------|--------------------------------|--------------|---------|---------|---------|
| Consumo de agua              | Sedes corporativas             | m3           | 36.363  |         |         |
|                              | Centros certificados ISO 14001 | m3           | 17.138  |         |         |
|                              | España                         | EUR          | 355.850 | 315.370 | 266.967 |
| Consumo de agua por empleado | Centros certificados ISO 14001 | m3/empleado  | 12,50   |         |         |
|                              | España                         | EUR/empleado | 35,16   | 31,01   | 28,17   |
|                              |                                |              |         |         |         |

\*Sedes corporativas: se refiere a todos los centros nacionales (Fruela en Oviedo, Príncipe de Vergara y Serrano en Madrid, edificio Plaza Cataluña en Sabadell, Centro Banco Sabadell en Sant Cugat y Torre BancSabadell en Barcelona), en los que trabaja aproximadamente el 25% de la plantilla.

Emisiones de CO<sub>2</sub>

## Emisiones Indirectas



Se ha optimizado el proceso de envío de documentación interna entre toda la red de banco, unificando los envíos del día y eliminando el envío del sábado.

Se fomenta el uso de las reuniones por videoconferencia para evitar desplazamientos de trabajo innecesarios.

El objetivo para 2009 es realizar un inventario cuantitativo de emisiones indirectas que nos permita evaluar la situación actual como paso previo a plantear en un escenario futuro una estrategia de compensación y minimización de emisiones.

## Emisiones directas



Banco Sabadell no dispone de fuentes de emisión directas significativas.

En 2008 se ha logrado el objetivo de sustituir 100 maquinas de refrigeración obsoletas. Este objetivo es un hito dentro de un plan de actuación a finalizar en 2010, con la sustitución de la totalidad de las máquinas de refrigeración que en contienen gases que en caso de emisiones accidentales pudieran ser nocivos para la capa de ozono.

| Indicador                                                     | Alcance                       | Unidad                        | 2008  | 2007  | 2006  |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------|-------|-------|
| Emisiones CO <sub>2</sub> - derivadas del consumo eléctrico   | sedes corporativas            | Tn CO <sub>2</sub>            | 7.519 |       |       |
| Emisiones CO <sub>2</sub> - derivadas del consumo eléctrico   | centros certificados ISO14001 | Tn CO <sub>2</sub>            | 3.204 |       |       |
| Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Autos                   | España                        | Tn CO <sub>2</sub>            | 1.747 | 1.772 | 1.641 |
| Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Avión                   | España                        | Tn CO <sub>2</sub>            | 2.213 | 2.246 | 1.347 |
| Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - tren (AVE)              | España                        | Tn CO <sub>2</sub>            | 43    |       |       |
| Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Avión por empleado      | España                        | Tn CO <sub>2</sub> / empleado | 0,219 | 0,220 | 0,137 |
| Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Autos por empleado      | España                        | Tn CO <sub>2</sub> / empleado | 0,173 | 0,174 | 0,170 |
| Emisiones CO <sub>2</sub> atmósfera - Tren (Ave) por empleado | España                        | Tn CO <sub>2</sub> / empleado | 0,004 |       |       |

\* Fuente del factor de conversión para electricidad: 2008 (factor 0,40 kg CO<sub>2</sub>/kWh) y 2007 (factor 0,3827 kg CO<sub>2</sub>/kWh). Agencia Internacional de la Energía, 2006 (factor 0,4556 kg CO<sub>2</sub>/kWh). Centro Nacional de Educación Ambiental.

\* Fuente del factor de conversión para automóviles: 2008, 2007 y 2006 (factor: 0,18 kg CO<sub>2</sub>/km). World Resources Institute.

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

\* Fuente del factor de conversión para tren (Ave): 2008 (factor: 0,0211 kg CO<sub>2</sub>/vkm) Memoria ambiental de RENFE.

\*En 2008 se ha incorporado un desglose por centros corporativos y sede certificadas con la intención de implantar un plan de actuación al respecto.

\*Centros certificados según la ISO14001: en 2008 son Centro Banco Sabadell en Sant Cugat, Sede social oficina plaza Sant Roc en Sabadell y Torre BancSabadell en Barcelona, en los que trabaja aproximadamente el 15% de la plantilla.

\*Sedes corporativas: se refiere a todos los centros nacionales (Fruela en Oviedo, Príncipe de Vergara y Serrano en Madrid, edificio Plaza Cataluña en Sabadell, Centro Banco Sabadell en Sant Cugat y Torre BancSabadell en Barcelona), en los que trabaja aproximadamente el 25% de la plantilla.

\* Todos los datos son calculados sobre la plantilla media equivalente.

## 7.2.2 Gestión de residuos

Banco Sabadell tiene ya una larga trayectoria en la recogida selectiva y posterior gestión de residuos. El principal residuo que genera fruto de su actividad es el papel, que se recicla prácticamente al 100% y siempre a través de gestores autorizados de residuos.

Desde el año 2005 se está trabajando en una acción concreta para promocionar la recogida selectiva del 100% del papel usado. Se diseñó un cubilete de cartón de pequeñas dimensiones que sirve para recoger únicamente el material de rechazo (denominación con la que se conoce al material no recicitable) de forma separada del papel y que sustituye a las papeleras en los puestos de trabajo. De esta forma, todo el papel usado deberá depositarse forzosamente en las cajas pertinentes para su posterior reciclaje. Este recipiente se distribuye a todos los empleados de los edificios corporativos certificados.

|                                          | 2008                 | 2007                 | 2006    |
|------------------------------------------|----------------------|----------------------|---------|
| Residuos de papel y cartón (kg)          | 728.684 <sup>1</sup> | 793.410 <sup>2</sup> | 793.220 |
| Residuos de papel y cartón (kg/empleado) | 71,99                | 77,85                | 82,67   |
| Tóners usados (u./empleado)              | 1,11                 | 1,19                 | 1,07    |

1 Dato del mes de diciembre estimado.

2 Dato de 2007 revisado respecto a la memoria del año anterior.

\* Para 2008 y 2007 no incluye datos de las oficinas de la red exterior.

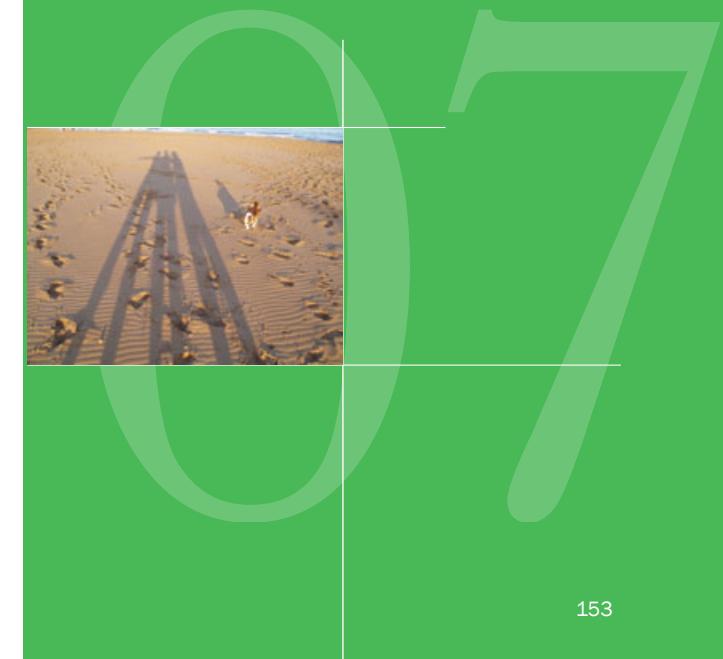
\* Para 2006 no incluye datos de Banco Urquijo ni de las oficinas de la red exterior.

\* Datos calculados sobre la plantilla media equivalente.

### Zona de trabajo



Manuel Alvarez Gay



Cabe destacar también que las sedes corporativas certificadas disponen de un sistema de recogida selectiva de envases. El objetivo de ampliar de forma progresiva estas iniciativas se ha materializado este año 2008 en los edificios de Fruela (Oviedo) y Príncipe de Vergara (Madrid), donde se ha implantado la recogida selectiva y la eliminación de papeleras convencionales. Está previsto implantar esta misma medida en el centro de plaza Catalunya (Sabadell), logrando así su implantación en el 100% de los centros corporativos.

#### Zonas de vending y vestíbulos de planta



Otro residuo que se genera en notable cantidad es el tóner de impresora, que se recicla también al 100% y siempre a través de gestores autorizados de residuos. Durante el año 2008 se ha firmado un convenio de colaboración con el proveedor para la recogida y reutilización de tóner usados en todas las oficinas del banco. Se ha procedido a la instalación en cada oficina de una caja específica para depositar este residuo que la propia empresa proveedora recoge y gestiona siempre con el compromiso de efectuar el reciclaje del residuo en plantas que funcionan según la norma ISO 14001.

Durante 2008 se ha realizado un proceso de renovación de la telefonía fija del grupo. Este proyecto finalizará durante el primer trimestre de 2009 con la retirada de unos 8.000 terminales telefónicos y unos 3.200 routers. En esta retirada masiva se asegura la reutilización mediante una donación a la fundación Bip Bip o, si procede, la correcta gestión del residuo a través de un gestor autorizado.

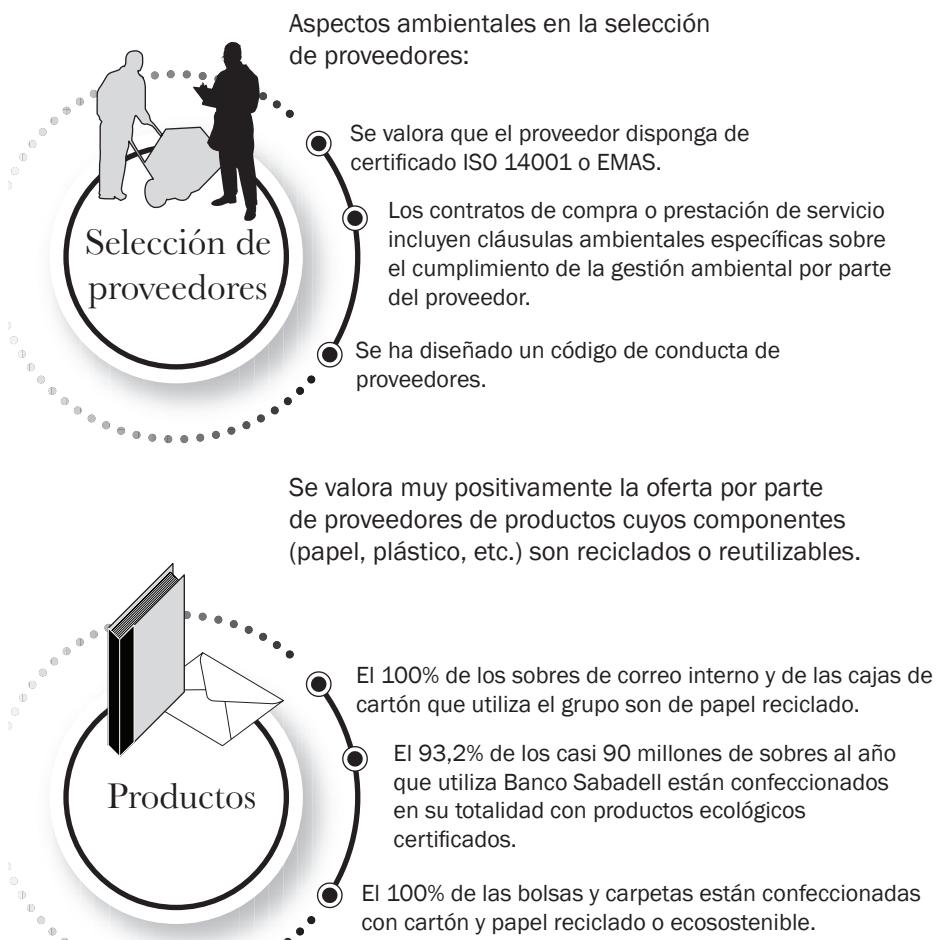
Con motivo del traslado de Banco Urquijo a la nueva sede de la calle Serrano (Madrid) en julio de 2008, se ha cedido el mobiliario retirado a Manos Unidas.

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

Finalmente, se generan en menor cantidad y de forma más esporádica residuos de fluorescentes, pilas y baterías, que son siempre gestionados mediante gestores autorizados de residuos.

### 7.2.3 Ambientalización de la compra

Uno de los objetivos del banco durante el año 2008 ha sido la incorporación de criterios de compra sostenible en aquellos productos en los que puede plantearse esta posibilidad. Se valora muy positivamente la oferta por parte de proveedores de productos cuyos componentes (papel, plástico, etc.) son reciclados o reutilizables. En los dos últimos años se ha potenciado la eliminación del plástico en el material de oficina y se ha trabajado también en la adjudicación de proveedores que permiten al grupo utilizar materiales reciclados o ecológicos en los elementos de correspondencia y archivo.



Maria Del Pilar Martinez Cañavate



## 7.3 Actividad financiera y sostenibilidad

La gestión ambiental de Banco Sabadell comprende no sólo la ecoeficiencia de las instalaciones o los servicios prestados a clientes, sino también todos aquellos aspectos derivados de su actividad financiera. En este apartado se detalla, por un lado, el compromiso asumido en la supervisión del riesgo ambiental de las operaciones crediticias y, por otro, el papel del grupo con respecto a la inversión y financiación de energías renovables.



### 7.3.1 Valoración del riesgo ambiental en las operaciones

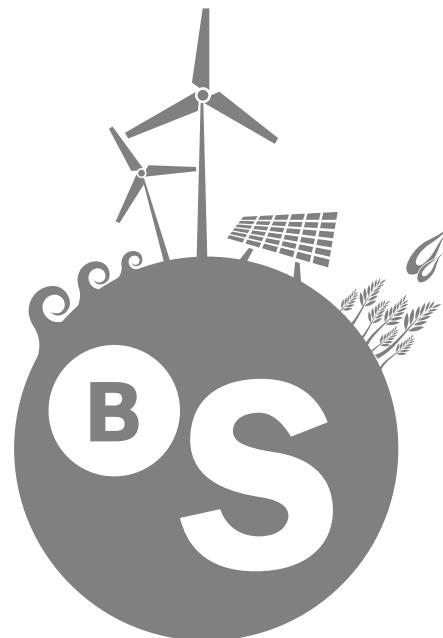
Para que el compromiso ambiental de Banco Sabadell sea extensible realmente a toda su actividad, se han incorporado aspectos ambientales en el análisis de operaciones de activo y se han definido criterios medioambientales que permiten dar el apoyo necesario a los analistas y, en general, a toda la red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

En esta línea, toda la red de oficinas dispone de distintos instrumentos para la valoración y la gestión de riesgos, desarrollados con la finalidad de ayudar a valorar las repercusiones que puede ocasionar el incumplimiento medioambiental en la solvencia de las empresas, destacando los siguientes:

- » Informes sectoriales de desarrollo interno, principal instrumento de soporte al análisis de riesgo en materia sectorial. Incorporan un apartado específico con información medioambiental. En este apartado se incluye información referente al marco legal vigente (normativa europea, estatal, Protocolo de Kyoto...) y la clasificación de las actividades económicas del sector en función de su grado de incidencia medioambiental.
- » Guía de ayuda sobre la clasificación de actividades económicas según su repercusión medioambiental, de acuerdo con los preceptos establecidos por la normativa comunitaria vigente (Directiva europea 96/61 CE sobre prevención y control integrados de la contaminación). Igualmente, a partir de la identificación de una actividad económica, se dispone de una herramienta de consulta que permite conocer el grado potencial de incidencia medioambiental de acuerdo con la normativa estatal vigente.

Con el soporte de estas herramientas y la gestión de los analistas, se ha conseguido implementar una serie de acciones en el estudio de la concesión de riesgos a clientes con mayor riesgo potencial de carácter medioambiental. Destacan las siguientes:

- » En el informe que se incluye en una operación de riesgos, en el que se valoran los aspectos más significativos de la empresa solicitante y, más concretamente, en el apartado “Posición competitiva de mercado”, se deben analizar, tal como establece la normativa, las posibles actuaciones con impactos ambientales y sociales que pueden afectar a la solvencia y proyección futura de la empresa, así como factores mitigantes, seguros, etc.
- » En el proceso de análisis de decisión de riesgos para la financiación de proyectos, para los que el riesgo medioambiental es una variable relevante en la decisión, se requiere la valoración correspondiente según el dictamen sobre impacto ambiental del proyecto.
- » Durante este año se ha incorporado el modelo de valoración de promociones.



Miguel-Fco Arce Mandel



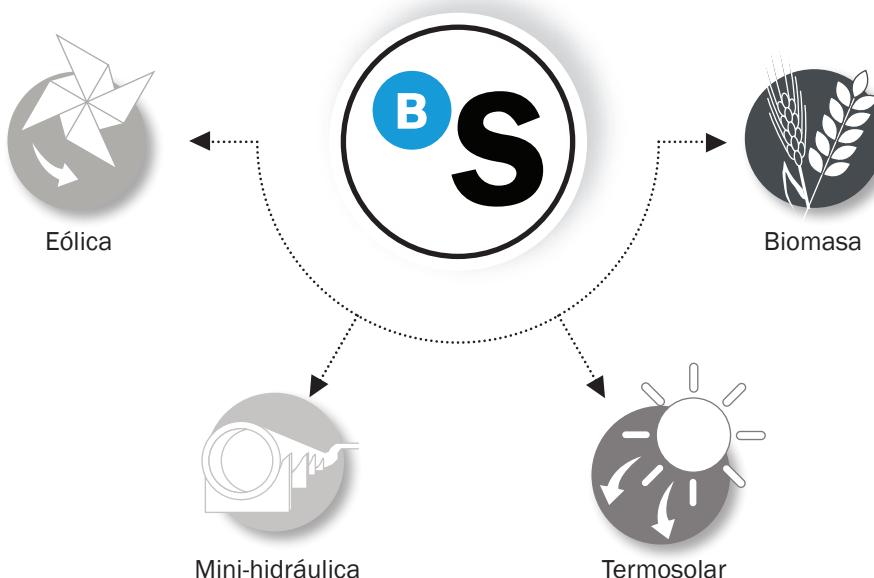
## 7.3.2 Inversión en energías renovables

Banco Sabadell quiere favorecer el desarrollo de un modelo energético sostenible. Este objetivo impulsa a la entidad a invertir y financiar proyectos orientados a la explotación de fuentes de energía renovables y no contaminantes.

Banco Sabadell, a través de sus compañías filiales 100% Explotaciones Energéticas Sinia XXI, S.L. y Sinia Renovables SCR de Régimen Simplificado, S.A., invierte directamente en el capital de proyectos de generación energética mediante fuentes renovables.

En 2008 se inició un nuevo ciclo inversor en el ámbito de las energías renovables que abarca los ejercicios comprendidos entre 2008 y 2010. El grupo Banco Sabadell apuesta por las energías renovables en general, pero especialmente en proyectos eólicos y minihidráulicos. Asimismo, se está explorando la posibilidad de invertir en otras fuentes renovables de generación eléctrica tales como la termosolar o la biomasa.

### Energías renovables



En 2008, las principales inversiones realizadas han sido:

- » La participación en un 25% en la compañía Adelanta Corporación, S.A., cabecera de un grupo de sociedades cuya actividad principal es la promoción, construcción y explotación de instalaciones de producción de energía en régimen especial, principalmente eólica e hidráulica. Adelanta Corporación, S.A. y sus filiales cuentan con una potencia instalada de 159 MW, entre proyectos eólicos e hidráulicos (52 MW atribuibles), y una cartera de proyectos en diferentes fases de promoción que suman más de 1.000 MW (aproximadamente 700 MW atribuibles). Los activos se encuentran situados principalmente en Galicia y tienen también presencia en Asturias, Castilla y León, Cataluña y Portugal.
- » La adquisición de un 26,75% de la compañía Establecimientos Industriales y Servicios, S.L. (EISSL), empresa líder en centrales minihidráulicas en Cataluña con 53 MW de potencia en 19 instalaciones y con presencia en energía eólica, con 18 MW atribuibles en Andalucía y un conjunto de proyectos en desarrollo en Cataluña de hasta 550 MW.
- » La participación en un 49% en un parque eólico en construcción en Castilla y León situado en Magaz de Pisuerga. Esta inversión forma parte de un acuerdo marco en virtud del cual se procederá a la adquisición de una participación de entre un 40% y un 49% de tres parques eólicos más, alcanzando una potencia atribuible de 127 MW.
- » La constitución, conjuntamente con el Grupo EMTE, de la compañía EMTE Renovables, S.L., de la que el grupo Banco Sabadell ostenta directamente un 62,1% de participación, cuyo objetivo es el desarrollo de los proyectos de energías renovables promocionados por Grupo EMTE. Emte Renovables nace ya con la inversión en un parque solar fotovoltaico de 5,6 MW.

Adicionalmente, durante 2008 se perfeccionó la aportación de una parte de la cartera eólica en promoción, compuesta por participaciones en un total de tres parques eólicos, a Fersa Energías Renovables, S.A., compañía cotizada, y se iniciaron las obras de construcción del Parque Eólico Veciana-Cabaro, del que se adquirió un 40% de participación en 2007.

Además, cabe destacar la participación del grupo Banco Sabadell en el 10% de Sendeco2, la primera bolsa española de negociación de derechos de emisión de CO<sub>2</sub>. Sendeco2 aporta transparencia, liquidez y eficiencia en las negociaciones de derechos de emisión entre las empresas y facilita, por tanto, un intercambio seguro y eficiente de estos activos medioambientales. La entrada del grupo Banco Sabadell en el accionariado de Sendeco2 refuerza el protagonismo del grupo en la apuesta por los proyectos medioambientales y de energías renovables y evidencia también su interés por aprovechar las oportunidades comerciales que brinda la concienciación creciente de nuestra sociedad por hacer compatible el desarrollo económico con la sostenibilidad ecológica.

Al finalizar el ejercicio 2008, la cartera de participadas en el ámbito de las energías renovables en funcionamiento o en promoción es la que a continuación se detalla:

#### Participación directa del Grupo Banco Sabadell

| Denominación                            | Fuente de energía                        | Participación |
|-----------------------------------------|------------------------------------------|---------------|
| Parque Eólico La Peñuca                 | Eólica                                   | 40,0%         |
| Parc Èolic Veciana-Cabaro               | Eólica                                   | 40,0%         |
| Parque Eólico Magaz                     | Eólica                                   | 49,0%         |
| Biodiésel Aragón                        | Biodiesel                                | 37,5%         |
| Alcoholes Biocarburantes de Extremadura | Bioetanol                                | 19,0%         |
| Adelanta Corporación                    | Eólica y minihidráulica                  | 25,0%         |
| EISSL                                   | Eólica y minihidráulica                  | 26,75%        |
| EMTE Renovables                         | Eólica, solar fotovoltaica, biogás, etc. | 62,1%         |
| Eolia Renovables de Inversiones, SCR    | Eólica y solar fotovoltaica              | 5,39%         |
| Fersa Energías Renovables               | Eólica                                   | 3,8%          |



Maria Isabel Cascante Rodriguez

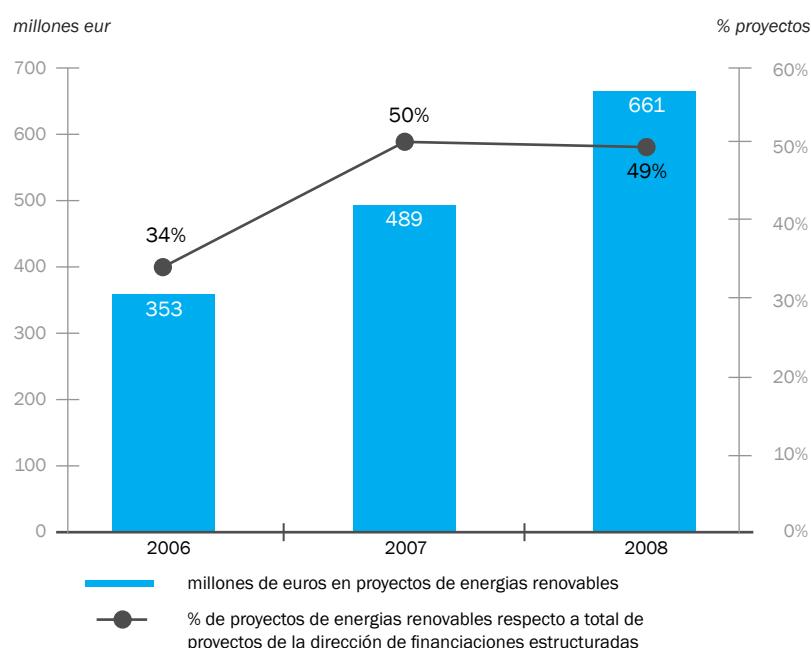


### 7.3.3. Financiación de energías renovables

Banco Sabadell ha consolidado su posicionamiento como entidad de referencia en financiación de proyectos de generación energética mediante fuentes renovables. Dispone de un equipo de profesionales con capacidad y experiencia demostrada que le permite, adicionalmente a la financiación, organizar toda la operación, desde la negociación de contratos hasta la búsqueda de socios.

En el ejercicio de 2008, Banco Sabadell ha destinado 661 millones de euros a financiaciones correspondientes a 30 proyectos de energías renovables, cantidad que supone un 49% del total de proyectos financiados desde la Dirección de Financiaciones Estructuradas.

#### Proyectos de energías renovables de la Dirección de Financiaciones Estructuradas



Cabe destacar que en 27 de estas operaciones, Banco Sabadell ha actuado como organizador o coasegurador de las mismas, siendo banco agente en 17 de ellas. A su vez, debe resaltarse que Banco Sabadell ha participado en operaciones de financiación de parques eólicos fuera de España, básicamente acompañando en la mayoría de los casos a promotores españoles. Destacando cinco parques eólicos en Estados Unidos que han supuesto una potencia instalada de 647 MW y la primera fase de un proyecto en Suecia que supone una potencia instalada de 4,8 MW.

#### Instalaciones financiadas durante el año 2008

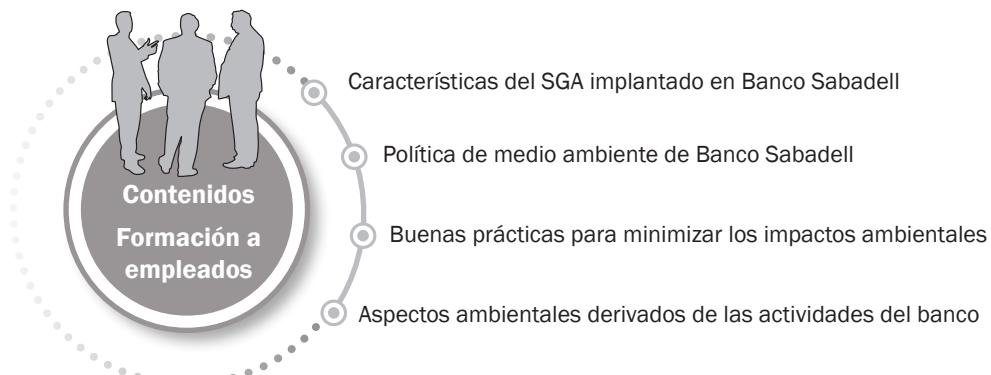
| Fuente de energía 2008 | Número operaciones | País                   | Potencia instalada | Producción anual prevista |
|------------------------|--------------------|------------------------|--------------------|---------------------------|
| Eólica                 | 22                 | España / EEUU / Suecia | 1.345,3 MW         | 3.893 Gwh/año             |
| Planta termosolar      | 3                  | España                 | 149,9 MW           | 461 Gwh/año               |
| Solar fotovoltaica     | 2                  | España                 | 67,4 MW            | 226 Gwh/año               |
| Biomasa                | 2                  | España                 | 41 MW              | 306 Gwh/año               |
| Hidroeléctrica         | 1                  | España                 | 2,8 MW             | 11 Gwh/año                |
| <b>TOTAL</b>           | <b>30</b>          |                        | <b>1.652,1 MW</b>  | <b>4.896 Gwh/año</b>      |

Para Banco Sabadell, el fomento y la divulgación de las energías renovables son un compromiso firme y, por eso, además de financiar e invertir en este tipo de proyectos, ha participado durante el año en distintos eventos dirigidos a su promoción que se han concretado en distintas ponencias sobre renovables, básicamente eólica y solar.

También se ha patrocinado al máximo nivel el Expo CO2, celebrado en Barcelona los días 7 y 8 de abril de 2008. Se trata del principal foro de análisis y debate en España sobre las implicaciones económicas, sociales y empresariales del Protocolo de Kyoto.

## 7.4 Comunicación y sensibilización ambiental

Para el correcto funcionamiento del sistema de gestión medioambiental son necesarios el conocimiento y la implicación de todo el equipo humano. Por ello, pensamos que la sensibilización ambiental de toda la organización es un aspecto clave. Con este objetivo, toda la plantilla tiene a su disposición un curso de formación en línea, que han realizado de manera obligatoria los empleados de las sedes corporativas certificadas. Al final de cada uno de los módulos que forman el curso, los empleados deben responder a una serie de cuestiones en relación con los contenidos explicados.



Por otro lado, en las sedes certificadas de Banco Sabadell, los proveedores que desarrollan actividades con impacto ambiental reciben una formación presencial sobre el SGA y la norma ISO 14001, garantizando así que realizan sus actividades con el máximo respeto al medio ambiente.



Maria Del Pilar Martinez Cañavate



Respecto a la comunicación ambiental a toda la organización, se diseña anualmente un plan de comunicación ambiental con el objetivo de transmitir el compromiso de Banco Sabadell con el medio ambiente y divulgar buenas prácticas a todos los empleados. El plan de comunicación ambiental de 2008 se ha caracterizado por la diversificación de los canales de comunicación con los empleados.

Durante el año se ha editado una guía de buenas prácticas ambientales en la oficina que se difundirá en 2009. Esta guía de buenas prácticas, que se presentará a toda la organización, es un elemento de divulgación de una norma interna de trabajo ya vinculante y que recoge recomendaciones sobre agua y eficiencia energética, buen uso del papel, residuos y viajes de trabajo.

## Plan de comunicación ambiental

Diversificación de soportes y apuesta por el uso del canal con el objetivo de desplegar al máximo las acciones de comunicación ambiental



### Revista de empleados

Se publica en cada revista un artículo de interés sobre medio ambiente:

Campaña Dona tu móvil, Compra verde, Programa Greenbuilding, El cambio climático, Un paso más en la ISO 14001, etc.



### BS al Día + intranet RSC

Eventos de actualidad relacionados con el medio ambiente:

Expo Zaragoza, Día Mundial del Medio Ambiente...

Cápsulas de divulgación sobre el cambio climático:

¿Qué es y cómo nos afecta? ¿Cuáles son las causas? ¿Cómo se mide? ¿Qué podemos hacer nosotros?



Información y formación sobre el SGA:  
la función de Comité de Medio Ambiente, el buzón de medio ambiente (0901medioambiente@bancosabadell.com)

La sensibilización ambiental no sólo se ciñe al ámbito de los profesionales que trabajan en esta entidad, sino que Banco Sabadell también colabora en proyectos externos y de alcance global. Con motivo de la Exposición Internacional Expo Zaragoza 2008 “Agua y desarrollo sostenible”, Banco Sabadell se ha sumado a los Amigos de la Expo, participando así en este reto que requiere del compromiso de todos. La entidad también participó, en abril de 2008, en el congreso europeo Expo CO2, organizado por la Fundación Fórum Ambiental y la Cámara de Comercio de Barcelona. Este evento ha acogido a los expertos más destacados en la materia para debatir sobre la configuración de una economía global del carbono y plantear horizontes de futuro.

07

08

# Banco Sabadell Finanzas responsables

*Ética y responsabilidad social*

---

## 8. Finanzas responsables

### Ética y responsabilidad social

Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con las finanzas responsables



2003

**p** Código de conducta

Reglamento interno de conducta en el ámbito de mercado de valores

**a** Constitución del Comité de Ética Corporativa

2004

**a** Primera publicación del boletín Prevención y Blanqueo de Capitales y Bloqueo a la Financiación del Terrorismo

2005

**p** Adhesión al Pacto mundial de las Naciones Unidas en el cual se compromete a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

2006

**s** 1er informe de progreso del Pacto mundial de las Naciones Unidas

2007

**p** Aprobación de la Política general de conflictos de interés

**a** Desarrollo del sistema informático de identificación de las personas políticamente expuestas

**s** 2ndo informe de progreso del Pacto mundial de las Naciones Unidas

2008

**s** 3r informe de progreso del Pacto mundial de las Naciones Unidas

## Objetivos 2008-2009

Durante el ejercicio de 2008, Banco Sabadell ha desarrollado todo un programa de verificación de las medidas adoptadas para la óptima protección al inversor en el mercado de instrumentos financieros.

Banco Sabadell tiene correctamente implantados buenos sistemas de control y detección en la prevención del blanqueo de capitales y en el bloqueo de la financiación del terrorismo. Durante el año 2009, Banco Sabadell someterá nuevamente dichos sistemas a un proceso de desarrollo y actualización con el fin de seguir en la primera línea de eficacia en este ámbito. De igual forma, en el año 2009 se robustecerá el sistema de control del Reglamento interno de conducta con la incorporación de nuevas funcionalidades.



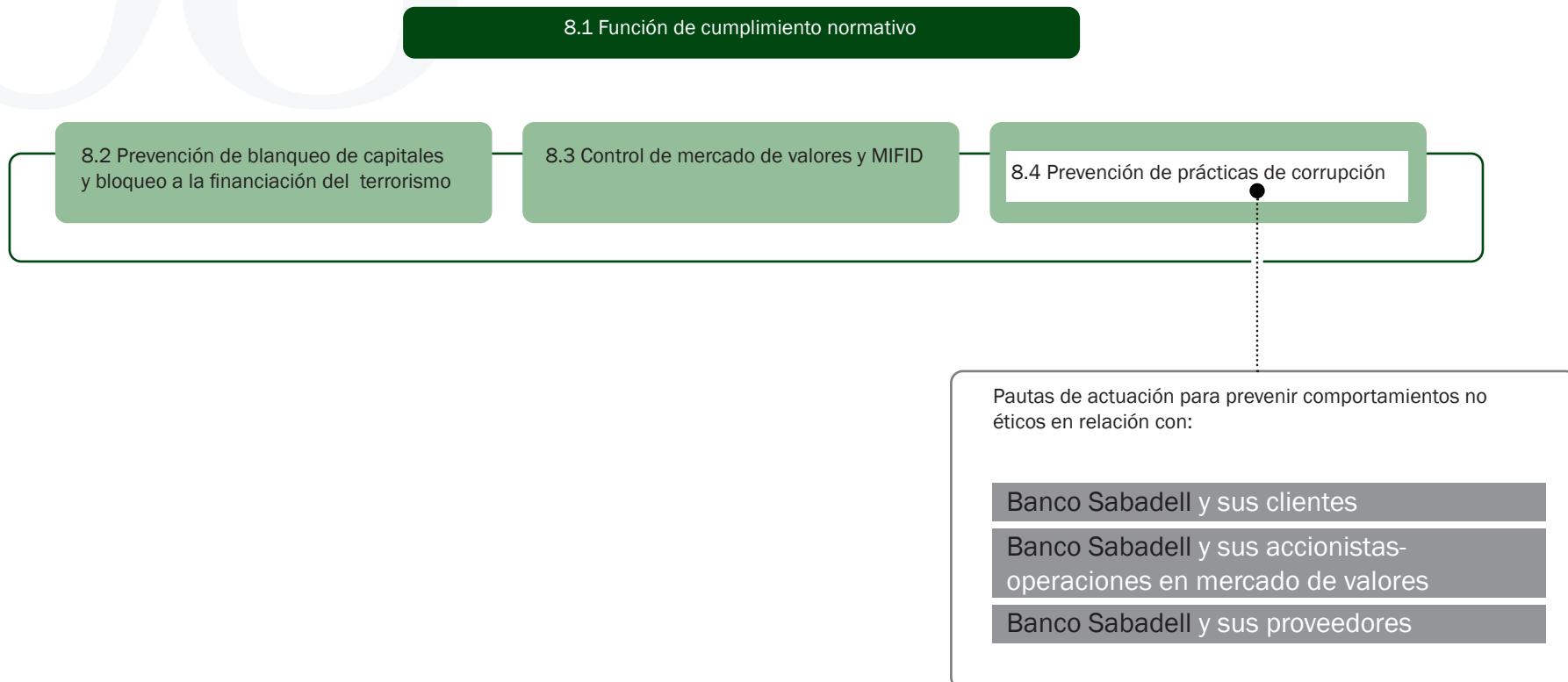
Mariano Rivera Vaquero



## Finanzas responsables y otros grupos de interés

### *Ética y responsabilidad social*

Cumplimiento estricto de todas las normas

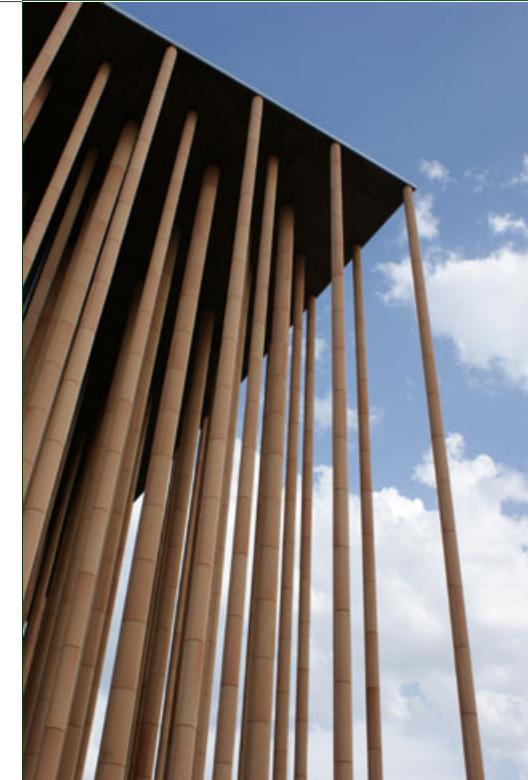


## 8.1. Función de cumplimiento normativo

La repercusión directa de los incumplimientos normativos y la pérdida de imagen ante el regulador, el mercado, los empleados, la clientela y los medios de comunicación están impulsando la necesidad e importancia de gestionar el riesgo de cumplimiento normativo, entendido como el riesgo de sanciones legales o administrativas, pérdidas financieras significativas o pérdidas de reputación por incumplimiento de leyes, regulaciones, normas internas y códigos de conducta aplicables a la actividad bancaria.

Consciente de ello, el grupo cuenta con una función de Cumplimiento Normativo con la misión de impulsar y procurar los más altos niveles de cumplimiento normativo y ético, que gestiona el riesgo de cumplimiento normativo para minimizar la posibilidad de que éste se produzca, y asegurar que los incumplimientos que puedan producirse sean identificados, reportados y solucionados con agilidad.

Con el objetivo de llevar a cabo dicha misión, el grupo ha optado por un modelo de cumplimiento normativo centralizado en la matriz con descentralización de funciones en las filiales y oficinas del exterior. Es un modelo flexible, focalizado en el riesgo (*risk focus approach*), que se adapta ágilmente a la estrategia del grupo en cada momento y que aprovecha las sinergias, especialmente en aquellos aspectos con impactos complejos y globales que requieren de desarrollos tecnológicos y que tiene como reto principal la homogeneización de los niveles de control de cumplimiento normativo en el grupo a través del establecimiento de unos estándares mínimos de obligado cumplimiento, con independencia de la actividad o el país en el que el grupo desarrolla la actividad.



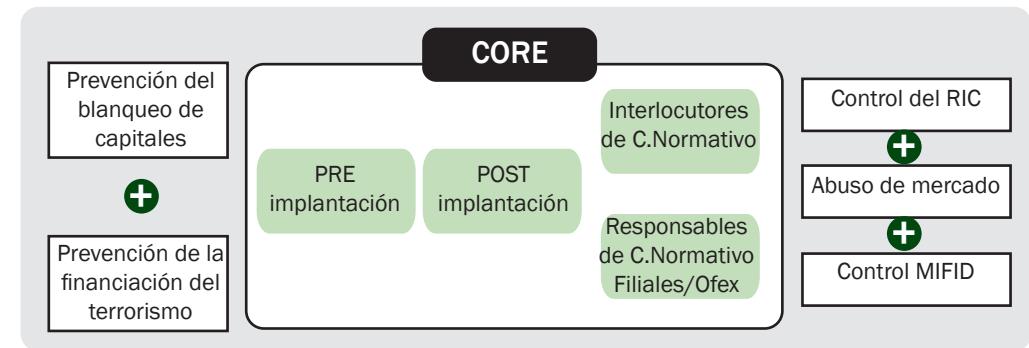
Marc Lopez Llopert



Este modelo se potencia e impulsa a través de dos elementos principales:

- Un sistema de dependencia matricial de los responsables de cumplimiento normativo ubicados en cada una de las filiales y oficinas del exterior (con dependencia funcional de la unidad central de Cumplimiento Normativo y jerárquica del director de la filial/oficina del exterior) que reportan periódicamente a la unidad central y aseguran el cumplimiento de la legislación vigente, en todos los países y actividades en los que opera.
- Una unidad central robusta que da servicios a todo el grupo y que está evolucionando desde un modelo orientado a la gestión de riesgos específicos hacia un modelo de gestión global del riesgo de cumplimiento normativo. En este modelo, los procesos principales (core) son la distribución y control de implantación de las nuevas normativas aplicables al grupo, y el control focalizado en el riesgo del correcto cumplimiento de las normativas ya implantadas. Esta metodología risk focus approach clasifica las normativas en función de los riesgos de cumplimiento normativo y reputacional asociados y establece el nivel de rigurosidad y el programa control a ejecutar por Cumplimiento Normativo en cada caso. La prevención del blanqueo de capitales, la prevención y el bloqueo a la financiación del terrorismo, el abuso de mercado, el reglamento interno de conducta y MIFID, por ejemplo, están catalogados como de alto riesgo y, por tanto, requieren de control directo e integral de Cumplimiento Normativo. Respecto al resto de normativas, el programa de control se articulará mediante una combinación de controles directos (vía muestras) e indirectos a través de indicadores de seguimiento de cada uno de los riesgos.

### MODELO ORIENTADO A LA GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO



El grupo utiliza una metodología específica para seguir avanzando en el cumplimiento normativo que gira a través de cuatro ejes principales:

- Tecnología para integrar el cumplimiento normativo en los procesos operativos del grupo y conseguir máximos niveles de implantación y alcanzar un alto nivel de ajuste a la legislación vigente.
- Formación/información continuada a las personas afectadas a través de un plan de formación anual ajustado a las necesidades de cada momento y de cada colectivo con el objetivo de sensibilizar, enfatizar y aclarar conceptos en aquellos ámbitos más sensibles o de especial riesgo.
- Procedimientos claros de actuación, vitales para que las personas afectadas sepan cómo proceder en cada caso y para las dudas o casos especiales.
- Canales de comunicación eficientes.

## 8.2. Prevención del blanqueo de capitales y prevención y bloqueo a la financiación del terrorismo

El grupo Banco Sabadell tiene una política definida y un riguroso procedimiento de identificación, aceptación y conocimiento de sus clientes para evitar que sea utilizado para actividades de blanqueo de capitales o vinculadas a la financiación del terrorismo.

El grupo dispone de un órgano de control interno y comunicación, presidido por el interventor general, que vela por el cumplimiento de la Ley de prevención del blanqueo y la Ley del bloqueo a la financiación del terrorismo en el grupo, donde están representadas todas las sociedades del grupo que son sujetos obligados así como las áreas de especial riesgo del banco.

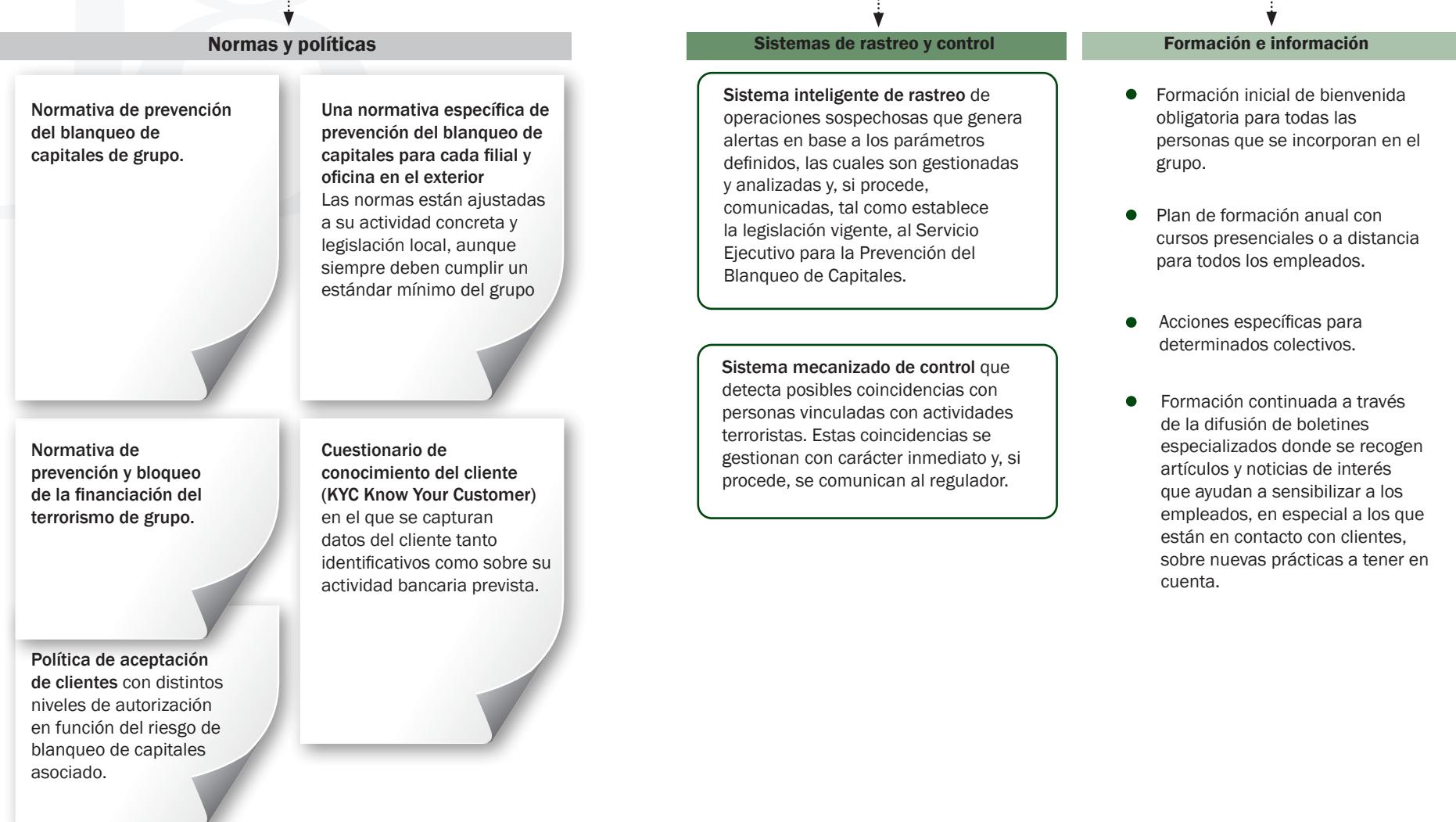
Respecto a la infraestructura de control, se dispone de:

- Una normativa de prevención del blanqueo de capitales de grupo y una específica para cada filial que sea sujeto obligado según la ley española, así como las filiales y oficinas en el exterior. Estas normativas están ajustadas a su actividad concreta y a la legislación local, aunque siempre deben cumplir con el estándar mínimo del grupo.
- Una normativa de bloqueo a la financiación del terrorismo de grupo.
- Un cuestionario de conocimiento del cliente (KYC - Know Your Customer) en el que se capturan datos del cliente tanto identificativos como sobre su actividad bancaria prevista.
- Una política de aceptación de clientes con distintos niveles de autorización en función del riesgo de blanqueo de capitales asociado.
- Un sistema inteligente de rastreo de operaciones sospechosas que genera alertas en base a los parámetros definidos, las cuales son gestionadas y analizadas y, si procede, comunicadas, tal como establece la legislación vigente, al Servicio Ejecutivo para la Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Un sistema mecanizado de control que detecta posibles coincidencias con personas vinculadas con actividades terroristas. Estas coincidencias se gestionan con carácter inmediato y, si procede, se comunican al regulador.
- El grupo dispone de una política de formación dirigida a todos los empleados que detalla las diversas líneas de actuación en este sentido, desde la formación de bienvenida obligatoria para todas las personas que se incorporan en el grupo hasta un plan de formación anual con cursos presenciales o a distancia para todos los empleados, así como acciones específicas para determinados colectivos. Además, periódicamente se difunden boletines especializados donde se recogen artículos y noticias de interés que ayudan a sensibilizar a los empleados, en especial a los que están en contacto con clientes, sobre nuevas prácticas a tener en cuenta.
- Un informe anual realizado por un experto externo en el que se evalúan los procedimientos y sistemas de control implantados.

## Normas, sistemas y formación para la prevención del blanqueo de capitales y prevención y bloqueo a la financiación del terrorismo

### Órgano de Control Interno y Comunicación (OCIC) Presidido por el interventor general

La Dirección de Cumplimiento Normativo es el brazo operativo del Comité que actúa por delegación expresa, gestionando y controlando directamente los riesgos de cumplimiento asociados



## 8.3 Control del mercado de valores y MIFID

El grupo Banco Sabadell está comprometido con la obligación de salvaguarda de la integridad de los mercados, dado que presta todo tipo de servicios relacionados con operaciones en los mercados de valores y que cotiza en la bolsa española. El grupo, de acuerdo con la normativa aplicable, asume el compromiso de velar por la transparencia de los mercados, la correcta formación de sus precios y la protección del inversor mediante la implantación de procedimientos de actuación, el desarrollo de aplicativos informáticos de gestión y control e impartiendo cursos de formación a las personas afectadas.

El Comité de Ética Corporativa, presidido por el interventor general, es el órgano de control y seguimiento que vela por el cumplimiento en el grupo de las normas de conducta del mercado de valores y del código general de conducta. La Dirección de Cumplimiento Normativo es el brazo operativo de este comité, que actúa por delegación expresa, gestionando y controlando directamente los riesgos de cumplimiento asociados.

El grupo dispone de:

- Un reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores aprobado por el Consejo de Administración que pretende facilitar, a las personas afectadas, el conocimiento y la aplicación de las normas de conducta sobre mercados de valores. En él se desarrollan conceptos como información privilegiada, manipulación de precios, áreas separadas o conflictos de interés estableciendo directrices generales sobre cómo proceder y el canal de comunicación a utilizar. Se dispone de una herramienta que facilita la comunicación y la detección de posibles incumplimientos.
- Una política de conflictos de interés con la que se identifican los distintos tipos de conflicto en que se puede incurrir así como el procedimiento de prevención, gestión y comunicación de los mismos.
- Procedimientos y herramientas para la detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado (manipulación de precios o información privilegiada). Estas operaciones son analizadas y, si procede, se comunican de acuerdo con la legislación vigente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Desarrollo de las correspondientes normativas internas de gestión de la información privilegiada y de comunicación de operaciones sospechosas.
- Programa de control para vigilar el correcto ajuste del grupo a los requerimientos de protección al inversor incluidos en la Ley del mercado de valores como transposición a la legislación española de la Directiva MIFID.
- Implantación de la política de ejecución y gestión de órdenes, la política de externalización y la política de salvaguarda de instrumentos financieros.
- Establecimiento de los procedimientos necesarios para asegurar la obtención de los tests de conveniencia/ideoneidad para establecer una correcta clasificación del cliente y asegurar una inversión correcta de acuerdo con su perfil de inversión.
- Política de formación continuada en MIFID y normas de conducta del mercado de valores.

## Normas, sistemas y formación del control del mercado de valores y MIFID

### Comité de Ética Corporativa

Presidido por el Interventor General. Órgano de Control y Seguimiento

La Dirección de Cumplimiento Normativo es el brazo operativo del Comité que actúa por delegación expresa, gestionando y controlando directamente los riesgos de cumplimiento asociados

### Normas y políticas

**Reglamento interno de conducta (RIC)** en el ámbito de mercado de valores aprobado por el Consejo de Administración. Pretende facilitar, a las personas afectadas, el conocimiento y aplicación de las normas de conducta sobre mercado de valores.

Se desarrollan conceptos como información privilegiada, manipulación de precios, áreas separadas o conflictos de interés estableciendo directrices generales sobre cómo proceder y el canal de comunicación a utilizar.

**Política de conflictos de interés** con la que se identifican los distintos tipos de conflicto en que se puede incurrir así como el procedimiento de prevención, gestión y comunicación de los mismos.

### Código de conducta

### Políticas MIFID

### Procedimientos para el control de abuso del mercado

### Procedimientos y herramientas

**Sistema Interactivo para la gestión del RIC.** Canal de comunicación con las personas adheridas al Reglamento y sistema de detección de los posibles incumplimientos.

**Procedimientos y herramientas para la detección, análisis y comunicación, si procede, de operaciones sospechosas de abuso de mercado** (manipulación de precios o información privilegiada)

**Programa de control** para asegurar el correcto ajuste del grupo a los requerimientos de protección al inversor incluidos en la Ley de mercado de Valores como transposición a la legislación española de la Directiva MIFID

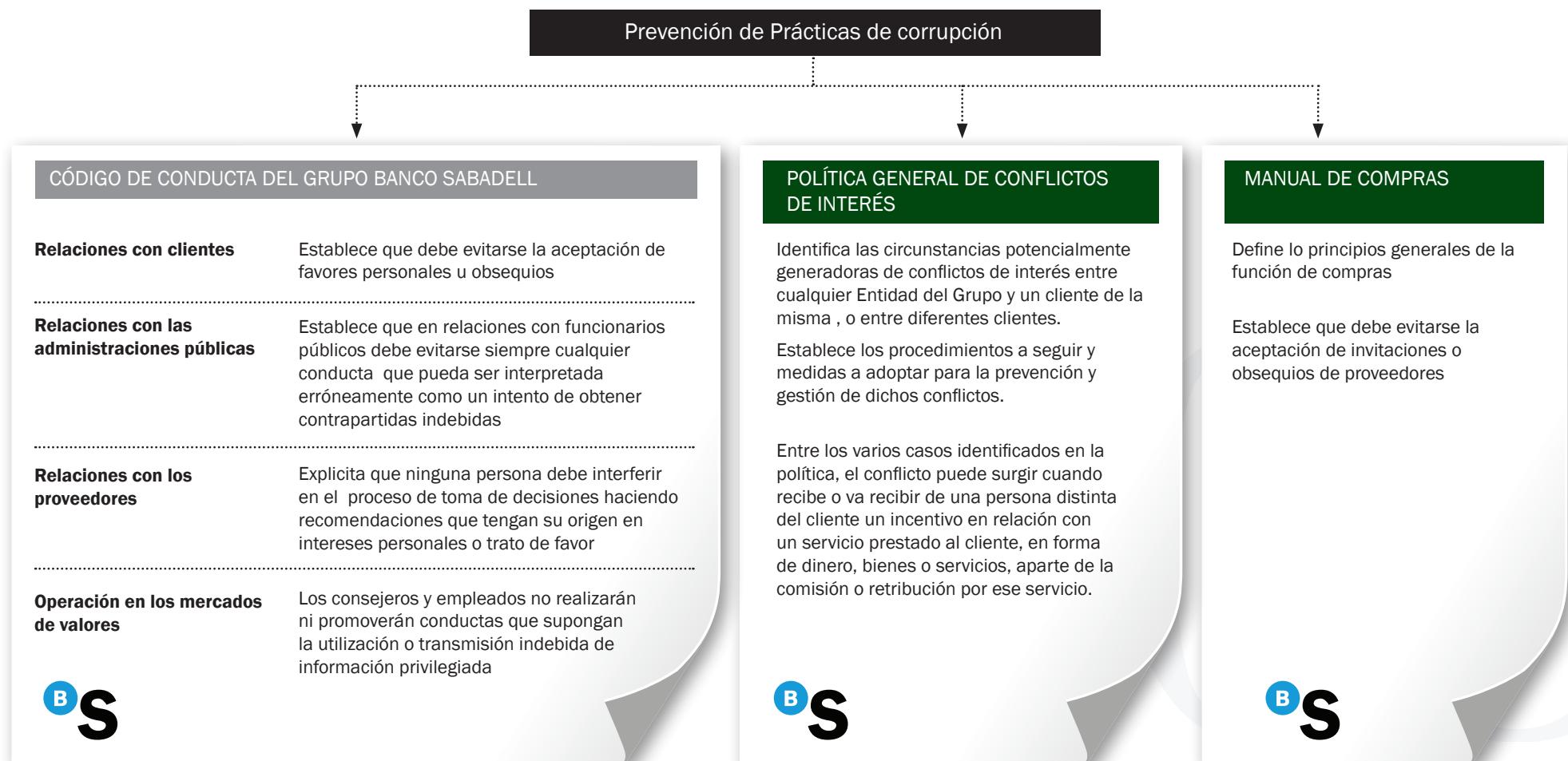
### Formación e información

- Política de formación continuada en normas de conducta de mercado de valores y MIFID con el objetivo de sensibilizar a los empleados del grupo de la importancia de cumplir con los requisitos que la legislación sobre mercado de valores establece.

## 8.4 Prevención de prácticas de corrupción

En el Código de conducta de Banco Sabadell se establecen pautas de actuación para prevenir comportamientos corruptos. El Comité de Ética Corporativa es el órgano responsable del cumplimiento del Código de conducta y de atender las consultas, inquietudes y conflictos que puedan surgir en relación con el cumplimiento de los preceptos del mismo.

Todo ello se complementa con normas específicas que regulan todas las actividades más expuestas a estos riesgos, articulando sistemas operativos y de control que evitan situaciones no deseadas.



09

---

# Información adicional

## 9. Información adicional

### Proceso de elaboración de la Memoria de RSC

#### Alcance de la Memoria

Los contenidos de esta Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008. La publicación de este documento se inició en el año 2003 y desde entonces se distribuye conjuntamente con el Informe anual de gestión y el Informe anual de Gobierno Corporativo y es accesible a través de la web corporativa de Banco Sabadell ([www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com)).

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

#### Materialidad

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

#### Participación de los grupos de interés

Banco Sabadell tiene muy presentes a los grupos de interés en la definición de contenidos de la Memoria.

En el primer capítulo de la Memoria, que define el perfil de la entidad, se incluye un apartado donde se explica el proceso de reflexión que fue llevado a cabo para identificar la misión, la visión, los valores y los distintos grupos de interés significativos para la compañía y los canales de diálogo para conocer las necesidades de cada uno de ellos y desarrollar las soluciones de mejora para poder satisfacer en mayor grado las expectativas de todas las partes.

La Memoria dedica un capítulo a cada uno de los grupos de interés, en el que se procura explicar cómo la organización da respuesta a las expectativas e intereses de cada uno de ellos, buscando siempre el equilibrio entre todas las partes.

Se ha incluido un mapa de relación con otros grupos de interés para representar gráficamente la sinergia entre los programas de responsabilidad social.

Cada año se tienen en cuenta las sugerencias de los grupos de interés recibidas mediante los diferentes canales de comunicación, de las agencias de rating, de la Red española del Pacto mundial y del GRI para mejorar tanto los contenidos como el formato de la Memoria.

Este año, con el objetivo de implicar a los empleados en la elaboración de la Memoria, dar a conocer los programas de responsabilidad social a toda la plantilla y provocar el debate sobre aspectos de mejora, se ha organizado un concurso de fotografía para ilustrar los temas desarrollados en cada capítulo. Las fotografías publicadas en este informe fueron seleccionadas y premiadas por un jurado.

#### Contexto de sostenibilidad

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

#### Principio de exhaustividad

Finalmente, cumpliendo con el principio de exhaustividad, se ha procurado también que el alcance, la cobertura y el período de la Memoria sean óptimos para reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos derivados de la actividad de la organización durante el año 2008.

La información presentada en este informe cubre la actividad financiera de todo el grupo Banco Sabadell y, en los casos en que excepcionalmente la cobertura sea parcial, ésta se indica explícitamente.

## Verificación externa

Para asegurar la veracidad de la información publicada en esta Memoria, se ha contado con la colaboración de la Dirección de Auditoría Interna de Banco Sabadell, que dispone de un plan de auditoría para todos los procesos del banco.

Asimismo, hemos contado con una verificación por parte de una empresa certificadora externa (Bureau Veritas Certification). La verificación ha tenido en cuenta tanto la veracidad de los contenidos de la Memoria como la materialidad y relevancia de la información publicada y la adecuación a la nueva guía G3 de GRI. La auditoría ha contado con dos jornadas de verificación *in situ*, en las mismas oficinas del banco. El informe de verificación está disponible para todas las personas interesadas y puede solicitarse enviando un correo electrónico a [rsc@bancsabadell.com](mailto:rsc@bancsabadell.com).



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

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

\* Suplementos sectoriales en versión final.

A+

Banco Sabadell

✓

Revisado por Bureau veritas

✓

Revisado por GRI



## Códigos, políticas y normas internas en relación con los grupos de interés

| Banco Sabadell y sus accionistas | Código de conducta, políticas, reglamentos y protocolos                                     | Aspectos clave                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Disponibilidad  |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                  | Código de conducta                                                                          | Determina los principios éticos que deben presidir las relaciones con los accionistas.                                                                                                                                                                                                                                                      | Web corporativa |
|                                  | Reglamento interno de conducta del grupo Banco Sabadell en el ámbito del mercado de valores | Somete a obligaciones especiales a los administradores y empleados cuya labor está relacionada con el mercado de valores para evitar conductas que supongan utilización o transmisión de la información privilegiada y dar prioridad a los legítimos intereses de los clientes.                                                             | Web corporativa |
|                                  | Política de accionistas e inversores                                                        | Transparencia informativa a los accionistas, política de retribución del capital, política de estricto cumplimiento con las regulaciones.                                                                                                                                                                                                   | Web corporativa |
|                                  | Estatutos de Banco Sabadell                                                                 | Objeto del banco, derechos de los accionistas y reglas por las que se rige la sociedad. Régimen y administración de la Junta General de Accionistas y Consejo de Administración.                                                                                                                                                            | Web corporativa |
|                                  | Reglamento de la Junta General de Accionistas                                               | En relación con la Junta:<br>Finalidad, competencia, convocatoria, publicidad de la convocatoria, propuestas de acuerdo de los accionistas, derechos de asistencia y representación, votaciones, actas...<br>Derecho de representación en la Junta y ejercicio del derecho de información.<br>Existen dos documentos separados al respecto. | Web corporativa |
|                                  | Reglamento del Consejo de Administración                                                    | Finalidad, misión, composición, estructura, retribución, deberes y relaciones del Consejo de Administración.                                                                                                                                                                                                                                | Web corporativa |
|                                  | Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control                                            | Objeto, competencias, funciones, sujeto de las actividades, composición, designación y cese de los miembros, funcionamiento, relaciones, facultades y obligaciones.                                                                                                                                                                         | Web corporativa |

| Banco Sabadell y la sociedad     | Código de conducta, políticas, reglamentos y protocolos                                                                                                                            | Aspectos clave | Disponibilidad                     |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------|
|                                  |                                                                                                                                                                                    |                |                                    |
| Política de acción social        | Compromiso de colaboración de Banco Sabadell con el desarrollo social general<br>Intención social y cultural de los proyectos<br>Actuaciones en los ámbitos sociales y culturales. |                | Web corporativa                    |
| Manual de patrocinio y mecenazgo | Define los criterios de actuación y procedimiento de la aprobación y de negación de los proyectos.                                                                                 |                | Intranet corporativa (uso interno) |



| Banco Sabadell y sus clientes | Código de conducta, políticas, reglamentos y protocolos                                    | Aspectos clave                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Disponibilidad                                                         |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                               | Código de conducta                                                                         | Determina los principios éticos que deben presidir las relaciones con nuestros clientes.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Web corporativa                                                        |
|                               | Política de cliente                                                                        | Utilización de un lenguaje claro y concreto en procesos de venta y promoción de productos y servicios y en documentos contractuales.<br>Compromiso de no discriminación.<br>Relación basada sobre principios de transparencia, honestidad y fiabilidad.                                                                                                    | Web corporativa                                                        |
|                               | Política de calidad                                                                        | Incrementar propuesta de valor a través de productos y servicios libres de coste de no calidad.                                                                                                                                                                                                                                                            | Intranet corporativa (uso interno)                                     |
|                               | Reglamento para la defensa de los clientes y usuarios financieros del grupo Banco Sabadell | Garantiza la defensa de los clientes y usuarios del grupo Banco Sabadell<br>Regula el funcionamiento del:<br>-Servicio de Atención al Cliente ( SAC)<br>-Defensor del Cliente y Partícipe (Defensor)                                                                                                                                                       | Web de cada una de las marcas y a petición del cliente en las oficinas |
|                               | Protocolo de relación con el cliente                                                       | Recoge los principios sobre la forma en que queremos relacionarnos con los clientes.                                                                                                                                                                                                                                                                       | Intranet corporativa (uso interno)                                     |
|                               | Decálogo de buen servicio                                                                  | Establece los principios relativos a los criterios de servicio que se presta al cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Intranet corporativa (uso interno)                                     |
|                               | Protocolo de relación con el cliente interno                                               | Complementario al protocolo de relación con el cliente externo.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Intranet corporativa (uso interno)                                     |
|                               | Manual de calidad                                                                          | Documento que recoge los requisitos de la ISO 9001:2000.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Intranet corporativa (uso interno)                                     |
|                               | Código ético del Manual de estilo de comunicación del grupo                                | Principios éticos que rigen la comunicación publicitaria en el grupo y los contenidos de los anuncios.<br>Se refiere a las legislaciones vigentes en este campo:<br>Directiva del Consejo de Europa 84/450/CEE en materia de publicidad.<br>Régimen básico de la publicidad en España, Ley 34/1988.<br>Normativas de las diferentes comunidades autónomas. | Intranet corporativa (uso interno)                                     |

| Banco Sabadell y sus empleados | Código de conducta, políticas, reglamentos y protocolos | Aspectos clave                                                                                                                                                                               | Disponibilidad                                                                               |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | Código de conducta                                      | Determina los principios éticos que deben presidir las relaciones con las personas.                                                                                                          | Web corporativa                                                                              |
|                                | Política de recursos humanos                            | Estilo de dirección coherente con los valores del grupo. Política de prevención activa de riesgos laborales.<br>Potenciar la formación continua. Conciliación de la vida laboral y familiar. | Web corporativa                                                                              |
|                                | Plan de igualdad                                        | Se está trabajando de manera conjunta con los sindicatos en su aprobación.<br>Difundir una cultura común en materia de prevención de riesgos laborales.                                      | En fase de borrador. De uso exclusivo de la comisión para la igualdad entre hombre y mujeres |
|                                | Plan de prevención de riesgos laborales                 | Los puntos más destacados de este acuerdo son los incrementos y mejoras salariales y una serie de mejoras en materia de igualdad y conciliación de la vida familiar y laboral.               | Intranet corporativa (uso interno)                                                           |
|                                | XXI Convenio Colectivo de Banca                         | Tiene como objetivo mejorar los vínculos de los empleados con la empresa.                                                                                                                    | Intranet corporativa (uso interno)                                                           |
|                                | Plan director de comunicación interna                   |                                                                                                                                                                                              | Intranet corporativa (uso interno)                                                           |

| Banco Sabadell y sus proveedores | Código de conducta, políticas, reglamentos y protocolos | Aspectos clave                                                                                                                                                                                         | Disponibilidad                     |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                  | Código de conducta                                      | Determina los principios éticos que deben presidir las relaciones con los proveedores.                                                                                                                 | Web corporativa                    |
|                                  | Código de conducta de proveedores                       | Determina los principios éticos que deben respetar los proveedores de Banco Sabadell.                                                                                                                  | En fase de aprobación              |
|                                  | Política de proveedores                                 | Las relaciones con los proveedores tienen que perseguir el beneficio mutuo, evitando el oportunismo y la exclusividad de compra siempre dentro de la legislación vigente de defensa de la competencia. | Web corporativa                    |
|                                  | Manual de compras                                       | Manual que define los diferentes aspectos del proceso de contratación.                                                                                                                                 | Intranet corporativa (uso interno) |

| Banco Sabadell y el medio ambiente | Código de conducta, políticas, reglamentos y protocolos                                                    | Aspectos clave                                                                                                                                            | Disponibilidad                     |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                    | Código de conducta                                                                                         | Determina los principios éticos que deben presidir las relaciones con el entorno y la responsabilidad social corporativa.                                 | Web corporativa                    |
|                                    | Política de medio ambiente                                                                                 | Minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de los procesos, las instalaciones y los servicios producto de la actividad de Banco Sabadell. | Web corporativa                    |
|                                    | Manual del sistema de gestión del medio ambiente                                                           | Describe todos los aspectos relacionados con el sistema de gestión del medio ambiente del grupo Banco Sabadell.                                           | Intranet corporativa (uso interno) |
|                                    | Protocolo de buenas prácticas ambientales en tareas administrativas                                        | Describe la operativa a seguir en las tareas administrativas para que se ejecuten con respecto hacia el medio ambiente.                                   |                                    |
|                                    | Procedimiento de identificación de los requisitos legales y otros requisitos y evaluación del cumplimiento | Establece la sistemática para la identificación, el mantenimiento y el registro de los requisitos aplicables y la evaluación de su cumplimiento.          |                                    |
|                                    | Protocolo de control operacional del sistema de gestión ambiental                                          | Procedimiento que asegura que los elementos del SGMA se realizan en condiciones controladas según los requisitos aplicables.                              |                                    |
|                                    | Plan de emergencias ambientales                                                                            | Describe la actuación a seguir ante situaciones de emergencia ambiental.                                                                                  |                                    |
|                                    | Protocolo de realización de comunicaciones en relación al sistema de gestión ambiental                     | Establece la sistemática a seguir para la comunicación interna y externa en temas ambientales.                                                            |                                    |

| Finanzas Responsables | Código de conducta, políticas, reglamentos y protocolos                                               | Aspectos clave                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Disponibilidad                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                       | Código de conducta                                                                                    | Establece las pautas de actuación para evitar prácticas de corrupción en relación con clientes, funcionarios públicos y proveedores en las operaciones en los mercados de valores.                                                                                                                                   | Web corporativa                    |
|                       | Reglamento interno de conducta en el ámbito de mercado de valores                                     | Pretende facilitar el conocimiento y la aplicación de las normas de conducta sobre mercado de valores.<br><br>Se desarrollan conceptos como información privilegiada, manipulación de precios y conflictos de interés estableciendo directrices generales sobre cómo proceder y el canal de comunicación a utilizar. | Web corporativa                    |
|                       | Declaración general sobre las políticas de prevención del blanqueo de capitales                       | Detalla los principales elementos de la política de prevención del blanqueo de capitales y bloqueo de la financiación del terrorismo: identificación y conocimiento de los clientes, órgano de control, procedimientos internos etc.                                                                                 | Web corporativa                    |
|                       | Normativa de prevención del blanqueo de capitales del grupo                                           | Normativa legal de referencia, política de aceptación de clientes, órgano de control.                                                                                                                                                                                                                                | Intranet corporativa (uso interno) |
|                       | Normas específicas de prevención del blanqueo de capitales para cada filial y oficinas en el exterior | Normativa legal de referencia, política de aceptación de clientes, órgano de control.                                                                                                                                                                                                                                | Intranet corporativa (uso interno) |
|                       | Política y procedimientos para la prevención de la financiación del terrorismo                        | Identificación de las personas y entidades vinculadas a grupos u organizaciones terroristas, procedimiento de actuación, órgano de control.                                                                                                                                                                          | Intranet corporativa (uso interno) |
|                       | Políticas de aceptación de clientes                                                                   | Establece distintos niveles de autorización en función del riesgo de blanqueo de capitales asociado.                                                                                                                                                                                                                 | Intranet corporativa (uso interno) |
|                       | Política general de conflictos de interés                                                             | Se identifican los distintos tipos de conflictos que pueden ocurrir así como el procedimiento de prevención, gestión y comunicación de los mismos.                                                                                                                                                                   | Intranet corporativa (uso interno) |
|                       | Cuestionario de conocimiento de clientes (KYC - Know Your Customer )                                  | Se capturan los datos del cliente tanto identificativos como sobre su actividad bancaria prevista.                                                                                                                                                                                                                   | Web corporativa                    |
|                       | Procedimientos MiFID                                                                                  | Procedimiento de registro, clasificación e información a clientes sobre productos MiFID.                                                                                                                                                                                                                             | Intranet corporativa (uso interno) |

## Indicadores de sostenibilidad

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

| Aspecto                       | Indicador                                                           | Unidad de medida | GRI G3             | 2008          | 2007          | 2006          |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| Accesibilidad                 | Audiencia media en los actos realizados a través de webcasting      | conexiones/año   | 4.7,4.10           | 301           | 109           | 65            |
|                               | Número de accionistas adheridos al BS Cuenta Accionista             | número           | 4.7,4.10           | 23.597        | 23.223        | 21.832        |
| Canales de comunicación       | Número de analistas que cubren la acción del banco                  | número           | 4.7,4.10, 2.8      | 30            | 29            | 30            |
|                               | Número de ciudades en las que se han realizado visitas a inversores | número           | 4.7,4.10, 2.8      | 12            | 12            | 16            |
|                               | Número total de visitas a inversores                                | número           | 4.7,4.10, 2.8      | 382           | 292           | 328           |
| Estructura del capital social | Acciones                                                            | número           | 4.1, 4.7,4.10, 2.8 | 1.200.000.000 | 1.224.013.680 | 1.224.013.680 |
|                               | Accionistas                                                         | número           | 4.1, 4.7,4.10, 2.8 | 88.289        | 80.669        | 67.633        |
|                               | Accionistas privados                                                | %                | 4.1, 4.7,4.10, 2.8 | 57,6          | 57,2          | 55,3          |
|                               | Inversores institucionales                                          | %                | 4.1, 4.7,4.10, 2.8 | 42,4          | 42,8          | 44,7          |
| Accionistas                   | Beneficio atribuido al grupo por acción                             | EUR              | 4.7,4.10, 2.8      | 0,56          | 0,64          | 0,41          |
|                               | Dividendo por acción                                                | EUR              | 4.7,4.10, 2.8      | 0,28          | 0,28          | 0,21          |
|                               | Eficiencia (gastos gen. de admin. sobre margen bruto)               | %                | SOC2, EC1          | 43,97         | 47,00         |               |
|                               | Ratio BIS                                                           | %                | SOC2, EC1          | 9,78          | 10,87         | 11,42         |
|                               | Ratio de cobertura de morosos                                       | %                | SOC2, EC1          | 106,93        | 394,29        | 466,56        |
|                               | Ratio de morosidad                                                  | %                | SOC2, EC1          | 2,35          | 0,47          | 0,39          |
|                               | Rentabilidad por dividendo                                          | %                | 4.7,4.10, 2.8      | 5,77          | 3,78          | 2,45          |
|                               | Rentabilidad sobre ATM (ROA)                                        | %                | SOC2, EC1          | 0,85          | 1,08          | 1,48          |
|                               | Rentabilidad sobre RRPP (ROE)                                       | %                | SOC2, EC1          | 16,16         | 20,4          | 28,1          |
|                               | Tier I                                                              | %                | SOC2, EC1          | 7,28          | 7,22          | 7,33          |
| Solvencia                     | Valor de cotización de la acción                                    | EUR              | 4.7,4.10, 2.8      | 4,85          | 7,41          | 8,48          |
|                               | Valor máximo de cotización de la acción                             | EUR              | 4.7,4.10, 2.8      | 7,39          | 9,50          | 8,54          |
|                               | Valor mínimo de cotización de la acción                             | EUR              | 4.7,4.10, 2.8      | 4,6           | 6,38          | 5,51          |
| Transparencia                 | Accionistas que utilizaron la delegación de voto electrónica        | número           | 4.7,4.10, 2.8      | 78            | 132           | 810           |
|                               | Capital representado en las juntas, en representación               | %                | 4.4                | 66,63         | 64,9          | 53,1          |
|                               | Capital representado en las juntas, en total                        | %                | 4.4                | 70,68         | 74,7          | 73,2          |
|                               | Capital representado en las juntas, presencia física                | %                | 4.4                | 4,05          | 9,9           | 20,1          |

| Aspecto              | Indicador                                                                                                           | Unidad de medida         | GRI G3    | 2008         | 2007          | 2006          |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------|---------------|
| Sociedad             | Importe donado a ONG a través de los BS Puntos                                                                      | EUR                      | SOC1      | 50.307,88    | 53.158        | 50.122        |
|                      | Cesión de comisión de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV                                                         | %                        | AM3       | 0,60         | 0,60          | 0,60          |
|                      | Cesión de comisión de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV                                                         | EUR                      | AM3       | 89.934,97    | 93.376,24     | 97.243,76     |
|                      | Cesión de comisión de gestión a ONG del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad                                           | %                        | AM3       | 0,35         | 0,35          | 0,35          |
|                      | Cesión de Comision de gestion a ONG del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad                                           | EUR                      | AM3       | 199.028,68   | 190.488,81    | 40.722        |
|                      | Número de partícipes de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV                                                       | número                   | AM3       | 101          | 104           | 112           |
|                      | Número de partícipes del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad                                                          | número al cierre del año | AM3       | 205          | 567           | 1.182         |
|                      | Patrimonio de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV                                                                 | EUR                      | AM3       | 8.885.941,65 | 14.658.145,99 | 16.647.951,50 |
|                      | Patrimonio del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad                                                                    | en EUR a cierre del año  | AM3       | 4.311.142,37 | 25.238.116,82 | 83.665.149,61 |
|                      | Patrimonio Plan de Pensiones Ético y Solidario                                                                      | EUR                      | AM3       | 3.886.934    | 4.612.921     | 4.312.380     |
| Producto responsable | Número de planes del Plan de Pensiones Ético y Solidario                                                            |                          | AM3       | 749          | 764           | 748           |
|                      | Cesión de comisión de gestión a proyectos de desarrollo y ayuda humanitaria del Plan de Pensiones Ético y Solidario | EUR                      | AM3       | 21.696,65    | 12.674,91     | 12.000        |
| Acción social        | Aportaciones destinadas a acción social por ámbito                                                                  | %                        | S01, SOC1 | gráfico      |               |               |
|                      | Importe destinado a acción social                                                                                   | EUR                      | S01, SOC1 | 3.867.999    | 3.957.758     | 3.213.381     |

| Aspecto              | Indicador                                                               | Unidad de medida | GRI G3     | 2008      | 2007      | 2006    |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|-----------|-----------|---------|
| Accesibilidad        | Accesos a páginas por Internet                                          | en millones      | EN18, EN26 | 490       | 445       | 354     |
|                      | Nivel de accesibilidad de banca telefónica                              | %                | EN18, EN26 | 87,32%    | 92,53%    | 92%     |
|                      | Número de clientes que disponen de correspondencia virtual              | en miles         | EN18, EN26 | 100       | 94        | 78      |
|                      | Número de clientes que disponen de mensajería mediante SMS (BS Móvil)   | número           | EN18, EN26 | 213.504   | 190.730   | 100.292 |
|                      | Número de contratos de empresas                                         | número           | EN18, EN26 | 181.943   | 166.595   | 129.380 |
|                      | Número de contratos de particulares                                     | número           | EN18, EN26 | 775.860   | 713.703   | 626.954 |
|                      | Número de correos electrónicos gestionados                              | en miles         | EN18, EN26 | 83        | 102       | 111     |
|                      | Número de documentos visualizados en la Web de cliente                  | en miles         | EN18, EN26 | 10.539    | 8.875     | 6.133   |
|                      | Número de llamadas atendidas vía telefónica                             | en miles         | EN18, EN26 | 755       | 761       | 702     |
|                      | Número de mensajes telemáticos emitidas a clientes a través de BS Móvil | en miles         | EN18, EN26 | 4.304     | 3.602     | 1.115   |
|                      | Número de operaciones de empresas                                       | en miles         | EN18, EN26 | 54.547    | 52.521    | 49.765  |
|                      | Número de operaciones de particulares                                   | en miles         | EN18, EN26 | 1.726     | 1.588     | 1.606   |
|                      | Número de operaciones o procesos disponibles en la web de clientes      | número           | EN18, EN26 | 522       | 497       | 470     |
|                      | Número de operaciones y consultas efectuadas vía telefónica             | en miles         | EN18, EN26 | 645       | 755       | 983     |
| Clientes             | Número de portales en Internet para clientes                            | número           | EN18, EN26 | 19        | 17        | 12      |
|                      | Número de transacciones realizadas por Internet                         | en millones      | EN18, EN26 | 216       | 185       | 152     |
| Satisfacción         | Clientes que siguen confiando en Banco Sabadell                         | %                | PR5        | 90%       | 90,9%     |         |
|                      | Satisfacción global de clientes con Banco Sabadell                      | 1 al 7           | PR5        | 5,78      | 5,82      | 5,87    |
|                      | Satisfacción global de clientes con el gestor                           | 1 al 7           | PR5        | 5,91      | 6,01      | 5,97    |
|                      | Satisfacción global de clientes con la oficina                          | 1 al 7           | PR5        | 5,96      | 6,00      | 5,97    |
|                      | Índice global de auditorías telefónicas                                 | 1 al 7           | PR5        | 6,41      | 6,36      | 6,39    |
|                      | Resultado global de Mystery Shopper                                     | 1 al 7           | PR5        | 6,15      | 6,09      | 6,00    |
|                      | Ranking de calidad objetiva en las redes comerciales                    | 1 al 10          | PR5        | 7,66      | 7,82      | 7,65    |
| Servicio de atención | Distribución: porcentaje de quejas                                      | %                | PR5        | 58%       | 53%       | 55%     |
|                      | Distribución: porcentaje de reclamaciones                               | %                | PR5        | 42%       | 47%       | 45%     |
|                      | Número total de quejas y reclamaciones gestionadas por el SAC           | número           | PR5        | 2.116     | 1.809     | 1.608   |
|                      | Resoluciones SAC a favor de Banco Sabadell                              | %                | PR5        | 64%       | 54%       | 51%     |
|                      | Resoluciones SAC mediante acuerdos con el cliente                       | %                | PR5        | 3%        | 5%        | 6%      |
|                      | Resoluciones SAC parcialmente favorables al cliente                     | %                | PR5        | 8%        | 11%       | 13%     |
|                      | Resoluciones SAC a favor del cliente                                    | %                | PR5        | 25%       | 30%       | 30%     |
|                      | Tiempo medio de respuesta de complejidad alta                           | días             | PR5        | 30,92     | 27,57     | 24,89   |
|                      | Tiempo medio de respuesta de complejidad baja                           | días             | PR5        | 6,73      | 6,17      | 6,08    |
|                      | Tiempo medio de respuesta de complejidad media                          | días             | PR5        | 7,95      | 11,45     | 11,12   |
| Transparencia        | Sanciones                                                               | EUR              | S08        | 12.601,01 | 69.101,21 | 0,00    |

| Aspecto               | Indicador                                                   | Unidad de medida            | GRI G3                                           | 2008          | 2007             | 2006   |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------|---------------|------------------|--------|
| Empleados/as          | Perfil de la plantilla                                      | Plantilla media equivalente | número                                           | LA1, INT7     | 10.122           | 10.191 |
|                       | Porcentaje de contratos indefinidos                         | %                           | INT2, LA1, LA2                                   | 99            | 94               | 94     |
|                       | Porcentaje de la plantilla de Banco Sabadell que promociona | %                           | LA1, LA3, INT7                                   | 13,46         | 12,27            | -      |
|                       | Creación anual de puestos de trabajo                        | número                      | LA1, INT7                                        | 313           | 227              | 227    |
|                       | Edad media de la plantilla                                  | años                        | LA1, INT7                                        | 42            | 41               | 41     |
|                       | Antigüedad media de la plantilla                            | años                        | LA1, INT7                                        | 17,6          | 17,0             | 18     |
|                       | Distribución de empleados por edad y género                 | número                      | LA1, LA3, INT1, INT2, INT7                       | tabla/gráfico | -                | -      |
|                       | Distribución de empleados por antigüedad y género           | %                           | LA1, LA3, INT1, INT2, INT7                       | tabla/gráfico | -                | -      |
|                       | Número de empleados en red nacional                         | número                      | LA1, INT7                                        | 9.631         | 9.966            | 9.933  |
|                       | Distribución de la plantilla por comunidades                | número                      | LA1, INT7                                        | tabla/gráfico | -                | -      |
|                       | Número de empleados en red exterior                         | número                      | LA1, INT7                                        | 298           | 271              | 136    |
|                       | Distribución de personas en la red internacional            | número                      | LA1, INT7                                        | tabla/gráfico | -                | -      |
| Relaciones laborales  | Bajas por despido                                           | %                           | LA1, LA2                                         | 0,34          | 0,34             | 0,24   |
|                       | Bajas por finalización de contrato                          | %                           | LA1, LA2                                         | 0,51          | 1,26             | 0,83   |
|                       | Bajas por prejubilación y jubilación                        | %                           | LA1, LA2                                         | 0,04          | 0,28             | -      |
|                       | Porcentaje de bajas totales                                 | %                           | LA1, LA2                                         | 3,19          | 5,20             | 3,90   |
|                       | Bajas totales                                               | número                      | LA1, LA2                                         | 307           | 530              | -      |
|                       | Bajas voluntarias                                           | %                           | LA1, LA2                                         | 2,29          | 3,32             | 2,82   |
| Selección y promoción | Promoción interna de personal. Porcentaje de mujeres        | %                           | LA1, INT7                                        | 57            | -                | -      |
|                       | Promoción interna de personal. Porcentaje de hombres        | %                           | LA1, INT7                                        | 43            | -                | -      |
|                       | Promoción interna de personal. Media de edad                | años                        | LA1, INT7                                        | 36            | -                | -      |
|                       | Personal de nueva incorporación. Porcentaje de mujeres      | %                           | LA1, INT7                                        | 51            | -                | -      |
|                       | Personal de nueva incorporación. Porcentaje de hombres      | %                           | LA1, INT7                                        | 49            | -                | -      |
|                       | Personal de nueva incorporación. Media de edad              | años                        | LA1, INT7                                        | 31            | 28               | -      |
|                       | Curriculum recibidos                                        | número                      | INT2, LA1, LA2                                   | 12.488        | 20.100           | 16.247 |
|                       | Número de becarios que han realizado prácticas              | número                      | LA1, LA2, LA3, LA13, LA14, HR4, INT2, INT6, INT7 | 201           | 187              | -      |
| Formación             | Formación dentro del horario laboral                        | %                           | LA10, LA11, LA12                                 | 70            | 70               | 70     |
|                       | Horas de formación por empleado                             | número                      | LA10, LA11, LA12                                 | 29            | 24               | 28     |
|                       | Inversión en formación por empleado                         | EUR/empleado                | LA10, LA11, LA12                                 | 356,92        | 348,91           | 335,26 |
|                       | Porcentaje de personal que ha recibido formación            | %                           | LA10, LA11, LA12                                 | 94            | 95               | 91     |
|                       | Acciones formativas anuales                                 | número                      | LA10, LA11, LA12                                 | 48.738        | 60.300           | -      |
|                       | Buenas prácticas disponibles en el Banco de Conocimiento    | número                      | LA10, LA11, LA12                                 | 1.686         | supera el millar | -      |
| Compensación salarial | Personal con retribución variable                           | %                           |                                                  | 69            | -                | -      |

| Aspecto                              | Indicador                                                               | Unidad de medida | GRI G3                                           | 2008   | 2007   | 2006   |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Empleados/as                         | Porcentaje de hombres en la plantilla                                   | %                | LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7           | 55     | 56     | 58     |
|                                      | Porcentaje de mujeres en la plantilla                                   | %                | LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7           | 45     | 44     | 42     |
|                                      | Puestos administrativos ocupados por mujeres/ total administrativos     | %                | LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7           | 57     | 56     | 55     |
|                                      | Puestos de alta dirección ocupados por mujeres/ total alta dirección    | %                | LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT4, INT6, INT7     | 8      | 7      | 8      |
|                                      | Puestos directivos ocupados por mujeres/total directivos                | %                | LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7           | 26     | 24     | 23     |
|                                      | Remuneración media en puestos administrativos ocupados por mujeres      | EUR              | LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7           | 30.063 | 28.388 | 29.315 |
|                                      | Remuneración media en puestos administrativos ocupados por hombres      | EUR              | LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7           | 32.398 | 30.621 | 31.828 |
|                                      | Remuneración media en puestos de dirección ocupados por hombres         | EUR              | LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7           | 50.898 | 48.674 | 51.566 |
|                                      | Remuneración media en puestos de dirección ocupados por mujeres         | EUR              | LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT6, INT7           | 47.565 | 45.935 | 48.442 |
|                                      | Remuneración media en puestos de alta dirección ocupados por hombres    | EUR              | LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT4, INT6, INT7     | 87.632 | 91.538 | 93.375 |
|                                      | Remuneración media en puestos de alta dirección ocupados por mujeres    | EUR              | LA1, LA2, LA13, LA14, INT2, INT4, INT6, INT7     | 82.024 | 80.961 | 89.783 |
|                                      | Número de trabajadores discapacitados en plantilla                      | número           | LA1, LA2, LA3, LA13, LA14, HR4, INT2, INT6, INT7 | 57     | 57     | 65     |
| Seguridad y salud                    | Personal que ha recibido formación de PRL                               | %                | LA8, LA9                                         | 100    | 100    | 100    |
|                                      | Índice de gravedad (jornadas perdidas/total jornadas hábiles*100)       | %                | LA8, LA9                                         | 3,81   | 3,97   | 3,93   |
|                                      | Índice de prevalencia periódico (empleados IT/total empleados*100)      | %                | LA8, LA9                                         | 7,35   | 7,85   | 7,46   |
| Conciliación vida laboral y familiar | Número de empleados con excedencia por curas de familiares y maternidad | número           | LA1, LA3, INT1, INT2, INT7                       | 161    | 60     | -      |
|                                      | Número de personas con jornada reducida no retribuida                   | número           | LA1, LA3, INT1, INT2, INT7                       | 201    | 228    | -      |
|                                      | Número de personas con permiso de lactancia acumulado                   | número           | LA1, LA3, INT1, INT2, INT7                       | 199    | 179    | -      |
|                                      | Trabajadores que disponen de jornada reducida                           | %                | LA1, LA3, INT1, INT2, INT7                       | 2,09   | 2,23   | 1,50   |
| Beneficios sociales                  | Empleados con ayuda escolar para sus hijos                              | %                | LA3                                              | 58,05  | 54,2   | -      |
|                                      | Ayudas escolares a empleados                                            | millones de eur  | LA3                                              | 5,35   | 5,1    | -      |
|                                      | Empleados con condiciones especiales en operaciones financieras         | %                | LA3                                              | 100    | 100    | 100    |
|                                      | Empleados con préstamos al interés 0                                    | %                | LA3                                              | 43,55  | 48,5   | -      |
| Propuestas de mejora                 | Importe total de los premios a propuestas del SOMI                      | EUR              | 4.17                                             | 11.450 | 9.900  | 8.150  |
|                                      | Número de empleados que han participado en el SOMI                      | número           | 4.17                                             | 1.012  | 988    | 880    |
|                                      | Ratio de implantadas sobre aceptadas SOMI                               | %                | 4.17                                             | 7      | 8      | 7      |
|                                      | Propuestas aceptadas SOMI                                               | número           | 4.17                                             | 137    | 154    | 113    |
|                                      | Propuestas presentadas SOMI                                             | número           | 4.17                                             | 1.974  | 1.960  | 1.614  |

| Aspecto     | Indicador                            | Unidad de medida                                                                                       | GRI G3 | 2008 | 2007       | 2006       |
|-------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|------------|------------|
| proveedores | Invitaciones a participar en proceso | número                                                                                                 | EC6    | 2069 | 3.063      | 2.574      |
|             | Procesos de compra generados         | número                                                                                                 | EC6    | 317  | 421        | 430        |
|             | Negociación                          | Media de proveedores invitados por proceso                                                             | número | EC6  | 6,5        | 8,5        |
|             | Adjudicación                         | Importe total adjudicado a proveedores                                                                 | EUR    | EC6  | 62.874.635 | 52.225.905 |
|             | Evaluación de proveedores            | Número de proveedores adjudicados                                                                      | número | EC6  | 287        | 247        |
|             | Satisfacción                         | Proveedores principales (evaluados) con ISO 14001/anual                                                | %      | SUP1 | 19         | 15         |
|             |                                      | Proveedores principales (evaluados) con ISO 9001:2000 o EFQM                                           | %      | SUP1 | 12         | 27         |
|             |                                      | Índice de participación en la encuesta de satisfacción de proveedores                                  | %      | SUP2 | 43         |            |
|             |                                      | Porcentaje de proveedores que se declaran satisfechos o muy satisfechos en la encuesta de satisfacción | %      | SUP2 | 95         |            |

| Aspecto                             | Indicador                                                                                                           | Unidad de medida                                                                          | Alcance                       | GRI G3                                 | 2008      | 2007      | 2006      |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Medio Ambiente                      | Sistema de gestión ambiental                                                                                        | Porcentaje de la plantilla que trabaja en sedes certificadas según la norma ISO14001:2004 | %                             | Grupo Banco Sabadell                   | 4.12      | 15        | 11        |
|                                     | Consumo agua                                                                                                        | m <sup>3</sup>                                                                            | sedes corporativas            | EN8, EN9, EN10                         | 36.363    |           |           |
|                                     | Consumo de agua                                                                                                     | m <sup>3</sup>                                                                            | centros certificados ISO14001 | EN8, EN9, EN10                         | 17.138    |           |           |
|                                     | Consumo de agua por empleado                                                                                        | m <sup>3</sup> /empleado                                                                  | centros certificados ISO14001 | EN8, EN9, EN10                         | 12,50     |           |           |
|                                     | Consumo de agua                                                                                                     | EUR                                                                                       | España                        | EN8, EN9, EN10                         | 355.850   | 315.370   | 266.967   |
|                                     | Consumo de agua por empleado                                                                                        | EUR/empleado                                                                              | España                        | EN8, EN9, EN10                         | 35,16     | 31,01     | 28,17     |
|                                     | Consumo de electricidad                                                                                             | MkW                                                                                       | sedes corporativas            | EN3, EN4, EN4                          | 18.797,46 |           |           |
|                                     | Consumo de energía eléctrica                                                                                        | MkW                                                                                       | centros certificados ISO14001 | EN3, EN4, EN5                          | 8.011     |           |           |
|                                     | Consumo eléctrico por empleado                                                                                      | MkW/empleado                                                                              | centros certificados ISO14001 | EN3, EN4, EN5                          | 5,84      |           |           |
|                                     | Consumo de energía eléctrica                                                                                        | EUR                                                                                       | España                        | EN3, EN4, EN5                          | 6.934.450 | 6.749.950 | 5.729.699 |
|                                     | Consumo eléctrico por empleado                                                                                      | EUR/empleado                                                                              | España                        | EN3, EN4, EN5                          | 685,09    | 662,34    | 604,59    |
| Consumo de Papel y cartón           | Consumo de papel (DIN A4)                                                                                           | Kg                                                                                        | sedes corporativas            | EN1, EN2                               | 196.275   | 200.825   |           |
|                                     | Consumo de papel por empleado (DIN A4)                                                                              | Kg/empleado                                                                               | España                        | EN1, EN2                               | 70,27     | 73,58     | 63        |
|                                     | Consumo de papel reciclado sobre total (DIN A4)                                                                     | %                                                                                         | Centro Banco Sabadell         | EN1, EN2                               | 72,6      | 67,30     |           |
|                                     | Consumo de papel reciclado sobre total (DIN A4)                                                                     | %                                                                                         | sedes corporativas            | EN1, EN2                               | 66,97     | 58,15     |           |
|                                     | Consumo de papel reciclado sobre total (DIN A4)                                                                     | %                                                                                         | España                        | EN1, EN2                               | 18,36     | 15,68     | 0,00      |
| Emisiones indirectas                | Emisiones CO2 derivadas del consumo eléctrico                                                                       | Tn CO <sub>2</sub>                                                                        | sedes corporativas            | EN16, EN17, EN18, EN19, EN29           | 7.519     |           |           |
|                                     | Emisiones CO2 derivadas del consumo eléctrico                                                                       | Tn CO <sub>2</sub>                                                                        | centros certificados ISO14001 | EN16, EN17, EN18, EN19, EN29           | 3.204     |           |           |
|                                     | Emisiones CO2 atmósfera. Autos                                                                                      | Tn CO <sub>2</sub>                                                                        | España                        | EN16, EN17, EN18, EN19, EN29           | 1.747     | 1.772     | 1.641     |
|                                     | Emisiones CO2 atmósfera. Avión                                                                                      | Tn CO <sub>2</sub>                                                                        | España                        | EN16, EN17, EN18, EN19, EN29           | 2.213     | 2.246     | 1.347     |
|                                     | Emisiones CO2 atmósfera. Tren (AVE)                                                                                 | Tn CO <sub>2</sub>                                                                        | España                        | EN16, EN17, EN18, EN19, EN29           | 43        |           |           |
|                                     | Emisiones CO2 atmósfera. Avión por empleado                                                                         | Tn CO <sub>2</sub> / empleado                                                             | España                        | EN16, EN17, EN18, EN19, EN29           | 0,219     | 0,220     | 0,137     |
|                                     | Emisiones CO2 atmósfera. Autos por empleado                                                                         | Tn CO <sub>2</sub> / empleado                                                             | España                        | EN16, EN17, EN18, EN19, EN29           | 0,173     | 0,174     | 0,170     |
|                                     | Emisiones CO2 atmósfera. Tren (AVE) por empleado                                                                    | Tn CO <sub>2</sub> / empleado                                                             | España                        | EN16, EN17, EN18, EN19, EN29           | 0,004     |           |           |
| Gestión de residuos                 | Residuos de papel y cartón                                                                                          | Kg                                                                                        | España                        | EN22                                   | 728.684   | 793.410   | 793.220   |
|                                     | Residuos de papel y cartón por empleado                                                                             | Kg/empleado                                                                               | España                        | EN22                                   | 71,99     | 77,85     | 82,67     |
|                                     | Tóner reciclado/empleado                                                                                            | Kg/empleado                                                                               | España                        | EN22                                   | 1,11      | 1,19      | 1,07      |
| Inversión en energías renovables    | Instalaciones de energías renovables con participaciones en el capital social en funcionamiento o promoción         | detalle                                                                                   | España                        | EC2, EC8, EC9, EN6, F12, IB1, IB2, IB3 | tabla     |           |           |
| Financiación de energías renovables | Instalaciones de energías renovables financiadas durante el año 2008                                                | detalle                                                                                   | España                        | EC2, EC8, EC9, EN6, F12, IB1, IB2, IB3 | tabla     |           |           |
|                                     | Millones de euros en proyectos de energías renovables                                                               | millones de euros                                                                         | Grupo Banco Sabadell          | EC2, EC8, EC9, EN6, F12, IB1, IB2, IB4 | 661       | 489       | 353       |
|                                     | % de proyectos de energías renovables respecto a total de proyectos de la dirección de financiaciones estructuradas | %                                                                                         | Grupo Banco Sabadell          | EC2, EC8, EC9, EN6, F12, IB1, IB2, IB5 | 49        | 50        | 34        |

## Premios y reconocimientos

- Banco Urquijo obtiene el primer puesto en 13 categorías del premio al mejor banco privado de España que otorga la revista ***Euromoney***.
- Banco Urquijo obtiene el segundo puesto como mejor banco privado de España y entra en el Top 25 de los mejores bancos privados del mundo, según la revista ***Euromoney***.
- Banco Sabadell es galardonado con el **Premio a las Mejores Prácticas en Comunicación Interna**, en la categoría de mejor estrategia global de comunicación interna en grandes empresas, que otorga el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa (iniciativa del Instituto de Empresa, de la revista *Capital Humano* y de la consultora Inforpress).
- Banco Sabadell obtiene el premio en la categoría Outsourcing que anualmente concede la revista ***Computing España***.
- Banco Herrero recibe una medalla conmemorativa del 400 aniversario de la **Facultad de Derecho de la Universidad de Oviedo**.
- Banco Sabadell recibe el **Premio a la Innovación ComputerWorld 2007**, semanario que ha reconocido el valor que para el grupo tienen las tecnologías para el éxito del negocio, conjuntamente con la labor de los máximos responsables de las organizaciones como artífices clave en su alineamiento.
- Banco Sabadell recibe un diploma de la Asociación Española de Franquiciadores (AEF) como reconocimiento a su colaboración y al trabajo realizado al servicio del sistema de franquicias.
- Banco Sabadell es galardonado con el Premio Excelencia 2007, en la categoría de marca, que entrega la prestigiosa revista ***Dirigentes***. Estos premios son concedidos anualmente por los lectores y el consejo de redacción de la publicación después de analizar la trayectoria de las empresas nominadas.
- Sexta edición del Premio Expansión & Empleo a la Innovación en Recursos Humanos por el programa En Forma de mejora de la capacidad comercial.
- Premio La Gaceta-Morningstar 2008 al mejor fondo de inversión en la categoría de renta fija a corto plazo euro a tres años: Sabadell BS Fondtesoro Largo Plazo, FI.

## Asociaciones

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

- Asociación Española de Banca (AEB)
- Asociación Española de Directivos (AED)
- Asociación Española para la Calidad (AEC)
- Barcelona Centre Logístic
- Barcelona Graduate School of Economics (BGSE)
- Cámara de Comercio e Industria de Sabadell
- Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona
- Círculo de Economía, Barcelona
- Círculo de Empresarios, Madrid
- Club de Excelencia en Gestión
- Fundación Consejo España-China
- Fundación Consejo España-EEUU
- Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA)
- Fundación de Estudios Financieros
- Fundación ESADE – ESADE Business School
- Fundación Ethos Ramon Llull – Cátedra de Ética Aplicada
- IESE Business School
- Instituto de Estudios Económicos (IEE)
- Liga Europea de Cooperación Económica (LECE)
- Patronato de la Fundación Príncipe de Asturias
- The European Money and Finance Forum (SUERF)

# Índice de indicadores del Global Reporting Initiative

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

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

| Índice                                   | Página                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Verificación |
|------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>           |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |
| 1.1                                      | 4-5                     | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.                                                                                                                                                                                     | ✓            |
| 1.2                                      | 4-5; 36                 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ✓            |
| <b>2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>       |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |
| 2.1                                      | 4-5; 14                 | Nombre de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ✓            |
| 2.2                                      | 22                      | Principales marcas, productos y/o servicios. Se debe indicar el papel que desempeña en el proceso de abastecimiento de estos productos y/o servicios y en qué medida la organización recurre a la subcontratación.                                                                                                                                                                                    | ✓            |
| 2.3                                      | 16-21                   | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).                                                                                                                                                                                                                                                  | ✓            |
| 2.4                                      | 14                      | Localización de la sede principal de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ✓            |
| 2.5                                      | 23-24                   | Número de países en los que opera la organización y el nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.                                                                                                                                                          | ✓            |
| 2.6                                      | 46                      | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓            |
| 2.7                                      | 17-24                   | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).                                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓            |
| 2.8                                      | 10; 14-16; 23-24; 47-50 | Dimensiones de la organización informante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ✓            |
| 2.9                                      | 4-5;12-13; 46; 52       | Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, la estructura y la propiedad de la organización (localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones, y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital). | ✓            |
| 2.10                                     | 193                     | Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓            |
| <b>3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>        |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |
| <b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |
| 3.1                                      | 178                     | Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓            |
| 3.2                                      | 178                     | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ✓            |
| 3.3                                      | 178                     | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ✓            |
| 3.4                                      | 36; 203                 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ✓            |
| <b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b> |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |
| 3.5                                      | 4-5; 37-39; 178         | Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: determinación de la materialidad; prioridad de los aspectos incluidos en la memoria; identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria                                                                                                                                                           | ✓            |

|                          |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
|--------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 3.6                      | 178                  | Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).                                                                                                                                                                                                                                                                 | ✓ |
| 3.7                      | 178; 108-110;150-153 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ✓ |
| 3.8                      | NA <sup>1</sup>      | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.                                                                                                                   | ✓ |
| 3.9                      | 150-153              | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.                        | ✓ |
| 3.10                     | NA <sup>2</sup>      | Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).                                                                                         | ✓ |
| 3.11                     | NA <sup>3</sup>      | Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ |
| INDICE DEL CONTENIDO GRI |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
| 3.12                     | 194                  | Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar toda la información                                                                                                                                                                                                                     | ✓ |
| VERIFICACION             |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
| 3.13                     | 4-5; 179             | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. | ✓ |

## 4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

|          |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GOBIERNO |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.1      | 47-49 | La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Describe el mandato y la composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indica su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental. |
| 4.2      | 47-48 | Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).                                                                                                                                                                                                                            |

|                                      |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 4.3                                  | 48                                                                | En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ |
| 4.4                                  | 53-54; 124-129;161-162                                            | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. (Mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno; Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como "comités de empresa" a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno; Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el período que cubre el informe.) | ✓ |
| 4.5                                  | Informe de Gobierno Corporativo B. 1.11 p. 15                     | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓ |
| 4.6                                  | Informe de Gobierno Corporativo C5 p. 39                          | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ✓ |
| 4.7                                  | 47 Informe de Gobierno Corporativo B. 1.19 p. 21                  | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓ |
| 4.8                                  | 30-39;169                                                         | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ✓ |
| 4.9                                  | 32-35; 169-175                                                    | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. Indíquese la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.                                                                                                                                                                                                                | ✓ |
| 4.10                                 | 32-35; 47-49                                                      | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ✓ |
| COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |
| 4.11                                 | Informe anual p 81- 90<br>Informe de Gobierno Corporativo p 41-50 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓ |
| 4.12                                 | 4-5; 51-52; 149; 201                                              | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. (Se debe incluir la fecha de adopción y a qué países u operaciones se aplican.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ✓ |

|                                               |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 4.13                                          | 193                                     | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: (esté presente en los órganos de gobierno; participe en proyectos o comités; proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios; tenga consideraciones estratégicas).                                                                                                                                                                 | ✓ |
| <b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |
| 4.14                                          | 37-39                                   | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ✓ |
| 4.15                                          | 37-39                                   | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. Este apartado incluirá el procedimiento de la organización para la definición de sus grupos de interés, así como para la determinación de los grupos que participan y los que no.                                                                                                                                                                                                                                          | ✓ |
| 4.16                                          | 37-39; 53; 95-97; 124-129; 161-163; 178 | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés. Este apartado puede incluir estudios y encuestas, grupos de discusión, grupos de expertos sociales, grupos de asesores empresariales, comunicaciones escritas, estructuras directivas/sindicatos y otros medios. La organización deberá indicar si alguna parte del proceso de inclusión se desarrolló específicamente como parte del proceso de elaboración de la memoria. | ✓ |
| 4.17                                          | 128; 178                                | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓ |

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

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

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

4 No existen ayudas financieras significativas, sólo deducciones fiscales.

|                                |                         |                 |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
|--------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | PRESENCIA EN EL MERCADO |                 |                                                                                                                                                                         | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.                                                                                                                                                             | ✓ |
|                                | AUDIC                   | EC5             | 109;116                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| AUDIC                          | EC6                     | 132; 137-138    | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.                             | ✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
| AUDIC                          | EC7                     | 112, 113-115    | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | ✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
| <b>5B DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>  |                         |                 |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| Enfoque de gestión             |                         | Páginas 104-114 |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| MATERIALES                     | PRIN                    | EN1             | 150-152                                                                                                                                                                 | Materiales utilizados por peso y volumen.                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ |
|                                | PRIN                    | EN2             | 153-154                                                                                                                                                                 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.                                                                                                                                                                                                                                     | ✓ |
| ENERGÍA                        | PRIN                    | EN3             | 151                                                                                                                                                                     | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.                                                                                                                                                                                                                                                | ✓ |
|                                | PRIN                    | EN4             | 151-152                                                                                                                                                                 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.                                                                                                                                                                                                                                              | ✓ |
| AGUA                           | PRIN                    | EN5             | 149-152                                                                                                                                                                 | Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia.                                                                                                                                                                                                                                | ✓ |
|                                | PRIN                    | EN6             | 149-152                                                                                                                                                                 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.                                                                                                   | ✓ |
| BIODIVERSIDAD                  | PRIN                    | EN7             | 149-152                                                                                                                                                                 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.                                                                                                                                                                                                 | ✓ |
|                                | PRIN                    | EN8             | 152                                                                                                                                                                     | Captación total de agua por fuentes.                                                                                                                                                                                                                                                                        | ✓ |
| AGUA                           | PRIN                    | EN9             | 152                                                                                                                                                                     | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.                                                                                                                                                                                                                         | ✓ |
|                                | PRIN                    | EN10            | 152, 154                                                                                                                                                                | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.                                                                                                                                                                                                                                                 | ✓ |
| BIODIVERSIDAD                  | PRIN                    | EN11            | NA <sup>5</sup>                                                                                                                                                         | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas. | ✓ |

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

| Índice                                                                      | Página | Descripción | Verificación    |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|-----------------|
| <b>5 A DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>                                              |        |             |                 |
| <b>Enfoque de gestión</b> Páginas 15-22 Ver páginas 43-90 del Informe Anual |        |             |                 |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO                                                         | PRIN   | EC1         | 14-15; 77       |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO                                                         | PRIN   | EC2         | 158-160         |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO                                                         | PRIN   | EC3         | 123             |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO                                                         | PRIN   | EC4         | NA <sup>4</sup> |

|                                |              |                 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |
|--------------------------------|--------------|-----------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| BIODIVERSIDAD                  | PRIN<br>ADIC | NA <sup>6</sup> | EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. | ✓ |
|                                |              |                 |      | EN13 NA <sup>7</sup> Hábitats protegidos o restaurados.                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
|                                |              |                 |      | EN14 NA <sup>8</sup> Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.                                                                                                                                                                                    |   |
|                                |              |                 |      | EN15 NA <sup>9</sup> Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.                                     |   |
|                                |              |                 |      | EN16 152 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.                                                                                                                                                                                                                   |   |
| EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS | PRIN<br>ADIC | PRIN<br>ADIC    | EN17 | 152 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.                                                                                                                                                                                                                                       | ✓ |
|                                |              |                 |      | EN18 149-152 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.                                                                                                                                                                                                |   |
|                                |              |                 |      | EN19 152 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.                                                                                                                                                                                                                                      |   |
|                                |              |                 |      | EN20 NA <sup>10</sup> NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.                                                                                                                                                                                                                        |   |
|                                |              |                 |      | EN21 154 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.                                                                                                                                                                                                                                |   |
|                                | ADIC         | PRIN<br>ADIC    | EN22 | 153-154 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.                                                                                                                                                                                                                               | ✓ |
|                                |              |                 |      | EN23 NA <sup>11</sup> Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.                                                                                                                                                                                                                 |   |
|                                |              |                 |      | EN24 NA <sup>12</sup> Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.                                                  |   |
|                                |              |                 |      | EN25 154 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.                                                                          |   |
|                                |              |                 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓ |

|         |                        |       |      |                     |                                                                                                                                                                                      |   |
|---------|------------------------|-------|------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| GENERAL | TRANSPORTE             | PRIN  | EN26 | 147-155;<br>158-160 | Initiativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.                                                                 | ✓ |
|         | CUMPLIMIENTO NORMATIVO | PRIN  | EN27 | NA <sup>13</sup>    | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.                                           | ✓ |
|         | GENERAL                | AIDIC | EN28 | 94                  | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.                                                                 | ✓ |
|         | TRANSPORTE             | AIDIC | EN29 | NA <sup>14</sup>    | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. | ✓ |
|         | GENERAL                | AIDIC | EN30 | NA <sup>15</sup>    | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.                                                                                                                     | ✓ |

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

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

## Medio ambiente

|                                                       |    |                     |                                                                                                                                                                              |   |
|-------------------------------------------------------|----|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>Suplemento del Sector de servicios financieros</b> | F1 | 145, 156            | Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.                                                                                     | ✓ |
|                                                       | F2 | 156-157             | Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.                                                          | ✓ |
|                                                       | F3 | 156-157             | Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.               | ✓ |
|                                                       | F4 | 156-157             | Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos. | ✓ |
|                                                       | F5 | 156-157             | Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.                                  | ✓ |
|                                                       | F6 | 147-148;<br>156-157 | Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.        | ✓ |
|                                                       | F7 | 156-157             | Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.                  | ✓ |
|                                                       | F8 | 156-160             | Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.         | ✓ |
|                                                       | F9 | 160                 | Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.                                                                                | ✓ |

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

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

8 | La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad

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

10 Banco Sabadell no tiene emisiones de NOx o SOx significativas.

11 Durante el ejercicio reportado no se han producido ningún derrame accidental significativo.

11 Durante el ejercicio reportado no se han producido ningun  
12 No se transportan residuos peligrosos de forma significativa

| Suplemento del Sector de servicios financieros |  | F10  | 156-157      | Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.                                                 | ✓ |
|------------------------------------------------|--|------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                |  | F11  | 156-157      | Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.                                                                                      | ✓ |
|                                                |  | F12  | 156-160      | Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.                                                                                                           | ✓ |
|                                                |  | F13  | 14-15; 17-22 | Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.                                                                                                                                   | ✓ |
| 5C DIMENSIÓN SOCIAL                            |  |      |              |                                                                                                                                                                                                                                  |   |
| Enfoque de gestión Páginas 45-62               |  |      |              |                                                                                                                                                                                                                                  |   |
| EMPLEO                                         |  | LA1  | 108-110      | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.                                                                                                                                            | ✓ |
| RELACIONES EMPRESAS/ TRABAJADOR                |  | LA2  | 108-110      | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.                                                                                                                           | ✓ |
| SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO                |  | LA3  | 121-123      | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.                                                                | ✓ |
| FORMACIÓN Y EDUCACIÓN                          |  | LA4  | 120          | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.                                                                                                                                                                     | ✓ |
| DERECHOS DE LOS INDÍGENAS                      |  | LA5  | 120          | Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.                                                                          | ✓ |
| PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO        |  | LA6  | 118          | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo. | ✓ |
| NO DISCRIMINACIÓN                              |  | LA7  | 119          | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.                                                                                             | ✓ |
| LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS  |  | LA8  | 118          | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.                       | ✓ |
| PRÁCTICAS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL              |  | LA9  | 118-119      | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.                                                                                                                                                      | ✓ |
| CONVENIOS COLECTIVOS                           |  | LA10 | 114          | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.                                                                                                                                        | ✓ |
| ACTIVIDADES DE LA COMPAÑÍA                     |  | LA11 | 113-114      | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.                                            | ✓ |
| ACTIVIDADES DE LA COMPAÑÍA                     |  | LA12 | 115          | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.                                                                                                                            | ✓ |

| DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES |  | PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO | NO DISCRIMINACIÓN                                                | LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS | PRÁCTICAS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL                                                                                | CONVENIOS COLECTIVOS | PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO                          | NO DISCRIMINACIÓN | LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS                                                                    | PRÁCTICAS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL | CONVENIOS COLECTIVOS                                             | PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO | NO DISCRIMINACIÓN                                                | LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS | PRÁCTICAS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL                                | CONVENIOS COLECTIVOS |
|----------------------------------------|--|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Enfoque de gestión                     |  | PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO | NO DISCRIMINACIÓN                                                | LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS | PRÁCTICAS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL                                                                                | CONVENIOS COLECTIVOS | PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO                          | NO DISCRIMINACIÓN | LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS                                                                    | PRÁCTICAS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL | CONVENIOS COLECTIVOS                                             | PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO | NO DISCRIMINACIÓN                                                | LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS | PRÁCTICAS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL                                | CONVENIOS COLECTIVOS |
| Enfoque de gestión Páginas 26-27; 137  |  | PRIN                                    | PRIN                                                             | PRIN                                          | PRIN                                                                                                             | PRIN                 | PRIN                                                             | PRIN              | PRIN                                                                                                             | PRIN                              | PRIN                                                             | PRIN                                    | PRIN                                                             | PRIN                                          | PRIN                                                             | PRIN                 |
| Enfoque de gestión Páginas 26-27; 137  |  | LA13                                    | 108-109, p.10: Informe de Gobierno Corporativo Punto B.1.12 p.17 | 109                                           | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | 109                  | 108-109, p.10: Informe de Gobierno Corporativo Punto B.1.12 p.17 | 109               | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | 109                               | 108-109, p.10: Informe de Gobierno Corporativo Punto B.1.12 p.17 | 109                                     | 108-109, p.10: Informe de Gobierno Corporativo Punto B.1.12 p.17 | 109                                           | 108-109, p.10: Informe de Gobierno Corporativo Punto B.1.12 p.17 | 109                  |
| Enfoque de gestión Páginas 26-27; 137  |  | LA14                                    | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201           | HR1                                                              | 32-33, 201        | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201                        | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                              | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201           |
| Enfoque de gestión Páginas 26-27; 137  |  | HR2                                     | 132-139                                                          | 132-139                                       | 132-139                                                                                                          | 132-139              | HR3                                                              | 32-33, 201        | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201                        | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                              | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201           |
| Enfoque de gestión Páginas 26-27; 137  |  | HR4                                     | 117                                                              | 117                                           | 117                                                                                                              | 117                  | HR4                                                              | 32-33, 201        | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201                        | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                              | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201           |
| Enfoque de gestión Páginas 26-27; 137  |  | HR5                                     | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201           | HR5                                                              | 32-33, 201        | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201                        | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                              | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201           |
| Enfoque de gestión Páginas 26-27; 137  |  | HR6                                     | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201           | HR6                                                              | 32-33, 201        | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201                        | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                              | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201           |
| Enfoque de gestión Páginas 26-27; 137  |  | HR7                                     | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201           | HR7                                                              | 32-33, 201        | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201                        | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                              | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201           |
| Enfoque de gestión Páginas 26-27; 137  |  | HR8                                     | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201           | HR8                                                              | 32-33, 201        | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201                        | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                              | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201           |
| Enfoque de gestión Páginas 26-27; 137  |  | HR9                                     | NA                                                               | NA                                            | NA                                                                                                               | NA                   | HR9                                                              | 32-33, 201        | 32-33, 201                                                                                                       | 32-33, 201                        | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                              | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201                                    | 32-33, 201                                                       | 32-33, 201           |

| Enfoque de gestión            |                                          | Páginas 26-27; 45-62 |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |                  |      |                               |       |              |      |
|-------------------------------|------------------------------------------|----------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|------|-------------------------------|-------|--------------|------|
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO        | COMPORTAMIENTO DE LA COMPETENCIA DESLEAL | COMUNIDAD            |                  | CORRUPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      | POLÍTICA PÚBLICA |      | SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE |       | CUMPLIMIENTO |      |
|                               |                                          | PRIN                 | PRIN             | PRIN                                                                                                                                                                                                                                                                                            | PRIN | PRIN             | PRIN | AIDIC                         | AIDIC | PRIN         | PRIN |
|                               |                                          | SO1                  | 58-80            | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.                                                                                                   | ✓    |                  |      |                               |       |              |      |
|                               |                                          | SO2                  | 32-36            | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.                                                                                                                                                                              | ✓    |                  |      |                               |       |              |      |
|                               |                                          | SO3                  | 169-175          | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.                                                                                                                                                                                           | ✓    |                  |      |                               |       |              |      |
|                               |                                          | SO4                  | NA <sup>16</sup> | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.                                                                                                                                                                                                                                        | ✓    |                  |      |                               |       |              |      |
|                               |                                          | SO5                  | NA <sup>17</sup> | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".                                                                                                                                                                               | ✓    |                  |      |                               |       |              |      |
|                               |                                          | SO6                  | NA <sup>18</sup> | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.                                                                                                                                                                       | ✓    |                  |      |                               |       |              |      |
|                               |                                          | SO7                  | NA <sup>19</sup> | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.                                                                                                                                                                  | ✓    |                  |      |                               |       |              |      |
|                               |                                          | SO8                  | 94               | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.                                                                                                                                        | ✓    |                  |      |                               |       |              |      |
| Enfoque de gestión            |                                          | Páginas 65-75        |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |                  |      |                               |       |              |      |
| SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE | PRIN                                     | PR1                  | NA <sup>20</sup> | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. |      | ✓                |      |                               |       |              |      |
|                               |                                          |                      |                  | Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.      |      |                  |      |                               |       |              |      |

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

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

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

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

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

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

| SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS | DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO | ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS                                       |                                                         |                             |    |
|------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|----|
|                                                |                          | CUMPLIMIENTO NORMATIVO                                                    | PRIVACIDAD DEL CLIENTE                                  | COMUNICACIONES DE MARKETING | 94 |
|                                                | RSC1                     | 32-35                                                                     | Política de RSC.                                        |                             | ✓  |
|                                                | RSC2                     | 36                                                                        | Organización de la RSC.                                 |                             | ✓  |
|                                                | RSC3                     | 4-5; 179                                                                  | Auditorías de la RSC.                                   |                             | ✓  |
|                                                | RSC4                     | 32-36                                                                     | Gestión de los temas sensibles.                         |                             | ✓  |
|                                                | RSC5                     | 94                                                                        | Incumplimiento.                                         |                             | ✓  |
|                                                | RSC6                     | 37-39                                                                     | Diálogo con las partes interesadas.                     |                             | ✓  |
|                                                | INT1                     | 33-34; 107                                                                | Política interna de RSC.                                |                             | ✓  |
|                                                | INT2                     | 108-110                                                                   | Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo. |                             | ✓  |
|                                                | INT3                     | 128                                                                       | Satisfacción del empleado.                              |                             | ✓  |
|                                                | INT4                     | 109; ver punto B.1.11 de la página 15 del Informe de Gobierno Corporativo | Retribución de los altos directivos.                    |                             | ✓  |

|                                                |                    |                                                                           |                                              |                                                                            |
|------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS | INT5               | 109; ver punto B.1.11 de la página 15 del Informe de Gobierno Corporativo | Retribución vinculada a la sostenibilidad.   | ✓                                                                          |
|                                                |                    | 109                                                                       | Ratio salarial hombre/mujer.                 | ✓                                                                          |
|                                                |                    | 108-110                                                                   | Perfil de los empleados.                     | ✓                                                                          |
|                                                | BANCA MINORISTA    | SOC1                                                                      | 29;78-80                                     | Obras benéficas.                                                           |
|                                                |                    | SOC2                                                                      | 14                                           | Valor económico añadido.                                                   |
|                                                |                    | SUP1                                                                      | 136-138                                      | Seguimiento de los principales proveedores.                                |
|                                                |                    | SUP2                                                                      | 139                                          | Satisfacción de los proveedores.                                           |
|                                                |                    | RB1                                                                       | 62-75                                        | Aspectos sociales asociados a la banca minorista.                          |
|                                                |                    | RB2                                                                       | 64-65                                        | Perfil de la política de Créditos.                                         |
|                                                |                    | RB3                                                                       | 62-75                                        | Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos.         |
|                                                |                    | IB1                                                                       | 66-72; 158-160                               | Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión.          |
|                                                |                    | IB2                                                                       | 158-160                                      | Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales.                |
|                                                |                    | IB3                                                                       | 158-160                                      | Operaciones con un alto contenido social y medioambiental.                 |
| SEGUROS                                        | GESTIÓN DE ACTIVOS | AM1                                                                       | 62-75                                        | Aspectos sociales de la política de gestión de activos.                    |
|                                                |                    | AM2                                                                       | 62-75                                        | Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad.                       |
|                                                |                    | AM3                                                                       | 62-75                                        | Actividad del accionista orientada a la inversión socialmente responsable. |
|                                                | INS1               | Informe anual de gestión P. 67-68                                         | Aspectos sociales de la política de seguros. | ✓                                                                          |
|                                                |                    | 22                                                                        | Perfil del cliente.                          | ✓                                                                          |
| SEGUROS                                        | INS2               | Informe anual de gestión P.67-68                                          | Reclamaciones de los clientes                | ✓                                                                          |
|                                                | INS3               | 97-101                                                                    | Seguros con aspectos de sostenibilidad       | ✓                                                                          |
| SEGUROS                                        | INS4               | Informe anual de gestión p.67-68                                          |                                              |                                                                            |

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde enero de 2005, Banco Sabadell está adherido al Pacto mundial de las Naciones Unidas, una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan, como parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Los diez principios son los siguientes:

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

|                                                                                                                                                                                       |                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Principio 8<br><b>Iniciativas para el respeto medioambiental</b><br>Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental                     | EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN27, EN30 |
| Principio 9<br><b>Difusión de tecnologías ecológicas</b><br>Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente             | EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26, EN27                               |
| Principio 10<br><b>Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno</b><br>Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno | SO2, SO3, SO4                                                            |

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

En este sentido, en la intranet corporativa está disponible una presentación en relación con el compromiso adoptado con los diez principios del Pacto mundial, cuya finalidad es darlo a conocer al equipo humano del banco. De esta forma, se pretende concienciar a los empleados de la importancia que tienen para el banco las cuestiones relacionadas con el medio ambiente, el trabajo, los derechos humanos y la lucha contra la corrupción. Durante el 2008, Banco Sabadell ha tenido representación en jornadas y seminarios de implantación organizados por la Asociación Española del Pacto Mundial.

A partir de 2006, Banco Sabadell presenta sus informes de progreso del Pacto mundial, documentos realizados anualmente para evaluar el compromiso de nuestra entidad con el Pacto mundial. Puede consultarlos a través de [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org) y de la web corporativa [www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com)

## Glosario

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contacte con nosotros

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

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

Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo

Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo

C/ Sena, 12 • PIAE Can Sant Joan

08174 Sant Cugat del Vallès • Barcelona (España)

Fax: 935 916 337

Correo electrónico: [rsc@bancsabadell.com](mailto:rsc@bancsabadell.com)

Estamos interesados en conocer su opinión sobre la Memoria de RSC de 2008 de Banco Sabadell. Lo puede realizar a través de:

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

