



**Memoria de responsabilidad
social corporativa 2009**

Memoria de responsabilidad social corporativa 2009

Carta del presidente

José Oliu Creus
Presidente



Por séptimo año consecutivo presentamos nuestra memoria de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio del 2009, en la que se destacan los aspectos relevantes del ejercicio, el grado de cumplimiento de los objetivos fijados para el año 2009 y los nuevos compromisos de futuro.

La memoria de Responsabilidad Social Corporativa se ha elaborado en colaboración con las distintas direcciones del banco, siguiendo los principios establecidos en el estándar internacional GRI G3 y en el marco de los diez principios del Pacto Mundial suscrito por el banco en 2005. De la misma manera, se han tomado en consideración las recomendaciones de las agencias de *rating* y las sugerencias de los grupos de interés para mejorar tanto el contenido como el formato de la memoria.

Al igual que el año anterior, la memoria ha sido verificada por auditores externos y cuenta con la máxima calificación del A+ por el Global Reporting Initiative. La memoria de Responsabilidad Social Corporativa está disponible en la web corporativa y se entrega a los accionistas en formato CD junto al informe anual el día de la junta general.

Durante el año 2009, hemos mantenido un elevado nivel de compromiso con la sociedad en general y se han

desarrollado líneas de actuación específicas para mitigar los efectos del actual entorno económico, en especial en lo que atañe a la oferta de productos y servicios destinados a los colectivos más afectados.

Banco Sabadell entiende que las nuevas tecnologías de la comunicación son una oportunidad para mejorar la accesibilidad a sus servicios, especialmente en lo que se refiere a horarios y a una ejecución fácil e inmediata de las transacciones cotidianas. Esta política multicanal se concreta en 2009 con el desarrollo del portal BS Móvil que permite al cliente realizar la operativa bancaria más habitual desde su móvil y el proyecto de renovación física de los cajeros que presenta ventajas adicionales.

El banco fomenta la utilización de todos los canales de comunicación disponibles para conocer las expectativas de sus grupos de interés, y poder adoptar así las medidas oportunas. Dentro de la variedad de canales existentes, durante 2009 se ha establecido una nueva plataforma de participación para los empleados: BSIdea.

También en relación con los empleados, en 2009 se ha puesto en marcha un ambicioso proceso de renovación de las políticas referentes a la gestión del capital humano de la organización. Este proceso se ha realizado conjuntamente

con representantes de todas las áreas de la organización, con la finalidad de modernizar, armonizar e impulsar la aplicación de los diferentes aspectos de la gestión de personas en el grupo.

Asimismo, se han puesto en marcha distintas acciones en respuesta a las oportunidades de mejora identificadas en la encuesta de clima realizada en 2008. En especial, se ha consolidado la formación por función que permite al empleado desarrollar las capacidades necesarias para un puesto determinado, incluyendo nuevos cursos conceptuales.

Además, se ha firmado un convenio de colaboración con la Universidad de Barcelona que permitirá a los empleados de la red de oficinas acreditar con titulaciones académicas la formación interna realizada.

Por último, tanto Banco Sabadell como su filial Banco Urquijo, han lanzado sus primeros programas de voluntariado en colaboración con la fundación Ojos del Mundo y del Junior Achievement. Fruto del éxito de ambas iniciativas, el grupo tiene previsto lanzar nuevos proyectos de voluntariado en 2010.

En materia ambiental, nos encontramos en un proceso avanzado de sistematización de la gestión ambiental, ya que tras una primera fase de implantación de la ISO 14001 en sedes corporativas, se ha iniciado una segunda fase enfocada hacia la red de oficinas. En 2009 se ha ampliado la certificación ISO14001 al Edificio Serrano en Madrid, de manera que actualmente cuatro de las sedes corporativas están certificadas, en las que trabaja el 15% de nuestra plantilla.

Afrontando el desafío que representa el cambio climático, Banco Sabadell ha fijado el 2009 como año base para inventariar y verificar externamente sus emisiones corporativas de CO₂. Este inventario nos permitirá delimitar una estrategia a medio plazo para la reducción y compensación de emisiones.

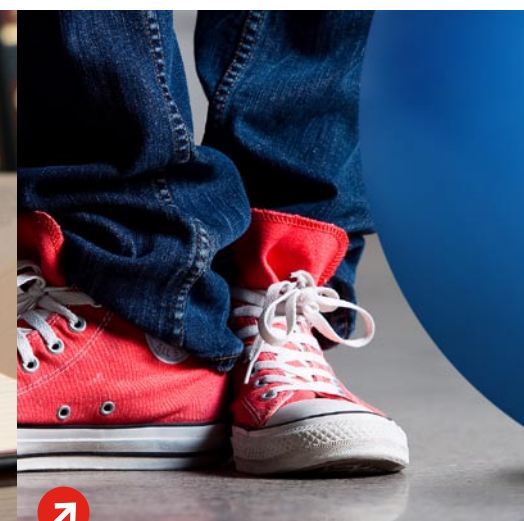
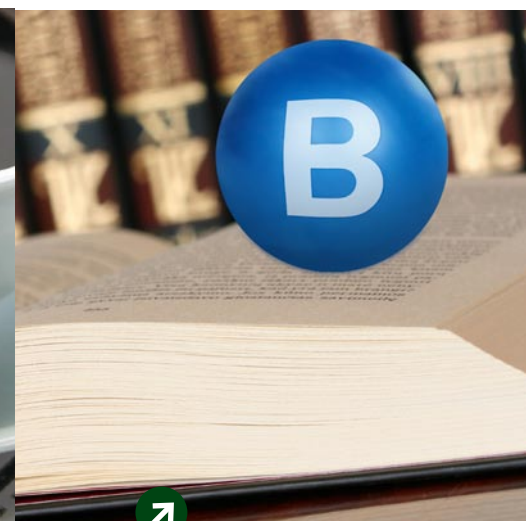
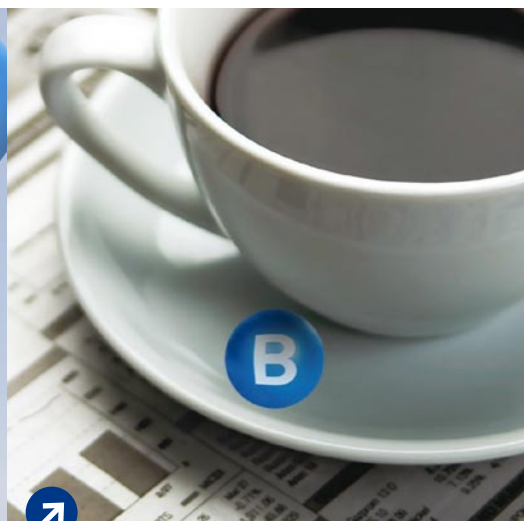
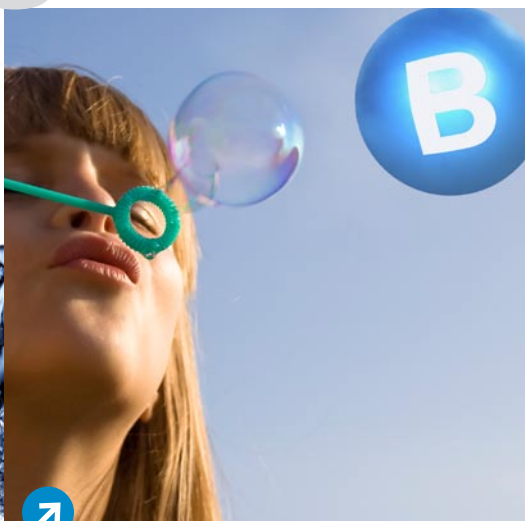
En relación con los proveedores, en un contexto particularmente difícil, durante este año, los proveedores han manifestado su satisfacción con el banco por haber mantenido su compromiso de atender los pagos en dos ocasiones al mes. Por otro lado, en 2009, se ha implantado un código de conducta para proveedores que recopila los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo. Este nuevo código de conducta es una vía adecuada por la que el banco extenderá más eficazmente su compromiso con prácticas socialmente responsables.

Todas estas iniciativas han permitido al Banco Sabadell mantenerse en el índice bursátil FTSE4GOOD y FTSE4GOOD IBEX en el 2009.

Afrontamos el ejercicio 2010 con nuevos retos y objetivos que se detallan en la memoria y con la convicción que nuestras acciones en Responsabilidad Social Corporativa permiten mejorar nuestra gestión empresarial a la vez que contribuyen al desarrollo sostenible.

José Oliu Creus
Presidente

índice



Perfil del grupo p.12

- 1 Datos básicos
- 2 Estructura organizativa
- 3 Distribución geográfica
- 4 Nuestro negocio
- 5 Marcas comerciales
- 6 Índices bursátiles sostenibles

RSC en Banco Sabadell p.34

- 1 Misión, visión y valores
- 2 Códigos y políticas
- 3 Gestión de la RSC
- 4 Banco Sabadell y sus grupos de interés
- 5 Proceso de elaboración de la memoria

Banco Sabadell y sus accionistas p.66

- 1 Perfil de los accionistas
- 2 Transparencia informativa
- 3 Participación del accionista
- 4 Productos específicos para el accionista
- 5 Gobierno Corporativo

Finanzas responsables ..p.88

- 1 Cumplimiento normativo y control
 - 1.1 Función de cumplimiento normativo
 - 1.2 Prevención del blanqueo e capitales y prevención y bloqueo a la financiación del terrorismo
 - 1.3 Abuso de mercado y protección al inversor (MIFID)
 - 1.4 Establecimiento en países *offshore*
 - 1.5 Protocolo de aprobación de nuevos productos
 - 1.6 Transparencia
 - 1.7 Protección de datos personales
- 2 Prácticas anticorrupción
- 3 Otros riesgos vinculados a la actividad

Productos responsablesp.110

- 1 Soluciones financieras
 - 1.1 Soluciones financieras para particulares
 - 1.2 Soluciones financieras para profesionales
 - 1.3 BS Puntos a ONG
- 2 Convenios y líneas de financiación
- 3 Productos de inversión
 - 3.1 Inversiones socialmente responsables
 - 3.2 Plan de Pensiones Ético y Solidario
 - 3.3 BS Ahorro Futuro
- 4 Productos y servicios con carácter ambiental

Banco Sabadell y sus clientes ... p.152

- 1 Calidad al servicio del cliente
- 2 Accesibilidad y seguridad de los servicios a clientes
- 3 Transparencia y principios éticos de la publicidad
- 4 Protección de datos personales
- 5 Satisfacción del cliente
- 6 Gestión de quejas y reclamaciones

índice



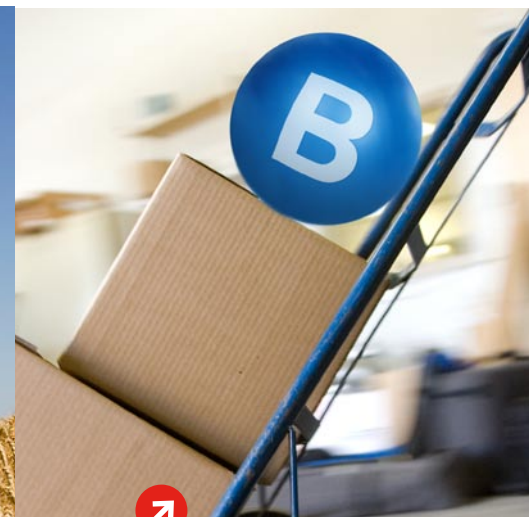
Banco Sabadell y sus empleados ... p.188

- 1 Perfil de la plantilla
- 2 Desarrollo de la carrera profesional
 - 2.1 Selección y promoción
 - 2.2 Gestión del desempeño y formación
 - 2.3 Compensación salarial
- 3 Principios de igualdad, salud y libertad de asociación
 - 3.1 Igualdad
 - 3.2 Integración laboral de discapacitados
 - 3.3 Seguridad y salud
 - 3.4 Libertad de asociación y negociación colectiva
- 4 Mejoras laborales
 - 4.1 Conciliación de la vida laboral y familiar
 - 4.2 Beneficios sociales
- 5 Diálogo y participación
 - 5.1 Canales de comunicación
 - 5.2 Canales de seguimiento y escucha
 - 5.3 Propuestas de mejora
- 6 Programa de voluntariado corporativo



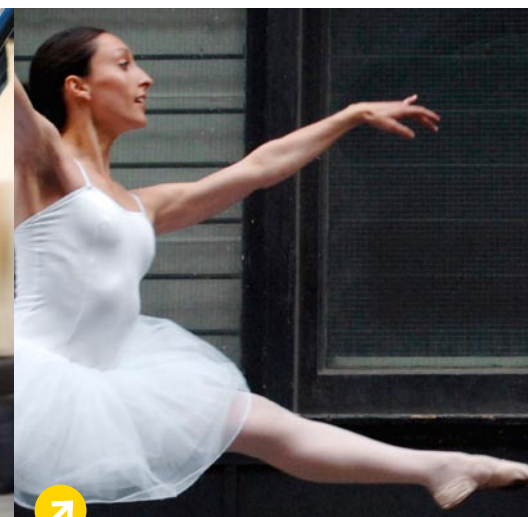
Banco Sabadell y el medio ambiente p.250

- 1 Comité de Medio Ambiente
- 2 Sistema de gestión ambiental
 - 2.1 Consumos
 - 2.2 Gestión de residuos
 - 2.3 Ambientalización de la compra
- 3 Cambio climático y sostenibilidad
 - 3.1 Emisiones de CO₂
 - 3.2 Energías renovables
 - 3.3 Productos con carácter ambiental
 - 3.4 Valoración del riesgo ambiental en las operaciones de activo
 - 3.5 Riesgo ambiental en la financiación de proyectos
- 4 Comunicación y sensibilización ambiental



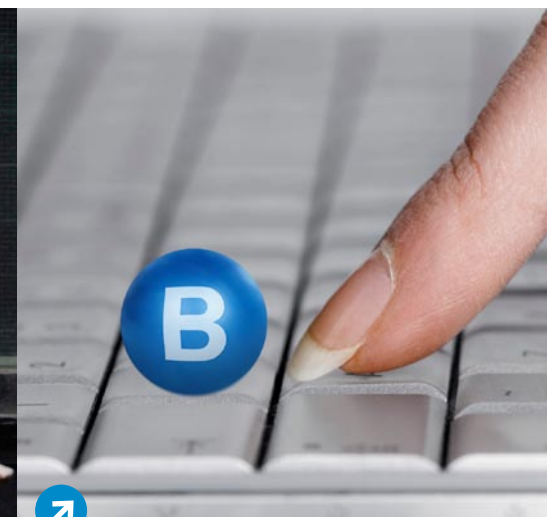
Banco Sabadell y sus proveedores p.294

- 1 Proceso de contratación
- 2 Canales de comunicación



Acción social y cultural en Banco Sabadell p.312

- 1 Gestión de la acción social y cultural
- 2 Fundación Banco Sabadell
- 3 Fundación Banco Herrero
- 4 Comisión de Patrocinio de Banco Sabadell
- 5 Comité de RSC de Banco Urquijo



Información adicional p.336

- 1 Códigos, políticas y normas internas en relación con los grupos de interés
- 2 Indicadores de sostenibilidad
- 3 Indicadores de GRI G3-Suplemento Financiero
- 4 Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 5 Asociaciones
- 6 Premios y Reconocimientos

Contacte con nosotros



Perfil del grupo

1. Datos básicos
2. Estructura organizativa
3. Distribución geográfica
4. Nuestro negocio
5. Marcas comerciales
6. Índices bursátiles sostenibles

1

Datos básicos

Banqueros desde 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



1881

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

2001



Banco Sabadell sale a bolsa e inicia una nueva etapa

Histórico del grupo Banco Sabadell

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



2002

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

Alianza estratégica con el grupo asegurador Zurich

2009



Banco Sabadell adquiere Mellon United National Bank

Histórico del grupo Banco Sabadell

Datos relevantes del año 2009

Enero

- Banco Sabadell renueva el Sello de Oro a la Excelencia Europea, certificación otorgada por la European Foundation for Quality Management (EFQM)

Febrero

- Banco Sabadell y la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) firman un acuerdo a fin de impulsar acciones para mejorar la competitividad de las empresas españolas

Marzo

- La junta General de Accionistas aprueba la incorporación al Consejo de Administración de Sol Daurella Comadrán como consejera independiente
- Banco Sabadell y la patronal Cecot firman un convenio para mejorar la financiación de las empresas
- Banco Sabadell garantiza a los ayuntamientos el pago a sus proveedores en un máximo de treinta días, ofreciéndoles el servicio de gestión de pagos BS Confirming

Abril

- Banco Sabadell rediseña su servicio Nómina para convertirlo en el más ventajoso del mercado
- Banco Sabadell presenta los Aces Solidarios 2009 y entrega a Special Olympics la cantidad recogida con dicha iniciativa en la edición anterior del torneo

Mayo

- Convenio de colaboración entre Banco Sabadell y la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas: el 96% de sus ayuntamientos tendrán acceso a fuentes de financiación y otros productos financieros

Junio

- Pol Antrás, VIII Premio Fundación Banco Herrero
- Joan Seoane, IV Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica
- Banco Sabadell incorpora en el alcance de la certificación medioambiental ISO 14001 el centro corporativo de Serrano en Madrid
- SendeCO₂ y Banco Sabadell acuerdan que el banco actúe como contraparte central de la bolsa de derechos de emisión de CO₂

Julio

- Banco Sabadell lanza el portal www.solvía.es, destinado a facilitar la comercialización de activos inmobiliarios, ya sean propios o de clientes promotores
- Banco Sabadell adquiere el Mellon United National Bank
- Banco Sabadell abre una línea de financiación de 200 millones de euros para pymes con el Banco Europeo de Inversiones (BEI)

Agosto

- La Universidad de Barcelona acreditará con titulaciones académicas la formación interna de empleados y empleadas de Banco Sabadell (Programa LAUDE)

Septiembre

- Banco Sabadell y la escuela de negocios IESE crean de manera conjunta la Cátedra IESE-Banco Sabadell de economías emergentes
- Banco Sabadell abona a sus accionistas un primer dividendo de 0,07 euros
- Banco Sabadell abre una oficina en Dubai, la primera de una entidad financiera española en los Emiratos Árabes

Octubre

- El Instituto de Estudios Financieros otorga a Banco Sabadell el premio a la excelencia financiera en comunicación por su transparencia y accesibilidad en la información financiera
- Banco Sabadell inaugura una oficina en Casablanca, Marruecos

Noviembre

- Banco Sabadell lanza BSÍdea, una blogosfera donde los empleados aportan, comparten y debaten ideas de mejora
- El fondo inmobiliario de Banco Sabadell compra el nuevo Hospital Quirón Vizcaya para incorporarlo a su cartera de inversiones

Diciembre

- La red Solbank, la “mejor de la última década” según el estudio EQUOS
- Banco Sabadell celebra la reunión anual de directivos, en la que se entregaron los premios a la Calidad
- Banco Sabadell abona a sus accionistas un segundo dividendo de 0,07 euros

El valor de la confianza

Banco Sabadell es el cuarto grupo bancario español fundado en 1881 e 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. La destacada posición de la entidad en el mercado en banca de empresas y banca personal se debe al hecho de disponer de una

organización multimarca y multicanal enfocada al cliente y de contar con un equipo humano joven y bien preparado, dotado de los recursos tecnológicos y comerciales más modernos. El modelo de gestión del banco se enfoca a la permanencia del cliente a largo plazo, ofreciendo las mejores soluciones financieras que cubran sus necesidades mediante una oferta global de productos y servicios.

Datos básicos del grupo Banco Sabadell

Magnitudes (en miles de euros)	31/12/2009	31/12/2008	31/12/2007
Activos totales	82.822.886	80.378.065	76.776.002
Inversión crediticia bruta de clientes	65.012.792	64.704.240	63.219.330
Resultados (en miles de euros)			
Margen bruto	2.505.030	2.226.846	2.161.816
Margen antes de dotaciones	1.325.477	1.114.614	1.017.352
Resultado atribuido a la entidad dominante	522.489	673.835	782.335
Acciones			
Número de acciones	1.200.000.000	1.200.000.000	1.224.013.680
Número de accionistas	89.910	88.289	80.669
Beneficio atribuido al grupo por acción (euros)	0,44	0,56	0,64
Número de oficinas en España	1.214	1.247	1.225
Número de empleados y empleadas	9.466	9.929	10.234
Cajeros automáticos	1.452	1.466	1.474

Datos básicos por direcciones de negocio

Margen bruto (en miles de euros)	2009	2008
Banca Comercial	1.813.866	1.787.260
Banca Corporativa	189.402	168.459
Banco Urquijo	50.589	58.273
Gestión de Activos	34.779	41.192

Ratios (en porcentaje)

	31/12/2009	31/12/2008	31/12/2007
Rentabilidad y eficiencia			
ROA (beneficio neto sobre activos totales medios)	0,64	0,85	1,08
ROE (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios)	11,36	16,16	20,37
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto)	43,05	43,97	47,00
Ratio de capital (normativa BIS)			
Core capital	7,66	6,67	6,01
Core capital (ajustado con el fondo genérico neto de impuestos)	8,14	8,06	7,33
TIER I	9,10	7,28	7,22
TIER I (ajustado con el fondo genérico neto de impuestos)	9,58	8,68	8,54
Gestión del riesgo			
Ratio de morosidad	3,73	2,35	0,47
Ratio de cobertura de morosidad	69,03	106,93	394,29

Resultado antes de impuestos (en miles de euros)

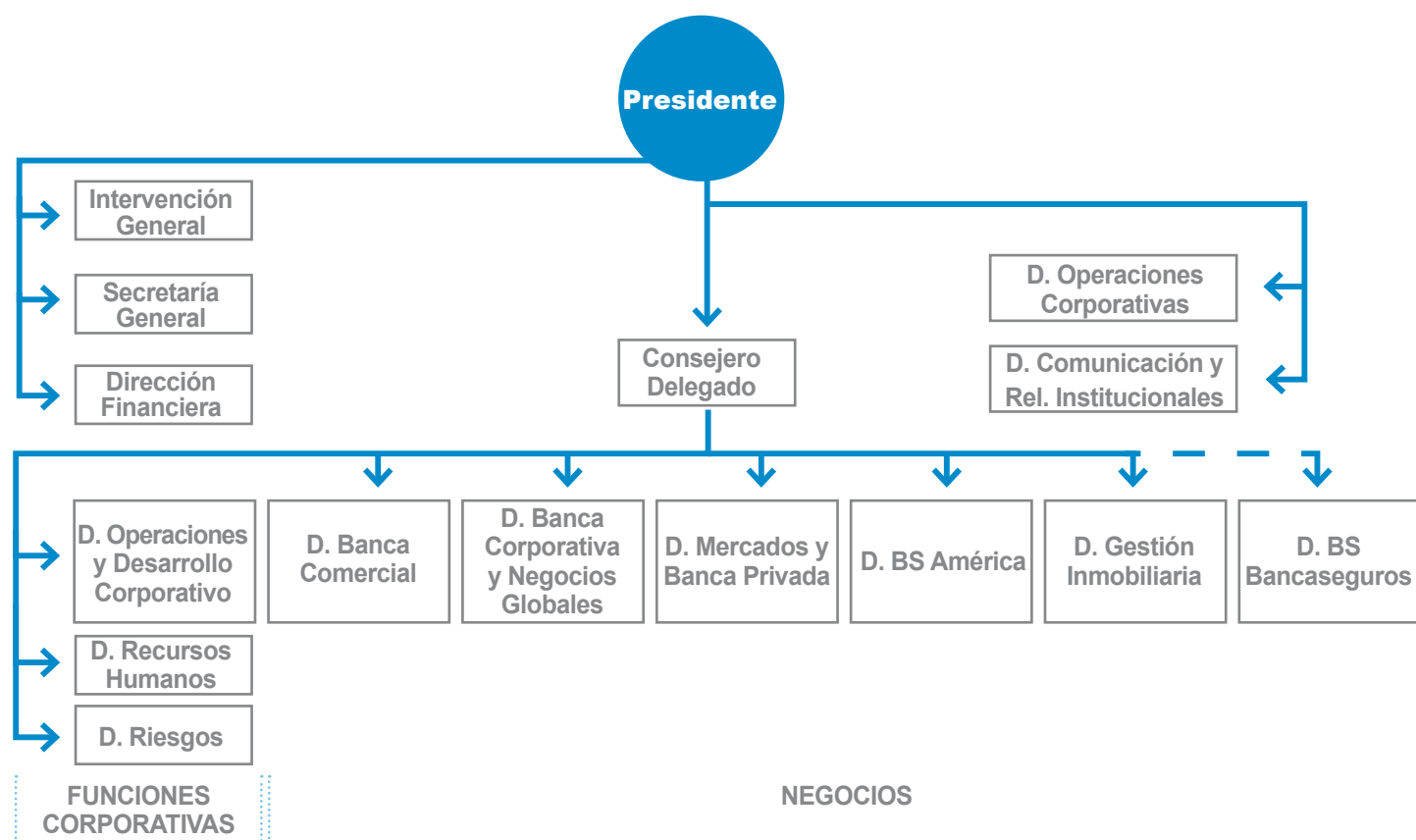
	2009	2008
Banca Comercial	373.206	462.163
Banca Corporativa	64.841	66.331
Banco Urquijo	13.340	12.234
Gestión de Activos	16.649	25.084

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



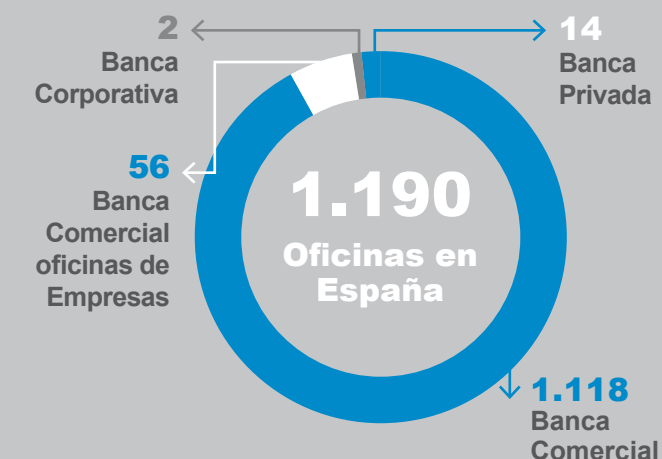
3 Distribución geográfica

Banco Sabadell está presente en España con 1.190 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

	Sabadell Atlántico	BancoHerrero	Solbank	BancoUrquijo	ActivoBank	TOTAL
Banca Comercial	854	177	85		2	1.118
Banca Comercial oficinas de Empresas	52	4				56
Banca Corporativa	2					2
Banca Privada				14		14
TOTAL	908	181	85	14	2	1.190

1.190 Oficinas en España



En el resto del mundo, Banco Sabadell dispone de varias oficinas, filiales y entidades participadas para facilitar la operativa de nuestros clientes. En 2009, Banco Sabadell ha abierto una oficina en Casablanca, Marruecos y una oficina de representación en Dubai, Emiratos Árabes Unidos.

Nuestra presencia internacional

Filiales y participadas

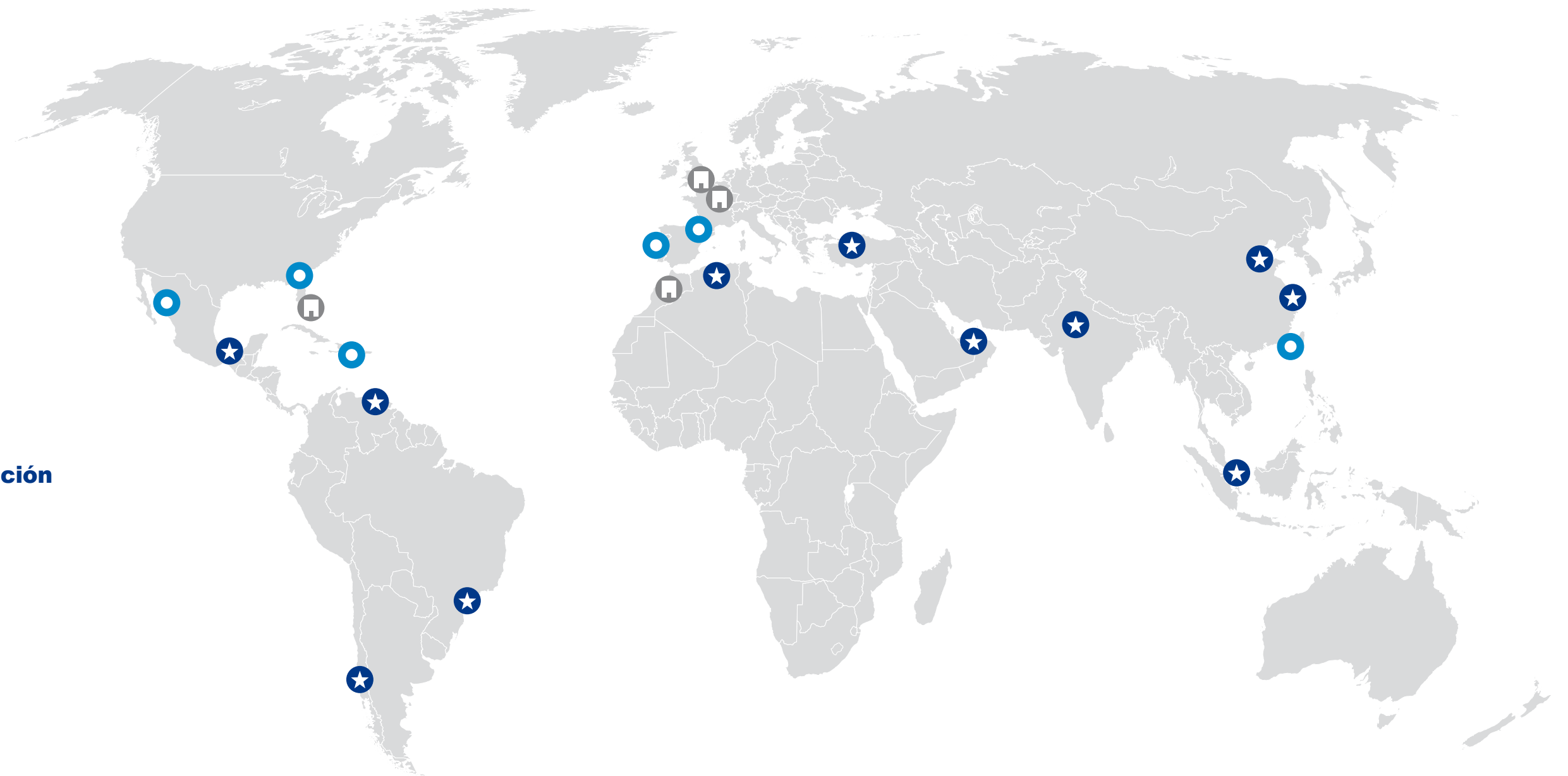
- Andorra
- Hong Kong
- Estados Unidos
- México
- Portugal
- República Dominicana

Oficinas

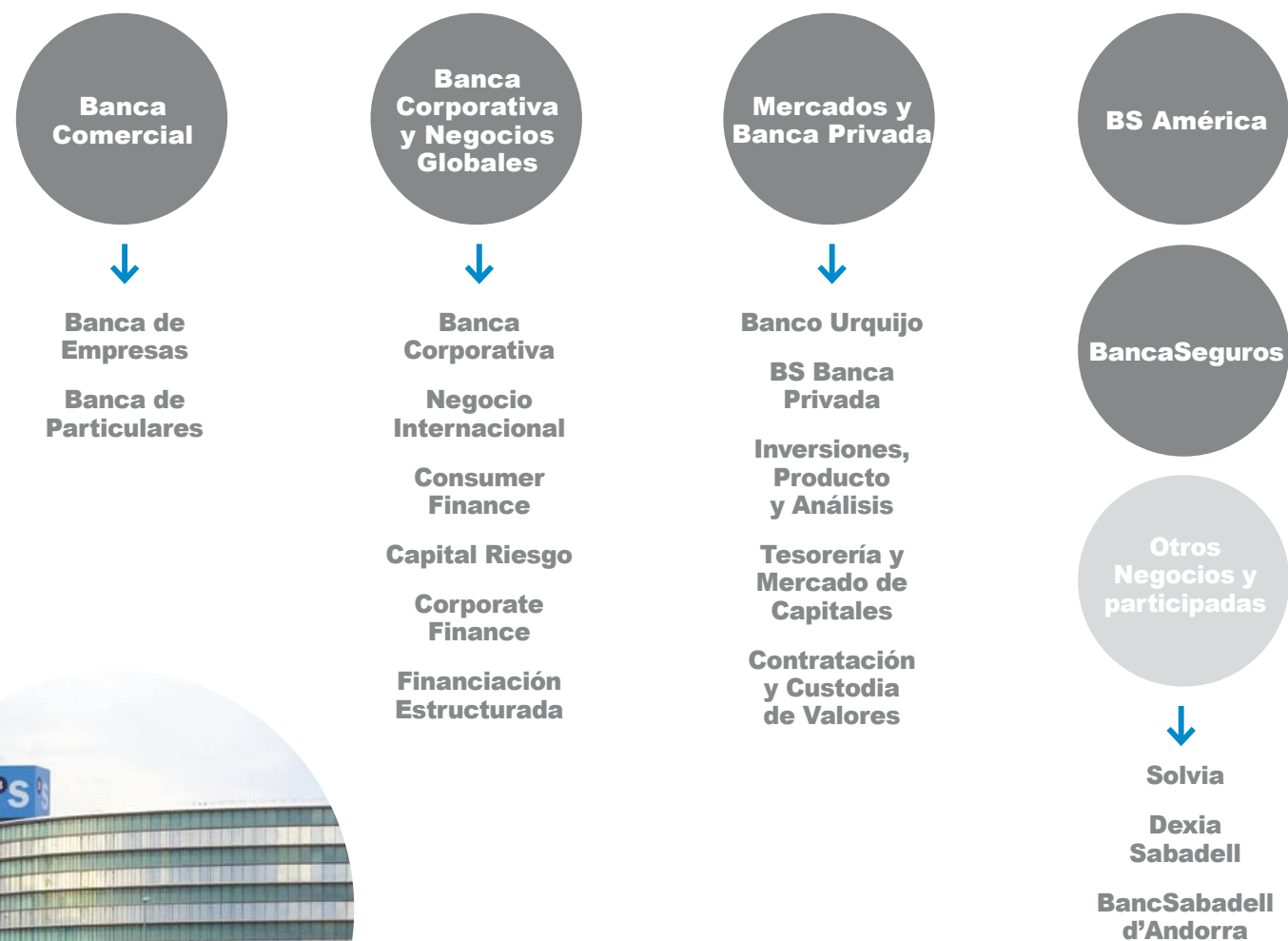
- Estados Unidos
- Francia
- Marruecos
- Reino Unido

Oficinas de representación

- Argelia
- Brasil
- Chile
- China
- Emiratos Árabes Unidos
- India
- México
- Singapur
- Turquía
- Venezuela



4 Nuestro negocio



Banca Comercial

Banca Comercial es la dirección de negocio que centra su actividad en la oferta de productos y servicios financieros a grandes y medianas empresas, pymes, comercios y autónomos, banca personal, *retail*, no residentes y colectivos profesionales, con un grado de especialización que permite prestar un servicio personalizado de calidad totalmente adaptado a las necesidades de sus clientes, bien sea a través de personal experto 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 se desarrolla bajo las marcas diferenciadas de SabadellAtlántico, Banco Herrero, Solbank y ActivoBank.

Banca de Empresas

La dedicación del grupo a las empresas es uno de los signos distintivos. La implicación en el tejido industrial ha convertido al banco en líder en el segmento de pymes, disponiendo 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 en el incremento de la base de clientes.

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.

“Prestar servicios es, en esencia, cuidar de los demás. El cuidado no puede ejercerse imponiendo las propias exigencias, sino ayudando al otro según sus propios deseos y proyectos.”

**Extracto del Código
de Conducta**

Banca Corporativa y Negocios Globales

Dirección de negocio que ofrece un servicio integral a corporaciones e instituciones financieras nacionales e internacionales.

Banca Corporativa

El modelo de negocio se estructura basándose en los servicios de financiación especializados y una oferta global de soluciones que abarcan los servicios de banca transaccional, asesoramiento en operativa y negocio de internacional, financiación estructurada y 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.

Consumer Finance

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

Capital Riesgo

Centra su actividad en la toma de participaciones temporales en empresas no financieras y en proyectos energéticos, sobre todo energías renovables.

Corporate Finance

Actividad de asesoramiento en el campo de las fusiones y adquisiciones, reestructuraciones accionariales, mercado de capitales y, en general, actividades de asesoramiento en operaciones corporativas.

Financiación Estructurada

Banco Sabadell dispone de un equipo multifuncional especializado en el diseño y la estructuración de grandes financiaciones a largo plazo, tanto corporativas como financiación de proyectos.

Mercados y Banca Privada

Unidad de negocio que gestiona los clientes del segmento de Banca Privada, así como el desarrollo de la propuesta de valor en el ámbito de los mercados.

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. Se focaliza en la gestión comercial de su red, con responsabilidad de la gestión discrecional de las carteras de sus clientes. www.bancourquijo.com

BS Banca Privada

Unidad que ofrece productos y servicios específicos para particulares, grupos familiares e instituciones con mayor patrimonio financiero a través de las redes de SabadellAtlántico y Banco Herrero.

Inversiones, Productos y Análisis

Unidad que aglutina las funciones de estrategia de inversiones para todo el grupo, desarrollo de productos, establecimiento y publicación de las recomendaciones de inversión y las funciones propias de las gestoras de instituciones de inversión colectiva. www.bsinversion.com

Tesorería y Mercado de Capitales

Banco Sabadell ofrece a la clientela asesoramiento especializado en todo lo relacionado con la gestión de riesgos financieros y optimización de recursos ante la evolución de los mercados, a través de equipos de especialistas en productos de tesorería ubicados por todo el territorio nacional.

Contratación y Custodia de Valores

Unidad que ofrece el servicio de contratación y custodia de activos de los mercados financieros.

BS América

BS América es el negocio establecido en el continente americano integrado por una oficina operativa, diversas oficinas de representación, filiales y entidades participadas que en su conjunto gestionan las actividades del negocio financiero de banca corporativa, banca privada y banca comercial.

En julio de 2009, Banco Sabadell llegó a un acuerdo para la adquisición de Mellon United National Bank (MUNB), que representa un paso importante para robustecer la plataforma operativa de Banco Sabadell en Florida dentro de la estrategia de desarrollo internacional del banco.

Miami Branch

Sucursal operativa en los Estados Unidos que centra su actividad bancaria en dos líneas de especialización, Banca Privada y Banca Corporativa.

TransAtlantic Bank

Desde el año 2007, TransAtlantic Bank es un banco del grupo Banco Sabadell. La entidad es especialista en el mercado de banca minorista y dispone de siete oficinas en el área de Miami.

Banco del Bajío

Banco Sabadell es accionista del 20% de Banco del Bajío, que cuenta con una red de 197 sucursales distribuidas en 24 estados de México.

Banco BHD

Desde 1999, Banco Sabadell mantiene una participación del 20% en el Centro Financiero BHD, segundo grupo financiero privado de la República Dominicana. Este grupo está compuesto por el Banco BHD y varias empresas subsidiarias especializadas en seguros, fondos de pensiones y otros servicios financieros.

BancaSeguros

El negocio de BancaSeguros dispone de una amplia gama de productos de protección y previsión para particulares y empresas, que son comercializados por la red del banco. Banco Sabadell mantiene una alianza estratégica con Zurich para desarrollar en España la actividad de seguros y planes de pensiones.

Otros negocios y participadas

Solvía

Empresa del grupo Banco Sabadell que tiene por objeto la creación de valor mediante la gestión de suelo urbanizable, la promoción inmobiliaria y la administración de inmuebles en alquiler. www.solvía.es

BancSabadell d'Andorra





Banco comercial fundado en el año 2000 en el Principado de Andorra. 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. www.bsa.ad

Dexia Sabadell

Entidad especializada en la financiación de las administraciones territoriales y de las grandes infraestructuras y equipamientos. Creada en 2001 junto con el grupo financiero franco-belga Dexia. www.dexiasabadell.es

5 Marcas comerciales

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

- | | |
|---|---|
| Sabadell Atlántico  | Banca Comercial y Banca de Empresas
Cobertura: toda España excepto Asturias y León
www.sabadellatlantico.com |
| BancoHerrero  | Banca Comercial y Banca de empresas
Cobertura: Asturias y León
www.bancoherrero.com |
| <small>Banc Sabadell</small>
Solbank  | Banca Comercial para particulares europeos residentes en zonas turísticas de España
Cobertura: zonas de la costa mediterránea e islas
www.solbank.com |
| <small>Banc Sabadell</small>
ActivoBank  | Banca de particulares activos en los mercados financieros a través de Internet
Cobertura: toda España
www.activobank.com |
| BancoUrquijo  | Banca privada
Cobertura: toda España
www.bancourquijo.com |

6 Índices bursátiles sostenibles

Desde 2008, Banco Sabadell está incluido en los índices bursátiles sostenibles FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.

El índice FTSE4Good sólo 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.

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.

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.





RSC en Banco Sabadell

1. Misión, visión y valores
2. Códigos y políticas
3. Gestión de la RSC
4. Banco Sabadell y sus grupos de interés
5. Proceso de elaboración de la memoria

RSC en Banco Sabadell



Cronología



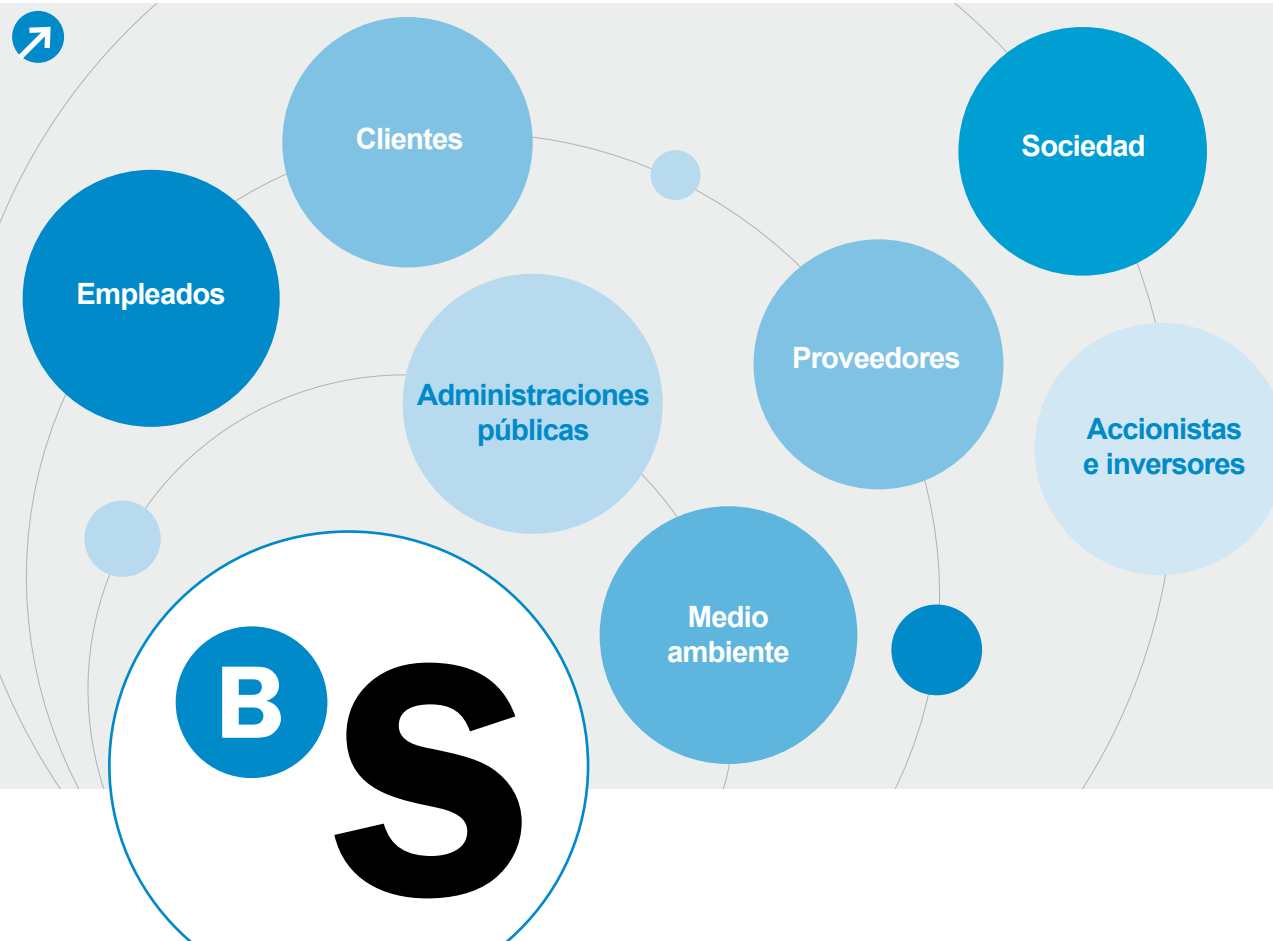


En enero de 2003 y en el marco del proceso de planificación estratégica, se inició un proceso de reflexión con la participación de empleados y directivos de distintos puntos de la geografía española y con distintas funciones y responsabilidades, que se concretó en la identificación de la misión, la visión, 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. A partir de aquel momento, los grupos de interés ya se incluyen explícitamente en los documentos y políticas relacionados con el desarrollo de Banco Sabadell.

Los grupos de interés del banco son personas, colectivos o instituciones que se ven afectados de alguna manera por la actividad del grupo y que, al mismo tiempo, pueden incidir en las dinámicas y en el funcionamiento del banco.



Grupos de interés



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

1 Misión, visión y valores

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.

Relación entre los grupos de interés y los valores corporativos

	Accionistas e inversores	Sociedad	Clientes	Empleados	Proveedores	Medio ambiente	Administraciones públicas
Voluntad de servicio		●	●			●	
Proximidad		●	●			●	
Adaptabilidad		●	●			●	
Orientación comercial		●	●			●	
Innovación	●	●	●	●	●	●	
Profesionalidad	●	●	●	●	●	●	●
Ética y responsabilidad social	●	●	●	●	●	●	●
Austeridad	●			●	●		
Prudencia	●	●		●		●	
Trabajo en equipo				●			

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. Escrutarse 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.

2 Códigos y políticas

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 está a disposición de todos los empleados en la intranet y se puede consultar en www.bancosabadell.com.

El código de conducta 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

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. El reglamento ha tenido varias actualizaciones, la última en el año 2009. 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

En 2003, Banco Sabadell adoptó una política de ética y derechos humanos aprobada por el Consejo de Administración. Los principios establecidos se incorporan en las políticas de los diferentes grupos de interés y se despliegan en toda la organización.



Política de ética y derechos humanos aprobada por el Consejo de Administración en 2003

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.

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.



Política de responsabilidad social corporativa aprobada por el Consejo de Administración en 2003

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.

Todas las políticas se completan por normas internas que establecen las pautas de actuaciones en todos los ámbitos de actividad del banco.

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 publica anualmente un informe de progreso, siguiendo el modelo de la Red Española del Pacto Mundial, 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.

Asimismo, el banco participa activamente en los talleres de implantación de los diez principios y mesas cuadradas organizadas por la Red Española del Pacto Mundial.

[Ver informe de progreso de pacto mundial.](#)

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 el grupo por la Dirección de Cumplimiento Normativo, bajo la supervisión del Interventor General.

Las principales funciones de cumplimiento normativo se resumen en:

- Controlar la implantación de nuevas normativas
- Identificar, clasificar y priorizar los riesgos de incumplimiento normativo
- Establecer un programa de revisión anual de los riesgos de incumplimiento
- Gestionar y controlar directamente los principales riesgos de incumplimiento
- Detectar y gestionar los incumplimientos
- Mitigar riesgos promoviendo e implantando procedimientos y controles
- Reportar la gestión del riesgo de incumplimiento a la Alta Dirección

[Ver !\[\]\(f1c5da15572e3e09d343161be98f508d_img.jpg\) en Finanzas responsables \(1.1\)](#)

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. El Comité se reúne como mínimo cada trimestre.

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.

3 Gestión de la RSC

Organización de la RSC

Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo

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.

Comité de RSC de Banco Urquijo

Asimismo, este año, se ha creado el comité de RSC del Banco Urquijo que se reúne mensualmente para impulsar las iniciativas de la sociedad filial del grupo Banco Sabadell.

“El grupo banco Sabadell considera que el ejercicio de la responsabilidad social corporativa, en cuanto promueve una mejor calidad de vida en nuestro entorno social, es un instrumento innegable para la pervivencia a largo plazo en el mercado y una obligación inherente a nuestra condición de miembros activos en la sociedad .”

**Extracto del Código
de Conducta**

Modelo de 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 el equipo humano, son los elementos clave que sustentan las actividades en RSC de la organización.

Excelencia empresarial

Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)

Banco Sabadell se sometió en 2006 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. Se convirtió en la primera entidad financiera del IBEX 35 con esta distinción, como también el único banco español.

El modelo EFQM de evaluación de la excelencia en la gestión está basado los 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.



Se trata de un modelo basado en la mejora continua que evalúa numéricamente y puntúa el funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los nueve criterios del modelo EFQM:

1. Liderazgo	2. Política y Estrategia	3. Empleados
Cómo los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión, la visión y los valores de la organización.	Cómo materializa la organización su misión y visión, mediante una estrategia claramente centrada en los grupos de interés y apoyada por políticas, planes y objetivos, metas y procesos adecuados	Cómo gestiona, desarrolla y aprovecha la organización el conocimiento y todo el potencial de las personas que la componen.
4. Alianzas y Recursos	5. Procesos	Resultados de la organización en relación con:
Cómo planifica y gestiona la organización sus alianzas externas y sus recursos internos para apoyar su política y su estrategia, y el funcionamiento eficaz de sus procesos.	Cómo diseña, gestiona, y mejora la organización sus procesos con objeto de apoyar su política y su estrategia, y para generar valor de forma creciente para sus clientes y otros grupos de interés.	6. Clientes 7. Empleados 8. Sociedad, medio ambiente y proveedores 9. Rendimiento clave

La entidad renovó en 2008 esta distinción tras someterse a una segunda evaluación por parte de los evaluadores del Modelo EFQM, con un avance significativo en su valoración.

Madrid Excelente

Banco Sabadell ha sido distinguido con el Sello de Madrid Excelente, otorgado por la Fundación Madrid por la Excelencia.

Madrid Excelente es la marca de calidad que se reconoce el compromiso con la excelencia de las mejores empresas madrileñas. Aquellas que apuesten por la innovación y la mejora constante, la satisfacción de las personas y la contribución activa del desarrollo económico y social de Madrid.



Certificación ISO 9001:2008



Banco Sabadell ha renovado la certificación ISO 9001:2008 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 la cultura organizativa y los valores, 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 incorpora BS Fincom al sistema de gestión de la calidad. Por lo tanto, a 31 de diciembre de 2009, existen 14 sociedades del grupo Banco Sabadell bajo la certificación ISO 9001:2008.

Certificación ISO 14001

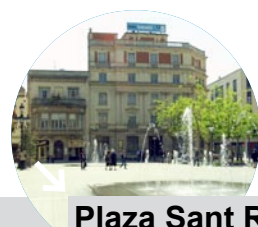


La entidad se encuentra en un proceso avanzado de sistematización de la gestión ambiental, ya que tras una primera fase de implantación de la ISO 14001 en sedes corporativas se ha iniciado una segunda fase enfocada hacia la red de oficinas.

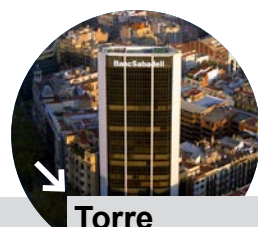
Con la incorporación a la certificación ISO14001 del edificio Serrano en Madrid, ya son cuatro las sedes corporativas de grupo certificadas bajo esta norma, lo que representa un alcance aproximado del 15% de la plantilla de Banco Sabadell.



Centro Banco Sabadell, Sant Cugat del Vallès



Plaza Sant Roc, Sabadell



Torre BancSabadell, Barcelona



Edificio Serrano, Madrid

2007

2008

2009

Centros certificados según la ISO 14001

Participación en foros y grupos de trabajo relacionados con la RSC y el medio ambiente

Banco Sabadell participa en varios foros y grupos de trabajo con el objetivo de compartir y difundir las buenas prácticas en materia de responsabilidad social y medio ambiente.

Miembro del consejo consultivo de la Estrategia para el desarrollo sostenible de Cataluña 2026.CAT



Banco Sabadell forma parte de Consejo consultivo de la Estrategia para el Desarrollo Sostenible de Cataluña que está integrado por organizaciones empresariales y consultoras, organizaciones sindicales, entidades ecologistas, otras entidades financieras, colegios profesionales, universidades, entidades municipalistas, representantes del sector asociativo social y representantes de la administración autonómica. El objetivo del consejo es liderar el proceso de participación ciudadana y realizar un seguimiento que permita plantear escenarios futuros para un desarrollo local sostenible.

Vicepresidente del Comité de Medio Ambiente de la Asociación Española para la Calidad (AEC)



Banco Sabadell desempeña desde 2008 el papel de vicepresidente del Comité de Medio Ambiente de la Asociación Española para la Calidad (AEC), con el deseo de compartir conocimiento, experiencias y fomentar las buenas prácticas en la gestión ambiental entre empresas de relevancia en distintos sectores.

4 Banco Sabadell y sus grupos de interés

El banco ha establecido varios canales de comunicación para cada uno de sus grupos de interés que le permite relacionarse con sus grupos de interés y conocer sus percepciones, expectativas y necesidades con el objeto de adoptar las medidas oportunas para satisfacer estas últimas.

Se resume a continuación los canales de escucha e información a disposición de los grupos de interés.



Sociedad

Canal de escucha

- Buzón electrónico de RSC
- Encuestas de satisfacción de RSC
- Buzón electrónico de la Fundación Banco Sabadell y Banco Herrero
- Estudios de posicionamiento y reputación
- Entrevistas con agencias de rating
- Medios de comunicación
- Consejo Consultivo de la Estrategia para el Desarrollo Sostenible de Cataluña 2026.CAT

Canal de información

- Memoria de RSC
- Informe de progreso del Pacto mundial
- Web corporativa de Banco Sabadell
- Participación en foros y actos
- Blog BSLabs-Portal Innovación
- Conferencias varias

ver  en Acción social y cultural en Banco Sabadell




Accionistas e inversores

Canal de escucha

- Dirección de Relación con Inversores: dirigida a inversores institucionales, analistas financieros y agencias de rating, Buzón electrónico y teléfono de contacto
- Servicio de Relación con los Accionistas: a disposición de los accionistas. Buzón electrónico y teléfono de contacto
- Investor Day
- Consultas a accionistas sobre aspectos de la organización
- Sesiones con inversores institucionales
- Presentación trimestral de resultados

Canal de información

- Informe anual
- Informe de Gobierno Corporativo
- Memoria de RSC
- Informe de progreso del Pacto mundial
- Investor Day
- Webcasting
- Web corporativa de Banco Sabadell
- Boletín trimestral InfoAccionista
- Comunicación de hechos relevantes

ver  en Banco Sabadell y sus accionistas



Clientes

Canal de escucha

- Estudio de opinión a los nuevos clientes
- Red de oficinas (directores, asesores, gestores, etc.)
- Plataformas telefónicas 24 horas al día por 365 días al año
- Correo electrónico de atención al cliente
- Encuestas de satisfacción a clientes
- Estudios de posicionamiento en el mercado
- Focus group con clientes sobre temas concretos
- Servicio de Atención al Cliente (SAC)
- Defensor del Cliente

Canal de información

- Memoria de RSC
- Informe de progreso del Pacto mundial
- Web corporativa de Banco Sabadell
- Revista Prestige (Solbank)
- Portales diversos de Internet de las marcas
- Mailings, telemarketing, SMS, publicidad
- Conferencias diversas

ver  en Banco Sabadell y sus clientes

Empleados



Canal de escucha

- Proceso de acogida
- Plan de acceso a nueva función
- Encuestas de clima
- Plataforma BS Idea
- Estudio Best Workplaces
- Sesiones de fijación de objetivos
- Sesiones de competencias (GDP)
- Buzones corporativos de Recursos Humanos
- Comité de Ética Corporativa
- Comité de Seguridad y Salud
- Comité técnico de Comunicación Interna
- Comités de Empresa
- Relación con organizaciones y órganos de representación
- Reunión anual de directivos
- Desayunos con el consejero delegado
- Cena de homenaje por los 25 años de servicio en el banco

Canal de información

- Memoria de RSC
- Informe de progreso del Pacto mundial
- Pack de bienvenida
- Revista Canal BS
- Portal People
- Portal People Shopping
- Portal BS Campus
- Noticia destacada BS al Día
- Mailings corporativos
- Portales específicos de intranet, por directivos o por áreas de organización

ver en Banco Sabadell y sus empleados

Proveedores



Canal de escucha

- Portal en línea de proveedores
- Homologación de proveedores
- Reuniones periódicas
- Encuesta de satisfacción

Canal de información

- Memoria de RSC
- Informe de progreso del Pacto mundial
- Portal en línea de proveedores
- Anexos contractuales con los proveedores
- Código de conducta de proveedores
- Reuniones periódicas

ver en Banco Sabadell y sus proveedores

Medio ambiente



Canal de escucha

- Buzón electrónico de medio ambiente
- BS Idea
- Comité de Medio Ambiente
- Comité de Medio Ambiente y grupo de trabajo de la Asociación Española para la Calidad
- Feedback de proveedores
- Medios de comunicación

Canal de información

- Memoria de RSC
- Informe de progreso del Pacto mundial
- Formación específica dirigida a la plantilla (cursos en línea)
- Legislación ambiental
- Revista Canal BS (sección de medio ambiente)
- Capsulas de sensibilización de medio ambiente
- Intranet de RSC
- Sesiones específicas con empleados y proveedores
- Foros y congresos

ver en Banco Sabadell y el medio ambiente

Administraciones públicas



Canal de escucha

- Legislación varia
- Criterios fijados por reguladores y otros órganos de la administración.

Canal de información

- Memoria de RSC
- Informe de progreso del Pacto mundial
- Dirección de Cumplimiento Normativo
- Asesoría Jurídica
- Relaciones Institucionales
- Gabinete de Presidencia y Comunicación
- Boletín de prevención de blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo
- Boletín de abuso de mercado y del MIFID

ver en Finanzas responsables

5

Proceso de elaboración de la Memoria de RSC

Desde el 2003, el banco publica anualmente una memoria de Responsabilidad Social Corporativa, que destaca los aspectos relevantes del ejercicio, grado de cumplimiento de los compromisos y objetivos para el siguiente año.

La memoria sigue la guía G3 del *Global Reporting Initiative* y está verificada por auditores externos, habiendo recibido por ella la máxima calificación A+ un año más.

Participación de los grupos de interés

La memoria de Responsabilidad Social Corporativa se ha elaborado en colaboración con las distintas direcciones del banco y tomado en cuenta las recomendaciones de las agencias de rating y las sugerencias de los grupos de interés para mejorar tanto el contenido como el formato de la memoria.

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.

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 2009. 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).

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.

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 2009.

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

Al igual que el año anterior, la memoria ha sido verificada por parte de una 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.



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 y el suplemento para el sector financiero de 2009.



Nivel de aplicación de la Memoria

		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos Básicos	OUTPUT G3 Perfil	Informe sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1, 4.4, 4.14, 4.16	Memoria verificada de forma externa	Información sobre cada criterio listado para el nivel C más: 1.2 3.0 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Memoria verificada de forma externa	Menos requisitos que el nivel A	
	OUTPUT G3 Enfoque de gestión	No es necesario		Enfoque de gestión por cada categoría de indicador		Enfoque de gestión por cada categoría de indicador	
	OUTPUT G3 Indicadores de desempeño Suplementos societarios 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	

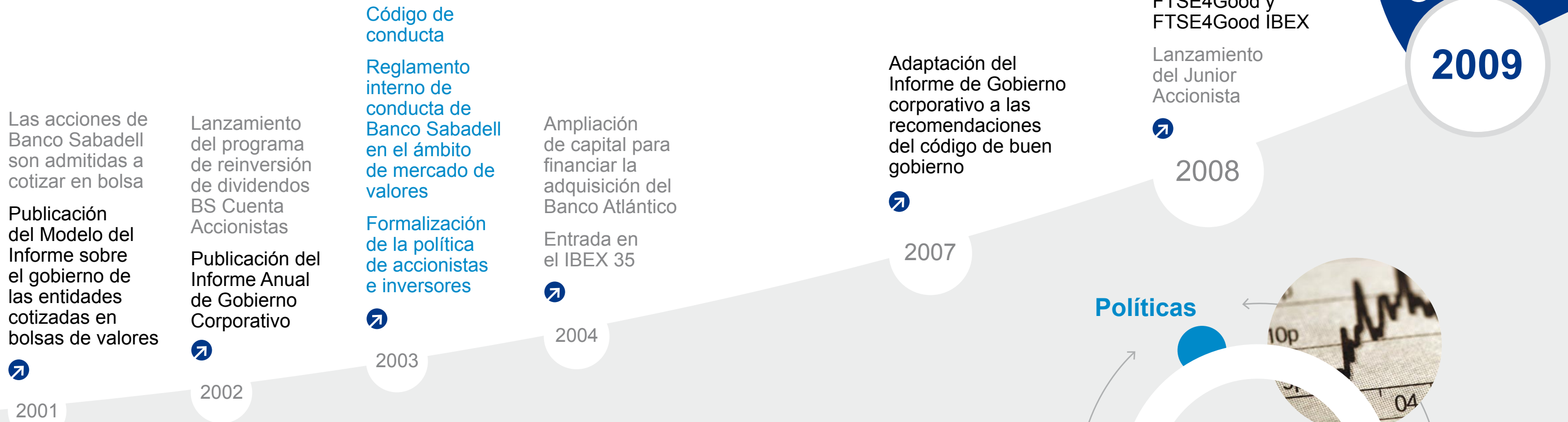
* Suplementos sectoriales en versión final.



Banco Sabadell y sus accionistas

1. Perfil de los accionistas
2. Transparencia informativa
3. Participación del accionista
4. Productos específicos para el accionista
5. Gobierno corporativo

Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con sus accionistas



Cronología

09

**Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con sus accionistas en 2009****Objetivos**

- Mantener programas de contactos individuales con accionistas e inversores.

- Lanzamiento de un programa específico para los accionistas con productos y servicios exclusivos.

Avances

- Durante el año 2009 se han mantenido los contactos periódicos con los accionistas. Se han seguido efectuando visitas específicas así como contactos telefónicos para seguir de cerca la evolución del mercado en general y de la acción Banco Sabadell en particular.

- A principios de 2009 se creó el programa BSAccionista Plus, que se remite conjuntamente con el envío trimestral de la publicación InfoAccionista; este nuevo programa recoge una amplia variedad de ofertas exclusivas y en condiciones preferentes para los accionistas.

2010

**Objetivos**

- Está previsto intensificar los contactos con los accionistas para mantenerles permanente informados sobre la evolución de la entidad en el actual entorno económico.





Política de accionistas e inversores

Política de accionistas aprobada por el Consejo de Administración en 2003

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

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

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

El valor en mercado de nuestras acciones es, asimismo, un instrumento adicional para aportar rentabilidad a nuestros accionistas y a los inversores institucionales. Por ello, Banco Sabadell ha establecido la política de dotar a sus títulos de los máximos niveles de liquidez, lo que permite una conformación transparente de su cotización, además de facilitar la materialización de beneficios a través de su negociación en los mercados de valores.

Acciones y resultados significativos

en la implantación de política de accionistas e inversores

➤ **9,58%** de ratio TIER I ajustado con el fondo genérico neto de impuestos

➤ **10,80%** de ratio BIS (coeficiente de solvencia ajustado por riesgos)

➤ Contratación media diaria de **3.226.635** acciones

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.

➤ **6,71%** de rentabilidad por dividendo en 2009

➤ Informe de gobierno corporativo con elevado grado de cumplimiento de las recomendaciones

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

➤ Durante 2009 no se ha registrado **ningún incumplimiento** por parte de reguladores o supervisores

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.

1 Perfil de los accionistas

Banco Sabadell tiene como objetivo prioritario corresponder a la confianza depositada por sus accionistas mediante una atractiva rentabilidad de su inversión, 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. Los principios de solvencia y prudencia han sido factores clave para proteger la actividad del banco y a su vez la de sus accionistas, especialmente en el entorno económico que ha caracterizado los dos últimos años.

Banco Sabadell es una sociedad anónima cuyo capital está dividido, a 31 de diciembre de 2009, en 1.200.000.000 acciones nominativas, propiedad de 89.910 accionistas.

Estructura del capital social

	2009	2008	2007
Acciones	1.200.000.000	1.200.000.000	1.224.013.680
Accionistas	89.910	88.289	80.669
Accionistas privados	56,3%	57,6%	57,2%
Inversores institucionales	43,7%	42,4%	42,8%

El 12 de diciembre de 2008 se formalizó la amortización de 24.013.680 acciones que estaban en una situación autocartera

Distribución de acciones por tramos a 31 de diciembre de 2009

Número de acciones	Accionistas	Acciones por tramos	% sobre el capital
De 1 a 12.000	80.950	150.490.211	12,54
De 12.001 A 120.000	8.101	260.630.255	21,72
De 120.001 A 240.000	468	78.338.314	6,53
De 240.001 A 1.200.000	324	150.107.758	12,51
De 1.200.001 A 18.000.000	60	220.562.440	18,38
Más de 18.000.000	7	339.871.022	28,32
Total	89.910	1.200.000.000	100,00

Datos de iberclear

Únicamente cuatro accionistas tienen una participación superior al 3% del capital

% sobre el total de derecho de voto

Fundo de pensoes do grupo BCP	5,068
FAMOL Participaciones, S.L.	5,100
Inversiones Hemisferio, S.L. A través de Jaipur Investment, s.L.	5,258
Don Isak Andic Ermay A través de mayor vent, s.l. unipersonal	5,601

El resto de accionistas representa una participación en el capital del **78,97%**



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.

Datos de la acción de Banco Sabadell

Histórico de dividendos

	Bruto (€)	Pay-Out (%)
Dividendo total de 2008	0,280	49,87
Dividendo total de 2007	0,280	43,80

El dividendo total de 2009 es de 0,14 euros por acción más una retribución adicional para el accionista equivalente a 0,08 euros por acción, que implica un payout del 50,5%

Valor de cotización de la acción

(en euros)	2009	2008	2007
Final del periodo	3,875	4,85	7,41
Máximo	5,300	7,39	9,50
Mínimo	2,940	4,60	6,38
Capitalización bursátil (millones)	4.650	5.820	9.069

* Desde junio de 2009 la acción cotiza con tres decimales

Datos técnicos de la acción SAB

	2009	2008	2007
Contratación media diaria (número de acciones)	3.226.635	5.158.259	6.296.395
Liquidez de la acción (número de acciones contratadas en el periodo s/acciones en circulación)	68,30%	107,15%	130,14%

2 Transparencia informativa

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

Para asegurar la total accesibilidad a la información, existen dos departamentos especializados dentro de la organización y varios canales de comunicación 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 trimestrales de resultados. Toda la información se publica en la página Web corporativa.



“El grupo Banco Sabadell apuesta decididamente por la transparencia en relación con sus accionistas y pone a su disposición toda la información no solo exclusivamente financiera sino también corporativa.”

Extracto del Código de Conducta

Accionistas

Servicio de Relación con los Accionistas

Disponible para 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

La web corporativa www.bancosabadell.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 desee.

La información disponible en Internet está permanentemente actualizada.

Boletín *InfoAccionista*

Trimestralmente se edita el boletín *InfoAccionista*, dirigido a accionistas, en el que se recoge la información corporativa más relevante para este colectivo. El boletín está disponible en la web corporativa.

Boletín *InfoAccionista Plus*

Trimestralmente se edita el folleto *BS Accionista Plus*, dirigido a accionistas, en el que se incorporan una serie de ofertas financieras y no financieras, en condiciones preferentes, exclusivas para los accionistas.

Inversores

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

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 los tres meses siguientes 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.

www.bancosabadell.com

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.

Actividades sobre analistas



352

Número total de visitas a inversores en 2009

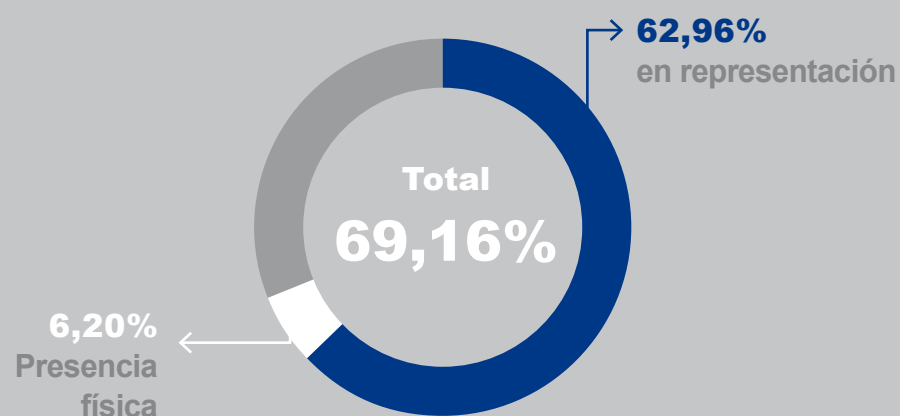
	2009	2008	2007
Audiencia media en los actos realizados a través de <i>webcasting</i>	368	301	109
Número total de visitas a inversores	352	382	292
Número de ciudades en las que se han realizado visitas a inversores	11	12	12

3

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 2009, la Junta General Ordinaria se celebró el 19 de marzo. Los datos de asistencia se detallan en la tabla siguiente:

Capital representado en la junta del 19.03.2009



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.

Con la finalidad de garantizar los derechos de los accionistas minoritarios, el número máximo de votos que puede emitir un accionista es el 10% de los votos a emitir en la Junta General, con independencia del número de acciones de que sea titular.

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 203 accionistas, correspondiendo a 2.914.284 acciones.

El banco ha propiciado permanentemente una alta participación de los accionistas en la Junta General. Como consecuencia del fomento de esta participación, anualmente se obtiene un alto porcentaje del capital presente o representado en la Junta (69,16% en 2009), entre los más altos de las compañías cotizadas en el IBEX 35. El Foro del Pequeño Accionista ha realizado durante el año 2009 un estudio relativo al porcentaje de presencia en la junta del *free float* del capital social, habiendo obtenido Banco Sabadell en dicho estudio una alta valoración.



4 Productos específicos para el accionista

Banco Sabadell mantiene activo el 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.

Durante el año 2009, al igual que en 2008, se ha llevado a cabo una nueva campaña de Junior Accionista, un producto destinado a facilitar la adhesión al capital social de los pequeños hasta 14 años, 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 de la cultura financiera. Durante 2009, han sido 615, los pequeños accionistas que se han beneficiado de esta promoción.

Banco Sabadell ofrece a sus accionistas beneficios adicionales a la rentabilidad de su dividendo.

Cumpliendo los objetivos para 2009, durante el presente ejercicio se ha producido el lanzamiento del BSAccionista Plus, un programa de obsequios y descuentos exclusivos para los accionistas de Banco Sabadell, con una amplia gama de productos y servicios tanto financieros como no financieros.

Entre los productos y servicios ofrecidos a lo largo de este año 2009, cabe destacar la cuenta Accionista (cuenta de reinversión de dividendos), descuentos en seguros, cuenta junior accionista, y ofertas en vinos, viajes, hoteles, campos de golf y sistemas multimedia. BS Accionista Plus ofrece todos estos productos o servicios en las mejores condiciones.

Número de accionistas adheridos a BS Cuenta Accionista

2007	23.223
2008	23.597
2009	23.512



615

Pequeños accionistas
beneficiados de la
campaña Junior
Accionista en 2009

BSAccionista Plus

Nuevo programa de obsequios y
descuentos exclusivos para los
accionistas de Banco Sabadell

Cuenta Accionista

La cuenta de reinversión de
dividendos es uno de los productos
y servicios destacados que se han
ofrecido a lo largo de 2009

5 Gobierno corporativo

Banco Sabadell, en consonancia con la importancia que tienen los aspectos relativos a gobierno corporativo, publica anualmente un informe monográfico sobre este tema con el máximo nivel de detalle, de acuerdo con la normativa existente.

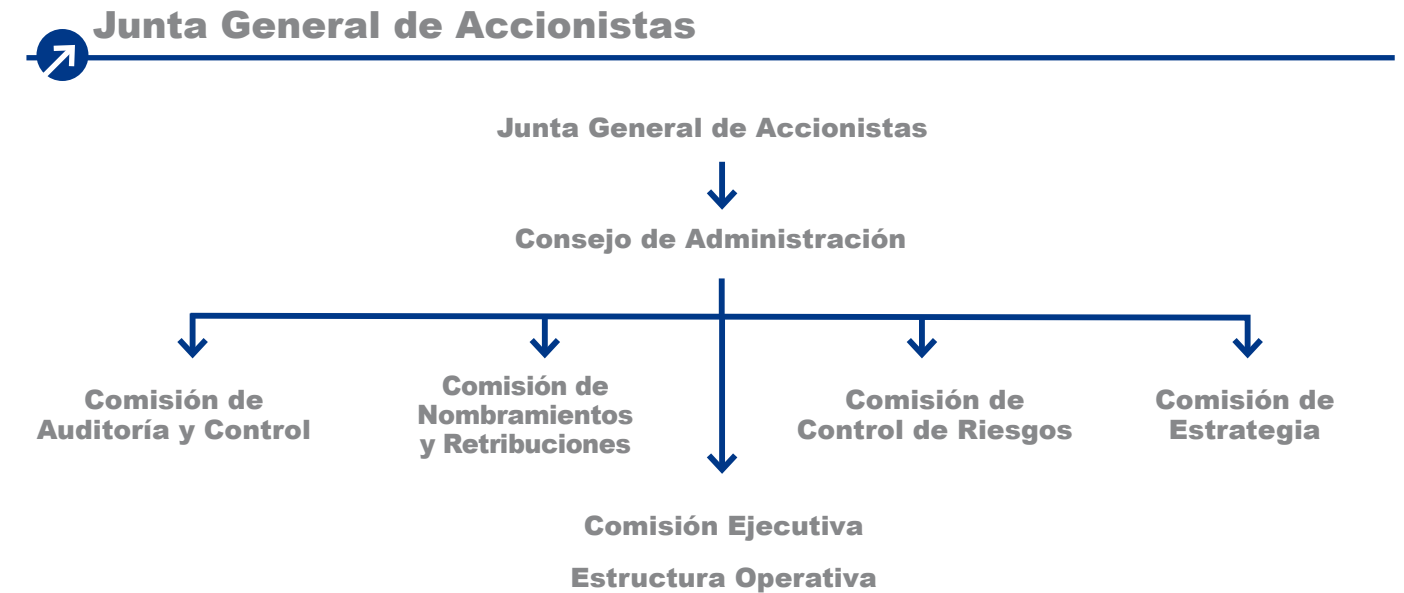
El informe de gobierno corporativo es de carácter público, forma parte del informe anual que se entrega a los accionistas el día de la junta general de accionistas y está disponible en la web del grupo

www.bancosabadell.com.

De las 58 recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, Banco Sabadell cumple con 50, 3 se explican y 1 se cumple parcialmente, no siendo de aplicación las restantes.

“El cumplimiento de nuestros objetivos empresariales, incluyendo la obtención de un rendimiento superior para las inversiones de nuestros accionistas, debe hacerse de manera compatible en todo momento con el sometimiento a la legalidad y el ordenamiento jurídico establecidos.”

**Extracto del Código
de Conducta**



Asimismo, Banco Sabadell ha obtenido la calificación A, la máxima en el V observatorio de gobierno corporativo y transparencia informativa de las sociedades cotizadas en el Mercado Continuo Español.

En la web corporativa, 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 Banco Sabadell
- 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

El 19 de marzo de 2009, la junta aprobó la incorporación al Consejo de Administración de Doña Sol Daurella Comadrán como consejera independiente. Es la segunda mujer que se incorpora al Consejo de Banco Sabadell, tras la entrada en marzo de 2007 de Doña Maria Teresa Garcia-Milà Lloveras.

El perfil profesional y biográfico de los consejeros está publicado en la web corporativa, www.bancosabadell.com.

Las comisiones y el propio consejo de administración realizan anualmente una evaluación de su funcionamiento, así como del presidente y del consejero delegado.

Para un adecuado desarrollo de sus funciones, con una antelación mínima de siete días a la celebración de cada reunión del Consejo de Administración, se entrega a todos los consejeros la documentación que sirve de soporte a cada uno de los puntos fijados en el orden del día, sin perjuicio de que cada consejero puede solicitar aquella información adicional que considere necesaria. Los consejeros pueden obtener de la propia sociedad, o de un externo, el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones.

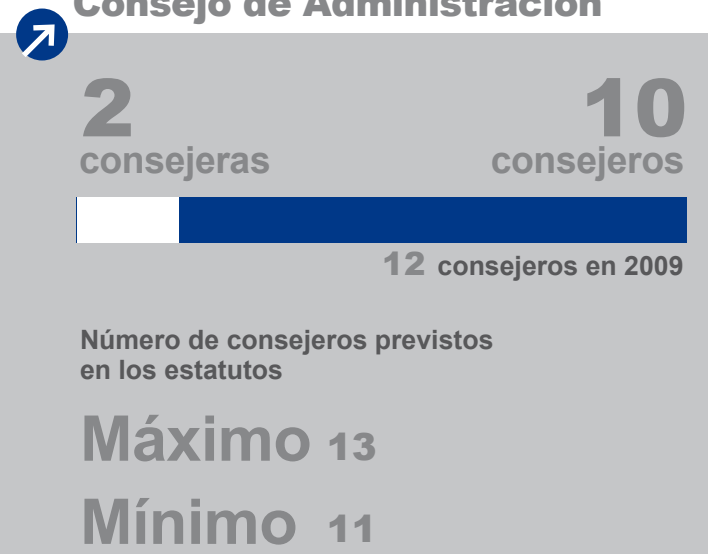
Reuniones que han mantenido durante este año 2009 el Consejo de Administración y las distintas comisiones del Consejo

(Número)	
Reuniones del Consejo	12
Reuniones del Consejo sin la asistencia del presidente	0
Reuniones del Consejo sin la asistencia de todos los consejeros	10
Porcentaje de asistencia por reunión	93,42%
Reuniones de la Comisión Ejecutiva o delegada	37
Reuniones del Comité de Auditoría y Control	5
Reuniones de la Comisión de Estrategia	3
Reuniones de la Comisión de Control de Riesgos	45
Reuniones de la Comisión de Nombramiento y Retribuciones	11

Distribución de consejeros sobre total del consejo



Consejo de Administración



93,42%
de asistencia por reunión



100%
de asistencia del presidente a las reuniones del consejo

Finanzas responsables

1. Cumplimiento normativo y control
2. Prácticas anticorrupción
3. Otros riesgos vinculados a la actividad



Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con las finanzas responsables

Código de conducta

Reglamento interno de conducta en el ámbito de mercado de valores

Constitución del Comité de Ética Corporativa

Desarrollo del sistema informático de prevención del blanqueo de capitales

Primera publicación del boletín de prevención y blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo

Definición e implantación del modelo de Cumplimiento Normativo en las filiales nacionales e internacionales y las oficinas en el exterior

Adhesión al Pacto mundial de las Naciones Unidas en el que se compromete a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

Definición y publicación de la política de aceptación de clientes del grupo Banco Sabadell

Consolidación del sistema informático de bloqueo a la financiación del terrorismo

Primer informe de progreso del Pacto mundial de las Naciones Unidas

Aprobación de la política general de conflictos de interés

Desarrollo del sistema informático de identificación de las personas políticamente expuestas

Automatización del conocimiento del clientes y de la política de Aceptación de Clientes

Implantación de la directiva MIFID

Segundo informe de progreso del Pacto mundial de las Naciones Unidas

Mecanización del seguimiento de la implantación de las nuevas normativas en el grupo Banco Sabadell

Mecanización del control de cumplimiento del Reglamento interno de conducta en el ámbito del Mercado de Valores

Tercer informe de progreso del Pacto mundial de las Naciones Unidas

Adaptación del Reglamento interno de conducta

Implantación del sistema de control de abuso de mercado

Due diligence reforzado de bancos corresponsales

Cuarto informe de progreso del Pacto mundial de las Naciones Unidas

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009

Cronología





Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con las finanzas responsables en 2009

Objetivos

Avances

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y actualización sistemas de control y detección de prevención de blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo | <ul style="list-style-type: none"> • Refuerzo del sistema mecanizado de aceptación y conocimiento de clientes • Consolidación de las estrategias y herramientas del análisis Risk Focus Approach • Refuerzo de las medidas de control para colectivos de especial riesgo • Homogenización de la infraestructura de control a todas las filiales y oficinas en el exterior con la implantación de sistemas mecanizados de rastreo en las que se realizaban controles manuales |
| <ul style="list-style-type: none"> • Consolidación y mejora del sistema de control del RIC | <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de un Work Flow para agilizar el proceso de obtención de la documentación firmada por los empleados adheridos al RIC (adhesiones, declaraciones, comunicación de personas sujetas a restricción por IP) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reforzar las medidas de protección al inversor (MIFID) | <ul style="list-style-type: none"> • Refuerzo del plan de control de cumplimiento normativo |
| <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de la infraestructura del sistema de control de abuso de mercado | <ul style="list-style-type: none"> • Formación red de oficinas del grupo • Implantación de un procedimiento para definir cómo proceder en las oficinas en caso de indicios de abuso de mercado • Implantación de un canal de comunicación en caso de sospecha de operaciones de abuso de mercado |

2010

Objetivos 2009-2010

- Adaptación sistemas de control de prevención de blanqueo de capitales y de bloqueo a la financiación del terrorismo, y a la nueva Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Bloqueo a la Financiación del Terrorismo
- Consolidación y mejora del modelo MiFID implantado
- Desarrollo de un sistema automatizado de prevención de abuso de mercado



La responsabilidad social corporativa parte del respeto y del cumplimiento de toda la normativa legal en el desarrollo de la actividad y de todos los compromisos que el banco asume de forma voluntaria, con la finalidad última de asegurar un comportamiento ético y responsable.

En este contexto, la lucha contra el blanqueo de capitales, el bloqueo de la financiación de actividades terroristas, la detección y gestión del abuso de mercado y la adecuada protección del inversor (MIFID) se han convertido en un asunto de especial relevancia para Banco Sabadell. Para ello, el grupo ha establecido procedimientos, bajo la supervisión de la Dirección de Cumplimiento Normativo, que garantizan un seguimiento apropiado de las operaciones y de los clientes para identificar las actividades potencialmente sospechosas, así como para informar de este seguimiento a las autoridades competentes.

Asimismo, Banco Sabadell entiende que el ejercicio de la responsabilidad social debe tener su foco principal en la propia actividad empresarial; para una entidad financiera implica identificar, controlar y mitigar los riesgos inherentes a su actividad y los impactos sociales y ambientales generados por la financiación de proyectos.



Lucha contra el blanqueo de capitales



Bloqueo de la financiación de actividades terroristas



Detección y gestión del abuso de mercado



Adecuada protección del inversor (MIFID)

Compromiso ético

1 Cumplimiento normativo y control

1.1 Función de cumplimiento normativo

Cumplimiento normativo tiene como misión impulsar y procurar los más altos niveles de cumplimiento de la legislación vigente y la ética profesional dentro del grupo, mitigando el riesgo de cumplimiento normativo, entendido como el riesgo de incurrir en sanciones legales o administrativas, pérdidas financieras significativas o pérdidas de reputación por incumplimiento de leyes, regulaciones, normas, autorregulaciones y códigos de conducta aplicables a su actividad bancaria. De esta manera se minimiza la posibilidad de que el incumplimiento normativo se produzca y se asegura que los que puedan producirse son identificados, reportados y solucionados con diligencia.

Las principales funciones de cumplimiento normativo se resumen en:

- Controlar la implantación de nuevas normativas
- Identificar, clasificar y priorizar los riesgos de incumplimiento normativo
- Establecer un programa de revisión anual de los riesgos de incumplimiento
- Gestionar y controlar directamente los principales riesgos de incumplimiento
- Detectar y gestionar los incumplimientos
- Mitigar riesgos promoviendo e implantando procedimientos y controles
- Reportar la gestión del riesgo de incumplimiento a la Alta Dirección

A lo largo de los años, la función de cumplimiento normativo ha profundizado en otros aspectos que van más allá del simple cumplimiento de la legalidad vigente:

- Promoción de una cultura corporativa basada en el respeto a los valores y principios éticos de la organización.
- Refuerzo del conocimiento que los empleados tienen sobre la normativa interna y oficial que afecta a sus actividades.

- Asesoramiento de alta calidad a empleados y directivos en materia de cumplimiento normativo.
- Ampliación del alcance de cumplimiento normativo a nuevas áreas de riesgo.
- Adopción de un enfoque basado en riesgo, que combina diferentes niveles de tolerancia del riesgo en función de los servicios y productos que la entidad ofrece.
- Anticipación a los requerimientos del regulador o supervisor que permita una implantación más precisa, ajustada y eficaz.
- Contribución a los objetivos estratégicos de la entidad mediante el desarrollo de un programa de cumplimiento proactivo, sólido y respaldado por la Dirección General que fomenta la interacción entre el negocio y su función de control.

Esta función de cumplimiento normativo está permanentemente supervisada por la Dirección de Auditoría Interna, así como por cada una de las instituciones competentes, tales como el Banco de España -supervisor del sistema bancario español-, el Servicio Ejecutivo para la Prevención del Blanqueo de Capitales (SEPBLAC) -unidad de inteligencia financiera española adscrito al Banco de España- o la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) -organismo encargado de la supervisión e inspección de los mercados de valores y de la actividad de los que intervienen en ellos .

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 la protección al inversor (MIFID) 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 articula mediante una combinación de controles directos (vía muestras) e indirectos a través de indicadores de seguimiento de cada uno de los riesgos.

Información detallada sobre la gestión del riesgo reputacional y la estructura de control se encuentra en el apartado D del informe de gobierno corporativo que se anexa al informe anual.

1.2 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 mitigar el riesgo de que sea utilizado para actividades de blanqueo de capitales o vinculadas a la financiación del terrorismo. Para el desarrollo de su actividad, el grupo Banco Sabadell se ha dotado de un complejo sistema que le permite gestionar el riesgo de participar, ni siquiera involuntariamente, en actividades delictivas dañinas para terceros y para la sociedad y, además, garantiza también a sus empleados un entorno de trabajo seguro, para reducir la posibilidad de que pueda verse involuntariamente inmerso en este tipo de actividades. Paralelamente, le evita sanciones legales y daños a la reputación.

Respecto a la infraestructura de control, se dispone de:



Órgano de control interno y comunicación

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 de Capitales y la Ley de Prevención y 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.



Equipo especializado

42

Empleados y empleadas especializados en actividades en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la prevención y bloqueo a la financiación del terrorismo



Políticas y procedimientos

- 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 para las demás 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 definido por el grupo.
- Normativa de bloqueo a la financiación del terrorismo de grupo.
- 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.
- Política de aceptación de clientes con distintos niveles de autorización en función del riesgo de blanqueo de capitales asociado.
- Procedimiento de *due diligence* reforzado para bancos corresponsales, personas políticamente expuestas (PEP) y otros colectivos de riesgo.

Sistemas de rastreo y control

- Sistema inteligente de rastreo de operaciones sospechosas que genera alertas basándose en los parámetros definidos. Dichas alertas son gestionadas y analizadas y, si procede, comunicadas, tal como establece la legislación vigente, al Servicio Ejecutivo para la Prevención del Blanqueo de Capitales.
- 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.
- Informe anual realizado por un experto externo en el que se evalúan los procedimientos y sistemas de control implantados y que queda a disposición del SEPBLAC.

Formación e información

Con el fin de capacitar a los empleados y empleadas en la detección de estas operaciones, el grupo dispone de una política de formación 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 al personal, en especial a quienes están en contacto con clientes, sobre nuevas prácticas a tener en cuenta.

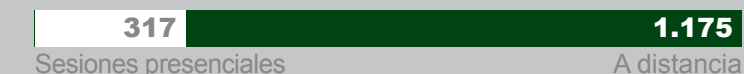
Uno de los objetivos de la Dirección de Cumplimiento Normativo es el intercambio de conocimientos y buenas prácticas, tanto con el conjunto de entidades del sector como con el propio regulador. En este sentido, en el marco de las acciones formativas de 2009, destaca la colaboración de la Dirección en las Jornadas sobre el Modelo de Prevención de Blanqueo de Capitales organizadas por el Banco de España y dirigidas a sus inspectores.

Datos de formación



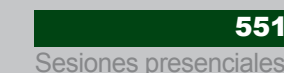
10 Acciones formativas nacionales

1.492 asistentes



42 Acciones formativas internacionales

551 asistentes



1.3 Abuso de mercado y protección al inversor (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 sus acciones cotizan 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.

En cuanto a la infraestructura de control, el grupo dispone de:

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. En el año 2009, el Reglamento Interno de Conducta ha sido modificado con la finalidad de actualizar e incorporar nuevas normas de conducta.

- Normativa interna de gestión de la información privilegiada en el grupo.
- Normativa de comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado.
- 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.
- Políticas MIFID: política de ejecución y gestión de órdenes, política de externalización y política de salvaguarda de instrumentos financieros.

Comité de Ética Corporativa

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.

Políticas y procedimientos

- 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

Sistemas de rastreo y control

- Sistema 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.
- Sistema interactivo para la gestión del cumplimiento del Reglamento interno de conducta a través del cual se detectan y gestionan los posibles incumplimientos.
- Programa de control para vigilar el correcto ajuste del grupo a los requerimientos de protección a los inversores incluidos en la Ley del mercado de valores como transposición a la legislación española de la directiva MIFID.

i Formación e información

En la política de formación también se incluye un plan de formación anual con cursos presenciales o a distancia para las áreas sensibles de detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado y una formación continuada en MIFID y normas de conducta del mercado de valores.

Además, desde finales de 2009 se han empezado a emitir periódicamente boletines especializados donde se recogen artículos, noticias de interés y caso prácticos que ayudan a sensibilizar a los empleados y empleadas, en especial a los que están en contacto con clientes, sobre nuevas prácticas a tener en cuenta.

Dentro del marco de las acciones formativas de 2009, destaca la colaboración de la Dirección de Cumplimiento Normativa en la sesión formativa organizada por el Banco de España en materia de abuso de mercado y dirigida a un conjunto de instituciones reguladoras europeas.



➔ Datos de formación

10 Acciones formativas

3.166 asistentes

176 **2.990**

Sesiones presenciales

A distancia

85%

de realización del
curso obligatorio
de MIFID

1.4 Establecimiento en países *off-shore*

Siguiendo los principios recomendados por el Banco de España en su Memoria anual de Supervisión Bancaria de 2003 en materia de control y supervisión de establecimientos *off-shore*, la Dirección de Cumplimiento Normativo elabora anualmente un informe sobre los establecimientos *off-shore* con el objetivo de poner en conocimiento del Consejo de Administración de Banco Sabadell el grado de cumplimiento de las normativas referentes al control interno de las actividades realizadas por dichos establecimientos, así como de aquellos riesgos legales y de reputación en los que puedan estar incurriendo.

A fecha 31 de diciembre de 2009, el grupo Banco Sabadell sólo mantiene a BancSabadell d'Andorra como filial operativa en un país *off-shore*, destacando el rigor en el cumplimiento de los altos estándares de control fijados.

1.5 Protocolo de aprobación de nuevos productos

La Dirección de Cumplimiento Normativo interviene también en el proceso de diseño y aprobación de nuevos productos para garantizar que todos los que se comercializan se ajustan a la normativa vigente en materia de Prevención Blanqueo de Capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo, de protección al inversor (MIFID), de transparencia y protección de datos.

1.6 Transparencia

Para el grupo Banco Sabadell es un aspecto primordial el mantenimiento en sus relaciones con la clientela de unos altos estándares de transparencia y unas buenas prácticas financieras, para lo que tiene establecidos los mecanismos adecuados para garantizar que los productos y servicios que se ofrecen se ajustan en todo momento a las disposiciones legales y regulatorias de su actividad, en particular las que se refieren a la transparencia, destacando:

- 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”.
- Protección de los inversores en la contratación o adquisición de instrumentos financieros.
- Control de la publicidad desde un punto de vista normativo, ético y de transparencia.

No se ha registrado ninguna sanción por incumplir algún requerimiento en cuanto a publicidad.



1.7 Protección de datos personales

La Dirección de Cumplimiento Normativo participa activamente en el Comité de LOPD para hacer seguimiento y control de la correcta implantación de la Ley de Protección de Datos en el grupo Banco Sabadell.

El grupo Banco Sabadell dispone de una normativa específica, así como de procedimientos internos y mecanismos para asegurar los más altos niveles de privacidad y protección de datos de sus clientes.

Ver [+](#) en Banco Sabadell y sus clientes (4)

2 Prácticas anticorrupción

El término corrupción se utiliza para referirse a ofrecimiento o recepción de cualquier obsequio, invitación, pago, recompensa u otros beneficios ofrecidos o aceptados por colaboradores comerciales o cargos públicos con el objetivo de obtener o conservar negocios, influir en decisiones o actuaciones gubernamentales o inducir a cualquier persona a cometer conductas ilícitas o deshonestas.

El Código general de conducta establece el marco y principios de actuación para prevenir prácticas de este tipo, que son concretadas en las diferentes normas voluntarias implantadas en los diversos ámbitos más sensibles. Paralelamente, se han establecido sistemas de detección de indicios de corrupción, por ejemplo, todos los empleados tienen a su disposición, ante indicios o sospechas de corrupción, un canal de comunicación directo y confidencial con el Comité de Ética Corporativa.

Se resumen a continuación las principales normas:

Aspectos claves de las prácticas anticorrupción del grupo Banco Sabadell

Clientes

- **Obsequios de clientes.** La normativa interna sobre gestión de conflictos de interés prevé que se tiene que rechazar cualquier obsequio, contrapartida o beneficio personal de cualquier clase que sea ofrecido por un cliente y que pueda limitar o condicionar la capacidad de decisión.
- **Política de aceptación de clientes** se fundamenta en el establecimiento de relaciones comerciales basadas en la comunicación transparente y en el conocimiento del propio cliente y de sus actividades económicas.
- **Acceso a los datos de clientes** sólo puede justificarse por motivos profesionales respetando en todo momento la normativa interna sobre protección de datos.
- **Política general de conflictos de interés.** Define los posibles conflictos (vinculaciones económicas y relaciones familiares) que se pueden ocasionar y el proceso de gestión para evitar perjudicar a alguna de las partes en el momento de decisión.

Proveedores

- **Política y procesos de compras.** Garantizan un proceso de contratación de proveedores, transparente, honesto y abierto dando oportunidades a proveedores alternativos
- **Política de obsequios de proveedores- del código de conducta.** Prevé que se tiene que rechazar cualquier obsequio, contrapartida o beneficio personal de cualquier clase que sea ofrecido por un proveedor y que pueda limitar o condicionar la capacidad de decisión.

Empleados

- **Reglamento interno de conducta en el ámbito de Mercado de Valores.** Prevé que los empleados no realizarán ni promoverán conductas que supongan la utilización o la transmisión de información privilegiada. Regula el comportamiento de los empleados en todo aquello relacionado con el ámbito de valores.
- **Política de aceptación de clientes**
- **Política de obsequios**

ONG y Fundaciones

- **Política de acción social.** Se realizan donaciones a fundaciones e instituciones de reconocido prestigio o para proyectos con una clara intención social y cultural. Todos los proyectos están valorados por un comité o una comisión, de acuerdo con criterios objetivos establecidos en la norma interna del banco.

Funcionarios

- **El código de conducta** prevé que se debe evitar cualquier conducta que pueda ser interpretada erróneamente como un intento de obtener contrapartidas indebidas.

Partidos políticos

No se financia o se realiza donaciones a partidos políticos.

Consejeros

El Reglamento interno de conducta. Prevé que los consejeros no realizarán ni promoverán conductas que supongan la utilización o la transmisión de información privilegiada.

3 Otros riesgos vinculados a la actividad

Banco Sabadell dispone de una clara estructura organizativa de gestión y control de riesgos y de una precisa delimitación de responsabilidades, que pueden consultarse tanto en el informe anual como en el informe de gobierno corporativo.

Se resume a continuación unos de los riesgos de especial relevancia en el contexto de la Responsabilidad Social Corporativa.

Sobreendeudamiento

Transmitir a sus clientes de forma clara cuáles son los riesgos asociados a los productos y servicios que les ofrecen, de manera que los clientes cuenten con toda la información necesaria para comprender estos riesgos y poder decidir en consecuencia constituye una práctica esencial en la actividad. La responsabilidad en la financiación, desde la perspectiva de la educación financiera y el sobreendeudamiento de los clientes es un asunto relevante dentro del sector financiero. Banco Sabadell ha desarrollado unos sistemas de concesión de riesgo y de su seguimiento que son los instrumentos adecuados para evitar perjuicios tanto al banco como los propios clientes.



Educación
financiera



Evitar el
sobreendeudamiento
de los clientes



Responsabilidad
en la financiación

Control de riesgos

Riesgos ambientales y sociales en la financiación de proyectos

Banco Sabadell tiene el compromiso de evaluar y tomar en consideración los riesgos sociales y ambientales de las operaciones de *project finance* y por lo tanto de conceder créditos sólo para aquellos proyectos que puedan acreditar la adecuada gestión de sus impactos sociales y ambientales.

Ver [+](#) en Banco Sabadell y el medio ambiente (3.5)

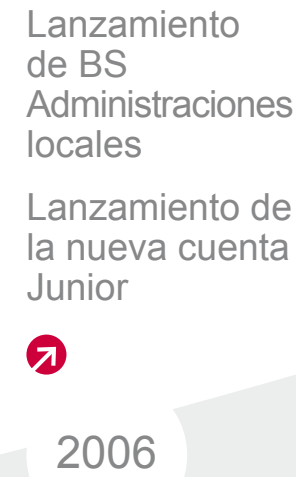




Productos responsables

1. Soluciones financieras
2. Convenios y líneas de financiación
3. Productos de inversión
4. Productos y servicios con carácter ambiental

Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con los productos responsables



Cronología

09



Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con los productos responsables **en 2009**

Objetivos

- Desarrollar nuevas soluciones financieras socialmente responsables enfocadas a segmentos concretos de la sociedad.

Avances

- Banco Sabadell ha desarrollado el pack BS Negocios, que complementa la oferta existente y ofrece de manera integrada una mejor cobertura de las necesidades de comercios, franquicias, autónomos y microempresas.

2010



Objetivos

- Continuar mejorando en la oferta de productos socialmente responsables, especialmente los destinados a grupos específicos.

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.

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

Así, la misión de Banco Sabadell es ofrecer las mejores soluciones bancarias y financieras a los clientes.

El equipo de profesionales que conforma la entidad trabaja día a día para poder ofrecer productos y servicios de alta calidad, especialmente diseñados para los destinatarios, pudiendo así, satisfacer sus necesidades reales y fortalecer sus capacidades. Es imprescindible para ello el conocimiento del mercado, la formación del personal y de los clientes, el diálogo con los destinatarios y la cooperación con organizaciones sociales, instituciones y agentes locales.

“Prestar servicios es, en esencia, cuidar de los demás. El cuidado no puede ejercerse imponiendo las propias exigencias, sino ayudando al otro según sus propios deseos y proyectos.”

**Extracto del Código
de Conducta**

Misión de Banco Sabadell

**Ofrecer las mejores
soluciones bancarias y
financieras a los clientes.**

Valores corporativos

- Trabajo en equipo
- Voluntad de servicio
- Proximidad
- Adaptabilidad
- Orientación comercial
- Innovación
- Profesionalidad
- Ética y responsabilidad social
- Austeridad
- Prudencia

1

Soluciones financieras

Banco Sabadell centra los esfuerzos en innovar y desarrollar soluciones financieras responsables que aporten soluciones a las necesidades de particulares y profesionales y contribuyan al desarrollo sostenible.

1.1 Soluciones financieras para particulares

Banco Sabadell ofrece una serie de soluciones financieras que aportan valor pensando en integrar las necesidades de la comunidad. Así pues, Banco Sabadell traslada a la sociedad su voluntad de integrar a todos los perfiles sociales en forma de soluciones adaptadas.

Para los juniors

BS Junior: La cuenta de ahorro para los más pequeños

Cuenta de ahorro sin ningún coste dirigida a niños menores de 14 años. Lleva asociada una libreta con la que los menores podrán familiarizarse con la utilidad de administrar su dinero. Banco Sabadell ofrece periódicamente la posibilidad de regalar a los pequeños de la casa sus primeras acciones de Banco Sabadell en condiciones especiales (BS Junior accionista).



Para los jóvenes

ClickOK: La cuenta joven

Cuenta corriente dirigida a jóvenes entre 14 y 25 años, sin comisiones y con una buena rentabilidad.

Comunicaciones trimestrales con información sobre productos financieros y no financieros.

Portal web específico del programa ClickOK: www.bsclickok.com

Condiciones especiales en servicios financieros

- BS Móvil y BS Online gratuitos
- Cuenta vivienda
- Hipoteca joven
- Entidad colaboradora de la renta básica de emancipación
- Cuenta Proyecto
- Crédito estudios y crédito Máster
- Crédito informático
- Crédito ClickOk para lo que quieras
- AutoRenting clickOK
- Tarjeta de débito personalizada gratuita

Descuentos y ofertas especiales en servicios no financieros

- Descuentos en paquetes vacacionales y en hoteles
- Oferta en alquiler de motos
- Descuentos en cursos por Internet
- Descuentos en academias de idiomas
- Tarifas reducidas en ocio



 **Para los séniors****BS Senior: Un programa lleno de ventajas**

Programa para mayores de 55 años con servicios financieros propios y otros servicios especiales.

Comunicaciones trimestrales con información sobre productos financieros y no financieros.

Teléfono y portal web específicos del programa sénior: 902 121 521 / www.infosenior.es

 **Condiciones especiales en servicios financieros**

Anticipo del día de cobro de la pensión

Préstamo en condiciones especiales

Domiciliación de la pensión y de recibos gratuita

Tarjeta de débito BS Card gratuita

Tarjeta de crédito Visa Classic gratuita el primer año

Banca a distancia y BS Móvil gratuitos

Seguro de accidentes de hasta 6.000 euros gratuito por tener domiciliada la pensión

 **Descuentos y ofertas especiales en servicios no financieros**

Descuentos en viajes y hoteles

Descuentos y/o detalles especiales en una selección de restaurantes

Servicio de reformas y reparaciones en el hogar, 3 horas de mano de obra y desplazamiento gratuitas en caso de urgencias

Descuentos en deporte, telefonía, fotografía, formación, gastronomía, clínicas oftalmológicas, clínicas de belleza, clínicas odontológicas, etc.

Descuentos en talleres mecánicos y en alquiler de coches

Consultorio legal y consultorio de salud

Recursos de multas

Ayuda a domicilio

Información 24 horas sobre cualquier tema (actualidad, tiempo, viajes...)

Suscripción a precios especiales en revistas

Servicio de envío de flores y bombones

 **Para los extranjeros residentes****Solbank: la marca de los extranjeros residentes en España**

Solbank es una marca de Banco Sabadell que tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades individuales de aquellas personas que, sin ser españolas, residen temporal o permanentemente en España. Solbank oferta productos y servicios adaptados a las necesidades de los extranjeros, poniendo especial énfasis en ofrecer soluciones a la hora de comprar una vivienda, trasladarse a un país extranjero, etc.

Con un equipo formado por personas de diversas nacionalidades, Solbank se distingue por adaptación lingüística al perfil del cliente, su alto grado de atención especializada se ve complementado con un servicio de banca a distancia multilingüe por teléfono y también por Internet.

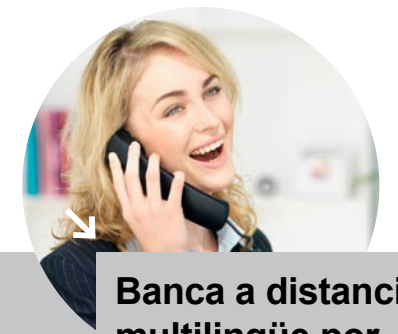
Red de oficinas, teléfono y portal web específicos de Solbank: 902 343 999 / www.solbank.com



Adaptación lingüística



Atención especializada



Banca a distancia multilingüe por teléfono y también por Internet

1.2 Soluciones financieras para profesionales

Banco Sabadell ofrece una serie de soluciones financieras que aportan valor pensando en integrar las necesidades profesionales de la comunidad.

Banco Sabadell ha continuado en 2009 con la línea estratégica de acompañar a las empresas y los empresarios que desean ser cada vez más competitivos y crear valor a la sociedad actual. Un objetivo fundamental de Banco Sabadell es ayudarles a iniciar y desarrollar los proyectos empresariales que desean llevar a cabo, especialmente en el entorno económico actual.

Con esta finalidad, y dado que el ejercicio de 2010 seguirá afectado posiblemente por estas circunstancias desfavorables, Banco Sabadell está aplicando todos sus esfuerzos en desarrollar nuevas soluciones financieras que aporten valor a un colectivo tan amplio e importante como son los comercios, tanto independientes como integrados en redes de franquicia, los autónomos y las pequeñas empresas. Por ello, en enero de 2010, el grupo lanza un nuevo pack BS Negocios, que complementa la oferta existente y ofrece de manera integrada una mejor cobertura de las necesidades de estos colectivos.

BS Negocios ofrece de manera integrada una mejor cobertura de las necesidades de comercios, autónomos y pequeñas empresas

Comercios y franquicias

BS Comercios y BS Franquicias son dos *packs* de productos financieros y servicios especialmente diseñado para agilizar las gestiones del día a día, tanto las personales como las de su negocio.

Condiciones especiales en servicios financieros

Cuenta a la vista remunerada y sin comisiones

Póliza de crédito sin comisión por no disposición

Terminal punto de venta en condiciones competitivas

Descuento permanente en BS Protección Comercios

Financiación para los clientes del negocio

Ofertas para empleados y empleadas

Descuentos y ofertas especiales en servicios no financieros

Los titulares de una cuenta BS Comercios o BS Franquicias disponen del servicio Soluciones Inmediatas, al que pueden llamar siempre que necesite recurrir una multa, hacer una consulta legal, alquilar un vehículo... tendrán a su disposición un equipo de profesionales que sabrán cómo ayudarle



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 aquellos que deciden emprender un negocio.

Condiciones especiales en servicios financieros

Tarifa plana en operativa y servicios
Retribución de la cuenta en función del saldo
Financiación de circulante con un solo contrato

Descuentos y ofertas especiales en servicios no financieros

Un servicio de asesoría jurídica especializada en microempresas

Autónomos

BS Autónomos Plus integra en un mismo paquete productos y servicios en condiciones preferentes para facilitar su día a día, incluyendo un seguro para proteger los ingresos de los autónomos ante cualquier imprevisto.

Condiciones especiales en servicios financieros

Cuenta corriente a la vista con remuneración y sin comisiones
Financiación de circulante con un solo contrato
Leasing para financiar vehículos y maquinaria
BS Protección Subsidio, seguro que garantiza una indemnización en caso de enfermedad o accidente o retirada del permiso de conducir

Descuentos y ofertas especiales en servicios no financieros

Servicio Legálitas Autónomos 24 horas

Novedad BS Negocios

BS Negocios es un pack de productos y servicios especialmente diseñado durante 2009 y que en el momento de publicar esta memoria Banco Sabadell comercializa con la finalidad de facilitar a autónomos, comercios minoristas (incluido restauración), franquicias, despachos profesionales y microempresas, soluciones individualizadas y específicas para su día a día.

Condiciones especiales en servicios financieros

Cuenta corriente a la vista remunerada y sin comisiones
Póliza de crédito exclusiva para negocios en condiciones especiales y sin comisión por no disposición
Terminal punto de venta en condiciones muy competitivas
Ingreso de cheques y emisión de transferencias vía BS Online sin comisiones
Gestión de cobro de recibos en soporte magnético en condiciones preferentes
Importantes descuentos en la contratación de BS Protección Comercios y Oficinas y Protección Empresas

Descuentos y ofertas especiales en servicios no financieros

“Canal Negocios” que permite beneficiarse de importantes descuentos y ofertas exclusivas relacionadas con su actividad profesional, personal y de ocio
Asistencia jurídica telefónica de ARAG sobre cualquier tema relacionado con la actividad profesional 24 horas al día, 365 días al año, y además con descuentos en la red de despachos entre el 20% y el 50%



1.3 BS Puntos a ONG

Los BS Puntos son puntos que Banco Sabadell regala a los clientes tanto particulares como profesionales, 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 2009, se han realizado donaciones por un importe de 17.155,35 euros, que se han destinado, a decisión de los clientes, a los siguientes proyectos:



Para que la ayuda llegue siempre a tiempo: Donación al Fondo de Ayudas para Emergencias de Cruz Roja.
Por el futuro de niños y jóvenes en situación de riesgo: Cruz Roja desarrolla una acción preventiva hacia niños y jóvenes de entornos desestructurados y situación de alto riesgo.

República Dominicana: reducción de la vulnerabilidad ante los desastres naturales: Intermón tiene en la República Dominicana el objetivo de constituir comités comunitarios de emergencias.
Chad: emergencia Darfur: Con la colaboración recibida, Intermón trabaja para asegurar la vida de miles de desplazados y refugiados sudaneses.



Somalia: ayuda a los damnificados de Jowhar: Médicos Sin Fronteras lleva asistencia médica y humanitaria a la población de Jowhar, en Somalia.
Níger: lucha contra la malnutrición infantil en Madaoua: Mediante la distribución de alimentación terapéutica, Médicos Sin Fronteras lucha contra la malnutrición infantil en Madaoua, Níger.

SOS NÍGER: Programa que contribuye al control de la malnutrición de niños y niñas.
Unidos por la infancia, unidos contra el sida: UNICEF ayuda a prevenir la transmisión de esta enfermedad entre madre e hijo y a proteger a los niños y niñas afectados.



Atención primaria de salud en Angola y Mozambique: Medicus Mundi con la ayuda recibida podrá reforzar el sistema sanitario de estos países.



Promoción de la salud materno-infantil en determinadas áreas del Tercer Mundo: Con las aportaciones a este proyecto, Matres Mundi contribuye a mejorar la asistencia perinatal.



Tratamientos e intervenciones quirúrgicas en Mozambique: Este programa tiene como objetivo mejorar la atención oftalmológica en la provincia de Inhambane, Mozambique.



Devolvemos el futuro a los ciudadanos de África canalizando recursos económicos desde los países ricos: "1 euro donado aquí es 1 euro que llega a África". Umbele trabaja en la escolarización de niños, en la promoción de la mujer, en el fomento de micronegocios y en la atención a refugiados de guerra.

Necesitamos tu apoyo para vencer la leucemia: Con la ayuda de todos, la fundación invierte en investigación científica y trabaja para buscar una curación para esta enfermedad y proporcionar una mejor calidad de vida a los pacientes.



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.

Construcción de viviendas para familias víctimas del tsunami en Kanyakumari (India): Manos Unidas trabaja para que 5.200 familias sin hogar encuentren una esperanza.



Medicamentos para niños y niñas con cáncer en familias con bajos ingresos: Con las colaboraciones recibidas Ayuda en Acción podrá facilitar a 174 niños y adolescentes con cáncer los medicamentos necesarios para las sesiones de quimioterapia.

2 Convenios y líneas de financiación

Banco Sabadell participa activamente en el asesoramiento y promoción de las soluciones financieras más adecuadas para cada cliente. Por ello, la entidad ha incrementado este año los acuerdos de adhesión a convenios estatales y autonómicos, con el objetivo de dar solución a las necesidades concretas de financiación de particulares y empresas. De manera complementaria, Banco Sabadell acude frecuentemente a mesas redondas y sesiones organizadas por asociaciones empresariales y gremiales, con el fin de dar a conocer la mejor financiación para cada sector dentro del ámbito de convenios.

A continuación hacemos un resumen de los principales convenios suscritos:

Líneas ICO

El Instituto de Crédito Oficial dispone de diversas líneas de financiación cuya finalidad es impulsar y apoyar las inversiones productivas de las empresas españolas. En 2009, Banco Sabadell ha suscrito todas las nuevas líneas que el ICO ha formalizado, destinadas a financiar activos fijos que ayuden a mejorar la productividad de las empresas, pymes y autónomos, así como líneas destinadas a segmentos de actividad concretos: turismo, inmobiliario, etc. Además de las líneas oficiales a nivel estatal, Banco Sabadell también suscribe numerosos acuerdos con organismos oficiales de financiación a nivel autonómico.

Banco Sabadell ha suscrito durante 2009 las siguientes líneas de crédito:

Particulares

Plan Avanza 2007-2010: impulsa la incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

ICO Plan Vive 2008-2010: línea que persigue la renovación de vehículos turismo.

ICO Moratoria Hipoteca 2009-2010: destinada a titulares de un préstamo hipotecario sobre su vivienda habitual.

Autónomos, pymes y empresas

ICO Pyme 2009 / ICO Moratoria Pymes 2009: líneas que apoyan, en condiciones preferentes de financiación, a los autónomos y pymes.

ICO Emprendedores 2009: para microempresas de nueva creación y autónomos que inician una nueva actividad.

ICO Crecimiento Empresarial 2009: financia en condiciones preferentes y subvencionadas a las medianas y grandes empresas españolas.

ICO Liquidez Pyme 2009 / ICO Liquidez Medianas Empresas 2009: financian la dotación de capital circulante ante una situación transitoria de restricción del crédito.

ICO Anticipos Empresas y Autónomos con Entidades Locales 2009

Plan Avanza 2007-2010: Impulsa la incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

ICO Plan Vive 2008-2010: línea que persigue la renovación de vehículos turismo.

ICO Internacionalización 2009 / ICO-ICEX: facilita el apoyo financiero a la internacionalización de las empresas españolas.

ICO- Sociedades de garantía recíproca (SGR): como novedad de este año, existen cuatro líneas ICO, englobadas en el Plan de Fomento Empresarial 2009, que permiten ofrecer un precio más bajo cuando la garantía se amplía a través de una SGR. Las SGR son sociedades mercantiles que tienen carácter mutuo y que otorgan avales a favor de sus socios: pymes, autónomos y profesionales.

Sectores específicos

ICO Industrias Culturales 2009

ICO Transporte 2008-2009

ICO Vive Autobuses 2009

ICO Mejora de la competitividad de los sectores manufactureros 2009

ICO-ICAA Producción Cinematográfica 2009

ICO Astilleros 2009

ICO Vivienda 2009

ICO Equipamiento de Parcelas 2009

ICO Futur E 2009

ICO Renove Turismo 2009

ICO Turismo Tramo Público 2009

Línea BS-BEI Pymes 2009-2010

Banco Sabadell ha suscrito en 2009 la línea lanzada para las pymes por el Banco Europeo de Inversiones, con el objetivo de fomentar los proyectos en inversiones productivas. Para ello, financia tanto las inversiones como los gastos incurridos en el contexto de desarrollo de las pymes. Como novedad de este año, además de la adquisición de activos materiales (excepto compra de terrenos), también se pueden financiar bienes usados.

Líneas CDTI

El Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) es una entidad pública empresarial, dependiente del Ministerio de Ciencia e Innovación, que promueve la innovación y el desarrollo tecnológico de las empresas españolas. Esta entidad canaliza las solicitudes de financiación y apoyo a los proyectos de I+D+i de empresas españolas en los ámbitos estatal e internacional con el objetivo de contribuir a la mejora del nivel tecnológico de las empresas españolas. Banco Sabadell es una de las cuatro entidades financieras colaboradoras de CDTI, con el que ha suscrito las líneas Prefinanciación CDTI+i+d+i y la CDTI Innovación tecnológica.

3 Productos de inversión

3.1 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.



Urquijo Inversión
Ética y Solidaria, FI



Urquijo Cooperación
S.I.C.A.V., S.A.

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 2009, más de 4 millones de euros.

El fondo tiene un carácter ético e invertirá en títulos de renta fija y variable de empresas que combinen una sólida situación financiera y unas buenas perspectivas de rentabilidad, con valores éticos y sociales (vinculados a ámbitos de la justicia social, desarrollo económico, paz y medio ambiente). Tiene, a su vez, un carácter solidario por ceder un porcentaje de las comisiones de gestión ingresadas a proyectos solidarios.

El objetivo primordial de la inversión de Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI es la preservación de capital en cualquier entorno de mercado. La recuperación de los mercados en el presente año ha permitido una considerable mejoría en la rentabilidad del fondo (cercana al 20% hasta noviembre), que ha servido para dar un impulso a la comercialización de este producto.

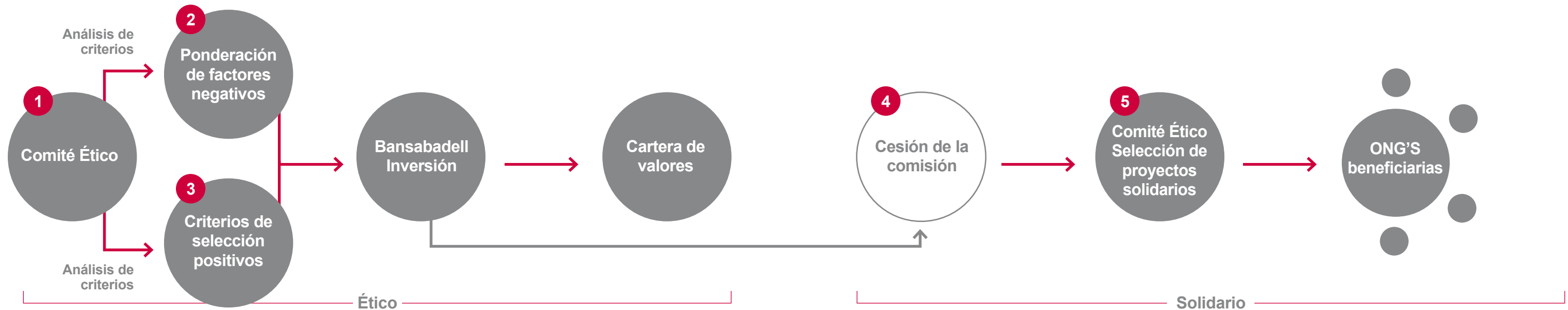


Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI

Características de la inversión	ética y solidaria
Gestora	Banco Sabadell Inversión
Comercializadora	Banco Urquijo, Banco Sabadell
Patrimonio	4.078.925,27 euros
Número de partícipes/accionistas	178
Vocación	global
Criterios de selección	negativos y positivos

Supervisión de los criterios de selección de valores	Comité Ético
Comisión cedida a ONG en % sobre el patrimonio	0,35%
Importe de la comisión cedida en 2009 correspondiente al ejercicio de 2008	42.314,36 euros
ONG beneficiarias de la comisión de gestión correspondientes al ejercicio de 2008 cedida en 2009	Fundación Padre Garralda, Acción contra el Hambre, Fundación Codespa, Ayuda en Acción
ONG beneficiarias de la comisión de gestión correspondientes al ejercicio de 2009 que se cederá en 2010	Caritas Española, Entreculturas

*datos a 31.12.2009

Proceso de inversión del fondo Urquijo Inversión Ética y Solidaria**Ético**

El fondo tiene un carácter ético e invertirá en títulos de renta fija y variable de empresas que combinen una sólida situación financiera y unas buenas perspectivas de rentabilidad, con valores éticos y sociales.

1 Comité Ético

El Comité Ético del fondo está formado por expertos independientes procedentes del sector universitario de las fundaciones. Es el encargado de aplicar sobre el universo de selección de valores de renta fija y renta variable, los criterios de selección positiva y los factores de ponderación negativos, delimitando la cartera de valores en los que finalmente invertirá el fondo Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI.

2 Ponderación de factores negativos

Se excluyen del universo de inversión las empresas que:

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

3 Criterios de selección positivos

En 2008 se han agregado criterios positivos para el establecimiento del universo de inversión, contribuyendo a promover las inversiones en empresas socialmente responsables. Para la selección de títulos tanto de renta fija como renta variable con valores éticos y sociales que componen la cartera del fondo se escogen las mejores empresas en cumplimiento de ISR, que se hallan representadas en el índice FTSE4GOOD. Éstas son las que tienen unos estándares más altos en responsabilidad social, ética y medio ambiental.

Ético



Solidario

El fondo tiene, a su vez, un carácter solidario por ceder un porcentaje de las comisiones de gestión ingresadas a proyectos solidarios.

4 Cesión de la comisión

La gestora Bancsabadell Inversión cede una comisión de 0,35% sobre el patrimonio del fondo a instituciones sin ánimo de lucro y organizaciones no gubernamentales.

5 Comité Ético: selección de proyectos solidarios

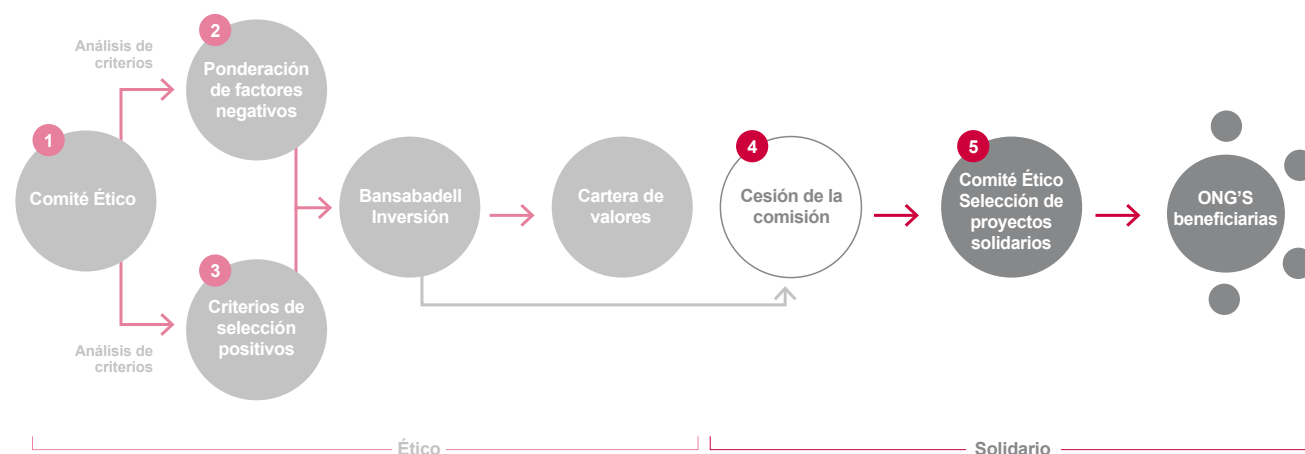
El comité Ético decide anualmente sobre los proyectos a los que se destina el importe económico cedido por la gestora. El importe de la cesión de la comisión del 0,35% sobre el patrimonio correspondiente al ejercicio de 2008 ha sido de 42.314,36 euros y se ha repartido al 25% entre cuatro proyectos solidarios:

- **Fundación Padre Garralda** construirá un hogar para inmigrantes reclusos en España.
- **Acción contra el Hambre** tiene como proyecto la mejora de las condiciones de vida de las comunidades indígenas, a través de las mejoras en las conducciones y abastecimiento de agua para el cultivo y el consumo humano en Colombia.
- **Ayuda en Acción** construirá y equipará dos aulas de preescolar en Cutervo, Perú.

• **Fundación Codespa** llevará a cabo la creación de empresas de crédito comunal en comunidades rurales indígenas de Alta Verapaz, Guatemala.

En el mes de enero de 2009 se publicó en la página web de la CNMV un hecho relevante relativo a Urquijo Inversión Ética y Solidaria, F.I. según el cual, a partir del 1 de enero del mismo año, los beneficiarios de la parte de la comisión de gestión que BanSabadell Inversión, S.A., S.G.I.I.C., Sociedad Unipersonal cede a causas solidarias son, a partes iguales entre Entreculturas y Cáritas Española. Los proyectos concretos que serán financiados con cargo a estos importes serán seleccionados en la próxima reunión del Comité Ético.

Solidario



Durante el año 2009, las organizaciones beneficiarias de los proyectos financiados en 2008, han informado a Banco Sabadell Inversión del desarrollo de dichos proyectos, enviando también imágenes en las que se pueden apreciar los resultados que ya se están obteniendo:



Acción Contra el Hambre
Programa financiado en 2008 para la de atención y prevención de la desnutrición aguda de niños en Malí



Ayuda en Acción
Proyecto financiado en 2008 para la adquisición de una unidad móvil de atención integral a personas con problemas auditivos en Honduras



Fundación Codespa
Plan financiado en 2008 para la de ayuda a la micro y pequeña empresa en Bolivia

Urquijo Cooperación SICAV

Urquijo Cooperación SICAV es la primera SICAV ética y solidaria puesta en marcha en España en el año 2002. Se comercializa a través de la red de Banco Urquijo y su patrimonio en noviembre de 2009 es superior a 10 millones de euros.

El objetivo de inversión de Urquijo Cooperación es la preservación de capital en cualquier entorno de mercado. Su política de inversión conservadora hace que el peso de la renta variable no supere, en condiciones normales, el 25% de la cartera. En situaciones adversas para los mercados financieros, la SICAV contempla la posibilidad de invertir la totalidad de su patrimonio en activos monetarios.

Dado su carácter ético, invertirá en títulos de renta fija y variable de empresas que combinen una sólida situación financiera y unas buenas perspectivas de rentabilidad, con valores éticos y sociales (vinculados a ámbitos de la justicia social, desarrollo económico y la paz en el mundo).

La SICAV también tiene un carácter solidario, ya que cede el 50% de la comisión de gestión (que equivale al 0,60% sobre el patrimonio) a proyectos relacionados con la ayuda humanitaria y la acción social, en especial en los ámbitos de la salud, la educación, la alimentación y la integración.

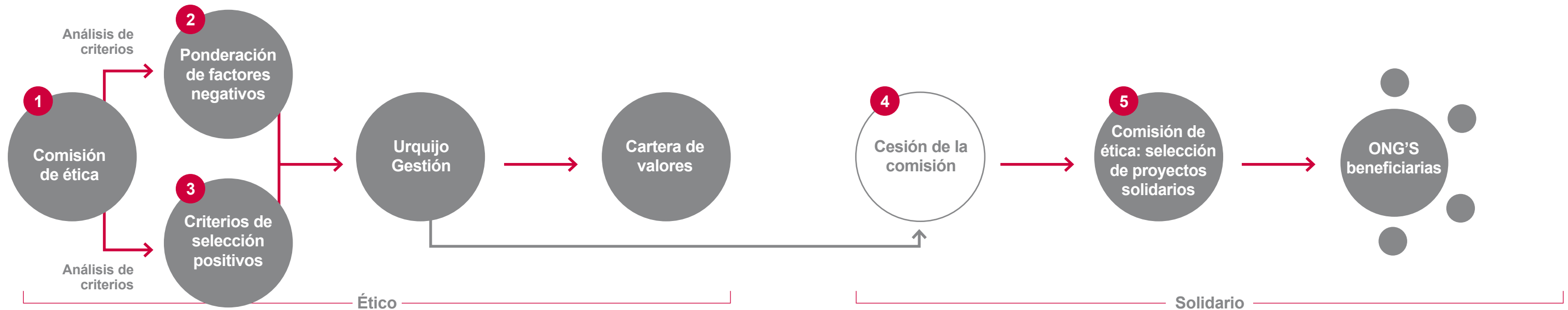
Durante el año 2008 y en unas condiciones de mercado muy adversas, la SICAV fue capaz de obtener una rentabilidad positiva del 0,52%. Dado el nuevo escenario de tipos de interés anormalmente bajos y como consecuencia del carácter conservador de esta SICAV, en el mes de abril se tomó la decisión de reducir la comisión de gestión desde el 1,70% hasta el 1,20%, pero manteniendo el porcentaje de cesión a proyectos solidarios en el 0,60%. Tras esta modificación, que refuerza el carácter solidario de esta SICAV, se ha impulsado la comercialización de este vehículo, con efectos muy positivos desde el mes de septiembre (el patrimonio se ha incrementado en casi 3 millones de euros). Con estos resultados, Urquijo Cooperación Sicav se consolida como uno de los mayores vehículos solidarios del mercado español.

Las iniciativas más relevantes desde el punto de vista de comercialización del producto en 2009 han sido la mejora de elementos de *marketing* de apoyo a la venta, el inicio de la comercialización a través de red BS Banca Privada & Dirección de Sabadell Wealth Management, la potenciación de la comunicación publicitaria del producto a través de soportes y acciones de *marketing* directo e Internet, la renovación acuerdo con Fundación Lealtad y la fidelización de inversores y la captación de nuevos bajo el formato de acciones de relaciones públicas y eventos.

Urquijo Cooperación SICAV

Características de la inversión	ética y solidaria	Comisión cedida en % sobre el patrimonio	0,60%
Gestora	Urquijo Gestión	Comisión cedida en 2009 correspondiente al ejercicio de 2008	52.629,70 euros
Comercializadora	Banco Urquijo	ONG beneficiarias de la comisión de gestión correspondientes al ejercicio de 2008 cedida en 2009	Hijas de la Caridad de San Vicente Paúl, Congregación Sagrados Corazones, Franciscanas de la Purísima Concepción, Fundación Privada Amics d'Émilie de Villeneuve, Nuevos Caminos
Patrimonio	10.089.471,85 euros	La Comisión de Ética definirá las ONG beneficiarias de los proyectos a lo largo del año 2010	
Número de partícipes/accionistas	155		
Vocación	global		
Criterios de selección	negativos y positivos		
Supervisión de los criterios de selección de valores	Comisión de Ética		

*datos a 31.12.2009

Proceso de inversión de la SICAV Urquijo Cooperación**Ético**

Dado su carácter ético, invertirá en títulos de renta fija y variable de empresas que combinen una sólida situación financiera y unas buenas perspectivas de rentabilidad, con valores éticos y sociales.

1 Comisión de Ética

La Comisión de Ética está formada por expertos en su mayoría independientes procedentes del sector universitario de las fundaciones. Además, la Comisión de Ética delimita el universo de valores en los que el fondo puede invertir, según criterios de selección positiva y los factores ponderación de negativos.

2 Ponderación de factores negativos

Se excluyen del universo de inversión las empresas que:

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

3 Criterios de selección positivos

Para la selección de títulos tanto de renta fija como renta variable con valores éticos y sociales que componen la cartera del fondo se utiliza la metodología del índice FTSE4Good, compuesto únicamente de empresas que cumplen unos requisitos de responsabilidad social, ética y medioambiental.

Ético

Solidario

La SICAV tiene, a su vez, un carácter solidario por ceder un porcentaje de las comisiones de gestión ingresadas a proyectos solidarios.

4 Cesión de la comisión

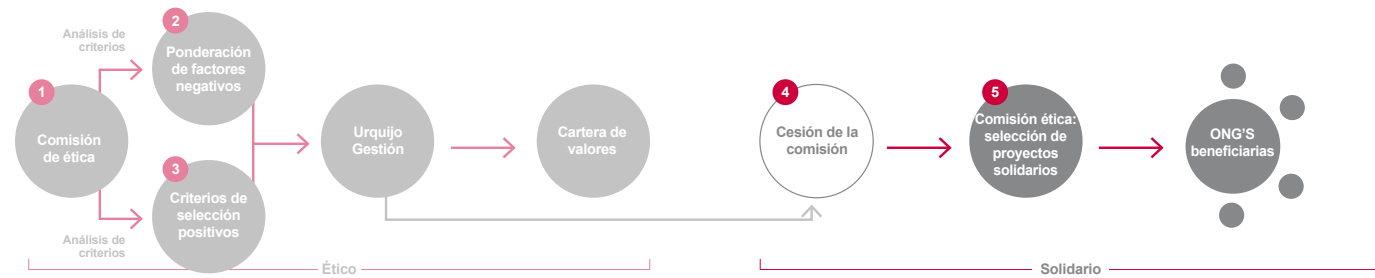
La gestora Urquijo Gestión cede una comisión del 0,60% sobre el patrimonio a instituciones sin ánimo de lucro y organizaciones no gubernamentales.

5 Comisión de Ética: selección de proyectos solidarios

La Comisión de Ética decide anualmente sobre los proyectos a los que se destina el importe económico cedido por la gestora. La cesión correspondiente al año 2008 realizada en el 2009 ha sido de 52.629,70 euros y se ha repartido entre cinco proyectos solidarios:

- **Hijas de la Caridad de San Vicente Paúl** fomenta el apoyo a la seguridad alimenticia en el municipio de Jemaní, en la República Dominicana.
- **Congregación Sagrados Corazones** contribuirá a la construcción de un hogar para niños con sida en Borne, Mozambique.
- **Franciscanas de la Purísima Concepción** mejorarán las instalaciones del colegio Santa Isabel en Nampula, Mozambique.
- **Fundación Privada Amics d'Émilie de Villeneuve** destinará la aportación a un centro V.T.A. de alimentación y salud de las jóvenes en situación difícil en Kinshasa, en la República Democrática del Congo.
- **Asociación Nuevos Caminos** llevará a cabo la construcción de dos fuentes para la distribución de agua a los habitantes de Muketuri en Etiopía.

Solidario



Durante el año 2009, las organizaciones beneficiarias de los proyectos financiados en 2008, han informado a Urquijo Gestión del desarrollo de dichos proyectos, enviando también imágenes en las que se pueden apreciar los resultados que ya se están obteniendo:



Asociación Nuevos Caminos
Proyecto financiado en 2008 para la construcción de un vivero de árboles frutales y excavación de tres pozos en Kenia



Franciscana de la Purísima Concepción
Proyecto financiado en 2008 para la construcción de dos aulas de preescolar en el colegio San Luis Gonzaga en Nicaragua



Manos Unidas
Proyecto financiado en 2008 para la construcción de talleres de formación profesional para niños y jóvenes en Beira (Mozambique)



Fundación Entreculturas
Proyecto financiado en 2008 para la construcción de un centro de formación técnico agrícola en Potosí, Bolivia

3.2 Plan de Pensiones Ético y Solidario

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

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.

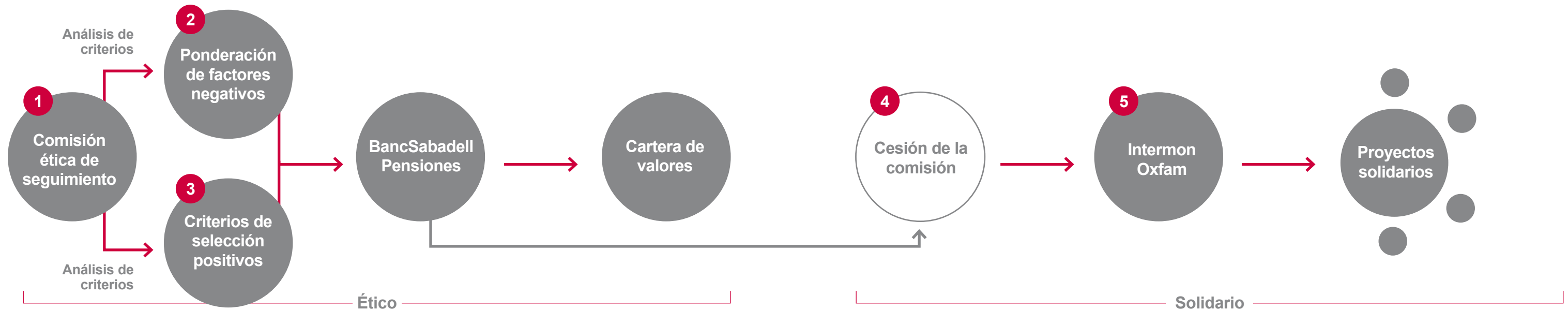
BanSabadell Pensiones cede a esta ONG una parte de la comisión de gestión que genera el plan, en concreto, del 0,50% sobre el patrimonio, que se destina a proyectos de desarrollo y ayuda humanitaria.



Plan de Pensiones Ético y Solidario

Características de la inversión	ética y solidaria	Criterios de selección	negativos y positivos
Gestora	BanSabadell Pensiones	Supervisión de los criterios de selección de valores	Comisión Ética de seguimiento
Comercializadora	Banco Sabadell	Comisión cedida en % sobre el patrimonio	0,50%
Patrimonio	4.494.155,89 euros	Comisión cedida en 2009	12.005,09 euros
Número de partícipes	439	ONG beneficiaria	Intermón Oxfam

*datos a 31.12.2009

Proceso de inversión del plan de Pensiones Ético y Solidario**Ético**

El fondo tiene un carácter ético e invertirá en títulos de renta fija y variable de empresas que combinen una sólida situación financiera y unas buenas perspectivas de rentabilidad, con valores éticos y sociales.

1 Comisión ética de seguimiento

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 criterios de selección positiva y los factores ponderación de negativos.

2 Ponderación de factores negativos

Se excluyen del universo de inversión las empresas vinculadas con:

- La producción de tabaco.
- Fabricantes de sistemas completos, servicios o piezas clave de armamento nuclear, propietarios y operadores de centrales de energía nuclear y extractores y productores de uranio.

3 Criterios de selección positivos

Inversión en empresas que cumplen con requisitos como sostenibilidad del medio ambiente, responsabilidad social y respeto a los derechos humanos. Inversión en valores incluidos en el FTSE4Good Europe (que premia a las compañías con programas de responsabilidad social) y en los estados soberanos, gobiernos regionales y municipales y agencias gubernamentales de los estados miembros de la OCDE, así como en los organismos internacionales de los que el Estado español sea miembro.

Ético

Solidario

El plan de pensiones tiene, a su vez, un carácter solidario por ceder un porcentaje de las comisiones de gestión ingresadas a proyectos solidarios.

4 Cesión de la comisión

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.

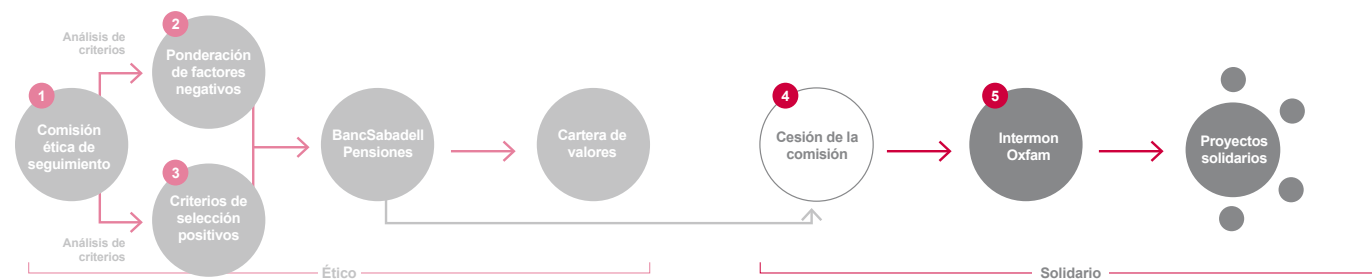
5 Intermon Oxfam: selección de proyectos solidarios

En 2009, la aportación solidaria que ha generado la gestión del Plan de Pensiones Ético y Solidario ha ascendido a 12.005,09 euros. Este dinero se ha destinado al programa Medios de Vida Sostenibles en Burkina Faso y en concreto de apoyo a la producción y comercialización de maíz, anacardos y mangos de los campesinos de la región de Cascades y de Hauts Bassins, a través de la profesionalización de los productores/as y la aplicación de prácticas agrícolas respetuosas con el medio ambiente. A partir de un análisis de contexto de la agricultura en Burkina, que ha contado con la

participación y colaboración de varios actores (organizaciones campesinas, ONG, sector privado, actores estatales, etc.), Intermon ha elabora este programa cuyos objetivos son:

- Alcanzar la seguridad alimenticia
- Mejorar los ingresos de la población
- Disminuir la vulnerabilidad de la población gracias al control del agua
- Reforzar las capacidades de la sociedad civil en general
- Promover los medios de vida de las mujeres y los jóvenes

Solidario



3.3 BS Ahorro Futuro

BanSabadell Vida lanza a finales de 2008 el primer seguro de ahorro solidario de Banco Sabadell. BS Ahorro Futuro combina la rentabilidad de un plan de ahorro con un seguro de vida. Este seguro de ahorro acumula el capital para los más pequeños a una fecha acordada, para que puedan disfrutar en el futuro de unos estudios, una estancia en el extranjero, la compra del primer coche, la entrada de un piso, etc. BanSabadell Vida cede el 0,7% de los beneficios de BS Ahorro Futuro a **Manos Unidas**, que se destina a proyectos de protección y ayuda a la infancia.

La donación del ejercicio de 2008 se ha destinado a un proyecto de Manos Unidas que tiene por objetivo reducir el número de niños y adolescentes que viven en la calles de Beira (Mozambique).

Ofrecer a los niños y adolescentes de la calle de la ciudad de Beira un centro en el que puedan alojarse, alimentarse, ocuparse, formarse y ser atendidos sanitariamente.

En 2009, la aportación solidaria que ha generado la gestión de BS ahorro futuro se destinará a un proyecto de Manos Unidas de construcción de una escuela mixta de primaria en el noreste de la India.

Características del seguro	solidario
Gestora	BanSabadell Vida
Comercializadora	Banco Sabadell
Número de seguros	1.666
Patrimonio	2.058.000 euros
Comisión cedida en % sobre el patrimonio	0,70%
ONG beneficiaria	Manos Unidas

*datos a 31.12.2009

4 Productos y servicios con carácter ambiental

En el actual marco económico se han buscado soluciones innovadoras que aporten beneficios para nuestros clientes, valor a nuestros productos y cumplimiento de la responsabilidad social corporativa de nuestra entidad con el medio ambiente.

Materializando proyectos de inversión y financiación de energías renovables y productos específicos con carácter ambiental sobre los que se puede ampliar detalle en el capítulo de medio ambiente.

Ver [+](#) en Banco Sabadell y el medio ambiente (3.3)

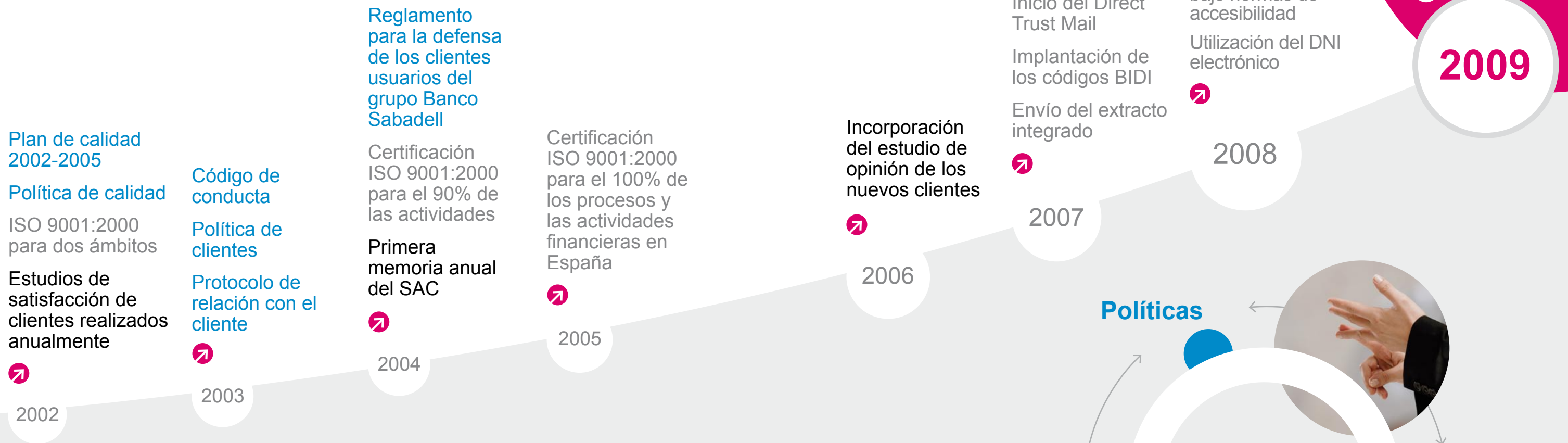


Banco Sabadell y sus clientes

1. Calidad al servicio del cliente
2. Accesibilidad y seguridad de los servicios a clientes
3. Transparencia y principios éticos de la publicidad
4. Protección de datos personales
5. Satisfacción del cliente
6. Gestión de quejas y reclamaciones



Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con sus clientes



Cronología

09



Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con sus clientes en 2009

Objetivos

- Incrementar la correspondencia electrónica y aumentar las capacidades de relación con los clientes a través de dispositivos móviles.
- Aumentar la operativa canalizada por los clientes a través de Internet.
- Mejora de la calidad de servicio y mantenimiento de los ratios que lo acreditan, especialmente en el ámbito de las reclamaciones de clientes, habiéndose proyectado una mejora de los procesos para alcanzar dicho objetivo.

Avances

- Incremento de más de un 500% de la correspondencia electrónica.
- Realizar por Internet el 72% del total de las transacciones habilitadas.
- Obtención de la marca de garantía de Madrid Excelente.
- Renovación ISO 9001 en todas las actividades del banco.
- Banco Sabadell es la entidad bancaria que presenta la mejor ratio (número de reclamaciones/volumen medio de negocio) de reclamaciones trasladadas al Banco de España.

2010



Objetivos

- Potenciar el uso del servicio BS Móvil añadiendo nuevas operativas.
- Alcanzar el 99% de disponibilidad del servicio BS Online.
- Alcanzar el 75% de operativa internetizada.
- Renovación del Sello de Oro del Modelo EFQM.
- Mejora en los ratios de fidelización/retención de clientes.
- Revisión y adaptación de los procedimientos del SAC para reducir el tiempo de respuesta al cliente.
- Mantener la calidad de servicio en el ámbito de las reclamaciones de clientes (ratio de reclamaciones por volumen de negocio presentadas al Banco de España).



Política de clientes

Política de clientes aprobada por el **Consejo de Administración en 2003**

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, deben 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 los 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.

Acciones y resultados significativos

en relación con la implantación de la política de clientes

Código de conducta disponible en la web

Única entidad financiera con la certificación **ISO 9001:2008** para todo el grupo Banco Sabadell

- El banco tiene el compromiso de utilizar un lenguaje claro y concreto en los procesos de venta y promoción de 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.

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

Grupo Banco Sabadell dispone de una gama completa de **productos financieros**

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

Lanzamiento del **BS Móvil** que permite al cliente realizar la operativa bancaria más usual desde su móvil

En 2009 se han implantado las medidas oportunas para garantizar la cobertura del Nuevo Reglamento de la **LOPD**

Por séptimo año, Banco Sabadell es la entidad bancaria con menor número de reclamaciones por volumen de negocio presentadas ante el Banco de España

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.

La entidad 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.



Accesibilidad

Seguridad
de los
servicios

Protección

Defensa de
los clientes

Principios

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 primer plan de calidad iniciado en 2002, 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 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.



Política de calidad

“Conseguir, mantener y mejorar la calidad de servicio mediante un enfoque global hacia la excelencia.”

Banco Sabadell pretende ofrecer un servicio de calidad en todas las etapas que la vinculan con él: 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.

De acuerdo con las directrices de la política de calidad del banco, se han implantado protocolos que establecen pautas, normas y una sistemática de relación tanto con los clientes externos como internos.

Protocolo de relación con el cliente

Este Protocolo recoge los principios sobre la forma en que Banco Sabadell quiere relacionarse con 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. En él 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.

2 Accesibilidad y seguridad de los servicios a clientes

Un servicio de calidad se caracteriza por una oferta de productos y servicios adecuada a sus clientes, es decir, una oferta accesible, libre de barreras físicas o idiomáticas que se adapta a las necesidades de cada momento, persona y entorno, garantizando siempre un máximo nivel de ética y transparencia en toda la información que se facilita a la clientela.

Banco Sabadell entiende que las nuevas tecnologías de la comunicación son una 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 oficinas y cajeros automáticos, el servicio por Internet BS Online, el Portal Móvil y el servicio de banca telefónica, 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.



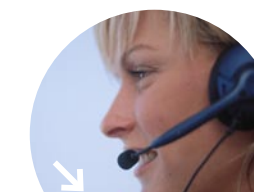
Red de oficinas
y cajeros
automáticos



Internet



Portal Móvil



Banca
telefónica

Política multicanal

Red de oficinas y cajeros automáticos

Banco Sabadell dispone en 2009 de una red de 1.214 oficinas y 1.452 cajeros automáticos. La estrategia de servicio de la red de cajeros automáticos se basa en la agilidad, la rapidez y la disponibilidad de las transacciones ofrecidas en la red de autoservicio, así como la incorporación de operativas no transaccionales, como la oferta de contratación de préstamos preconcedidos (Instant Credit) o el incremento del límite estándar de disponibilidad diaria de 300 euros a los 600 actuales.

Seguridad

Banco Sabadell ha sido pionero en la incorporación del móvil como elemento de incremento de seguridad en la operativa de sus clientes en cajeros, gracias al servicio BS Protección Tarjetas, que informa a los clientes, mediante mensajes SMS, de la operativa que llevan a cabo.

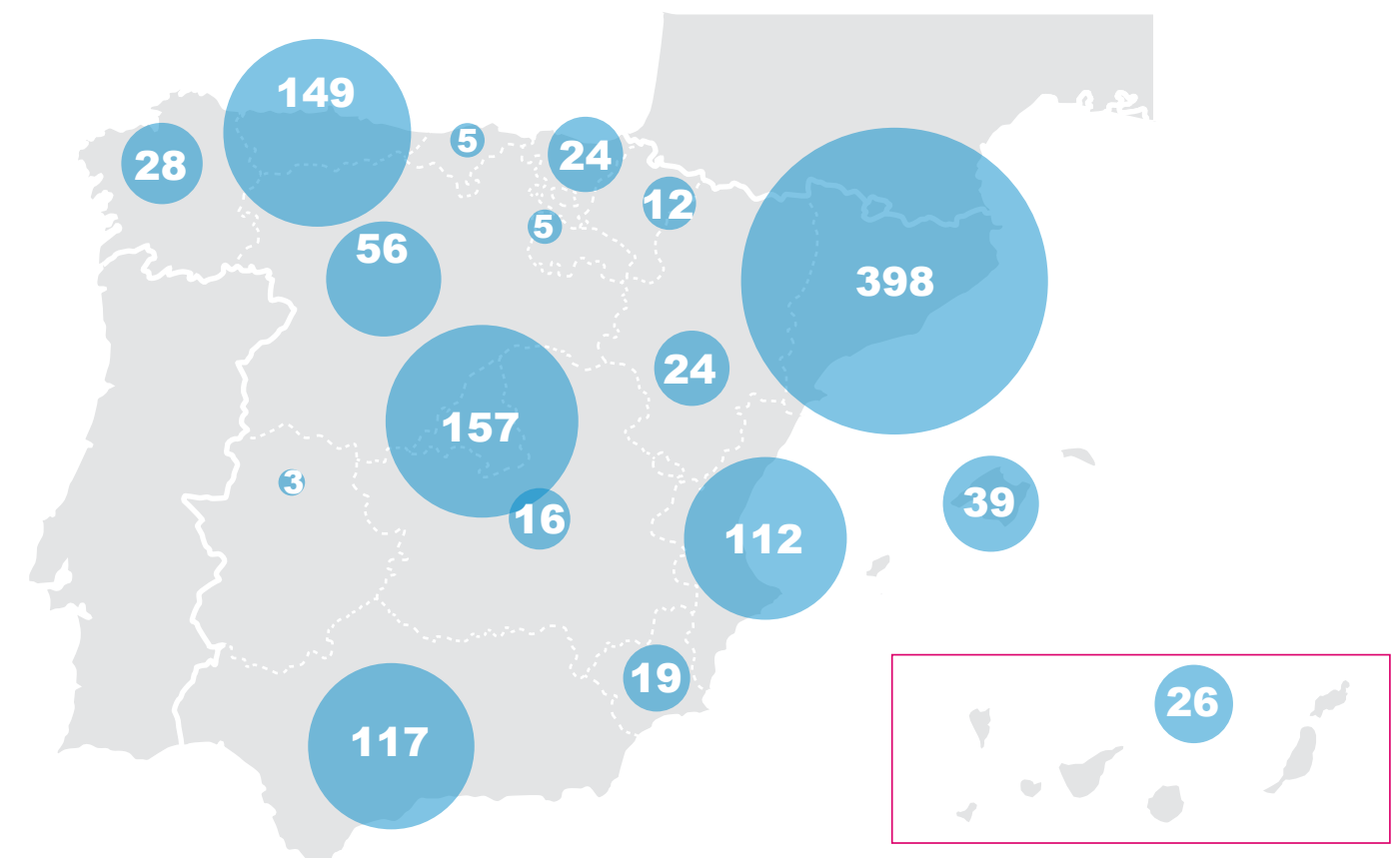


Accesibilidad

Todas las nuevas oficinas y los locales bajo reforma integral disponen de acceso adaptado a personas discapacitadas.

En 2009 se ha iniciado un ambicioso proyecto de renovación física de los cajeros que presenta ventajas ergonómicas y una aplicación más intuitiva, que dan respuesta a una mayor accesibilidad, como: pantalla táctil de gran tamaño, conexión a auriculares y una mayor rapidez operativa. Este proyecto, que ha implicado la adaptación de 120 cajeros en 2009, impactará a su finalización de 2010 en un total de 720 cajeros (50% del propio parque actual).

Distribución de oficinas por comunidades autónomas en 2009



Internet

BS Online

Con el fin de facilitar a la sociedad el acceso a los productos y servicios del grupo, Banco Sabadell dispone de 21 portales web, entre los que destacan los portales operativos: SabadellAtlántico, Banco Herrero, Solbank, ActivoBank, Banco Urquijo y BS Markets.

En este 2009, el número de operaciones por Internet se ha visto incrementado, de manera que de cada diez transacciones de clientes siete se han realizado por este canal. Se han potenciado especialmente los productos específicos para empresas como, por ejemplo, las tarjetas virtuales de pago para proveedores o la contratación en línea de depósitos mediante certificación notariada. Esta continua transformación de los portales ha significado un avance de tres posiciones en el *ranking* de calidad de servicio en Internet de las entidades financieras (AQmetrix).

Seguridad

Sitios web

Se ha reforzado la seguridad de los sitios web del grupo, mediante la utilización de certificados de nueva generación, denominados EV.

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. Esta práctica incrementa significativamente la protección de estas operaciones.

Firma electrónica

La firma electrónica de los correos garantiza la identidad de Banco Sabadell como emisor, mediante el certificado Verisign y, al mismo tiempo, garantiza técnicamente que el contenido del mensaje no ha sido alterado en tránsito por terceros.

Accesibilidad

Durante 2009 se ha intensificado la incorporación de nuevas funcionalidades y servicios en los portales de Internet del grupo:

- Mejora en las páginas de identificación, bienvenida y despedida.
- Inclusión de menús de segundo nivel, más descriptivos.
- Nuevo buscador de contenidos, que indexa las palabras de los portales y permite a los clientes localizar cualquier información con un solo clic.
- Incorporación del Asistente virtual, herramienta de ayuda basada en un motor lingüístico de reconocimiento del lenguaje natural que interpreta las preguntas de los usuarios y determina las respuestas más adecuadas a fin de solucionar cualquier duda.
- Inclusión de nuevas operativas, entre las que destacamos la comercialización de Instant Credit, que supone que nuestros clientes puedan disponer de un préstamo preconcedido a través de la web las 24 horas del día.

Disponibilidad de servicio de BS Online

Disponibilidad de servicio de BS Online	% de clientes de BS que utilizan activamente la banca a distancia	% de transacciones realizadas por Internet sobre el total de transacciones habilitadas
2007  99,58%	2007  44,51%	2007  65%
2008  98,97%	2008  48,85%	2008  65%
2009  99,88%	2009  50,00%	2009  72%

*Porcentaje del tiempo en que el servicio de BS Online está operativo

*Entendiendo por cliente activo aquel que realiza un mínimo de una operación al trimestre

	2009	2008	2007
Operaciones o procesos disponibles en la web	548	522	497
Contratos de banca a distancia (en miles)	1.022	956	865
Clientes que disponen de correspondencia virtual (en miles)	706	113	94
Correos electrónicos gestionados (en miles)	65	83	102

Teléfono Móvil

BS Móvil

Es sin duda alguna el canal que se ha transformado significativamente con la presencia del servicio de Banca Móvil para las marcas SabadellAtlántico, Banco Herrero y Solbank. Desde el teléfono móvil, los clientes de Banco Sabadell pueden realizar la operativa bancaria más usual, como consultar saldos y movimientos de cuentas, ordenar transferencias y traspasos, comprar y vender valores y realizar operativa de tarjetas (activar y bloquear tarjetas, gestionar los movimientos, las condiciones de liquidación y fraccionamiento, etc.). El paquete funcional completo da al portal la capacidad de una oficina bancaria móvil que cabe en la palma de la mano.

Seguridad

Servicio de avisos y 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 SMS, se comunica al titular de la tarjeta todas las operaciones superiores a 150 euros que se realicen mediante tarjeta de crédito o débito ya sea en establecimiento o en cajero automático.

Accesibilidad

BS Móvil se ha desarrollado utilizando pantallas de diseño actual y compatible con cualquier modelo y marca de móvil del mercado actual.

De manera adicional a la operativa bancaria, el cliente dispone de las siguientes funcionalidades:

- Llamar al gestor personal de la cuenta, a la oficina o al Contact Center con solo pulsar una tecla.
- Acceder a Instant Broker (información continuada del mercado bursátil).
- Localizador con mapas interactivos de oficinas y cajeros automáticos.
- Módulo de previsión meteorológica.
- Conexión RSS para noticias.
- Visualización de vídeos.

Mensajería en el teléfono móvil

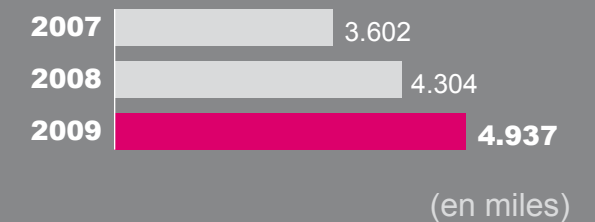
292.417 clientes disponen de una mensajería mediante el teléfono móvil (BS Móvil) en 2009



4.937

Mensajes telemáticos emitidos a clientes a través de BS Móvil (en miles) en 2009

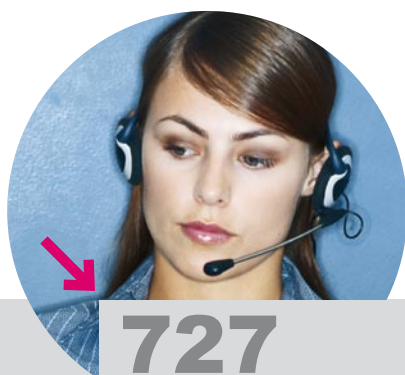
Mensajes telemáticos



Canal telefónico

Contact Center

El canal telefónico crece como canal de apoyo destacado para la actividad comercial del grupo. Permite obtener información de productos y servicios, realizar operativa bancaria y contratar productos financieros a través de la banca telefónica. El servicio también ofrece el soporte para aclarar aquellas dudas o información requerida por aquellos clientes que canalizan su operativa a través de los portales web del grupo y que, gracias al Asistente virtual incorporado en Internet, siguen reduciendo su número, como lo reflejan las cifras del cuadro.



727

llamadas atendidas por vía telefónica (en miles) en 2009



(miles de llamadas atendidas)

Seguridad

Al cliente, se le requiere el NIF y el código de acceso de banca a distancia para cualquier consulta que desee realizar y una coordenada aleatoria de la tarjeta de claves si precisa operar.

Accesibilidad

En 2009 se ha puesto en marcha el funcionamiento de un número único de teléfono de atención a clientes. Esta iniciativa forma parte de un programa estructurado en diferentes iniciativas y basado en la plataforma telefónica del Real Automóvil Club de Cataluña (RACC). Es el embrión de lo que será la Oficina Virtual, órgano de atención continuada a clientes las 24 horas del día y que ha de implicar una atención más ágil y eficiente y con mayor cobertura.

Accesibilidad de la banca telefónica

610

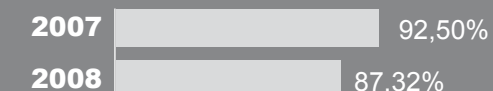
operaciones y consultas efectuadas por vía telefónica (en miles) en 2009



(en miles)

91,38%

Nivel de accesibilidad de banca telefónica en 2009



* Porcentaje de llamadas recibidas que han podido ser atendidas por el Contact Center.

3

Transparencia y principios éticos de la publicidad

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. 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 este modo 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 y a los principios éticos que el banco se ha marcado.

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

“En todas las relaciones con la clientela se debe mantener un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesionales, por encima del cumplimiento de estándares legales.”

**Código de conducta
de Banco Sabadell**

➤ 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 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.

La Dirección de Cumplimiento Normativo garantiza el ajuste de toda la información, contratación y características operativas a la normativa y a los principios éticos del grupo.



ver [+](#) en Finanzas responsables (1.5)

4 Protección de datos personales

En referencia a la protección de datos de carácter personal, Banco Sabadell ha impulsado en 2009, a través de su Comité LOPD, el desarrollo de las medidas necesarias para la cobertura del Nuevo Reglamento de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos, según el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre) que tiene, entre otros, como objetivo novedoso la protección de la información de carácter personal en ficheros no automatizados (en su mayoría, documentos en papel). Banco Sabadell ha desarrollado una serie de medidas, principalmente organizativas y de seguridad física, revisando y adecuando los procesos de relación interna, con clientes y con proveedores, así como los centros de trabajo en los que se opera, para garantizar una cobertura adecuada a los requerimientos que ha precisado el Nuevo Reglamento de la LOPD en cada momento desde su entrada en vigor (abril de 2009).

“La información, tanto personal como sobre operaciones, de nuestros clientes debe ser tratada con absoluta reserva y no puede ser facilitada más que a sus legítimos titulares o bajo requerimiento oficial siempre con las debidas garantías jurídicas.”

Extracto del Código
de conducta

Las principales medidas desarrolladas para la cobertura del Nuevo Reglamento de la LOPD han sido:

- **Procedimientos organizativos:** revisión y actualización de todos procedimientos organizativos y técnicos existentes y creación de dos nuevos procedimientos organizativos para regular el acceso y la protección a la documentación en papel con información de carácter personal y el acceso a centros corporativos por personal externo.
- **Medidas de seguridad física:** despliegue de un plan de actuación sobre oficinas y centros corporativos para adaptar las instalaciones de forma que la documentación con datos de carácter personal quede debidamente protegida.
- **Censo documental:** elaboración de un censo documental que permita identificar qué tipo de documentación con datos de carácter personal se archiva en los distintos centros de trabajo.
- **Nuevo curso de formación:** diseño de un nuevo curso de formación de carácter obligatorio para ayudar a todos los empleados a comprender cómo los nuevos procedimientos de trabajo deben aplicarse en su actividad diaria.
- **Plan de comunicación:** elaboración de un amplio plan de comunicación de las medidas desarrolladas para la cobertura del Nuevo Reglamento de la LOPD, utilizando todos los canales de difusión disponibles (intranet, comités, newsletter, publicaciones internas, etc.) para conciencia de toda la organización.

Sanciones

El estricto cumplimiento de la normativa que regula la actividad del grupo, 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, a causa de un error puntual, en el año 2009 se ha debido hacer frente a una sanción por un importe de 60.101,21 euros.

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 de Banco Sabadell con sus clientes. A tal efecto, se realizan periódicamente encuestas telefónicas a clientes para medir la percepción de satisfacción del cliente y se lanzan también auditorías telefónicas y *mystery shopper* a las oficinas, simulando una compra, para valorar la calidad de la atención ofrecida a clientes.

Las diferentes encuestas y estudios realizados permiten identificar factores clave y áreas de mejora de la calidad que se despliegan en planes de acción específicos en toda la red.

Los estudios de satisfacción del cliente se realizan a un nivel de profundidad suficiente para obtener resultados estadísticamente significativos por oficina. Ello permite establecer planes de acciones ajustado a la realidad de cada oficina, que tienen objetivos individualizados de calidad, así como, planes de actuación de tipo general cuando se observan áreas de mejora u oportunidades de tipo general.

Valorar la satisfacción del cliente

Encuestas telefónicas a clientes

Estas encuestas analizan los diferentes aspectos de la calidad percibida por los clientes: 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.

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.

Resultados de las encuestas de satisfacción de 2009 sobre una base de 32.196 encuestas lanzadas a clientes:

- Los puntos fuertes destacados por los clientes fueron el trato personal de la oficina y amabilidad de empleados y empleadas.
- Cerca del 90% de los clientes manifiestan su confianza con Banco Sabadell.

Satisfacción global de clientes

Escala del 1 al 7	2009	2008	2007
Con Banco Sabadell	5,68	5,78	5,82
Con el gestor	5,82	5,91	6,01
Banco Sabadell con la oficina	5,87	5,96	6,00

En 2009 se observa un descenso en la satisfacción de clientes con el banco que no se corresponde de forma razonable con los indicadores de calidad objetiva (calidad red comercial, índice de reclamaciones, indicadores de rendimiento de procesos...) de los que dispone la entidad. Este es un fenómeno que afecta de forma generalizada a todo el sector bancario y es consecuencia de la aún reciente crisis financiera y de un presunto recorte del crédito, aspectos que han influido negativamente en los factores emocionales de percepción.

Estudios de opinión a 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. El objetivo es conocer la opinión de los clientes en su primer contacto con la entidad.

- En 2009, sobre una base de 4.297 encuestas lanzadas a nuevos clientes, el 90% opinan que la valoración global de Banco Sabadell es buena o excelente.

Grupo de panelistas

La entidad ha formado por primera vez en 2009 este grupo de panelistas que se compone de una muestra semipermanente de 200 clientes a quienes se encuesta periódicamente con estudios de tipo cuantitativo o cualitativo. Esta iniciativa tiene como objetivo crear productos mejor adaptados a las necesidades de los clientes, diseñar la campaña más eficiente para un producto y poder mejorar el servicio prestado al cliente siempre a partir de la búsqueda del beneficio mutuo.

Valorar la calidad de servicio

Auditorías telefónicas en la red de oficinas

Estas auditorías telefónicas se desarrollan para cada una de las marcas del grupo mediante pseudocompras telefónicas, en las que se realiza una valoración objetiva y subjetiva de la calidad de servicio. Se evalúa la facilidad de acceso al gestor comercial, la fluidez de comunicación y el trato.

Los resultados de las auditorías telefónicas se publican en la Intranet corporativa y paralelamente se envía a los diferentes centros de trabajo el detalle de los resultados obtenidos para que se analicen y se establezcan planes de actuación en aquellas áreas de mejora detectadas.

Adicionalmente, se realizan cursos de formación para reforzar la atención telefónica. En 2009 se ha lanzado a toda la plantilla un nuevo curso CONECTA en el que se pretenden refrescar, entre otros conceptos, los aspectos básico del curso obligatorio de atención telefónica.

Opinión de nuevos clientes

90%

de los nuevos clientes opinan que la valoración global de Banco Sabadell es buena o excelente



6,44
Resultado de las auditorías telefónicas en 2009

Auditorías telefónicas

2007	6,36
2008	6,41
2009	6,44

Índice global (escala del 1 al 7)

Mystery Shopper

Expertos que simulan ser clientes realizan pseudocompras presenciales en todas las oficinas de Banca Comercial. Estos expertos 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.

Los resultados se publican dentro del informe de gestión que se distribuye a cualquier persona responsable, desde la oficina hasta la dirección territorial.

Se actúa en aquellas oficinas cuyos resultados son susceptibles de mejorar y se realizan, anualmente, cursos específicos para mejorar en algunos aspectos en concreto.

Posicionamiento en el mercado

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.

Se valoran aspectos físicos, rapidez, trato, capacidad comercial y explicación de productos de la red comercial de las oficinas de Banco Sabadell. Este estudio se realiza sobre unas 100 entidades financieras españolas, con más de 5.000 oficinas visitadas y realizadas durante el año 2009.

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.

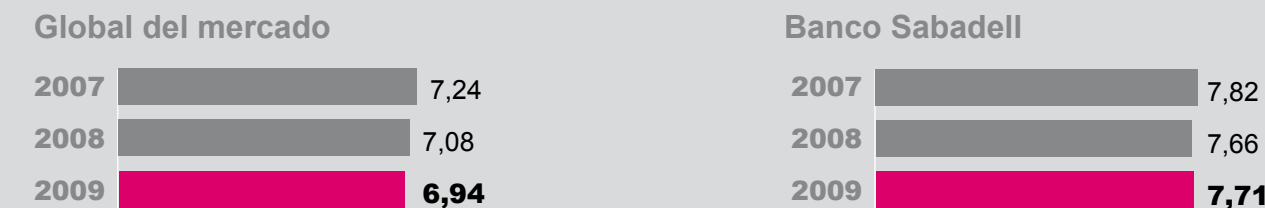
Resultado global del Mystery Shopper



(Escala del 1 al 7)



Ranking de calidad objetiva en redes comerciales bancarias



(escala del 0 al 10)

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). Este servicio es independiente 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, quien 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.

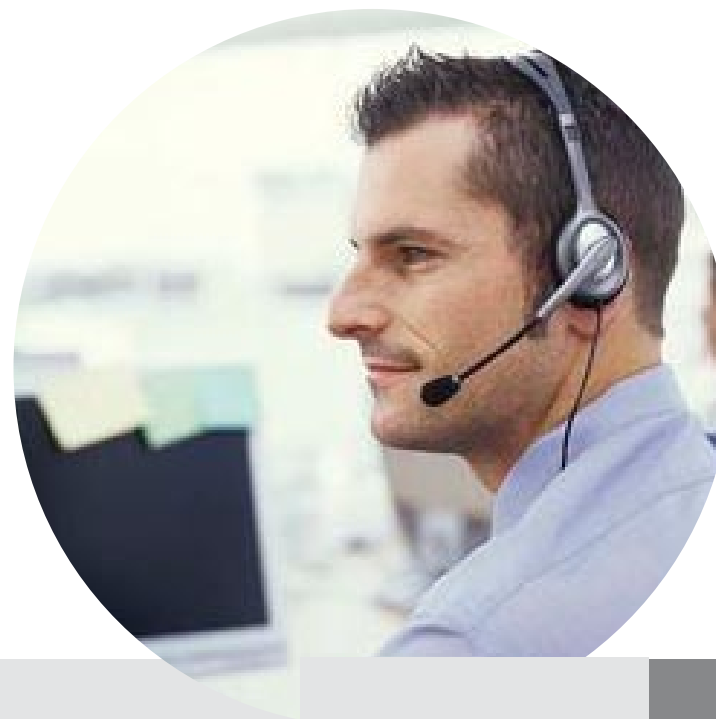
Todas las resoluciones de ambos servicios son de obligado cumplimiento para todas las unidades del banco.

Durante el año 2009, el SAC ha gestionado 3.006 quejas y reclamaciones. Desde el último trimestre de 2008 y a lo largo de 2009 se han implantado acciones para mejorar la calidad del servicio y el mantenimiento de las ratios de las quejas y reclamaciones, dado el incremento de las reclamaciones presentadas debido al entorno económico del año 2009.

Para ello se ha desarrollado una mejora del proceso, implementando acciones concretas en la herramienta de gestión de las reclamaciones, en relación con mejoras técnicas y mejoras conceptuales de gestión. En 2009 se ha diseñado e implantado el manual de estilo; por un lado, el manual desarrolla una serie de cartas modelo y cartas estándares de respuesta a fin de facilitar a los gestores del SAC las comunicaciones a los clientes y, por el otro, con la implantación de este manual se logran homogeneizar las respuestas emitidas por este servicio. Todo ello ha permitido mantener los niveles de respuesta con los estándares actuales.

“ Los clientes deben ser atendidos con amabilidad, respeto y diligencia, sin hacer distinción de raza, sexo, religión ni ninguna otra característica de la persona, pero adecuando nuestra actitud y modos al perfil de cada cliente en el marco de una relación profesional sin servilismo ni prepotencia. ”

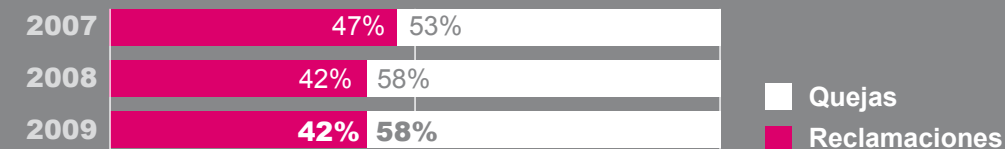
**Extracto del Código
de Conducta**



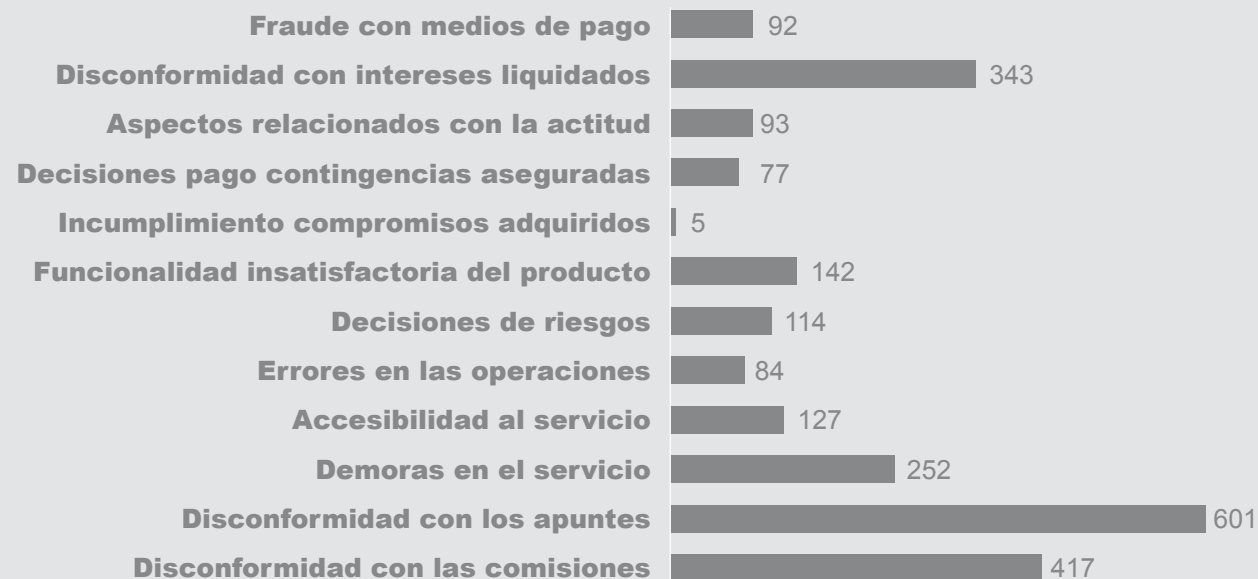
Quejas y reclamaciones gestionadas



Distribución de quejas y reclamaciones gestionadas



Clasificación de los motivos objeto de un mayor número de quejas o reclamaciones



Clasificación de los productos/servicios objeto de un mayor número de quejas/reclamaciones



Resoluciones del SAC y del defensor del cliente

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:

Distribución por tipos de resolución	2009	2008	2007
A favor del cliente	25%	25%	30%
Mediante acuerdo con el cliente	1%	3%	5%
Parcialmente favorable al cliente	9%	8%	11%
A favor de Banco Sabadell	65%	64%	54%

Origen de los asuntos recibidos



Tiempo medio de respuesta

La rapidez en la respuesta es para la entidad un factor básico en la atención al cliente. Por ello, ante los sesenta 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 en 2009 es el siguiente:

9,85

días en los de
complejidad baja

(6,73 días en 2008)

16,63

días en los de
complejidad media

(7,95 días en 2008)

39,30

días en los de
complejidad alta

(30,92 días en 2008)

días

El incremento durante el año 2009 en los tiempos medios de respuesta se ha debido al incremento del número de reclamaciones recibidas y aceptadas a trámite (un 23,27% más respecto a 2008) causado por el entorno económico del ejercicio.

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 o Comisión Nacional del Mercado de Valores, 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.

En la última memoria anual publicada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al ejercicio de 2008, Banco Sabadell es la entidad bancaria que presenta la mejor ratio (número de reclamaciones / volumen medio de negocio) de reclamaciones trasladadas a Banco de España por 1.000 millones de euros de volumen medio de negocio en relación con los grandes bancos, bancos medianos y bancos por Internet.



Banco Sabadell y sus empleados



1. Perfil de la plantilla
2. Desarrollo de la carrera profesional
3. Principios de igualdad, salud y libertad de asociación
4. Mejoras laborales
5. Diálogo y participación
6. Programa de voluntariado corporativo

Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con sus empleados



Cronología



09



Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con sus empleados en 2009

Objetivos

- Implantación de un nuevo sistema de gestión de recursos humanos.

- Desarrollo de medidas para incrementar la calidad de servicio de atención al empleado.

- Diseño de un programa de voluntariado corporativo.

Avances

- Actualmente en marcha los módulos correspondientes a desarrollo de personal, selección, formación, prevención de riesgos y compensación.

- Implantado el Centro Soporte Usuario de Recursos Humanos, para el proceso de Gestión del Desarrollo y el Potencial.

- Se han realizado varios programas de voluntariado con gran impacto.

2010



Objetivos

- Puesta en marcha de la segunda fase del autoservicio del empleado en el Portal de Gestión de Recursos Humanos.
- Puesta en marcha del Programa de Gestión Directiva, orientado al desarrollo del *top management* de la compañía.
- Ampliación y sistematización del programa de voluntariado corporativo; creación de portal específico para estas acciones.



Política de Recursos Humanos

Política de Recursos Humanos aprobada por el Consejo de Administración en 2003

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.

Acciones y resultados significativos en la implantación de política de Recursos Humanos

Actualización de toda la información relativa a los **derechos laborales** en el portal de empleados

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.

En 2009, se lanza un nuevo curso de gestión del estrés

2,25% de trabajadores con jornada reducida

99% de contratos indefinidos durante el 2009

67.128 acciones formativas realizadas en 2009.

Reconocimiento académico de la formación interna (**Programa LAUDE**) El 99% del personal recibe formación

El 100 % de la plantilla participa en la valoración anual del GDP (modelo de gestión del desempeño)

El 10 % de la plantilla promociona en 2009

1 Perfil de la plantilla

Durante los primeros meses del año 2009 se ha puesto en marcha un ambicioso proceso de renovación de las políticas referentes a la gestión del capital humano de la organización.

Este proceso se ha realizado conjuntamente con representantes de todas las áreas de la organización, tanto de negocio (red territorial) como corporativas, (Operaciones, Dirección Financiera, Riesgos, etc.) con la finalidad de modernizar, armonizar e impulsar la aplicación de los diferentes aspectos de la gestión de personas en el grupo.

La plantilla media del banco en el 2009 ha sido de 9.625 personas. El 99% de la plantilla tiene contrato indefinido y una parte importante de ésta –un 2,25%– dispone de jornada reducida mientras que el resto trabaja a jornada completa.

Datos de la plantilla

	2009	2008	2007
Plantilla media equivalente *	9.625	10.122	10.191
Plantilla a fecha de cierre	9.466	9.929	10.234
Plantilla nacional a fecha de cierre	9.171	9.631	9.966
Edad media de la plantilla	42 años	42 años	41 años
Antigüedad media de la plantilla	18 años	18 años	17 años

*Calculado sumando el número del personal al cierre de cada mes.

Distribución de la plantilla por género

2009



Hombres 54%
Mujeres 46%

2008



Hombres 55%
Mujeres 45%

2007



Hombres 56%
Mujeres 44%

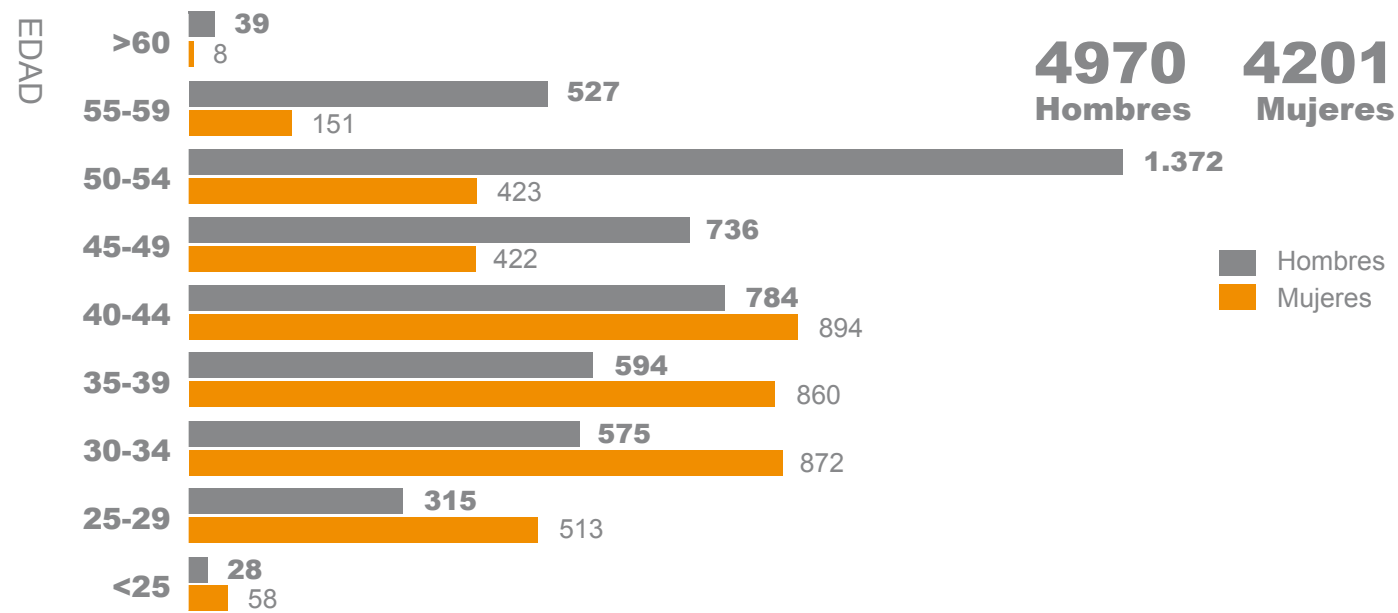
■ Hombres
■ Mujeres

Sobre la plantilla nacional al 31 de diciembre de 2009

“ El grupo Banco Sabadell pretende 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 ”

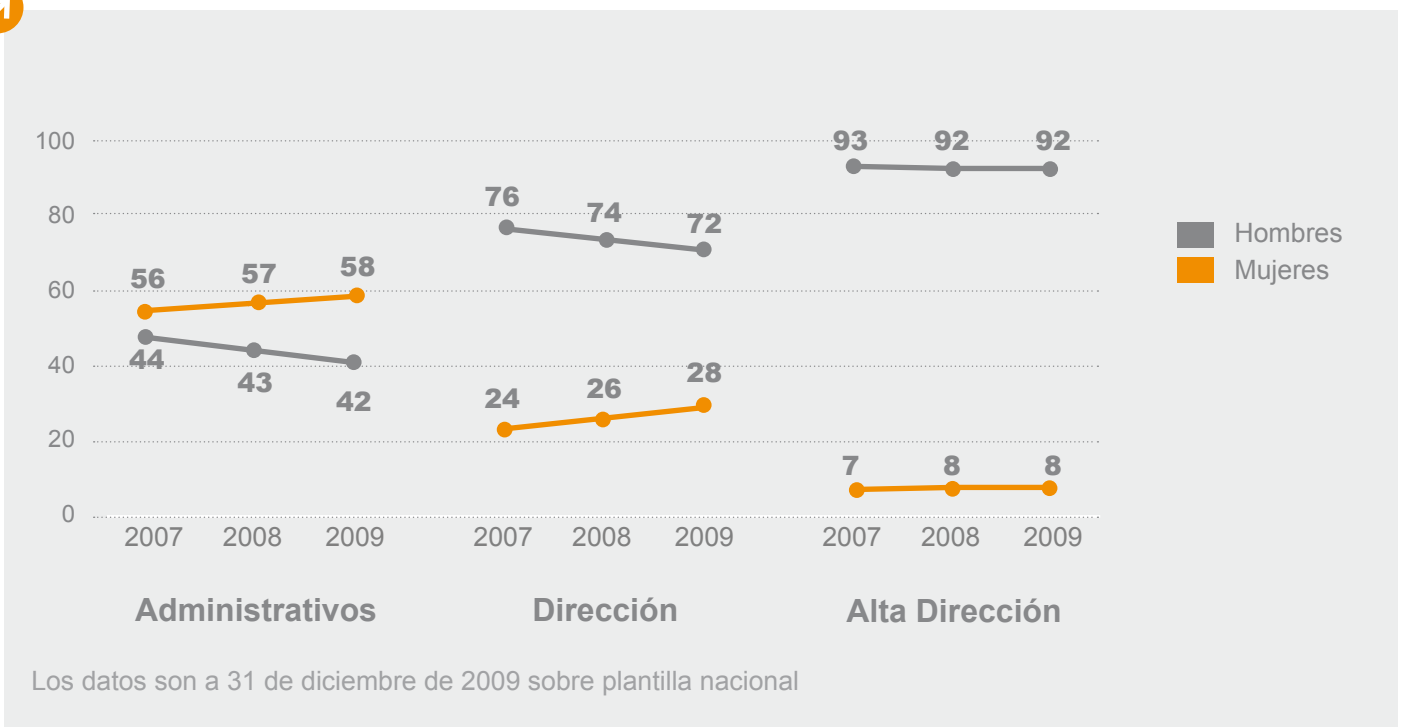
Extracto del Código de conducta

Distribución de la plantilla por edades



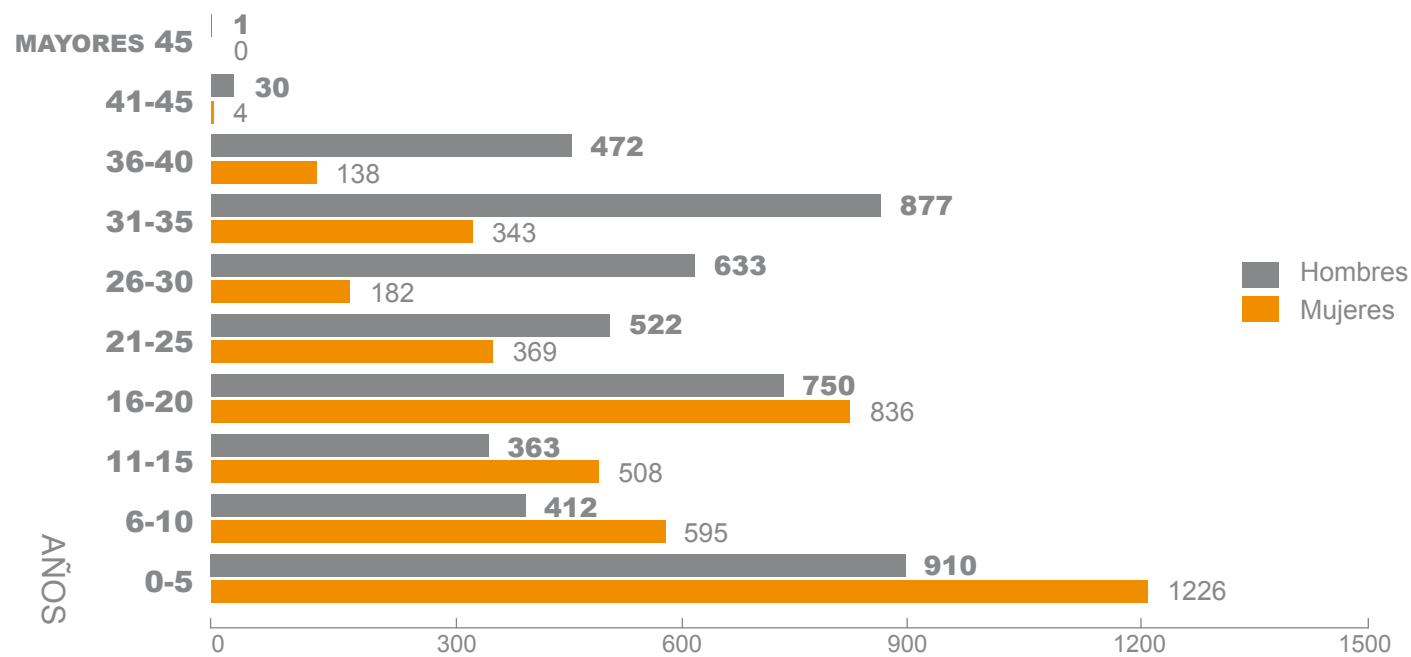
Datos sobre la plantilla nacional a fecha de cierre 31-12-2009

Distribución por género por categoría laboral (en %)



Los datos son a 31 de diciembre de 2009 sobre plantilla nacional

Distribución de la plantilla por antigüedad



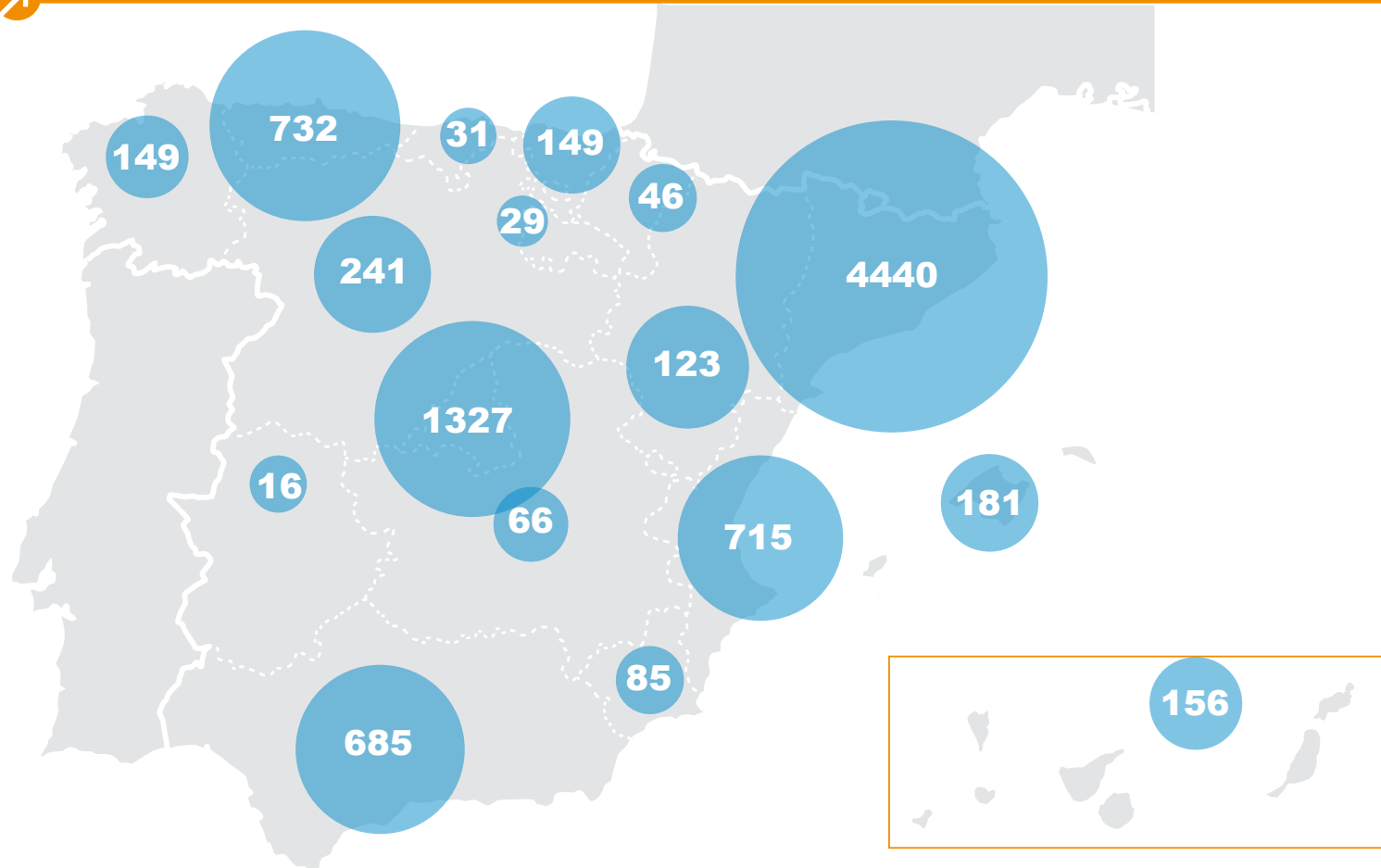
Los datos son a 31 de diciembre de 2009 sobre plantilla nacional

Remuneración media por categoría laboral y género

Categoría laboral	Remuneración media de hombres en euros	Remuneración media de mujeres en euros
Alta dirección	90.500€	86.450€
Dirección	52.479€	48.914€
Administrativos	33.372€	31.035€

* 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 plantilla por comunidades autónomas



* Datos a fecha de cierre 31 de diciembre de 2009



97%
de la plantilla trabaja en España



30
nacionalidades trabajan en la red española



91%
del personal de la red exterior tiene contrato local

Distribución de personas en la red internacional

Oficinas	2009	2008	2007
Londres	19	20	20
París	15	14	15
Miami	110	115	67
Casablanca	8	-	-
Oficinas de representación			
Argel	3	3	2
Beirut	0	0	2
Caracas	4	4	3
Dubai	3	-	-
Estambul	3	3	3
México DF	4	3	4
Milán	0	0	2
Nueva Delhi	4	4	3
Pekín	3	3	3
Santiago de Chile	2	2	2
São Paulo	2	2	2
Shangai	2	2	3
Otros *	8	7	9
TOTAL EXTERIOR	190	182	140
Filiales			
TransAtlantic Bank	105	116	131
Total	295	298	271

*Otros incluye la dirección del negocio en el Caribe y participaciones América. Datos al cierre de ejercicio de 2009

En lo que se refiere a la rotación de personal de este año, se ha producido un 1,94% de bajas totales (187 personas), distribuidas según el siguiente gráfico:

Rotación de personal



*Los datos de rotación no incluyen las bajas vinculadas a operaciones corporativas. Los datos están calculados sobre la plantilla media del grupo.

2 Desarrollo de la carrera profesional

2.1 Selección y promoción

Banco Sabadell dispone 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.

Asimismo, el banco pretende desarrollar las capacidades personales de los empleados y empleadas, 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.

En el marco de redefinición de las políticas de gestión de recursos humanos, se ha diseñado una nueva política de selección que pretende dar mayor objetividad y transparencia a los procesos de movilidad interna del personal de la organización: cobertura de vacantes, promociones y traslados.

La nueva norma persigue los siguientes objetivos:

- Generar oportunidades de promoción interna en la cobertura de vacantes
- Apostar por la progresión profesional del talento diferencial
- Favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar

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.

Banco Sabadell procurará el mayor desarrollo profesional de sus empleados garantizando la igualdad de oportunidades en su contratación y promoción, ofreciendo un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación y fomentando el espíritu de superación de aquéllos mediante el reconocimiento moral y material de su esfuerzo personal en la contribución a la asunción del éxito colectivo.

Extracto del Código
de conducta



Nuevas
incorporaciones
Edad media
de 33 años



Promoción
interna
Edad media
de 37 años

Prácticas de colaboración empresa-universidad

Mediante los acuerdos de colaboración existentes con distintas universidades y escuelas de negocio del país, 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 del centro corporativo.

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

Para Banco Sabadell, se trata también de una de las vías utilizadas para identificar y seleccionar nuevos profesionales.

Durante el año 2009 han realizado prácticas en la entidad 179 becarios.

2.2 Gestión del desempeño y formación

Gestión del desempeño

Banco Sabadell apuesta por el desarrollo de 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.

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

**Extracto del código
de conducta**

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.

El conjunto de empleados del banco es valorado en las diez competencias corporativas: orientación al cliente, orientación a resultados, gestión y trabajo en equipo, iniciativa, negociación, disposición al cambio, comunicación, gestión de la información, conocimiento y experiencia, y ética y compromiso.

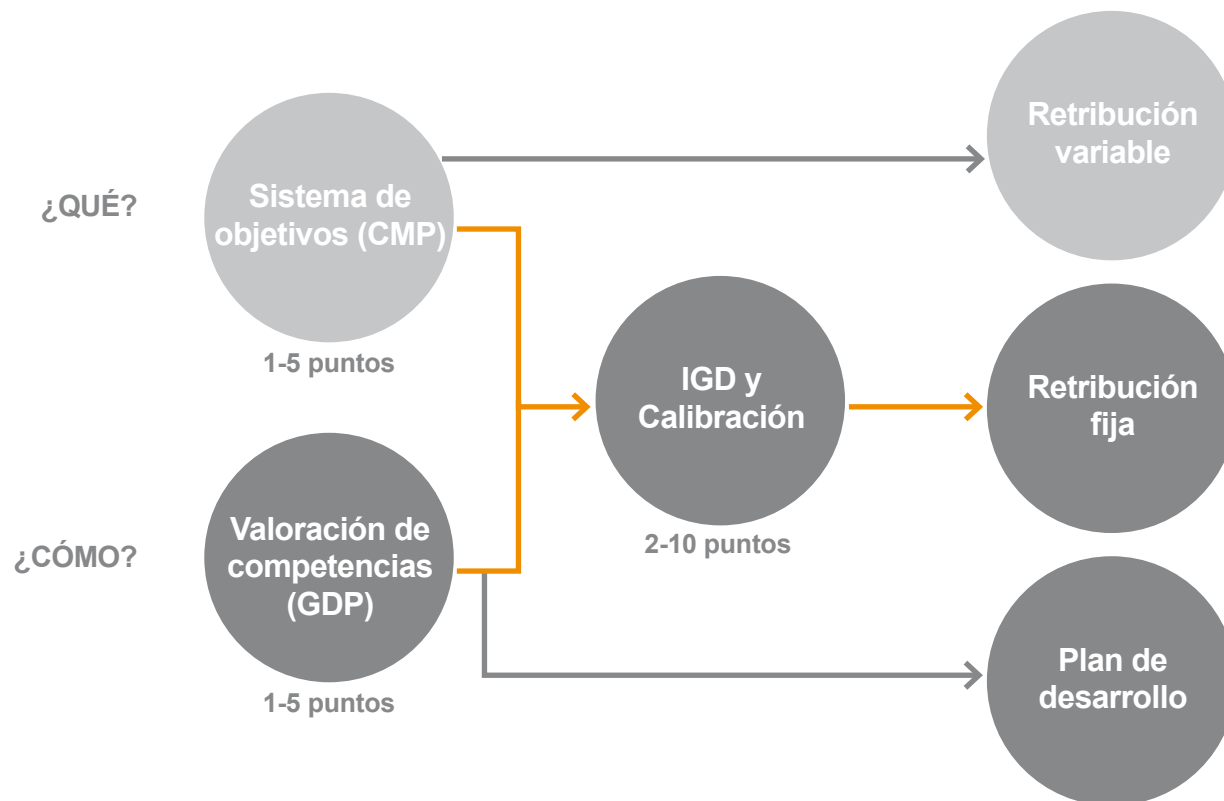
La entidad como evolución al actual sistema de gestión del desempeño y del potencial (GDP) ha establecido el **Índice Global de Desempeño (IGD)** con los siguientes objetivos:

- Valorar el desempeño con mayor homogeneidad y consistencia en toda la organización.
- Tener un indicador de desempeño que permita una valoración conjunta entre el nivel de consecución de objetivos (qué) y el nivel de competencias (cómo).
- Obtener un indicador de desempeño objetivo, con la finalidad de mejorar la cobertura del puesto actual.

El modelo del cumplimiento de los objetivos se compone de dos vertientes:

- **La valoración del cumplimiento de objetivos (CMP):** Valora el grado de consecución de los objetivos marcados al inicio del ejercicio y se vincula a la retribución variable. Los objetivos se establecen para cada empleado en función de la estrategia y el plan comercial del banco.
- **La valoración de competencias:** Permite identificar el nivel de habilidades y conocimiento que tiene cada empleado en relación con los requeridos por la función que desempeña. Está ligada a conductas vinculadas a la cultura y valores del banco conocido como GDP (gestión de Desempeño y Potencial).

La suma de estos dos factores da como resultado el **índice global de desempeño**, indicador que determina el nivel de desempeño del empleado.



Los resultados de esta valoración permiten establecer un plan de desarrollo y formación a medida para cada empleado.

Durante 2009 se han llevado a cabo aulas virtuales para desarrollar las habilidades de los managers en las entrevistas, asistiendo voluntariamente más de 700 responsables.

Formación

En Banco Sabadell, se ha desarrollado la formación por función, es decir una formación continua y progresiva, adaptada a la función que desempeña cada profesional. Así, cada función lleva asociada un itinerario de formación basado en cuatro niveles que facilitan el cumplimiento: los cursos básicos, los cursos de acceso a la función, los cursos de desarrollo y los cursos de consolidación. De esta forma quedan cubiertas las necesidades formativas que requiere la función específica.

Durante 2009 se han puesto en marcha varios proyectos para apoyar y reforzar este modelo:



Durante todo el año 2009, se han actualizado los cursos sobre productos bancarios tanto a nivel de contenido como de formato.

“La formación no puede entenderse nunca como un elemento de competencia interna, sino como un medio para obtener el máximo rendimiento posible del capital intelectual que atesora la organización.”

**Extracto del código
de conducta**

Este año se ha llevado a cabo también una formación específica de “prevención del estrés” facilitando técnicas para aprender a controlarlo e identificando qué estresa en el entorno familiar, personal o laboral y cuáles son las respuestas ante una situación de este tipo.

Igualmente se ha realizado una formación de mejora a la atención del cliente interno (Conecta) para el conjunto de los centros corporativos con objeto de tomar conciencia de la importancia de la calidad del servicio que se ofrece al cliente interno y el impacto que tiene en el cliente externo, mejorar la comunicación entre los centros corporativos y la red de oficinas y, finalmente, mejorar la calidad en la atención al cliente interno.

El acceso a toda la oferta formativa (en línea o presencial) y el soporte de la formación en línea se realiza mediante una plataforma en línea llamada BS Campus.

La apuesta de Banco Sabadell por la formación en línea ha permitido, con una estructura de inversión ajustada, alcanzar los objetivos de extensión (personal que recibe formación) y profundidad (número de horas), si bien el ajuste presupuestario durante 2009 ha provocado un descenso del número de horas totales.

Además de la formación por función, se fomentan los convenios con diferentes universidades, tanto para realizar programas de contenido formativo como para acercar cada vez más a los estudiantes al entorno de Banco Sabadell.

En este marco, se ha firmado un convenio con la Universidad de Barcelona.

Datos de formación

	2009	2008	2007
Acciones formativas	67.128	48.738	60.300
Porcentaje de personal que ha recibido formación	99%	94%	95%
Inversión en formación por empleado (euro/persona)*	313,42	454,41	452,93
Porcentaje de inversión en formación respecto a los gastos de personal	0,42%	0,71%	0,66%
Número de horas de formación por empleado	26	29	24
Porcentaje de formación dentro del horario laboral	70%	70%	70%
Índice de satisfacción de los participantes en los cursos presenciales	91%	89%	90%

Los datos están calculados sobre la plantilla media del grupo.

* La inversión en formación incluye los gastos de desplazamientos y alojamientos.



Banco Sabadell y la Universidad de Barcelona, por medio del Instituto de Formación Continua IL3-UB, han firmado un convenio de colaboración por medio del cual los empleados de la red de oficinas de la entidad podrán obtener reconocimiento académico de los itinerarios formativos internos. El programa se ha denominado LAUDE.

Para acreditar la calidad de los itinerarios formativos del banco, IL3-UB ha revisado la calidad académica y pedagógica de la formación interna de la entidad, elaborando y desarrollando algunos programas que la completan.

Esta iniciativa se enmarca dentro del proceso de convergencia al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), que apuesta por un modelo formativo más centrado en el participante y en su aprendizaje y por un diseño curricular de los itinerarios centrado en las competencias profesionales.

LAUDE es el complemento a los itinerarios de formación por función que ha permitido avanzar en la estrategia de formación de Banco Sabadell porque:

- Genera un plus de motivación, por el gran valor añadido que representa conseguir certificaciones universitarias.
- Certifica la calidad de la oferta formativa.
- Garantiza la transferencia de la formación.
- Asegura un servicio de calidad a los clientes de la entidad, certificado por la universidad.

El programa LAUDE se dirige al conjunto de profesionales de la estructura comercial de la entidad: gestores comerciales, gestores comerciales y de servicio, gerentes de pymes, asesores de inversión y directores de oficina. El programa abarca más de 3.000 profesionales que desarrollan su actividad en la red de oficinas de Banca Comercial.

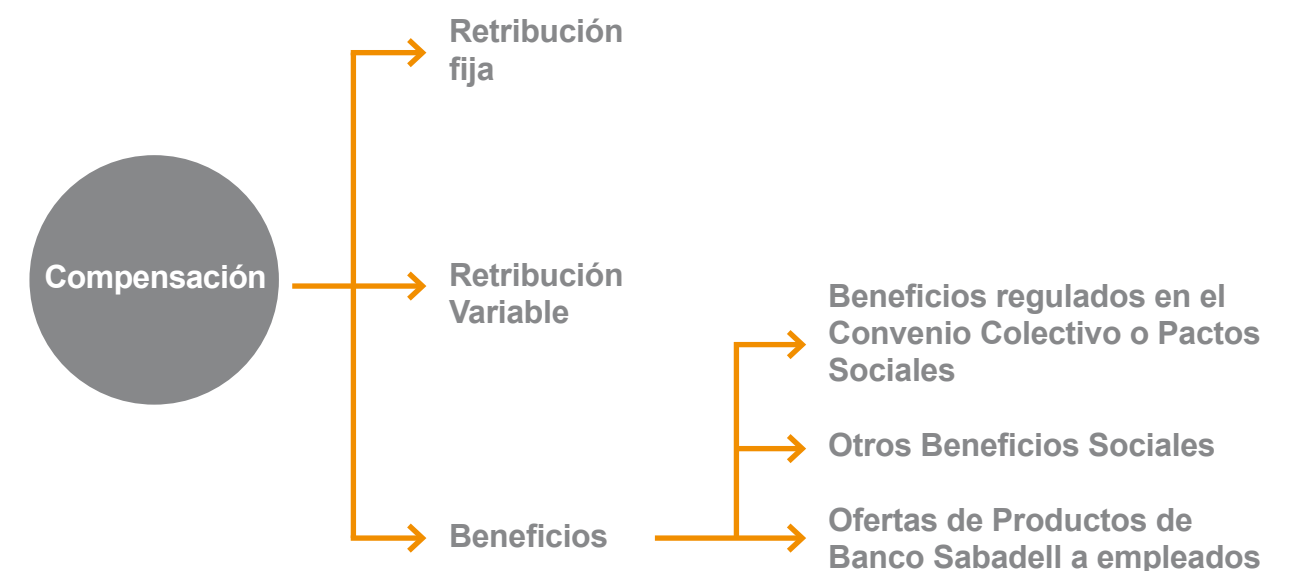
Una vez consolidado el programa LAUDE en la red de oficinas de Banca Comercial de la entidad, se irán implantando nuevos itinerarios de formación por función que permitirán a otros colectivos acogerse también al programa.



2.3 Compensación salarial

El modelo de compensación salarial de Banco Sabadell se fundamenta en los principios de equidad interna, competitividad externa, transparencia, diferenciación, flexibilidad, sencillez, confidencialidad, y comunicación.

La política retributiva se centra en las percepciones dinerarias, aunque la Política de Compensación y Beneficios incluye el resto de percepciones: retribuciones en especie, ventajas sociales o cualquier otro, que de forma periódica o no, reciba el empleado. Estas dependerán del colectivo o puesto de trabajo al que se incorpore cada empleado.



“ Banco Sabadell pretende atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y profesional, ofreciendo a través de sus políticas de gestión de recursos humanos una compensación adecuada. ”

**Extracto del código
de conducta**

Respecto a los elementos que la componen podemos destacar, sin carácter exhaustivo, los siguientes:

Retribución fija

Asignada a todo empleado por el desarrollo de su actividad ordinaria y que depende de la descripción y evaluación de su puesto de trabajo. Su importe vendrá determinado por criterios objetivos: puesto de trabajo que ocupa el empleado y desarrollo de su actuación dentro del mismo (desempeño).

El salario mínimo de entrada en Banco Sabadell es 2.45 veces superior al salario mínimo interprofesional

Retribución variable

Percibida por el empleado por la consecución de los objetivos que le han sido fijados. Este elemento debe incentivar al cumplimiento de los mismos y su pago estará supeditado a la consecución de los objetivos individuales, de equipo y a los del grupo Banco Sabadell.

Compensación flexible

En 2009, se ha implantado este año como prueba piloto a un 17% de la plantilla. Es un sistema de compensación que permite que cada empleado voluntariamente decida cómo quiere percibir su retribución bruta, optando entre percibir una parte en dinero y otro en productos ofrecidos por la empresa.

Beneficios

Adicionalmente a la retribución fija y variable, el empleado se beneficia de condiciones favorables en productos y servicios financieros:

- Beneficios regulados en el Convenio Colectivo o Pactos Sociales
- Otros Beneficios Sociales
- Ofertas de productos de Banco Sabadell a empleados
- Ofertas de otros productos para empleados (People Shopping)

Ver  en 4.2 Beneficios sociales.

Datos de compensación salarial y beneficios sociales

% de la retribución variable sobre el conjunto de la retribución	12%
% de empleados con retribución variable	70%
% de administrativos con retribución variable	55%
% de personal de dirección con retribución variable	95%
% de personal alta dirección con retribución variable	100%
% de empleados que tienen Seguro de vida	100%

Datos calculados sobre la plantilla media nacional

3

Principios de igualdad, salud y libertad de asociación

3.1 Igualdad

En Banco Sabadell se garantiza la igualdad de oportunidades en todas las etapas que une los empleados a la empresa, acceso a empleo, formación, promoción, condiciones de trabajo, incluidas las retribuidas, etc.

Por otra parte, se han desarrollado medidas de conciliación de la vida personal y profesional para que la corresponsabilidad sea efectiva y contribuir a la eliminación de la discriminación por razón de sexo.

Todas las medidas se han comunicado a la plantilla para crear una cultura de apoyo a la conciliación de trabajo y vida personal.



“El grupo procurará el mayor desarrollo profesional de sus empleados 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.”

Extracto del código de conducta

➤ Igualdad de oportunidades

- **Perfil:** 46% de la plantilla son **mujeres**
- **Selección:** 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:** Realización de un ciclo de **jornadas sobre Mujer y Liderazgo** para dar a conocer las iniciativas de las mujeres directivas, organizado conjuntamente Banco Sabadell y ESADE

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 2009 se han realizado cuatro 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 ha negociado con los representantes de los trabajadores el Plan de Igualdad, para desplegar una serie de objetivos focalizados en 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.

Durante los últimos años no se ha registrado ningún incidente de discriminación.

3.2 Integración laboral de discapacitados

Actualmente 53 personas discapacitadas trabajan en el banco. Asimismo en cumplimiento de la Ley de Integración Social de Minusválidas (LISMI) se aplican medidas alternativas por la vía de contratación de servicios o suministros con centros especiales de empleo. En el transcurso de este año se ha renovado con el Ministerio de Trabajo la declaración de excepcionalidad que permite cumplir con medidas alternativas por un nuevo período de tres años.

➤ Igualdad de oportunidades

- **Promoción:** 53% de las promociones son de **mujeres**
- **Remuneración:** Política retributiva que garantiza la **equidad** y que se fundamenta sobre una valoración de los puestos y de los objetivos asignados
- **Consejo de administración:** 2 mujeres



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

**Extracto del código
de conducta**

3.3 Seguridad y salud

El grupo Banco Sabadell consciente de la importancia que las condiciones de trabajo tienen sobre la seguridad y salud de los trabajadores, asume una política preventiva de mejora continua de las condiciones de trabajo y salud de los empleados del grupo.

Para poder desarrollar esa acción preventiva de forma permanente se ha puesto en funcionamiento un sistema de Gestión de la Prevención, integrado en la organización general del grupo. Su implantación se ha llevado a cabo a través del Plan de Prevención diseñado y elaborado por el Servicio de Prevención Mancomunado y se debate en el Comité Estatal de Seguridad y Salud.

Estructura orgánica funcional en prevención de riesgos laborales



Formación en prevención de riesgos laborales

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 a través de un curso on line de una duración aproximada de dos horas.

Durante el año 2009 se ha realizado una acción de seguimiento para reforzar estas acciones formativas.

Además, un total de 1.063 empleados del colectivo de responsables del servicio de atención al cliente y soportes de zona, han seguido el curso de capacitación para el desempeño de las funciones de nivel básico de prevención de riesgos laborales, desde su lanzamiento en 2008. De tal forma se garantiza que en cada centro de trabajo exista una persona formada a tal efecto.

Se ha presentado en la plataforma de oferta de formación un nuevo curso sobre gestión del estrés, dirigido a todos los empleados de la organización siendo de carácter voluntario su realización.

El curso se enmarca dentro de las acciones derivadas de la encuesta de riesgos psicosociales realizada en el año 2006.



Curso obligatorio de seguridad y salud en el trabajo



Curso de capacitación para el desempeño de las funciones de nivel básico de prevención de riesgos laborales



Curso voluntario de gestión de estrés

Formación

Información en prevención de riesgos laborales

A través de los canales de comunicación se divulgan publicaciones relacionadas con los riesgos de la actividad del banco.

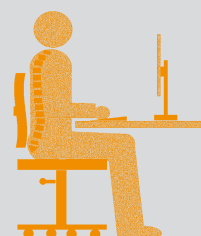
Se dispone de las fichas de ergonomía, manuales de equipos de trabajo (maquinas recicladoras de efectivo, pantallas de visualización de datos, sillas, etc.) de gran divulgación a través de la intranet para todos los empleados y empleadas.

Durante el año 2009, ha habido una participación importante con diferentes ámbitos implicados en las tareas de prevención que se han aplicado en el caso de la pandemia de gripe A, con la publicación de comunicaciones dirigidas a toda la plantilla.



Comunicaciones e información sobre prevención de riesgos

Manual de ergonomía
Educación para la salud
Información sobre los riesgos de la Gripe A
Portal intranet con información específica sobre la Gripe A



Información de riesgos

Evaluación de los riesgos

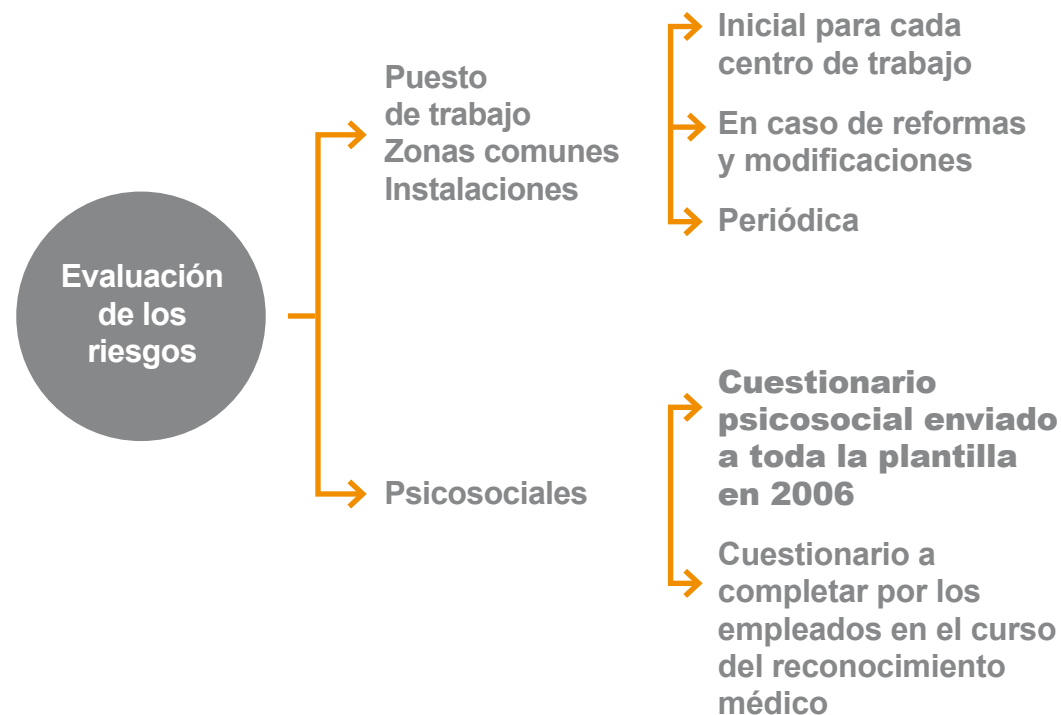
Se realiza una evaluación inicial de riesgos, para cada nuevo centro de trabajo, cuando se realizan reformas o modificaciones que afectan a la distribución inicial. Así mismo, cuando ha transcurrido un período desde la realización de la evaluación, en todas las instalaciones se evalúan tanto los puestos individuales de trabajo como las zonas comunes, las instalaciones y aspectos como temperatura, humedad relativa, etc.

Los edificios singulares están dotados de plan de emergencia específico, en las oficinas disponen de las instrucciones correspondientes en caso de emergencia. En los centros corporativos se llevan a cabo los simulacros de evacuación según la legislación aplicable en cada edificio.

En 2006 se inició la encuesta de factores de riesgo psicosociales, se han analizado los resultados y se han aplicado varias medidas en respuesta a las oportunidades de mejora identificadas:

- La redefinición de los programas formativos para ajustar la formación específica por función en un modelo gestionado
- Programa SAGO, formación específica dirigida a colectivos concretos de empleados y relacionada con su función profesional y formación específica de función para resto de colectivos
- Curso tratamiento estrés para toda la plantilla

Estas acciones han sido desarrolladas durante los ejercicios de 2008 y 2009 y siendo de aplicación.



Anualmente se publica una **memoria de las actividades preventivas** llevadas a cabo en la empresa. Se dispone en tres documentos:

- Un resumen publicado en la Intranet interna de la empresa que tiene carácter de difusión, y que es para conseguir la mayor difusión posible entre los empleado
- Un segundo documento, que recoge las actividades de las cuatro especialidades de la prevención
- Un tercer documento que lo componen las memorias aportadas por los servicios de prevención ajenos que realizan la vigilancia de la salud.

Estos dos últimos, igual que la planificación preventiva se publica en soporte papel y es distribuida a los ámbitos representados en el Comité Estatal de Seguridad y Salud y a aquellas instituciones que por su aplicación lo solicitan.

3.4 Libertad de asociación y negociación colectiva

Banco Sabadell respeta y garantiza los derechos básicos de asociación y negociación colectiva de todos los empleados, conforme a la ley en España. Estos principios también están recogidos en el código de conducta y en la política de recursos humanos.

Los representantes de los trabajadores representan a la totalidad de la plantilla y no solamente a sus afiliados, por lo que los acuerdos sociales son de aplicación universal en el ámbito de negociación (sectorial, grupo empresarial, empresa, etc.).

Cada cuatro años, se procede a elecciones sindicales; las últimas realizadas en diciembre de 2006 contaron con un 75,8% de participación y las próximas están planificadas en diciembre de 2010.

Índice de absentismo



Los índices de absentismo, de los que se informa a las representaciones de la empresa y a los Delegados de Prevención en el marco del Comité Estatal de Seguridad y Salud, engloban tanto el generado por enfermedad como por accidentabilidad.

Banco Sabadell vela por garantizar que se respetan todos los derechos básicos de los trabajadores y, además, se ofrecen mejoras laborales adicionales a través de acuerdos (como por ejemplo el acuerdo de excedencias y unificación de deudas firmado el 22 de mayo de 2009) o a través de los beneficios sociales o las medidas de conciliación de la vida laboral y personal. En caso de cambios significativos, se comunica a toda la plantilla con un mes de anticipación.

La dirección de Banco Sabadell se reúne periódicamente con los secretarios generales de las distintas representaciones sindicales y éstas 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).

Asimismo, se han firmado acuerdos sindicales para garantizar los derechos de los trabajadores tanto en la Joint Venture con Zurich en las filiales de seguros como en la segregación de BanSabadell Securities Services (BS3).

Fruto del diálogo con los sindicatos se han firmado en 2009 nuevos acuerdos:

- Pacto colectivo de condiciones empleados de BanSabadell Securities Services
- Pacto de excedencias y reunificación de deudas



100%

de empleados representados por sindicatos o cubiertos por el convenio colectivo



75,8%

de empleados participantes en las últimas elecciones sindicales realizadas en diciembre de 2006

4 Mejoras laborales

4.1 Conciliación de la vida laboral y familiar

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.

En 2009, se han aportado nuevas mejoras al acuerdo sobre medidas de conciliación de la vida familiar y profesional, de aplicación hasta final del ejercicio 2009.

- Se amplía de tres a cuatro años la duración máxima de este tipo de excedencia, con reserva de puesto de trabajo
- Se amplía de uno a dos años el periodo en el que el trabajador tiene derecho a la reserva de su puesto de trabajo, en el mismo nivel retributivo y condiciones laborales.

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.

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 dos 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 dos años.

Reducción de jornada no retribuida

210 personas con jornada reducida no retribuida

La reducción de jornada no podrá ser inferior a la mitad de la jornada, ni inferior a 1/8 de la misma:

- Guarda legal de menores de 8 años.
- Discapacitados físicos, psíquicos o sensoriales.
- Cuidado de familiares hasta el segundo grado que por razones de edad, accidente o enfermedad, 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.

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.

Vacaciones

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



Excedencias con reserva de puesto de trabajo

138 empleados con excedencia por curas de familiares y maternidad

- Hasta tres años de excedencia para el cuidado de familiares hasta segundo grado y con reserva de puesto de trabajo de hasta dos años
- Hasta tres años de excedencia para el cuidado de hijos con reserva de puesto de trabajo de hasta dos años
- 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

232 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

154 personas con permiso de paternidad

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

Traslados

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

Permiso de maternidad/paternidad

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



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:



Ayudas escolares

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



5,21
millones de euros
en ayudas escolares



53%
de los empleados se
benefician de estas ayudas

Ayudas escolares



Salud y seguros

- Seguro de vida gratuito para el personal en activo.



Productos financieros

El 53% de los empleados disfrutan de préstamos personales preferenciales

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

En 2008 se lanzó un nuevo portal web en la intranet, People Shopping, que contiene ofertas externas, internas y de servicios financieros para toda la plantilla. Durante 2009 ha recibido más de 300.000 visitas y ya se ha utilizado por más del 50% de la plantilla.



5 Diálogo y participación

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 progresivamente.

Canales de comunicación no presenciales



Pack de bienvenida

Todos los empleados de nueva incorporación reciben un dossier de bienvenida de manos de su director que incluye la información básica sobre Banco Sabadell y explica las posibilidades de desarrollo profesional en la 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



Revista Canal BS

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

Permite conocer a las personas pertenecientes a cada ámbito de responsabilidad o proyecto.

- 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, resumen de la 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 retransmitido en la revista.



Mailing personalizado

Los empleados reciben comunicaciones personalizadas por correo electrónico con información relevante de actualidad. Ej.: novedades del People Shopping, lanzamiento del BS IDEAS.

Canal BS (Intranet)

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.

Dossier digital de prensa

Selección de todas las noticias aparecidas en los medios de comunicación y que hablan del Banco Sabadell

Portal de empleados

• People

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
- Dirección de correo electrónico de Recursos Humanos para consultas laborales
- Dirección de correo electrónico de Comité de Ética Corporativa para las demandas que afectan a temas relacionados con el código de conducta.

• BS Campus

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

• People Shopping

Portal de ofertas para empleados 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.

Esta reunión convoca a 300 directivos.

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.

Durante 2009, se ha invitado a un total de 210, directivos en sesiones de 10 asistentes.



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 junto a la Dirección General.



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.

Acogida

En el proceso de acogida, el nuevo empleado no sólo 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.

“La información debe fluir con libertad y transparencia a través de todos los participantes en los procesos de decisión, tanto en el sentido de la acción, como en el de sus efectos.”

Extracto del Código
de Conducta

Encuesta de clima

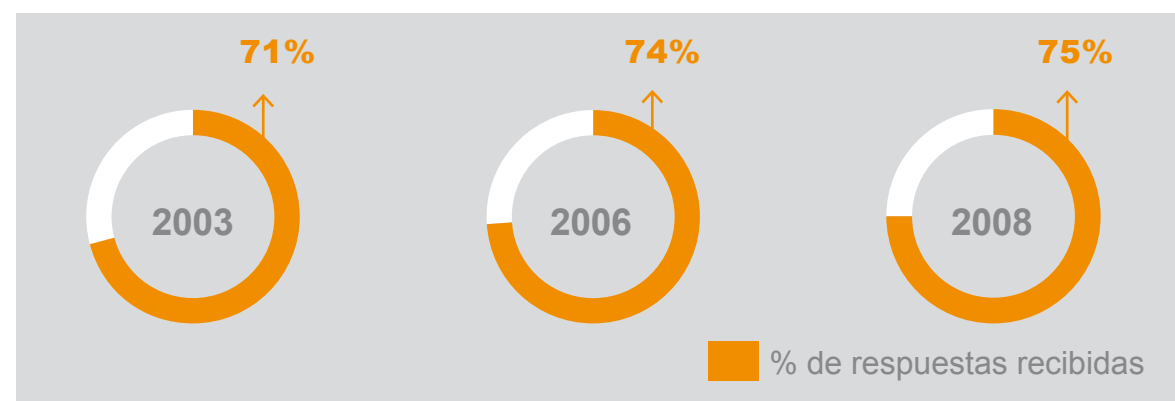
Encuesta bienal realizada a la totalidad de la plantilla que se estructura en los siguientes bloques: la satisfacción y la motivación, la organización, el estilo de dirección, la comunicación, las relaciones internas, el desarrollo profesional, las retribuciones, la orientación al cliente y los valores 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 20% 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.

Encuesta de clima

En 2008 se realizó por tercera vez la encuesta de clima para todos los empleados de Banco Sabadell. Como en anteriores ocasiones, la participación fue bastante alta comparada con lo habitual del sector y, además, con una tendencia creciente. La próxima encuesta de clima se realizará en el curso del año 2010.



A partir de la encuesta de clima se obtuvieron indicadores que han permitido interpretar la percepción de la plantilla respecto a la actividad del banco. Esta información ha permitido orientar las nuevas políticas a fin de crear un clima de trabajo idóneo ya que un clima positivo repercute directamente en el compromiso de los empleados y, por tanto, en la capacidad como organización de conseguir los objetivos propuestos.

Se incluyen a continuación los objetivos generales perseguidos por la encuesta realizada en 2008, los resultados obtenidos y los planes de actuación desarrollados este año en relación con las oportunidades de mejora identificadas.

Encuesta de clima 2008

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.

Resultados obtenidos

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

Índice de satisfacción general

	Negativo	Neutro	Positivo
2008	18%	18%	64%
2006	20%	29%	51%

- Identificar acciones concretas para cada área de mejora.

- Como resultado de la encuesta, se identificaron 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.

Desarrollo de planes de mejora en 2009

En 2009 se han realizado dos tipos de actuaciones:

Elaboración de acciones de mejora específicas en cada una de las direcciones

Se ha impulsado la elaboración de acciones de mejora específicas en cada una de las direcciones, tanto en las direcciones territoriales como en las de centro corporativo.

Se han realizado más de 100 reuniones a todos los niveles funcionales, jerárquicos y territoriales analizando los resultados de acuerdo con los segmentos de la encuesta.

Se ha creado un aplicativo para realizar un seguimiento detallado de las acciones que se están llevando a cabo, desde el inicio de las mismas hasta que ya se han dado por finalizadas, concretando que objetivo se persigue, beneficio a conseguir, empleados o colectivo implicado.



De ahí han surgido 107 acciones de mejora a todos esos niveles que se pueden agrupar en mejoras destinadas a:

- Mejorar la comunicación vertical y horizontal, tanto en las diferentes direcciones corporativas y de negocio, como de forma transversal a través de diferentes comités, como el Comité Técnico de Comunicación Interna y similares.
- Mejorar la movilidad interna, como palanca del crecimiento y desarrollo profesional de empleados y empleadas
- Diseñar acciones *ad-hoc* sobre colectivos concretos con grados de satisfacción inferiores a la media, a fin de mejorar su percepción respecto a su situación y a la realidad de la empresa.
- Fomentar la difusión y el conocimiento de proyectos desarrollados por los diversos departamentos de la organización

Plan de comunicación de los planes de mejora

Se ha establecido un Plan de comunicación, como continuación de las presentaciones de resultados a direcciones corporativas y regionales que se realizaron el año anterior.

Con esa finalidad se ha creado un espacio específico dentro del portal del empleado para informar periódicamente de las mejores prácticas de las diferentes áreas del banco, para su reconocimiento y visibilidad, abierto a todos y a la mejora continua.

5.3 Propuestas de mejora

Las nuevas tecnologías basadas en el concepto de red social permiten generar nuevos procesos de colaboración, donde la participación de todos es clave para garantizar el máximo nivel de innovación. Banco Sabadell ha lanzado una nueva plataforma que evoluciona con respecto a la anterior, SOMI-Propuestas de Mejora, hacia un modelo donde se fomenta la participación a través de la votación y comentarios de los empleados.

Esta nueva plataforma, denominada BS Idea, pretende incrementar la aportación de los empleados mediante más ideas. Con ello Banco Sabadell continúa apostando por la implicación de la plantilla en la mejora continua. Durante su primer mes y medio de funcionamiento el nivel de actividad ha sido muy elevado puesto que se han dado de alta 3.948 usuarios, se han generado 932 propuestas de mejora, 621 comentarios y 5.894 votaciones a las ideas aportadas.

BS Idea



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 Mayores a las Mejores Propuestas de Mejora implantadas que se otorgan anualmente.

Aquellas ideas más votadas y mejor valoradas por parte de los empleados y aceptadas por la organización reciben un premio económico sin detrimento de que éstas puedan acceder adicionalmente, una vez implantada la mejora, a los Premios Mayores a los que se ha hecho referencia.



Propuestas de mejora

	2009	2008	2007
Propuestas SOMI presentadas ¹	802	1.974	1.960
Propuestas aceptadas	54	137	154
Ratio de implantadas sobre aceptadas	7%	7%	8%
BS Idea²	932		

1. En la plataforma SOMI disponible hasta noviembre de 2009
 2. En la nueva plataforma BS Idea habilitada en noviembre de 2009

6

Programa de voluntariado corporativo

El año 2009 ha sido marcado por el lanzamiento de varios programas de voluntariado mediante la colaboración de Banco Urquijo con la Fundación Junior Achievement y de Banco Sabadell con la Fundación Ojos del Mundo.

Ambas iniciativas han mostrado un deseo latente en nuestros empleados y empleadas por ver a nuestra empresa vinculada a proyectos humanitarios y por implicarse activamente en ellos. Además, ha aflorado la realidad de que muchos de nuestros empleados y empleadas ya colaboran con Organizaciones sin afán de lucro de una manera u otra. Banco Sabadell, en respuesta a estas dos realidades, impulsará durante 2010 acciones orientadas a favorecer la acción social

Fundación Junior Achievement - Programa "Nuestra comunidad"



El programa ha contado con la participación de 25 empleados de Banco Urquijo para impartir clases a niños, mejorando su formación y el desarrollo de sus capacidades emprendedoras.

Un total de 235 niños de entre 7 y 8 años de cuatro centros educativos de la Comunidad de Madrid han asistido a las clases impartidas por los 27 voluntarios de Banco Urquijo.

de empleados y empleadas, poniendo a su disposición herramientas y facilitadores para conseguir este fin.

En esta línea y además de los programas ya comentados de mayor entidad, se han realizado otras actividades encaminadas a fortalecer el compromiso de Banco Sabadell con la acción social. Muestra de ello son la participación de los empleados y empleadas en la Maratón de TV3 o en la fiesta de la Fundación Catalana de Niños con Síndrome de Down.

2010 será el año de la consolidación y la intensificación del programa, mediante un nuevo tejido de acciones orientadas a fomentar una mayor participación tanto en número de personas como en alcance territorial. Igualmente, se están diseñando canales orientados a incrementar el contacto, la difusión y el trabajo en red de los empleados y empleadas que participen en estas iniciativas con las entidades sin ánimo de lucro que necesiten de sus servicios y con el propio Banco Sabadell.

Fundación Junior Achievement - Programa socios por un día

El programa "Socios por un día" acogió durante una jornada completa de trabajo, a cuatro estudiantes en Madrid y a dos en Barcelona para ver y compartir el día a día del trabajo que desempeñan los profesionales de la entidad.

De esta forma, los estudiantes se convirtieron en socios por un día en el departamento, del banco que cada alumno eligió y pudieron comprobar si ese es el camino hacia el que quieren encauzar su vida profesional.



7 Fundación Ojos del Mundo- Programa Ojos del Sahara

Ojos del Mundo es una fundación privada sin ánimo de lucro creada en 2001 con el objetivo de prevenir y combatir la ceguera evitable entre las poblaciones más pobres del mundo, así como sensibilizar a la opinión pública sobre este problema.

El programa Ojos del Sáhara, fue creado en 2001 como proyecto inicial de la Fundación y desarrolla las actividades en el campamento de refugiados Sahrauí de las Naciones Unidas a Tindouf en Argelia.

Tras un proceso de selección interna abierto a toda la plantilla y en el que se recibieron 110 candidaturas, 5 fueron presentadas a la Fundación Ojos del Mundo, para que se seleccionara al cooperante.

Fue seleccionada la candidatura de una empleada de Banco Sabadell que colaboró con Ojos del Mundo durante la campaña que esta ONG desarrolló en el Sáhara, en octubre, en la coordinación de las tareas logísticas de un equipo de trabajo en el que también se han integrado profesionales del sector sanitario.

Para hacer partícipe a toda la plantilla de la experiencia, se puso a disposición de la cooperante la posibilidad de alimentar un blog.



Entrevista publicada en la revista *Canal Bs*

El banco con Ojos del Mundo

Olga Lloret Martínez fue la empleada seleccionada en el programa de voluntariado corporativo del banco para colaborar con Ojos del Mundo.

Olga, haznos una valoración de tu estancia en el Sahara. Hago una valoración muy positiva. El Sahara Occidental es un lugar extremo; me lo habían dicho, pero no me imaginaba que lo fuera tanto. Quizás por esto el trabajo realizado tiene mejores resultados. A nivel personal, ver aquella rea-

lidad me ha hecho crecer como persona y me ha enseñado a disfrutar y valorar una inmensa cantidad de pequeñas cosas que nos da la vida. Por el hecho de formar parte de una comisión médica, he tenido la oportunidad de ver muy de cerca cómo se trabaja sobre el terreno, las dificultades y limitaciones de estos proyectos y de darme cuenta de la necesidad de que sigan llevándose a cabo.

¿Cómo ha sido tu relación con la gente del Sahara?

¿Cómo te han acogido?

El pueblo saharauí es un pueblo muy acogedor. Un pueblo con principios firmes. Estar con

ellos me ha hecho abrir los ojos; me han hecho ver que en nuestra sociedad hemos olvidado muchos valores o, cuanto menos, es posible que sí los tengamos pero no en el grado que sería necesario.

De entre las muchas cosas hermosas que tiene este pueblo, me quedo con el respeto y la admiración por la gente mayor. Pasé muchas horas en los consultorios, en contacto con pacien-





tes, visitando entre sesenta y ochenta personas cada día, y lo que más me sorprendió es que, aun cuando la mayoría esperaban durante horas antes de ser atendidos –a menudo bajo un sol abrasador–, cuando llegaba una persona mayor, nadie dudaba de que debía ser atendida inmediatamente... es triste que cosas así nos sorprendan.

Sin embargo, el contacto más directo ha sido con un grupo de saharauis que nos han hecho la vida muy fácil durante estos días. La comisión en todo momento ha tenido el apoyo de ópticos, enfermeros y un conductor. Con ellos hemos vivido momentos de alegrías y momentos de nervios y, a pesar de la diferencia cultural, la

cohesión ha sido perfecta. Me gustaría citar una de las frases que escribió uno de mis compañeros en el blog: «No somos diferentes en nada, tan solo transformamos nuestro entorno de acuerdo a la geografía y a los recursos que tenemos, pero el llanto de un niño, la alegría de un mayor recuperando la vista, o la resignación de un joven por perderla remueven las conciencias de la misma manera en el interior de cada uno».

¿Y con el resto del equipo?

Del resto del equipo sólo puedo decir cosas buenas. Ha sido un placer trabajar con ellos. De hecho, yo lo tenía difícil... era el «bicho raro»... una trabajadora de banca en medio de un grupo de personal sanitario en una comisión medico-quirúrgica. Los primeros días todo me sonaba extraño, desde los diagnósticos hasta los tratamientos, pasando, evidentemente, por un montón de nombres de medicamentos totalmente desconocidos para mí que debía anotar en el registro de con-

sulta... Cuando íbamos y veníamos de las wilayes, los ratos en el jeep los dedicaba a recordar y memorizar todos aquellos nombres sorprendentes y más adelante ya me vi capacitada para que me explicaran qué querían decir exactamente. Han tenido mucha paciencia conmigo y han sido siempre muy atentos. Siento una gran admiración por todos ellos, por su profesionalidad y grado de implicación y compromiso. Desgraciadamente, los he visto en muy malas condiciones físicas, con vómitos y diarreas, pero aún así, han estado dónde tenían que estar en cada momento y la comisión ha podido seguir haciendo su trabajo. Como decía en el blog, cada uno de ellos tiene una historia detrás que ha hecho posible que fueran al Sahara... todos pagan un precio para conseguir 15 días en sus respectivos trabajos (han doblado turnos, se cogen vacaciones, licencias no remuneradas, etc.), pero todos vuelven a repetir en el mundo de la cooperación. Son el alma del proyecto, sin ellos todo esto no sería una realidad, no habría ni cooperación ni ONG.

¿Cómo has vivido la experiencia del blog?

El hecho de que no fuese fácil poderme conectar a internet hizo que, al principio, no supiera que muchos de vosotros estabais siguiendo el blog. El ver los mensajes de apoyo el primer día que lo pude consultar (y no sólo escribir) fue realmente emocionante. Vuestros comentarios me dieron mucha fuerza para seguir. Ahora, con el tiempo (las cosas siempre se ven mejor desde la distancia), estoy más que convencida de que aquel esfuerzo valió la pena; la idea del banco de hacer el blog fue buena, el trabajo hecho sobre el terreno es importante pero también lo es la sensibilización y el dar a conocer la situación en que se encuentran muchos pueblos.

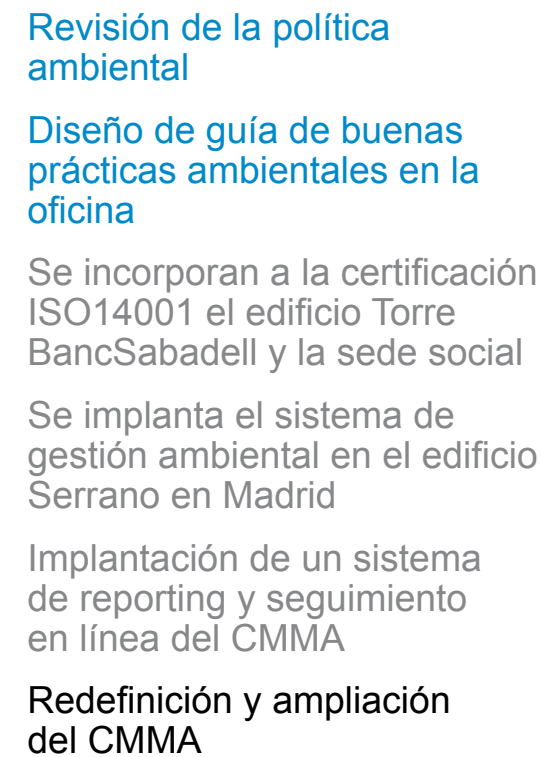
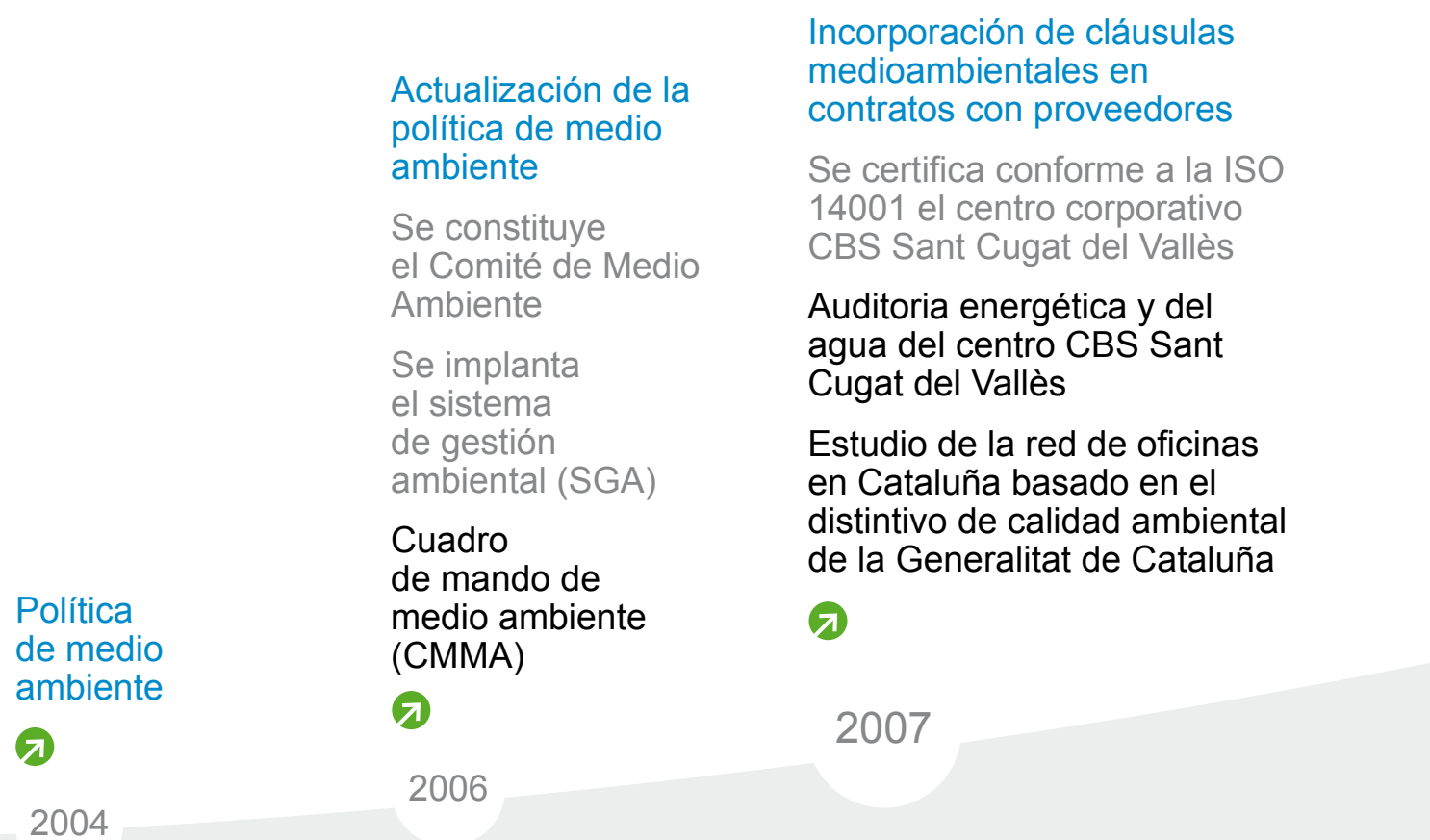


Banco Sabadell y el medio ambiente

1. Comité de Medio Ambiente
2. Sistema de gestión ambiental
3. Cambio climático y sostenibilidad
4. Comunicación y sensibilización ambiental



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



Cronología

09 

Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con el medio ambiente en 2009

Objetivos 2009

- Ampliación del sistema de gestión ambiental (SGA), desarrollando un proyecto piloto de extensión hacia zonas determinadas de oficinas.
- Implantar la recogida selectiva de residuos de envases en el edificio de plaza Catalunya de Sabadell.
- Nuevos programas de sensibilización destinados a varios de nuestros grupos de interés: empleados, proveedores y clientes.

Avances

- Se ha implantado la recogida selectiva en 30 oficinas piloto de la provincia de Barcelona.
- 100% de implantación de recogida selectiva de residuos de envases en el edificio de la plaza de Catalunya.
- Desarrollo de cápsulas de formación y sensibilización ambiental a toda la plantilla.
- Desarrollo de sesiones informativas presenciales a proveedores.

2010 

Objetivos

- Incorporación de nuevas medidas de eficiencia energética en centros corporativos y oficinas.
- Desarrollo de la segunda fase del proyecto de inventario de emisiones de CO₂.



Política de medio ambiente

Política de medio ambiente aprobada por el Consejo de Administración en 2004, revisada por primera vez en 2006 y actualizada en 2009

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

Además, el grupo Banco Sabadell suscribió en 2005 el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, obligándose así, a través de sus principios ambientales, a trabajar desde un enfoque preventivo, fomentar la responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Nuestro sistema de gestión ambiental (SGA) 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 las empresas con el principio de prevención de la contaminación.
- Definir objetivos sobre la gestión medioambiental de nuestros centros de trabajo (recursos naturales y

Acciones y resultados significativos en la implantación de política de medio ambiente

Apuesta por la **innovación con criterios de sostenibilidad**



materias primas, contaminación acústica y gestión de los residuos) y sobre la gestión ambiental de nuestra actividad financiera (riesgo ambiental, financiación de las energías renovables y servicio al cliente).

- Cumplir con los requisitos derivados de la legislación ambiental aplicable a nuestros procesos, instalaciones y servicios, así como otros requisitos suscritos de forma voluntaria.
- Identificar y evaluar los aspectos ambientales para determinar aquellos que puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente.
- Favorecer la reducción, la reutilización y el reciclaje de los residuos.
- Promover la realización de acciones de formación y sensibilización ambiental en el personal del grupo Banco Sabadell.
- Potenciar los canales de comunicación interna que permitan recoger las consultas y propuestas de mejora medioambiental de los empleados.
- Procurar la mejora continua del comportamiento medioambiental de la empresa, colaborando con las diferentes administraciones y entidades públicas, así como con otras partes interesadas, clientes, accionistas y proveedores, en el planteamiento de mejoras, prevención de riesgos y desarrollo normativo de las condiciones ambientales.
- Fomentar un comportamiento medioambiental responsable por parte de nuestros proveedores.

Se ha finalizado en 2009 la **implantación de la recogida selectiva** en todos los centros corporativos del territorio español



Servicio externo de actualización de la legislación ambiental



100% de aspectos identificados y evaluados



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



Un plan de **comunicación y sensibilización ambiental** que abarca a toda la organización



Buzón de medioambiente disponible para todos los empleados



Adhesión al **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas y participación en el Consejo consultivo de la Estrategia para el Desarrollo Sostenible de Catalunya 2026.CAT



Cláusulas ambientales específicas en los contratos con proveedores



- Apoyar iniciativas medioambientales de la sociedad a través de actividades de patrocinio, mecenazgo, investigación, publicación o conferencias.

El Comité de Medio Ambiente coordinará la política de medio ambiente y velará por su cumplimiento.

Su misión se centra en:

- Definir objetivos ambientales
- Delegar funciones de gestión ambiental en los departamentos
- Promover la realización de acciones de formación y sensibilización ambiental en el personal
- Revisar el sistema de gestión ambiental

Consejo de Administración
23 de julio de 2009

Publicación de los resultados de los grupos de trabajo del comité de medio ambiente de la **Asociación Española para la Calidad (AEC)**

Ampliación del Comité de Medio Ambiente a miembros de la Dirección de Energías y de Financiación Estructurada



En 2009, Banco Sabadell ha realizado una revisión y actualización de la política de medio ambiente. Esta nueva política de medio ambiente incluye el compromiso del banco con los principios del pacto mundial relativos al medio ambiente e incorpora el objetivo de promoción de la formación y sensibilización ambiental en la plantilla entre las líneas básicas de actuación.

La entidad se encuentra en un proceso avanzado de sistematización de la gestión ambiental, ya que, tras una primera fase de implantación de la ISO 14001 en sedes corporativas, se ha iniciado una segunda fase enfocada hacia la red de oficinas. En 2009 se ha ampliado la certificación ISO14001 al edificio Serrano en Madrid, de modo que actualmente cuatro de las sedes corporativas están certificadas, y se ha implantado un proyecto piloto de recogida selectiva de residuos en 30 oficinas de la provincia de Barcelona. Paralelamente, el compromiso de mejora continua se traduce anualmente en una serie de programas ambientales específicos de ecoeficiencia y gestión de los residuos.

Afrontando el desafío que representa el cambio climático, Banco Sabadell ha fijado el año 2009 como año base para inventariar y verificar externamente sus emisiones corporativas de CO₂.

Este inventario permitirá a la entidad delimitar una estrategia de futuro para la compensación y minimizaciones de emisiones.

Conciente de la necesidad de alcanzar soluciones conjuntas para la sostenibilidad, Banco Sabadell ha llegado a un acuerdo con SendeCO₂, bolsa española de negociación de derechos de la que el grupo participa en un 10%. Según el acuerdo alcanzado, Banco Sabadell actúa como contraparte central en la negociación de derechos de emisión, siendo la segunda experiencia de este tipo a nivel mundial. En lo que hace referencia al desarrollo de un modelo energético sostenible, 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.

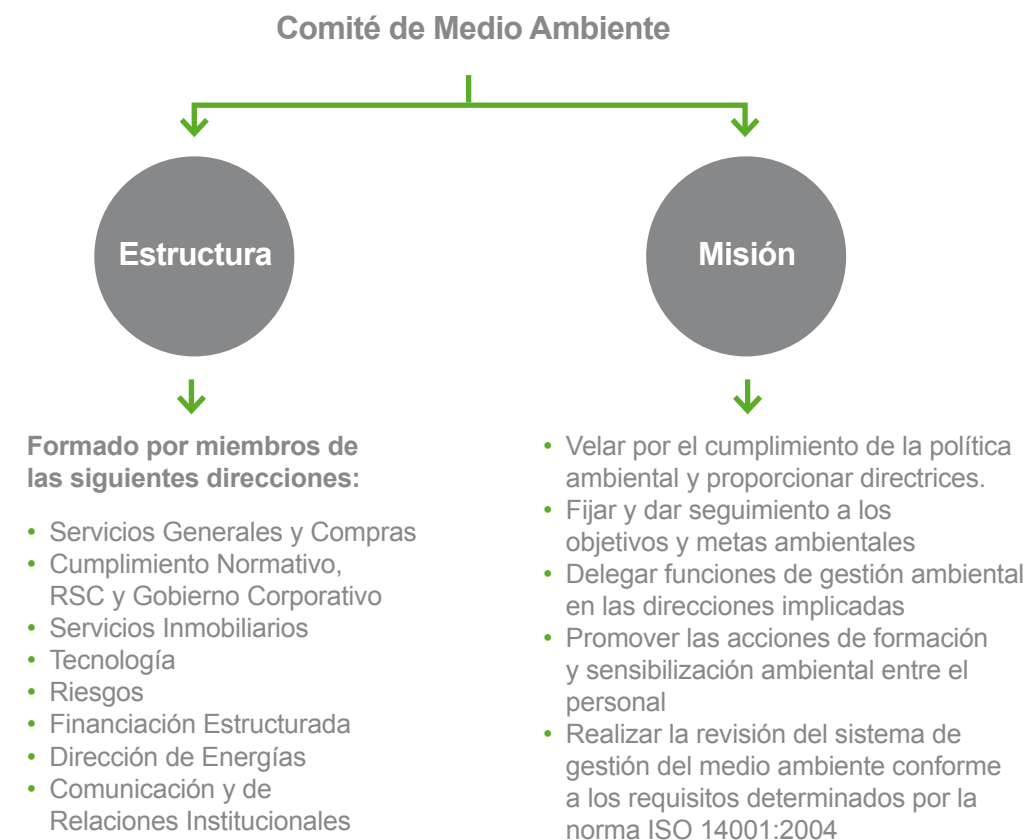
1

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, así como el seguimiento del cuadro de mando de medio ambiente (CMMA) que recopila indicadores referentes a consumos, emisiones y residuos.

En 2009, el comité abrió su participación como nuevos miembros a representantes de la Dirección de Financiación Estructurada y Dirección de Energías. Con esta nueva estructura, se pretende tener una visión integral de medio ambiente, tanto a nivel de servicios e instalaciones como a nivel de negocio.

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@bancsabaddell.com. Las sugerencias o propuestas recibidas en este buzón son valoradas por el comité.



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 los aspectos ambientales significativos y fijando programas ambientales cuyo grado de cumplimiento tiene un seguimiento trimestral.

Durante el período 2008-2009, el comité de medio ambiente ha realizado una revisión y actualización de la política de medio ambiente del grupo que fue adoptada en 2004 y revisada una primera vez en 2006. Esta nueva política de medio ambiente, aprobada por el Consejo de Administración en julio de 2009, incorpora el compromiso del banco con los principios del pacto mundial relativos al medio ambiente, incorpora el objetivo de promoción de la formación y sensibilización ambiental en la plantilla entre las líneas básicas de actuación y refuerza el papel de Comité de Medio Ambiente como órgano responsable para velar por su cumplimiento.

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 ambientales 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.



Compromiso de la organización
Documentar, implantar, mantener y mejorar de manera continua el SGA

A. Planificación

- Identificación de aspectos e impactos ambientales significativos de la organización
- Identificación de requisitos legales y normativa ambiental de aplicación mediante un servicio de actualización en línea
- Programas ambientales 2009

B. Implantación

- Implantación de las acciones previstas en línea con los programas ambientales
- Plan de formación y sensibilización ambiental 2009
- Comunicación:
 - Consultas al buzón 0901MedioAmbiente@bancosabadell.com
 - Propuestas de mejora
 - Participación en grupos de trabajo del Comité de Medio Ambiente de la Asociación Española para la Calidad (AEC)
- Respuesta ante emergencias
- Cuadro de mando de medio ambiente (CMMA) que recoge mensualmente indicadores y ratios de eficiencia de consumos, emisiones y residuos

C. Seguimiento y verificación

- Seguimiento de los programas ambientales 2009 y control de los aspectos e impactos ambientales mediante el CMMA.
- Control de registros y evaluación del cumplimiento legal
- Auditoría anual interna y externa del sistema de gestión ambiental
- Revisión por la dirección: anualmente se realiza un estado de situación de todo el SGA que sirve de punto de partida para fijar los programas ambientales y metas del próximo año

La entidad se encuentra en un proceso avanzado de sistematización de la gestión ambiental, ya que tras una primera fase de implantación de la ISO 14001 en sedes corporativas se ha iniciado una segunda fase enfocada hacia la red de oficinas.

Con la incorporación a la certificación ISO14001 del edificio Serrano en Madrid, ya son cuatro las sedes corporativas del grupo certificadas bajo esta norma, lo que representa un alcance aproximado del 15% de la plantilla de Banco Sabadell. Durante el ejercicio, también se ha implantado un proyecto piloto de recogida selectiva de residuos en 30 oficinas de la provincia de Barcelona y se ha finalizado la implantación en todas las sedes corporativas de la recogida selectiva de residuos.

Centros certificados según la ISO 14001



En esta línea, y como mecanismos de mejora continua del SGA, Banco Sabadell ha desempeñado desde 2008 el papel de vicepresidente del Comité de Medio Ambiente de la Asociación Española para la Calidad (AEC), con el deseo de compartir conocimientos, experiencias y fomentar las buenas prácticas en la gestión ambiental entre empresas de relevancia en distintos sectores.

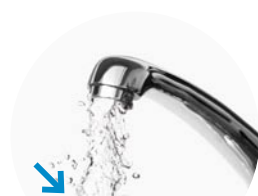
2.1 Consumos

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.



Consumo energético



Consumo de agua



Consumo de papel

Consumos

Consumo energético

En 2009 se han implantado una serie de medidas de ahorro energético, tanto a nivel de iluminación como de sistemas de climatización, que han permitido una reducción del consumo eléctrico del 9,5% en los centros corporativos.



Programas ambientales 2009

- Análisis de la contratación eléctrica en la red de oficinas.
- Recopilación de indicadores de consumo global de electricidad en unidades de energía.

Indicadores de consumo energético

Indicador	Alcance	Unidad	2009	2008	2007
Consumo de energía eléctrica	Sedes corporativas	MWh	17.019	18.797	-
	España	MWh	54.414	-	-
Consumo eléctrico por empleado	Sedes corporativas	MWh/Empleado	6,1	6,3	-
	España	MWh/Empleado	5,9	-	-

*El consumo eléctrico desglosado por fuentes primarias corresponde en porcentaje a un 9% hidráulica, 19% nuclear, 12% carbón, 1% fuel/gas, 29% ciclo combinado, 13% régimen especial eólica, 3% régimen especial solar, 11% régimen especial resto. Fuente: avance del Informe 2009, Red Eléctrica de España.

*El dato de consumo de energía eléctrica para España en 2008 está ajustado eliminando costes derivados de tasas específicas.

*Sedes corporativas: se refiere a todos los centros nacionales (Fruela en Oviedo, Príncipe de Vergara y Serrano en Madrid, edificio Plaza de Catalunya en Sabadell, Centro Banco Sabadell en Sant Cugat del Vallès y Torre BancSabadell en Barcelona), en los que trabaja aproximadamente el 30% de la plantilla.

* Los datos a nivel España son calculados sobre la plantilla nacional, y los referentes a las sedes corporativas son calculados sobre la plantilla asignada a estos centros, ambos datos son a fecha de cierre del año.

Alumbrado

Avances 2009

Se han implantado diversas medidas de reducción de consumos que inciden en el horario de apagado de rótulos, iluminación publicitaria y luces corporativas.

Ecoeficiencia

- La red de oficinas dispone de un sistema centralizado que apaga los sistemas de iluminación y climatización al conectar la alarma exterior de los locales.
- Los rótulos publicitarios disponen de un sistema que permite adaptar su encendido a las franjas horarias de luz solar.
- Luminarias de bajo consumo.

Climatización

Avances 2009

Banco Sabadell se ha adherido, en sus centros corporativos de Cataluña, a la campaña “Aquest estiu, no passis fred” de la Generalitat de Catalunya.

La campaña recomienda regular los sistemas de climatización a 25°C en verano y a 22°C en invierno.

Ecoeficiencia

- Sistemas de climatización integrados que 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.

Equipos informáticos

Avances 2009

Se ha implantado una función de autoapagado en los PC de todos los centros corporativos.

Ecoeficiencia

- Los equipos informáticos incorporan criterios de ahorro energético, destacando que se han desplegado monitores TFT en todo el grupo.

Consumo de agua

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.

Avances 2009

En 2009 se ha elaborado el proyecto de ampliación del nuevo edificio CBS que dispondrá de piscina de recogida de aguas pluviales proyectada para su aprovechamiento como agua de riego de la zona ajardinada.

A su vez, el proyecto contempla la selección de especies autóctonas y de bajo consumo hídrico en la nueva zona ajardinada.

Ecoeficiencia

- Mecanismos de eficiencia en los sanitarios y la grifería para optimizar la gestión del agua.
- Difusión buenas prácticas ambientales en la revista para empleados del grupo.
- En lo que se refiere a la gestión de las aguas residuales, todas las oficinas están conectadas a la red de saneamiento pública.

Indicadores de consumo de agua

Indicador	Alcance	Unidad	2009	2008	2007
Consumo de agua	Sedes corporativas	m ³	46.741	36.363	-
	España	Euros	377.270	355.850	315.370
Consumo de agua por empleado	Sedes corporativas	m ³ /Empleado	16,7	12,3	-
	España	Euros/Empleado	41,1	36,9	31,7

* Sedes corporativas: se refiere a todos los centros nacionales (Fruela en Oviedo, Príncipe de Vergara y Serrano en Madrid, edificio Plaza de Catalunya en Sabadell, Centro Banco Sabadell en Sant Cugat del Vallès y Torre BancSabadell en Barcelona), en los que trabaja aproximadamente el 30% de la plantilla.

* Los datos a nivel España son calculados sobre la plantilla nacional, y los referentes a las sedes corporativas son calculados sobre la plantilla asignada a estos centros, ambos datos son a fecha de cierre del año.

Consumo de papel

Las campañas de sensibilización desplegadas en toda la organización y las medidas de eficiencia implantadas, han tenido una repercusión positiva. En 2009 se ha consumido un total de 617 toneladas de papel DINA4, lo que representa un descenso del 14% respecto al año anterior.

Programas ambientales 2009

- Aumento progresivo del uso de papel reciclado en centros corporativos.

Indicadores de consumo de papel

Indicador	Alcance	Unidad	2009	2008	2007
Consumo de papel	Sedes corporativas	kg	221.288	196.275	200.825
	España	kg	616.850	716.087	687.378
Consumo de papel por empleado	Sedes corporativas	kg/Empleado	79	67	-
	España	kg/Empleado	67	74	69
% de papel reciclado consumido sobre el total	Sedes corporativas	%	71%	67%	58%
	España	%	26%	18%	16%

* Todos los datos se refieren al consumo de papel DIN A4.

* Sedes corporativas: se refiere a todos los centros nacionales (Fruela en Oviedo, Príncipe de Vergara y Serrano en Madrid, edificio Plaza de Catalunya en Sabadell, Centro Banco Sabadell en Sant Cugat y Torre BancSabadell en Barcelona), en los que trabaja aproximadamente el 30% de la plantilla.

* Los datos a nivel España son calculados sobre la plantilla nacional, y los referentes a las sedes corporativas son calculados sobre la plantilla asignada a estos centros, ambos datos son a fecha de cierre del año.

Tareas administrativas y comunicaciones internas

Avances 2009

Se han implantado varias medidas en la distribución y logística para la reducción del uso del papel convencional en todos los centros corporativos alcanzando un uso de 71% de papel reciclado.

Ecoeficiencia

- El 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 30% de la plantilla.
- 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 dispone de una guía sobre el buen uso del correo electrónico.
- La revista interna se edita siempre en papel reciclado.



Comunicaciones a clientes

Avances 2009

En 2009 se ha habilitado la modalidad de comunicación por Internet / correo electrónico para aquellos clientes que lo han solicitado. Como consecuencia de ello, se ha reducido más de un 30% el papel generado para estas cuentas.

Desde 2009 se está trabajando para hacer posible que cualquier tipo de envío a clientes se realice mediante el canal Internet. En 2010 está previsto alcanzar la implantación total de la correspondencia electrónica.

Ecoeficiencia

- Banco Sabadell dispone de canales alternativos de comunicación a clientes: el canal vídeo web, que distribuye contenidos en vídeo; el servicio BS Móvil, con 292.417 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.
- Informe fiscal: desde 2008 esta información se presenta en un extracto único que informa conjuntamente al cliente de todos sus productos. Durante este año, se han desarrollado diversas estrategias que han permitido reducir en 300.000 envíos este informe en formato tradicional.
- Se ha elevado a periodicidad trimestral el envío del extracto de puntos, manteniendo informado al cliente del saldo y los movimientos, así como los productos destacados en cada momento.
- Estas actuaciones han permitido reducir el número de envíos físicos a clientes en más de un 26%.

2.2 Gestión de residuos

Banco Sabadell tiene ya una larga trayectoria en la recogida selectiva y posterior gestión de residuos



Gestión de residuos

Indicador	Unidad	2009	2008	2007
Residuos de papel y cartón	kg	746.170	728.684 ¹	793.410
Residuos de papel y cartón	kg/Empleado	81,4	75,7	79,6
Tóners usados	kg/Empleado	(2)	1,17	1,22

¹ Dato del mes de diciembre estimado.

(2) A fecha de publicación de la memoria no se dispone del dato

* Todos los datos son a nivel España

* Datos calculados sobre la plantilla nacional a fecha de cierre del año.

Programas ambientales 2009

- Implantación piloto de recogida selectiva y gestión de residuos en 30 oficinas.
- Implantación de la recogida selectiva en el centro de Plaza de Catalunya (Sabadell).
- Sustitución de los vasos de las zonas de vending de plástico por otro material que genere un residuo de más fácil asimilación.
- Implementar procedimientos de recogida de residuos de pilas y teléfonos móviles.

Residuos de papel y cartón

- En toda la red de oficinas y centros corporativos del grupo, el papel usado debe depositarse en las cajas de documentación a destruir. Toda la documentación se recicla prácticamente al 100% y siempre a través de gestores autorizados de residuos.
- En los puestos de trabajo de los centros corporativos se dispone de un cubilete de cartón de pequeñas dimensiones que sirve para recoger únicamente el material de rechazo de forma separada del papel y que sustituye a las papeleras en los puestos de trabajo.

Residuos de envases

- Durante 2009 se ha implantado el sistema de recogida selectiva de envases en el centro de Plaza de Catalunya (Sabadell), logrando así su implantación en el 100% de los centros corporativos.
- Durante el ejercicio se ha implantado un proyecto piloto de recogida selectiva de residuos de envases en 30 oficinas de la provincia de Barcelona.



Residuos orgánicos

- En línea con el programa ambiental correspondiente, se ha realizado en 2009 una sustitución total de los vasos de plástico desechables de las máquinas de café por vasos que generan un residuo de menor impacto ambiental y asimilable a la fracción orgánica. En consecuencia, se ha implantado la recogida selectiva de la fracción orgánica de residuos en las zonas vending y comedor del centro de Plaza de Catalunya (Sabadell), Torre BancSabadell (Barcelona) y del centro CBS (Sant Cugat del Vallès). También se ha implantado en la zona de usuarios del restaurante CBS.

Tóners usados

En 2009 se ha suprimido con carácter generalizado el uso de la impresión a color.

- Los residuos de tóner de centro corporativo son gestionados directamente por el equipo técnico informático que realiza la sustitución del tóner y posteriormente coordina la recogida del residuo por parte del gestor autorizado.
- Banco Sabadell firmó en 2008 un convenio de colaboración con un gestor autorizado para la recogida y reutilización de tóners usados en todas las oficinas del banco. En cada oficina del grupo se dispone 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.

Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Se ha iniciado la puesta en marcha permanente de la campaña “Dona tu móvil”, impulsada por la Fundación Entreculturas y Cruz Roja. Periódicamente se lanzan recordatorios a todos los empleados que quieran donar su móvil particular.

Esta campaña facilita la recogida de los móviles usados y promueve la reutilización y reciclaje de los terminales. Los ingresos generados se destinan a proyectos de acción social.

- Actualmente el grupo no genera residuos de telefonía móvil, ya que los terminales móviles son en régimen de alquiler.
- Durante el primer trimestre de 2009 ha finalizado el proceso de renovación de la telefonía fija del grupo 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.
- Banco Sabadell segrega y recicla sus residuos informáticos a través de gestores autorizados, así como realiza donaciones de material informático aprovechable a asociaciones y ONG locales.

Residuos especiales

En 2009 se ha implementado un procedimiento de recogida de residuos de pilas para toda la red de oficinas.

- 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.

2.3 Ambientalización de la compra

En los últimos años, el banco ha ido incorporando criterios de compra sostenible en aquellos productos que, debido a sus características propias, volumen o periodicidad de uso, tienen un impacto ambiental significativo. 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. Se valora positivamente la oferta por parte de proveedores de productos cuyos componentes (papel, plástico, etc.) son reciclados o reutilizables.

Selección de proveedores

Se valora positivamente los aspectos ambientales de los propios proveedores, tales como:

- Que el proveedor disponga de certificado ISO 14001 o EMAS. El 18% de los proveedores significativos evaluados disponen de alguna de esta certificación
- Los contratos de compra o prestación de servicio incluyen cláusulas ambientales específicas sobre el cumplimiento de la gestión ambiental por parte del proveedor
- Se anexa el código de conducta de proveedores en cada contrato

Selección de productos

Se toman en cuenta para la adjudicación de un proceso de compra las características de los productos y servicios que ofertan los proveedores, se valora positivamente si son productos reciclados, ecológicos o reutilizables.

- El 100% papel convencional dispone de los certificados FSC, producción sin cloro e ISO 14001
- El 100% de los sobres de correo interno y de las cajas de cartón que utiliza el grupo son de papel reciclado.
- El 100% de las bolsas y carpetas están confeccionadas con cartón y papel reciclado o ecosostenible
- El 100% de los 50 millones de sobres al año, que utiliza Banco Sabadell se componen en su totalidad de productos ecológicos certificados



3

Cambio climático y sostenibilidad

Afrontando el desafío que representa el cambio climático y la necesidad de alcanzar soluciones, Banco Sabadell ha establecido durante los últimos años diversos compromisos tanto en lo que respecta a las instalaciones como a los productos y servicios que comercializa.

Algunos de las iniciativas emprendidas por la entidad tienen un largo recorrido; es el caso de la adhesión en 2005 a los principios del Pacto Mundial, la implantación del SGA y su certificación en cuatro centros corporativos según la ISO14001 y la intensa actividad del grupo en el ámbito de la inversión y financiación de proyectos orientados a la explotación de fuentes de energía renovables. Entre los compromisos más recientes asumidos por Banco Sabadell se encuentra su adhesión al Programa Greenbuilding, la participación en el Consejo Consultivo de la Estrategia para el Desarrollo Sostenible de Catalunya 2026.CAT y el acuerdo alcanzado con SendeCO₂ para actuar como contraparte central en la negociación de derechos de emisión.

Pacto mundial de las Naciones Unidas

Desde febrero de 2005, Banco Sabadell está adherido al Pacto mundial de las Naciones Unidas, una iniciativa destinada a que las entidades de todos los países acojan diez principios de conducta y acción entre los que se encuentran tres relativos al medio ambiente:

- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
- Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Anualmente, Banco Sabadell informa públicamente del grado de avance para cada uno de los diez principios en el Informe de Progreso del Pacto Mundial.

Carbon Disclosure Project

Banco Sabadell ha informado por primera vez en 2009 el cuestionario Carbon Disclosure Project. Esta iniciativa internacional tiene la misión de aportar transparencia sobre el grado de compromiso de las empresas con el cambio climático.

Programa Greenbuilding en el nuevo archivo general de Polinyà

Banco Sabadell se ha incorporado como socio al programa europeo GreenBuilding, este programa proporciona consultoría técnica y reconocimiento público a entidades que están dispuestas a llevar a cabo medidas que repercutan en ahorros de energía sustanciales en sus edificios. El nuevo archivo general de Banco Sabadell, ubicado en la localidad de Polinyà (Barcelona), cuenta con el sello GreenBuilding, siendo el primer edificio logístico con esta calificación en Cataluña.

Esta edificación presenta novedosos sistemas de iluminación con detección de presencia y de nivel de iluminación que aprovechan al máximo la luz natural, muro cortina, climatización con sistema VRV de refrigeración variable, sistemas de recuperación de calor e instalación solar térmica fotovoltaica en la cubierta para la producción de agua caliente sanitaria, entre otros. Las medidas de mejora de la eficiencia energética de las que dispone el edificio le permiten un ahorro en el consumo energético superior al 25% comparado con un edificio convencional.

El nuevo edificio CBS tendrá la certificación LEED

Banco Sabadell ha desarrollado en 2009 el proyecto del nuevo edificio del Centro Banco Sabadell en Sant Cugat del Vallès bajo los requerimientos de la certificación LEED NC (New Construction).

El sistema de evaluación y certificación medioambiental LEED es un proceso gestionado por una organización independiente, el US Green Building Council (USGBC), cuyo objetivo es promover las prácticas de construcción sostenibles. El sistema de evaluación LEED abarca todo el proceso de creación del edificio, desde la fase de proyecto hasta el fin de la obra, y persigue el desarrollo de edificios sostenibles de altas prestaciones.



Consejo consultivo de la Estrategia para el Desarrollo Sostenible de Catalunya 2026.CAT



2026.CAT es la hoja de ruta que establece los objetivos cuantificados y las líneas de actuación prioritarias hacia escenarios de mayor sostenibilidad social, económica y ambiental, tomando como horizonte el año 2026.

Banco Sabadell forma parte de Consejo consultivo de 2026.CAT que está integrado por organizaciones empresariales y consultoras, organizaciones sindicales, entidades ecologistas, otras entidades financieras, colegios profesionales, universidades, entidades municipalistas, representantes del sector asociativo social y representantes de la administración autonómica. El objetivo del consejo es liderar el proceso de participación ciudadana y realizar un seguimiento que permita plantear escenarios futuros para un desarrollo local sostenible.

SendeCO₂



El grupo Banco Sabadell participa desde 2007 en el 10% de SendeCO₂, bolsa española de negociación de derechos de emisión de CO₂. 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.

En 2009, Banco Sabadell ha llegado a un acuerdo con SendeCO₂ para actuar como cámara de compensación y contraparte central en la negociación de estos derechos. Este acuerdo es la primera experiencia de este tipo entre una bolsa y un banco en el sur de Europa y la segunda a nivel mundial. Banco Sabadell aporta su experiencia en mercados financieros para optimizar todo el proceso de compraventa de derechos y ofrece todas las garantías a sus participantes, de manera que los operadores obtendrán una mayor seguridad, agilidad en el movimiento de los flujos de capitales, más eficiencia de tesorería y menos costes de operación.

3.1 Emisiones de CO₂

Banco Sabadell esta inmerso en la realización de una verificación y declaración de sus emisiones corporativas por una consultora externa autorizada.

Este proyecto finalizará en el segundo trimestre de 2010 con la publicación en el sitio web del inventario de emisiones de CO₂ donde se aportaran datos mejorados para las emisiones del grupo, tomando como año de referencia el 2009.

Emisiones indirectas

Indicador	Alcance	Unidad	2009	2008	2007
Emisiones CO ₂ - derivadas del consumo eléctrico	España	Tn Co ₂	21.766	-	-
Emisiones CO ₂ atmósfera - Autos	España	Tn Co ₂	1.217	1.747	1.772
Emisiones CO ₂ atmósfera - Avión	España	Tn Co ₂	1.358	2.213	2.246
Emisiones CO ₂ atmósfera - tren (AVE)	España	Tn Co ₂	47	43	-

* Fuente del factor de conversión para electricidad: 2009, 2008 (factor 0,40 kg CO₂/kWh) y 2007 (factor 0,3827 kg CO₂/kWh). Agencia Internacional de la Energía.

* Fuente del factor de conversión para automóviles: 2009, 2008, 2007 (factor: 0,18 kg CO₂/km). World Resources Institute.

* Fuente del factor de conversión para aviones: 2009, trayecto medio (factor: 0,15kg CO₂/km) trayecto largo (factor: 0,11kg CO₂/km) Department for Environment, Food and Rural affaire (Defra) UK; 2008, 2007, trayecto corto (factor: 0,18 kg CO₂/ km.), trayecto medio (factor: 0,126 kg CO₂/km), trayecto largo (factor: 0,11kg CO₂/km). World Resources Institute.

* Fuente del factor de conversión para tren (Ave): 2009, 2008 (factor: 0,0211 kg CO₂/ km) Memoria ambiental de RENFE.

Programas ambientales 2009

- Realizar la verificación y declaración de las emisiones corporativas de Banco Sabadell por una consultora externa autorizada.

Emisiones directas

Avances 2009

En 2009 se ha superado el objetivo de sustituir 100 máquinas 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.

Ecoeficiencia

- Banco Sabadell no dispone de fuentes de emisión directas significativas. Sin embargo, se está trabajando para poder cuantificar el dato en el inventario de emisiones.

Emisiones indirectas

Avances 2009

El objetivo para 2009 es realizar un inventario cuantitativo de emisiones que permita evaluar la situación actual como paso previo a plantear en un escenario futuro una estrategia de compensación y minimización de emisiones.

Ecoeficiencia

- El banco 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.
- Nueva plataforma de videoconferencias: se ha puesto en marcha la nueva plataforma de gestión de equipamiento de videoconferencia Tandberg Management Suite (TMS), mediante la cual se integran todos los equipos de videoconferencia del grupo con una gestión centralizada y remota.

3.2 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. Desde la primera operación realizada el año 1992 hasta hoy, se ha llegado a unos registros de financiación, inversión directa y mediación en el sector que permiten al grupo tener una posición de liderazgo reconocido en España:

- Organizados 5.407 MW en energía eólica (supone una cuota de mercado en España superior al 25%)
- Presentes en 8.900 MW en energía eólica (aproximadamente un 40% de cuota de mercado en España)
- Banco Sabadell, a través de sus compañías filiales 100% Explotaciones Energéticas Sinia XXI, S.L. y Sinia Renovables SCR de Régimen Simplificado, S.A. gestiona una cartera de 200 MW atribuibles.
- Participación del grupo Banco Sabadell en el 10% de Sendeco₂, bolsa española de negociación de derechos de emisión de CO₂.
- Banco Sabadell ha participado durante el año en distintos eventos dirigidos a su promoción que se han concretado en distintas ponencias sobre renovables en los principales foros del país: Encuentro Anual en Energía Solar Termoeléctrica, Convención Eólica Anual, Carbonexpo, Asociación Eólica Española, Windpower Expo, etc.



Eólica



Fotovoltaica



Mini-hidráulica



Biomasa



Termosolar

Energías renovables

A través de varios de sus equipos en coordinación, el grupo Banco Sabadell aporta diferentes posibilidades que permiten el desarrollo de proyectos de generación de energías renovables:

Inversión directa

Banco Sabadell, a través de sus compañías filiales al 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. Actualmente la entidad participa en 13 compañías del sector, destacando Adelanta (25%), Eolia (5,6%) y Fersa (3,8%), y ha ampliado recientemente el ciclo inversor 2008-2010 para los próximos 2011-2012.

Las principales inversiones realizadas durante el 2009 han sido:

- Participación en el fondo de inversión en renovables Espirito Santo Infrastructure Fund (ESIF).
- Participación en un parque eólico en Burgos de 27,0MW
- Ampliación de participación en un parque eólico en Granada de 15MW a través de la participada Establecimientos Industriales y Servicios (EISSL).

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.



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

EÓLICA

- Adelanta Corporación, S.A.**
Potencia 55,2 MW Participación del 25,0%
- Eólia Renovables, S.A.**
Potencia 421,6 MW Participación del 5,6%
- Establecimientos Industriales y Servicios, S.L.**
Potencia 21,8 MW Participación del 26,8%
- Fersa Energías Renovables, S.A.**
Potencia 129,6 MW Participación del 3,8%
- Comsa Emte, S.L.**
Potencia 10,7 MW Participación del 6,0%
- Espirito Santo Infrastructure Fund – I, S.C.R.**
Potencia 43,4 MW Participación del 10,5%
- Parc Eòlic Veciana-Cabaro, S.L.**
Potencia 29,3 MW Participación del 40,0%
- Parque Eólico La Peñuca, S.L.**
Potencia 33,0 MW Participación del 40,0%
- Parque Eólico Magaz, S.L.**
Potencia 30,00 MW Participación del 49,0%

MINIHIDRÁULICA

- Adelanta Corporación, S.A.**
Potencia 15,2 MW Participación del 25%
- Establecimientos Industriales y Servicios, S.L.**
Potencia 53,1 MW Participación del 26,8%
- Salto de San Fernando, S.L.**
Potencia 5,3 MW Participación del 19,0%

FOTOVOLTAICA

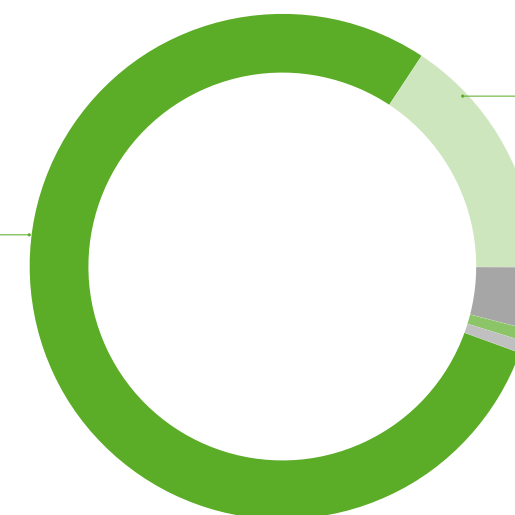
- Eólia Renovables, S.A.**
Potencia 47,9 MW Participación del 5,6%
- Jerez Solar, S.L. (Emte Renovables, S.L.)**
Potencia 5,6 MW Participación del 64,4%
- Comsa Emte, S.L.**
Potencia 10,8 MW Participación del 6,0%
- Adelanta Corporación, S.A.**
Potencia 0,2 MW Participación del 25,0%
- Fersa Energías Renovables, S.A.**
Potencia 0,8 MW, participación del 3,8%

BIOMASA

- Comsa Emte, S.L.**
Potencia total 10,15MW, participación del 6%

BIOGAS

- Comsa Emte, S.L.**
Potencia total 3,1 MW, participación del 6%
- Fersa Energías Renovables, S.A.**
Potencia total 1,4 MW, participación del 3,8%



Financiación y mediación

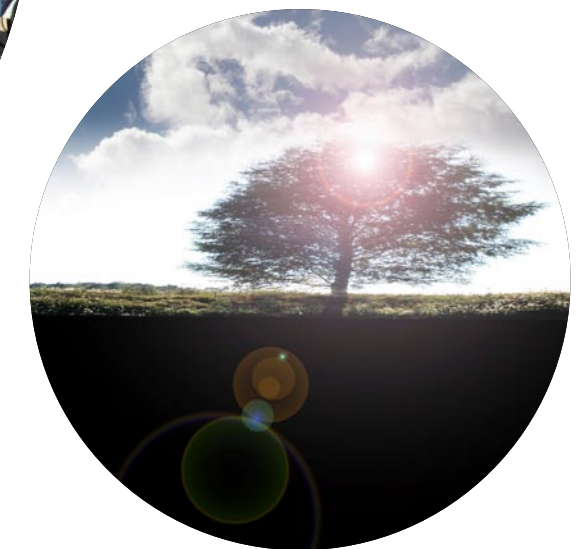
Banco Sabadell ha consolidado su posicionamiento como entidad de referencia en financiación de proyectos de generación energética mediante fuentes renovables. La entidad complementa la financiación directa con el asesoramiento y la mediación en proyectos de este tipo. En el ejercicio de 2009, Banco Sabadell ha destinado 228 millones de euros a financiaciones correspondientes a 14 proyectos de energías renovables.

Total de instalaciones financiadas a 31 de diciembre de 2009:

- Eólica: 5.407 MW liderados (presentes en 8.900MW)
- Solar Térmica: 460 MW liderados (presentes en 560 MW)
- Minicentrales: 117 MW liderados
- Fotovoltaica: 103 MW liderados
- Biomasa: 80 MW liderados
- Biocarburantes: 449.000 Tn/año

Instalaciones financiadas durante el año 2009

Fuente de energía	Número operaciones	País	Potencia instalada	Producción anual prevista
Eólica	1	EEUU	300 MW	873 GWh
Eólica	1	Francia	12 MW	26 GWh
Eólica	7	España	264 MW	617 GWh
Planta termosolar	5	España	250 MW	633 GWh
TOTAL	14		826 MW	2.149 GWh



El año 2009 se ha caracterizado por ser un año activo en proyectos termosolares y eólicos especialmente en el primer semestre.

Todas las financiaciones en las que ha participado Banco Sabadell se han estructurado entre varias entidades, en lo que se conoce como formato Club Deal, siendo Banco Sabadell agente en 6 proyectos.

Este año se ha procedido a realizar una mayor diversificación internacional, focalizándose en Francia y EEUU, aspecto que tendrá mayor relevancia en los próximos años

3.3 Productos y servicios con carácter ambiental

En el actual marco económico se han buscado soluciones innovadoras que aporten beneficios para los clientes, valor a los productos y cumplimiento del compromiso con el desarrollo sostenible asumido por la entidad.

BS Renting Fotovoltaico

Este producto destinado a particulares o empresas permite desarrollar una instalación fotovoltaica sobre la cubierta de una vivienda, un edificio de empresas o una nave industrial. Con prestación de servicios de máxima calidad, BS Renting fotovoltaico es una oportunidad para desarrollar, renovar o ampliar instalaciones fotovoltaicas a cambio de una cuota mensual fija.



Este producto "llave en mano" consiste en un alquiler a largo plazo (máximo 12 años) que implica no únicamente el uso de la instalación, sino también los servicios y las prestaciones precisas para su buen funcionamiento (seguro, mantenimiento, reparaciones, asistencia).

Renting de vehículos de tecnología híbrida

Banco Sabadell ha decidido incorporar a su oferta de *renting* automovilístico los vehículos de tecnología híbrida y en breve incluirá los eléctricos. La entidad ha realizado un importante esfuerzo para conseguir que, para el usuario, el precio pueda aproximarse al de los vehículos convencionales equivalentes.

Esta nueva generación de automóviles se caracteriza por disminuir considerablemente (en el caso de los vehículos de tecnología híbrida) o incluso para eliminar (en el caso de los vehículos eléctricos) el volumen de CO₂ que emiten en la atmósfera. El primero de los vehículos incorporados a la oferta de BS AutoRenting es un vehículo de tecnología híbrida que garantiza una reducción de casi el 50% en los niveles de emisión de CO₂ y un substancial ahorro en el consumo de combustible, respecto al mismo modelo, en su versión clásica.

Productos de inversión socialmente responsable

Banco Sabadell ofrece a sus clientes dos productos de inversión socialmente responsable, que tienen en cuenta criterios de desarrollo sostenible: el fondo Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI y la sociedad Urquijo Cooperación SICAV. Ambos productos excluyen del universo de inversión a las empresas cuya actividad sea contraria a la protección y conservación del medio ambiente y, a su vez, como criterio positivo en la selección de la inversión incorpora aquellas empresas representadas en el índice FTSE4GOOD.

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.

Ver [+](#) en Productos responsables (4)

3.4 Valoración del riesgo ambiental en las operaciones de activo

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 afectados 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.

En las diferentes fases de análisis del riesgo en la concesión de un crédito se incorporan aspectos ambientales. Los principales se destacan en el siguiente gráfico.



1 Conocimiento del cliente

La gestión del riesgo debe tener en cuenta no sólo las características de la empresa cliente, sino un conocimiento global de su actividad, estado financiero, instalaciones, producto y sector en el que desarrolla su actividad. Es dentro del análisis sectorial donde se incorporan los criterios medioambientales para la decisión de riesgos en el segmento de empresas. Permite identificar y valorar el impacto ambiental asociado a las operaciones de

crédito dirigidas a empresas que operan en sectores potencialmente contaminantes, por los posibles efectos que podría tener en su actividad empresarial y la sostenibilidad en la región donde se encuentra ubicada.

El banco pone a disposición de los gestores:

- Información referente al marco legal vigente a nivel ambiental.
- Información sectorial actualizada que contiene un apartado explícito donde se recoge para cada

actividad la susceptibilidad de incurrir en riesgo ambiental. La clasificación de actividades con impacto ambiental está estructurada según establece la Ley 3/1998 de Intervención Integral de la Administración Ambiental. Esta normativa que sigue las directivas europeas vigentes desglosa las actividades empresariales según tengan incidencia ambiental alta, moderada-alta, moderada-baja o baja.

2 Rating

Herramienta que pondera el riesgo crediticio basándose en los modelos estadísticos según las características de cada cliente.

3 Expediente de riesgo

El expediente de riesgo aglutina toda la información tanto de la propia operación como del cliente necesaria para decidir sobre la solicitud. Tal como establece la normativa interna, para clientes con mayor riesgo potencial de carácter medioambiental, se deben analizar las posibles actuaciones con impactos ambientales y sociales que pueden afectar a empresa.

3.5 Riesgo ambiental en la financiación de proyectos

En el proceso de concesión de la financiación de un proyecto uno de los aspectos que se valora es el riesgo medioambiental que puede implicar. Uno de los elementos importantes en la decisión es el rating, específico para esta tipología de operaciones y diferenciado por modelo, en función de si es un proyecto de energía o infraestructura. El rating determina la calidad crediticia del proyecto y es confeccionado por la unidad iniciadora de la propuesta. En él se recogen aquellos factores que permiten determinarla, como es el referido a la posible existencia de riesgo medioambiental y, en su caso, a un informe de su impacto ambiental. El criterio seguido por la entidad es que un proyecto no puede formalizarse si existe riesgo medioambiental con un informe desfavorable de su impacto.

Recientemente se ha autorizado la utilización de esta calificación para calcular el capital regulatorio, que determina los recursos propios mínimos a mantener por la entidad según la circular 3/2008 del Banco de España.

Dada la amplia vida de los proyectos, se efectúa un seguimiento de los mismos en sus diferentes fases, construcción o explotación, revisando y actualizando si es preciso, aquellos aspectos que han variado en el rating y que pueden afectar a su calificación. Esta revisión es realizada por una unidad independiente a la unidad impulsora del proyecto.



4

Comunicación y sensibilización ambiental

Para el correcto funcionamiento del sistema de gestión ambiental son necesarios el conocimiento y la implicación de todo el equipo humano. Por ello, 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. Este año se han realizado sesiones formativas presenciales a los proveedores de dos centros corporativos con la finalidad de reforzar la formación a proveedores.

Contenidos de la formación a empleados

- Características del SGA implantado en Banco Sabadell
- Política de medio ambiente de Banco Sabadell
- Buenas prácticas para minimizar los impactos ambientales
- Aspectos ambientales derivados de las actividades del banco

Contenidos de la formación a proveedores

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

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.

Plan de comunicación y sensibilización ambiental 2009

Diversificación de soportes y, en especial, la apuesta por el uso del canal intranet con el objetivo de desplegar al máximo las acciones de comunicación ambiental.

➤ Revista de empleados

Se publica en cada revista *Canal BS* un artículo de interés sobre medio ambiente.

➤ BS al Día + intranet RSC

Se han utilizado durante 2009 el canal BS al día, la intranet corporativa y el portal específico de RSC para transmitir los eventos de actualidad relacionados con el medio ambiente y como elementos de difusión de las siguientes cápsulas divulgativas:

Cápsulas de divulgación sobre el cambio climático

- ¿Qué es y cómo nos afecta el cambio climático?
- ¿Cuáles son las causas del cambio climático?
- ¿Cómo se mide el cambio climático?
- ¿Qué podemos hacer nosotros para mitigar el cambio climático?

Cápsulas de divulgación sobre los programas ambientales de 2009 y buenas prácticas ambientales

- Programas ambientales 2009
- Minimización de consumos: energía
- Minimización de consumos: papel
- Minimización de consumos: viajes de trabajo

Cápsulas de divulgación sobre recogida selectiva de residuos a nivel doméstico y en la oficina

- La recogida selectiva
- Recogida selectiva: fracción orgánica
- Recogida selectiva: papel y cartón
- Recogida selectiva: envases ligeros
- Recogida selectiva: pilas
- Residuos: aparatos eléctricos y electrónicos

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.

La entidad ha participado en el congreso europeo Carbon Expo celebrado en marzo de 2009 en Barcelona. Este evento es el más importante a nivel mundial relacionado con el mercado de carbono y 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.

Banco Sabadell ha participado también en la Convención Eólica y en el II Encuentro Especializado de Energía Solar Termoeléctrica. Ambos eventos son el punto de encuentro anual de la industria, las entidades financieras y los organismos públicos relacionados con el sector de las energías renovables. Banco Sabadell ha participado también en la I Jornada de Cogeneración y Microgeneración realizada con el objetivo de divulgar proyectos que utilizan nuevas tecnologías para la generación de electricidad.



Banco Sabadell y sus proveedores



1. Proceso de contratación
2. Canales de comunicación

Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con los proveedores



Cronología

09



Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con los proveedores **en 2009**

Objetivos 2009

- 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
- El código de conducta de proveedores se ha anexo a los contratos

2010



Objetivos

- Control del cumplimiento del código de conducta por parte de los proveedores
- Consolidación del Modelo de Gestión de Compras



Política de proveedores

Política de proveedores aprobada por el **Consejo de Administración en 2003**

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.

Acciones y resultados significativos en la implantación de la política de proveedores

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

Durante este año, los proveedores han valorado positivamente que Banco Sabadell haya mantenido su compromiso de **atender los pagos** en dos ocasiones al mes

- 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.

Media de **5 proveedores** invitados a cada proceso

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

El 18% de los proveedores significativos evaluados dispone de certificación **ISO14001** o **EMAS**.

Implantación del **Código de Conducta** de proveedores

Las relaciones que Banco Sabadell mantiene con todos sus proveedores, están 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, siguiendo todas las pautas establecidas en el código de conducta y en la normativa interna.

La contratación con proveedores en el territorio español, se desarrolla dentro del marco del modelo de gestión global de compras, mientras que en la red exterior se realiza de manera descentralizada. Del volumen de negocio correspondiente a proveedores significativos, prácticamente el 100% se ha llevado a cabo con proveedores establecidos en el territorio español.

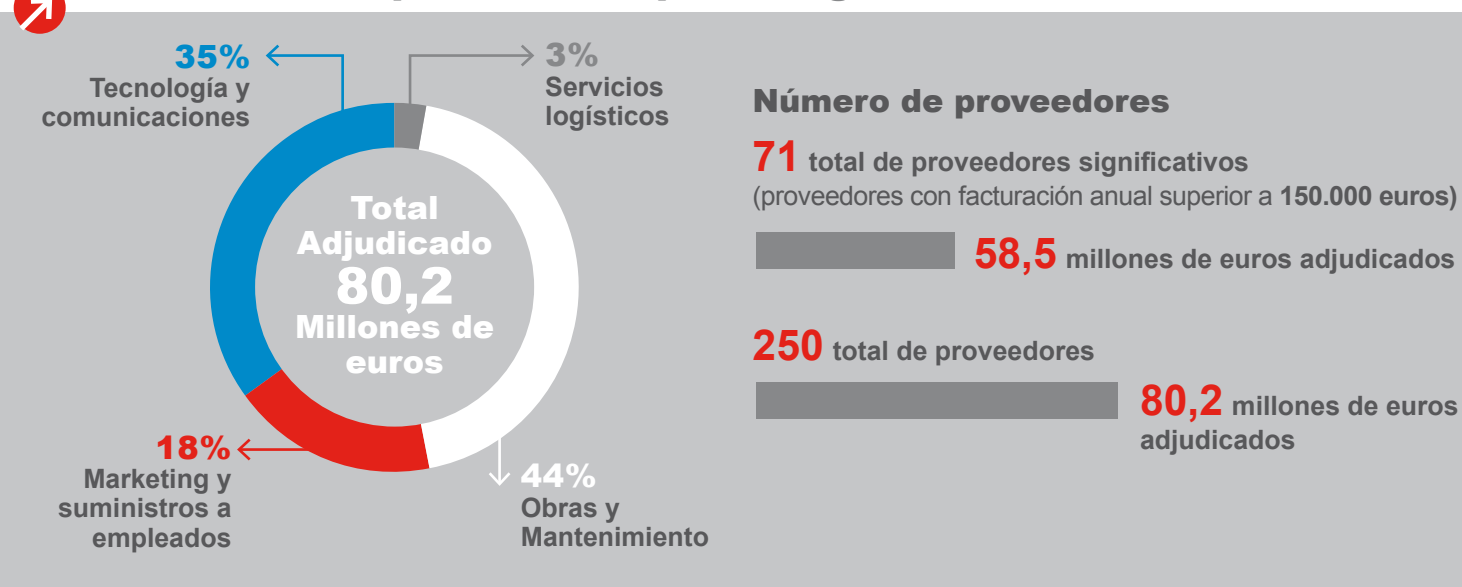
1 Proceso de contratación

Desde el 2005, Banco Sabadell se caracteriza por seguir un modelo de gestión global de compras que cuenta con una plataforma tecnológica, el portal de compras, y un equipo de profesionales dedicados exclusivamente a recibir y canalizar las necesidades de la organización y a seleccionar a los proveedores adecuados.

La relación que mantiene Banco Sabadell con sus proveedores se fundamenta en dos principios esenciales señalados en la política de proveedores:

- Por una parte, la transparencia, reflejada en un proceso de contratación que garantiza la igualdad de oportunidades entre proveedores.
- Por otra parte, el compromiso de sus proveedores con principios de ética y de responsabilidad social corporativa conforme al código de conducta del grupo.

Distribución de proveedores por categoría



En los últimos años, el banco ha establecido varios mecanismos y normas para extender a la cadena de suministro, su propio compromiso con prácticas socialmente responsables:

➔ Código de conducta para proveedores

En 2009 se ha implantado el Código de conducta para proveedores que tiene por objeto garantizar que los proveedores del grupo ejercen su actividad empresarial respetando unos principios fundamentales en los siguientes ámbitos:

- Derechos humanos
- Acoso, trato degradante e inhumano
- Trabajo infantil
- Trabajo forzoso
- Remuneración y horarios de trabajo
- Igualdad de oportunidades
- Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva
- Seguridad e higiene
- Medio Ambiente

El código se anexa a los contratos y está disponible en el portal de compras del grupo.

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.

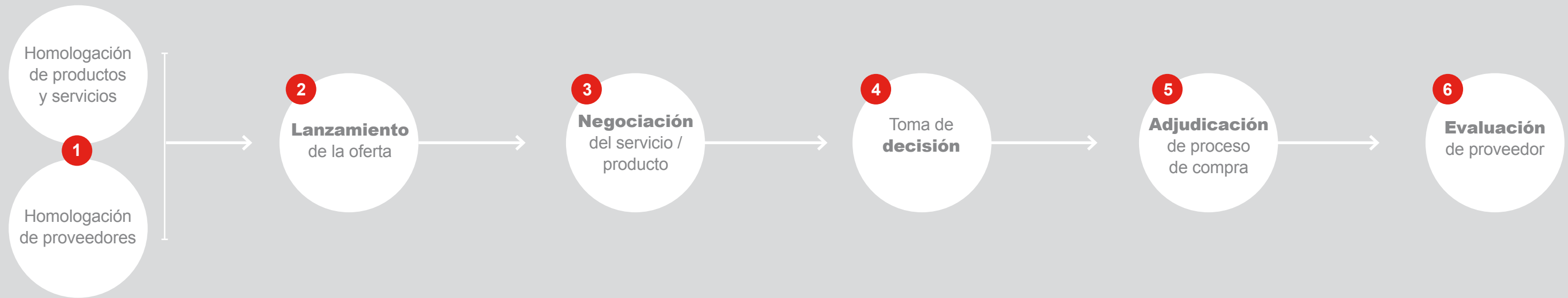
Extracto del Código de Conducta

📄 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.
- Cláusulas donde el contratista asume el compromiso del respeto a los principios del Pacto Mundial.





Proceso de adjudicación

1 Homologación de productos y servicios, y de proveedores

Productos y servicios

La homologación se realiza según especificaciones técnicas, criterios de calidad y gestión medioambiental, criterios logísticos y geográficos.

Proveedores

Se 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. Todas las solicitudes son atendidas y gestionadas para valorar la homologación de ese proveedor.

Entre otros criterios de valoración, se valora positivamente aquellas empresas que ya han empezado a trabajar en cuestiones ambientales o sociales o que muestran voluntad de hacerlo. En concreto, se valora:

- Certificación ISO 9001:2008/modelo EFQM
- Certificación ISO 14001:2004/reglamento EMAS
- Personal discapacitado en plantilla

El proveedor homologado dispone de un acceso personalizado al portal de compras, donde se le informa de la política de medio ambiente del grupo y del código de conducta para proveedores.

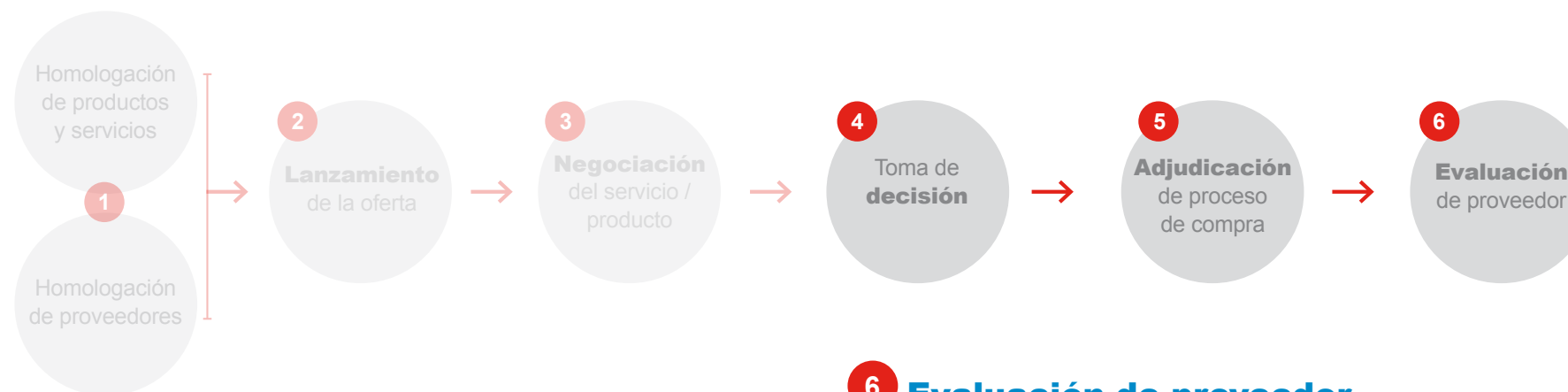
2 Lanzamiento de la oferta

Se garantiza un número mínimo de 3 proveedores que ofertan por proceso, fomentando así la participación de nuevas empresas y asegurando que todos reciben el mismo trato. Una media de 5 invitaciones por cada proceso.

1.933 Invitaciones a participar
en el proceso 2009

3 Negociación del servicio/producto

Los procesos de negociación y los argumentos que llevan a proponer la adjudicación a un proveedor concreto son públicos y se conserva un registro de cada decisión.



4 Toma de decisión

El Comité de Compras, órgano colegiado compuesto de usuarios, gestores y compradores, vela por la ecuanimidad en las decisiones y en él reside la responsabilidad de decisión de todos los procesos de compra superiores a 20.000 euros.

De cara a 2010 en el que se plasmará el ejercicio de revisión del modelo de gestión de compras iniciado este año, esta figura quedará previsiblemente sustituida por un circuito de autorizaciones más flexible, en el que participarán los gestores y el equipo de compradores y en el que se definirán unos márgenes de autonomía, que agilizará la toma de decisiones en los procesos de compra.

5 Adjudicación de proceso de compra

Los contratos de compra incluyen cláusulas específicas sobre el cumplimiento de criterios ambientales, sociales y específicamente de cumplimiento a los diez principios del Pacto Mundial de la Naciones Unidas. En el contrato se anexa el código de conducta de proveedores.

Ambientalización de la compra

Se toman en cuenta para la adjudicación de un proceso de compra las características de los productos y servicios que ofertan los proveedores, se valora positivamente si son productos reciclados, ecológicos o reutilizables.

Ver [+](#) en Banco Sabadell y el medio ambiente (2.3)

6 Evaluación de proveedor

Se evalúa a los proveedores principales del grupo una vez al año, considerando como tales aquellos cuya facturación es superior a los 150.000 euros/año

Evaluación del nivel de cumplimiento de proveedor

Puntualidad en las entregas de producto, control de calidad, errores y retrasos en el servicio, devoluciones, incidencias, quejas y reclamaciones, etc.

Ponderación de factores que aportan valor

- Certificación ISO 9001:2008/modelo EFQM de excelencia
- Certificación ISO 14001:2004 / reglamento EMAS
- Personal discapacitado en plantilla
- Medidas de seguridad tecnológica
- Etc.

18% de proveedores significativos (evaluados) con ISO 14001 / EMAS

26% de proveedores significativos (evaluados) con ISO 9001

80 millones de euros adjudicados a proveedores

366 procesos de compra generados en 2009



2 Canales de comunicación

Encuesta de satisfacción a proveedores

Por tercer año consecutivo, Banco Sabadell ha realizado la encuesta de satisfacción a sus proveedores, con un objetivo común: el beneficio mutuo entre el banco y su colaborador.

El banco obtiene una valoración de los recursos que invierte en la gestión de la compra (equipo y herramientas) y le permite tener *feedback* sobre posibles mejoras a incorporar en sus procesos.

Para el colaborador es una vía que le permite aportar alternativas o cambios en los procesos que tiene el banco para alinearlos con los suyos propios en la medida de lo posible.

En esta encuesta, se realizan preguntas sobre:

- El grado de satisfacción con la entidad a lo largo de la duración de su relación contractual.
- Las herramientas informáticas que tienen a su disposición
- Otros aspectos que están relacionados con la contratación, adjudicación, negociación, resolución de incidencias, trato recibido por parte de los equipos del banco, ...

Gran parte de los encuestados destacan el trato cercano y humano por parte del equipo de compras. Además, los proveedores hacen llegar sus comentarios, los cuales ayudan a identificar e implantar mejoras en los productos.

Este año se ha obtenido respuesta del 53% de los cien encuestados (46% de los 64 encuestados en 2008). Este resultado demuestra que esta actividad se afianza año tras año, poniendo de manifiesto la implicación de los proveedores del banco en la labor que desarrollan para la entidad.

El resultado de las encuestas realizadas refleja que un 94% de los proveedores están satisfechos o muy satisfechos.

Portal de compras

Banco Sabadell dispone de un portal de compras en Internet donde los proveedores pueden darse de alta y comunica los productos que ponen a disposición de la entidad. El portal ha mostrado ser una canal ágil y eficiente, de manera que permite mantener una comunicación actualizada ante las necesidades cambiantes del grupo.

Publicaciones especializadas

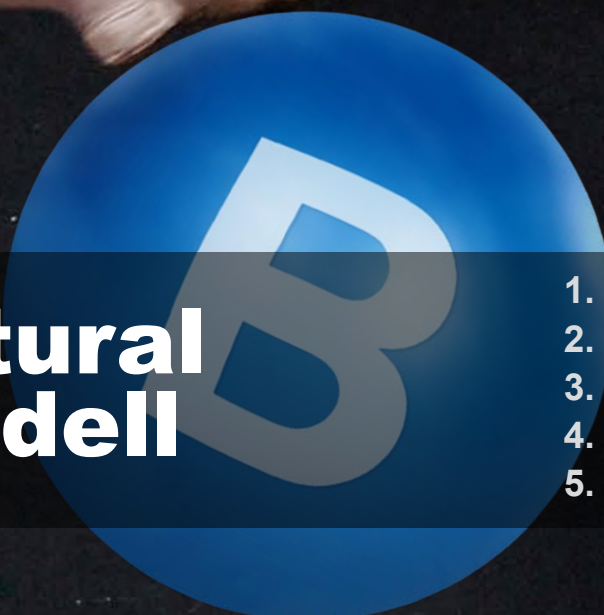
Banco Sabadell, mediante la suscripción a la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos se mantiene informado en todo aquello que acontece en el sector de la compra (impactos de cambios legislativos, nuevas tendencias y herramientas para la gestión de la compra, etc...).

53% de respuesta de los cien encuestados (46% en 2008)

94% de los proveedores están satisfechos o muy satisfechos

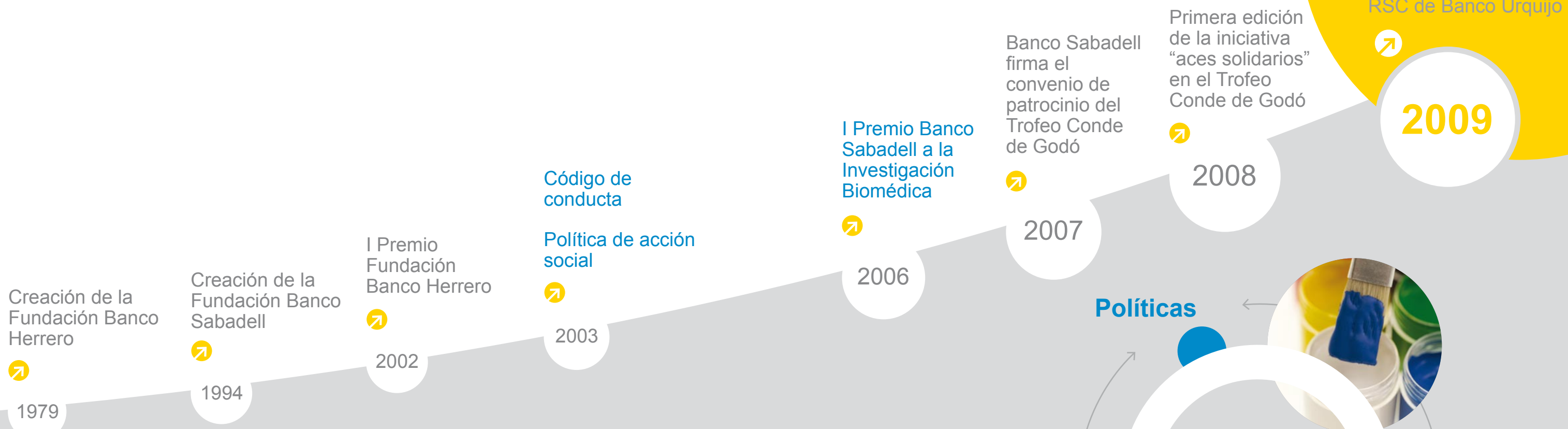


Acción social y cultural en Banco Sabadell



1. Gestión de la acción social y cultural
2. Fundación Banco Sabadell
3. Fundación Banco Herrero
4. Comisión de Patrocinio de Banco Sabadell
5. Comité de RSC de Banco Urquijo

Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con la acción social y cultural



Cronología

09



Programas clave desarrollados por Banco Sabadell en relación con la acción social y cultural **en 2009**

Objetivos 2009

- 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.
- Durante el año 2009, el banco ha seguido desarrollando su política de asistencia en el patrocinio y mecenazgo social y cultural, minimizando en la medida de lo posible el efecto del actual entorno económico.



2010



Objetivos

- Mantener los niveles de atención a las necesidades sociales y culturales, evitando que la coyuntura económica pueda afectar, de forma importante, la inversión en patrocinio y mecenazgo.





Política de patrocinio y mecenazgo (acción social)

Política de patrocinio y mecenazgo (acción social) aprobada por el Consejo de Administración en 2003

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

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

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

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

Según el tipo de actuaciones en este campo, 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 significativos

en la implantación de la política de patrocinio y mecenazgo

↘ Premio Fundación Banco Herrero a jóvenes investigadores y Premio Banco Sabadell a la investigación biomédica

↘ Proyectos de investigación sobre el Alzheimer (Fund. Pasqual Maragall)

↘ En 2009, la Fundación Banco Sabadell ha iniciado su colaboración con la Asociación de Comunidades Autofinanciadas

↘ Puesta en marcha en 2009 de dos proyectos de voluntariado corporativo con la Fundación Junior Achievement y con Ojos del Mundo

↘ Colaboración con el Museo Nacional de Arte de Cataluña (MNAC) para la difusión y conservación del patrimonio histórico y artístico que gestiona el museo

↘ Feria y festival del videoart LOOP

↗ Edición de un libro con motivo de los 50 años de los Premios FAD de arquitectura e interiorismo (ARQUIFAD)

1

Gestión de la acción social y cultural

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, asistencial, cultural y de conservación del patrimonio y medioambientales.

Criterios de actuación

Según refleja la política de acción social del grupo, los patrocinios de Banco Sabadell se enmarcan en 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**.
- El **prestigio** de las instituciones que los promueven.

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

Ámbitos

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.

La acción social y cultural se lleva a cabo a través de la Comisión de Patrocinio de Banco Sabadell, la Fundación Banco Sabadell, la Fundación Banco Herrero y el Comité de RSC de Banco Urquijo. 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. Con este esquema, la independencia de las fundaciones y la eliminación de los conflictos de interés con la actividad comercial del banco están garantizadas.

Distribución de la inversión por ámbitos



1	Música / artes escénicas	11,59%
2	Artes visuales	10,99%
3	Investigación / formación	26,09%
4	Actividades deportivas	4,66%
5	Actividades populares	8,88%
6	Publicaciones	4,12%
7	Instituciones	13,49%
8	Acción solidaria / ONG	8,94%
9	Patrimonio artístico y cultural	3,27%
10	Fomento económico y empresarial	7,40%
11	Temática diversa	0,56%

Estructura funcional de la acción social y cultural en Banco Sabadell

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.

Gobierno

El gobierno y la gestión de la Fundación corresponden al Patronato, órgano que la representa y que actúa como máxima autoridad.

Ámbitos de actuación

- Investigación
- Cultura y educación
- Colaboración institucional
- Acción asistencial y solidaria
- Patrimonio artístico y cultural

Fundación Banco Herrero

Creada en 1979, su misión es gestionar las acciones de mecenazgo de Banco Herrero en el Principado de Asturias y en la ciudad de León.

Gobierno

El gobierno y la gestión de la Fundación corresponden al Patronato, órgano que la representa y que actúa como máxima autoridad.

Ámbitos de actuación

- Investigación y formación

Comisión de Patrocinio Banco Sabadell

La Comisión de Patrocinios es el organismo coordinador del patrocinio institucional de Banco Sabadell.

Gobierno

La comisión está formada por el director de Banca Comercial, el director de la Fundación Banco Sabadell y el director de Comunicación y Relaciones institucionales.

Ámbitos de actuación

- Relaciones institucionales y de representación
- Fomento económico y empresarial
- Actividades populares y deportivas
- Acción solidaria

Comité de RSC de Banco Urquijo

El comité de RSC coordina las acciones de patrocinio y mecenazgo de Banco Urquijo a nivel nacional.

Gobierno

El comité define y gestiona el plan estratégico de responsabilidad social corporativa y los objetivos a corto y largo plazo, en función de un doble ángulo: empresarial y social.

Ámbitos de actuación

- Cultura y educación
- Acción solidaria
- Fomento económico y empresarial
- Actividades deportivas

Principales instituciones con las que Banco Sabadell colabora



Cruz Roja

Cruz Roja Catalunya

Cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional a través de acciones de carácter preventivo, asistencial, rehabilitador y de desarrollo, realizadas esencialmente por voluntarios.



Intermón Oxfam

Lucha con y para las poblaciones desfavorecidas, con el objetivo de erradicar la injusticia y la pobreza, y para lograr que todos los seres humanos puedan ejercer plenamente sus derechos y disfrutar de una vida digna.



Médicos sin fronteras

Organización médico-humanitaria de carácter internacional que aporta su ayuda a poblaciones en situación precaria y a víctimas de catástrofes de origen natural o humano y de conflictos armados, sin discriminación por raza, religión o ideología política.



UNICEF

Busca la transformación social y por ello compromete en su trabajo a todos aquellos sectores sociales que puedan contribuir con el desarrollo de su objetivo.



Caritas

Desarrolla actividades dirigidas a la asistencia, la rehabilitación o la inserción social de las víctimas de la pobreza y la exclusión social, haciendo especial énfasis en la promoción y en la denuncia de las causas de las injusticias que generan estas situaciones.



Ayuda en Acción

Tiene como misión mejorar las condiciones de vida de los niños y niñas, las familias y comunidades en países y regiones pobres, a través de proyectos auto sostenibles de desarrollo integral y actividades de sensibilización, con la finalidad última de propiciar cambios estructurales que contribuyan a la erradicación de la pobreza.



Fundación Ojos del Mundo

Contribuye a que las personas con deficiencias visuales y sin recursos económicos de los países pobres puedan recibir atención oftalmológica de calidad por parte de sus servicios locales de salud y a crear las condiciones para disminuir la incidencia de las patologías oculares en cada territorio.



Fundación Umbele

La finalidad de la Fundación Umbele es dar un futuro a los ciudadanos de África a base de canalizar recursos económicos desde los países ricos, para proyectos formativos y de desarrollo.



Fundación privada Talita

Atiende a los problemas relativos a la integración en todos los ámbitos sociales, familiares, escolares, docentes, laborales o profesionales de personas con necesidades educativas especiales o con problemas o disfunciones en sus capacidades.



Fundación Catalana Síndrome de Down

Trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas con síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales, posibilitar su total inclusión en la sociedad y conseguir el máximo grado de dignidad, respeto, autodeterminación y bienestar.



Manos Unidas

Lucha contra el hambre, la deficiente nutrición, la miseria, la enfermedad, el subdesarrollo y la falta de instrucción y trabaja para erradicar las causas estructurales que las producen.



Fundación Internacional Josep Carreras

Tiene como objetivo contribuir a encontrar una curación para la leucemia y mejorar la calidad de vida de los pacientes.

Otras instituciones con las que el grupo colabora

- Asociación CAF
- Asociación Matres Mundi
- Fundación Anima
- Fundación Banc dels Aliments
- Fundación Codespa
- Fundación El Somni dels Nens
- Fundación Hospital Sant Joan de Déu
- Fundación La Marató de TV3
- Fundación Parc Taulí
- Fundación Pasqual Maragall
- Fundación Plataforma Solidaria Asturias
- Fundación San Telmo
- Fundación Vicente Ferrer
- Special Olympics España
- Opera de Bilbao- Asociación de amigos de la Opera de Bilbao (ABAO)
- ADI-FAD
- Alliance Française
- Asociación Amics de l'Òpera de Sabadell
- Asociación Amics del Videoart
- Asociación de amigos de la Real Orquesta Sinfónica de Sevilla
- Fundación Lealtad
- Fundación Empresa y Sociedad

2

Fundación Banco Sabadell

La Fundación Banco Sabadell gestiona el mecenazgo social y cultural del banco. Actúa con total independencia, regida por su Patronato que ostenta la 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.

Concurso pintura y fotografía Art<30

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.

Este año, las obras escogidas han destacado por su excelente calidad y por ser representativas de las maneras de hacer actuales entre los jóvenes artistas internacionales. Han sido expuestas en la Sala Parés de Barcelona durante el mes de septiembre y en la Universidad Complutense de Madrid, del 27 de octubre al 13 de noviembre.

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 destaquen en su especialidad por la capacidad de innovar.

El premio consiste en una dotación de 50.000 euros y una escultura de Alberto Peral, escultor vizcaíno establecido en Barcelona, y considerado como uno de los máximos exponentes de la nueva escultura española del siglo XXI.

En 2009, el premio ha recaído en el Dr. Joan Seoane Suárez, doctor en Bioquímica por la UB, profesor de investigación de la Institución Catalana de Investigación y Estudios Avanzados (ICREA) y jefe del Laboratorio de Expresión Génica y Cáncer de VHIO (Vall d'Hebron Instituto de Oncología).



Principales patrocinios de la Fundación Banco Sabadell en 2009

Premio Medalla Adi (diseño industrial)

La Fundación Banco Sabadell patrocina este premio dirigido a jóvenes diseñadores que destacan por sus aportaciones conceptuales, por el proceso de investigación que comportan y por la innovación de sus proyectos.

Premio Fundación Banco Sabadell a la Innovación (arquitectura)

Incluido en los premios de la Biennial de Arquitectura del Vallès, organizada por el Colegio de Arquitectos de Catalunya. Está dirigido a la mejor obra de innovación, para arquitectos menores de 40 años.



Premio UPF Emprèn (Universidad Pompeu Fabra)

Organizado por el Consejo Social de la Universidad Pompeu Fabra (UPF), con la colaboración de la Fundación Banco Sabadell. Su objetivo es estimular la cultura emprendedora entre los jóvenes universitarios y reforzar los vínculos entre la innovación universitaria y la sociedad. Premia el mejor proyecto de empresa o idea de negocio de estudiantes o de jóvenes titulados de la UPF.

Colaboración con la Asociación de Comunidades Autofinanciadas (ACAF)

Durante este año 2009, la Fundación Banco Sabadell ha iniciado su colaboración con ACAF. Esta organización sin ánimo de lucro está especializada en el desarrollo de comunidades autofinanciadas (CAF) para facilitar a personas de escasos recursos económicos el acceso a servicios financieros y no financieros. Las CAF son

comunidades donde los socios, generalmente entre 10 y 30 personas de escasos recursos, aportan pequeñas cantidades de dinero. Con el fondo creado, se ofrecen créditos de una media de 350 euros, que sirven para resolver necesidades económicas pequeñas.

Actualmente existen en Cataluña 22 CAF, con personas de más de 20 nacionalidades diferentes. El modelo se ha replicado en Madrid, donde ya se han creado las dos primeras. Este modelo se está desarrollando en 12 países de Latinoamérica, África y Europa.

Recientemente, este proyecto ha ganado el Premio Microfinance Best Practice Award 2009, que reconoce el mejor proyecto de microfinanzas de Europa. También ha recibido el Premio a la mejor Iniciativa Solidaria del Año, que otorga *el Periódico de Catalunya* y *Televisió de Catalunya*.



Otros patrocinios de la Fundación Banco Sabadell

VI Concurso Preuniversitario (Universidad Internacional de Cataluña)

Organizado por la Universidad Internacional de Catalunya y patrocinado por la Fundación Banco Sabadell, dirigido a los preuniversitarios españoles. Se premia los mejores trabajos de investigación sobre las siguientes temáticas: humanidades y ciencias sociales, tecnología, arquitectura y diseño o ciencias naturales y de la salud.

Premios Internacionales Terenci Moix de literatura, cinematografía y artes escénicas

Su objetivo es apoyar a obras y artistas, de los tres ámbitos, que, al margen de sus cualidades intelectuales y estéticas, representen un ideario humanista, solidario y respetuoso hacia la diversidad cultural y étnica que configura la sociedad actual.

- Concurso internacional de música Maria Canals
- Concurso internacional de canto Francesc Viñas
- VI Bienal Europea del Paisaje
- Chill Laud-Les Trobades del Disseny
- 50º aniversario de los Premios Fad de Arquitectura e Interiorismo
- Feria y Festival de Videoart Loop
- Exposición «Mirant des de Fora» de la Fundación ArtAids
- Restauración del campanario de San Félix de Vilac (Vall d'Aran)
- Concierto benéfico "Mou-te pels Quiets"
- Temporada de Ópera en Cataluña
- XXIII Festival de Música de Peralada

3

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.

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.

El galardón ha recaído sobre Pol Antrás, investigador y catedrático de la Universidad de Harvard. El jurado de la VIII edición ha reconocido así sus contribuciones a la teoría del comercio internacional.

Ayudas a la investigación científica

La Fundación Banco Herrero convoca cada año 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.

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.

**Principales patrocinios
de la Fundación Banco Herrero****Premios Santa Catalina**

La Fundación Banco Herrero patrocina dos premios Fin de Carrera de la Universidad de Oviedo, con motivo de la festividad de Santa Catalina de Alejandría.

II Olimpiadas de economía

La Fundación ha patrocinado, junto con otras entidades regionales, la segunda edición de las Olimpiadas de Economía regionales promovidas por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la universidad de Oviedo. El objetivo de estas olimpiadas es divulgar los estudios de economía y empresa entre los jóvenes y servir de punto de encuentro entre los diferentes niveles educativos.

**53ª edición de la Feria Internacional
de Muestras de Asturias**

En el pabellón de Banco Herrero se pudo visitar la exposición astronómica, curiosidades del espacio.

**Otros patrocinios de la Fundación Banco Herrero**

- VIII edición del concurso fotográfico «Entorno rural»
- Patrocinio de la XI edición de la Milla Urbana de Gijón

4 Comisión de Patrocinio de Banco Sabadell

La Comisión de Patrocinio es el organismo coordinador de los patrocinios institucionales de Banco Sabadell. La comisión se reúne periódicamente y está formada por directores de Banca Comercial, Comunicación y Relaciones institucionales y la Fundación Banco Sabadell.

De acuerdo con los criterios establecidos, la Comisión de Patrocinio valora y decide los proyectos a los que se destinan los fondos. Los principales ámbitos de patrocinio de Banco Sabadell son las actividades culturales, las relacionadas con las artes y el conocimiento y las actividades deportivas.

Principales patrocinios de 2009

Premios Príncipe de Asturias 2009

El presidente de Banco Sabadell, José Oliu, es patrón de la Fundación de los premios Príncipe de Asturias y, además, también forma parte del jurado del premio de Ciencias Sociales.

“Aces solidarios”

Por segundo año consecutivo, el banco puso en funcionamiento su iniciativa «aces solidarios» en el Open BancoSabadell 57 trofeo Conde Godó, con la que con cada punto de servicio directo que se hacía en el torneo se iba incrementando la cantidad para entregar a cuatro ONG. Este año, la cifra total ha sido de 24.000 euros, que se han repartido entre las ONG Fundación Pequeño Deseo, Fundación DiR, Fundación Intervida y la Fundación de Oncología Infantil Enriqueta Villavecchia.



Trofeo BS Sports & Entertainment

La Copa Solidaridad, que este año celebró la cuarta edición, volvió a enfrentar a dos equipos formados por futbolistas y jugadores de baloncesto, que compitieron en beneficio de Unicef.

Entrega de la Bota de Oro a Diego Forlán

BS Sports & Entertainment ha patrocinado por primer año la entrega de la Bota de Oro, que este año ha recibido el futbolista del Atlético de Madrid Diego Forlán. El acto se llevó a cabo en Madrid con la presencia de numerosas personalidades.

Foro Mujer y Liderazgo

La Asociación de Antiguos Alumnos de ESADE, con la colaboración de Banco Sabadell, ha puesto en marcha el Foro Mujer y Liderazgo, con el objetivo de ofrecer un espacio de reflexión y de encuentro para las mujeres directivas.

La Marató de TV3 en apoyo de las enfermedades minoritarias

Banco Sabadell, por segundo año consecutivo, se vinculó a la gran cita de la solidaridad catalana, realizando donaciones y también con voluntarios.

➤ Otros patrocinios del Banco Sabadell

- Festival del Mil·lenni
- 24ª edición de la Nit de l'Edició del Gremio de Editores de Cataluña
- Festival de la Infancia de Barcelona

5 Comité de RSC de Banco Urquijo

En 2009 se constituyó el comité de RSC de Banco Urquijo, cuya función es, entre otras, impulsar las iniciativas de patrocinio y mecenazgo de Banco Urquijo a nivel nacional. Este organismo selecciona y valora los proyectos a los que destina los fondos en función de un doble ángulo: empresarial y social.

En línea con el compromiso que Banco Urquijo tiene con la sociedad, desde el comité se ha liderado en 2009 la puesta en marcha de dos proyectos de voluntariado corporativo que han tenido un resultado favorable.

Principales acciones de 2009

Campaña de Navidad solidaria 2009 con la Fundación Theodora: “Una sonrisa, nuestra mejor inversión”

El Comité de Responsabilidad Social Corporativa de Banco Urquijo ha seleccionado a la Fundación Theodora para donarle la recaudación de la campaña solidaria de Navidad. El objetivo de la Fundación Theodora es aliviar el sufrimiento de los niños hospitalizados a través de la risa. Para ello, organiza y sufraga las visitas de los Doctores Sonrisa, artistas profesionales especialmente formados por la Fundación Theodora, a niños ingresados. Actualmente, la fundación visita 20 hospitales en España, despertando sonrisas en más de 50.000 niños hospitalizados. En España se han convertido en la mayor organización de payasos hospitalarios del país.



Colaboración con la Fundación Junior Achievement para la puesta en marcha de dos proyectos de voluntariado corporativo

- El Programa de voluntariado “**Nuestra Comunidad**” ha contado con la participación de empleados de Banco Urquijo para impartir clases a niños, mejorando su formación y el desarrollo de sus capacidades emprendedoras.
- El programa “**Socios por un Día**” acogió durante una jornada completa de trabajo a estudiantes en Madrid y Barcelona para ver y compartir el día a día del trabajo que desempeñan los profesionales de la entidad. Ver + detalle en el capítulo de empleados.

ver  en Banco Sabadell y sus empleados (6)

Otras acciones del Banco Urquijo

- Almuerzos Benéficos de la fundación Nuevo Futuro celebrados en Pamplona
- Torneo de Golf Benéfico celebrado en Palma de Mallorca en beneficio de Cirujanos Plásticos Mundi
- Patrocinio del concierto benéfico de Luz Casal para la Asociación Española contra el Cáncer
- Torneo de Golf Benéfico celebrado en Madrid para la Misión Católica en Costa de Marfil
- Primer Torneo Femenino de Padel y Torneo Benéfico de golf a favor de la Fundación Esclerosis múltiple de Barcelona



Información adicional

- 1. Códigos, políticas y normas internas en relación con los grupos de interés
- 2. Indicadores de sostenibilidad
- 3. Indicadores de GRI G3-Suplemento financiero
- 4. Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 5. Asociaciones
- 6. Premios y Reconocimientos

1

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

Banco Sabadell y sus accionistas

Códigos, políticas y normas internas	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: Finalidad, competencia, convocatoria, publicidad de la convocatoria, propuestas de acuerdo de los accionistas, derechos de asistencia y representación, votaciones, actas... Derecho de representación en la Junta y ejercicio del derecho de información. Existen dos documentos separados al respeto.	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

Finanzas Responsables

Códigos, políticas y normas internas	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. 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 incurrir 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)

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. Compromiso de no discriminación. 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 Regula el funcionamiento del: • Servicio de Atención al Cliente (SAC) • 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 de conducta ,
políticas, reglamentos
y protocolos**

Código de conducta , políticas, reglamentos y protocolos	Aspectos clave	Disponibilidad
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. Se refiere a las legislaciones vigentes en este campo: • Directiva del Consejo de Europa 84/450/CEE en materia de publicidad. • Régimen básico de la publicidad en España, Ley 34/1988. • Normativas de las diferentes comunidades autónomas.	Intranet corporativa (uso interno)

Banco Sabadell y sus empleados

Códigos, políticas y normas internas	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.	Web corporativa
Plan de igualdad	Política de prevención activa de riesgos laborales. Potenciar la formación continua. Conciliación de la vida laboral y familiar.	En fase de borrador. De uso exclusivo de la comisión para la igualdad entre hombre y mujeres
Plan de prevención de riesgos laborales	Se está trabajando de manera conjunta con los sindicatos en su aprobación. Difundir una cultura común en materia de prevención de riesgos laborales.	Intranet corporativa (uso interno)
XXI Convenio Colectivo de Banca	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)
Plan director de comunicación interna	Tiene como objetivo mejorar los vínculos de los empleados con la empresa.	Intranet corporativa (uso interno)

Banco Sabadell y el medio ambiente

Códigos, políticas y normas internas	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.	Intranet corporativa (uso interno)
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.	Intranet corporativa (uso interno)
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.	Intranet corporativa (uso interno)
Plan de emergencias ambientales	Describe la actuación a seguir ante situaciones de emergencia ambiental.	Intranet corporativa (uso interno)
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.	Intranet corporativa (uso interno)

Banco Sabadell y sus proveedores

Códigos, políticas y normas internas	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.	Portal de compras
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 la sociedad

Códigos, políticas y normas internas	Aspectos clave	Disponibilidad
Política de acción social	Compromiso de colaboración de Banco Sabadell con el desarrollo social general. Intención social y cultural de los proyectos. Actuaciones en los ámbitos sociales y culturales.	Web corporativa
Norma de patrocinio	Define los criterios de actuación y procedimiento de la aprobación y de negación de los proyectos.	Intranet corporativa (uso interno)

2

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.

Grupo de Interés **Accionista**

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	Alcance	2009	2008	2007	GRI G3
Estructura del capital social	Acciones	número	Grupo BS	1.200.000.000	1.200.000.000	1.224.013.680	4,1, 4,7,4,10, 2,8
	Accionistas	número	Grupo BS	89.910	88.289	80.669	4,1, 4,7,4,10, 2,8
	Accionistas privados	%	Grupo BS	56,3	57,6	57,2	4,1, 4,7,4,10, 2,8
	Inversores institucionales	%	Grupo BS	43,7	42,4	42,8	4,1, 4,7,4,10, 2,8
Solvencia	Beneficio atribuido al grupo por acción	EUR	Grupo BS	0,44	0,56	0,64	4,7,4,10, 2,8
	Dividendo por acción	EUR	Grupo BS	"0,14 euros por acción más una retribución adicional para el accionista equivalente a 0,08 euros por acción"			4,7,4,10, 2,8
	Eficiencia (gastos gen. de admin. sobre margen bruto)	%	Grupo BS	43,05	43,97	47,00	EC1
	Ratio BIS	%	Grupo BS	10,8	9,78	10,87	EC1
	Ratio de cobertura de morosidad	%	Grupo BS	69,03	106,93	394,29	EC1
	Ratio de morosidad	%	Grupo BS	3,73	2,35	0,47	EC1
	Rentabilidad por dividendo	%	Grupo BS	6,71	5,77	3,78	4,7,4,10, 2,8

	Rentabilidad sobre ATM (ROA)	%	Grupo BS	0,64	0,85	1,08	EC1
	Rentabilidad sobre RRPP (ROE)	%	Grupo BS	11,36	16,16	20,37	EC1
	Tier I	%	Grupo BS	9,10	7,28	7,22	EC1
	Valor de cotización de la acción a final del periodo	EUR	Grupo BS	3,875	4,85	7,41	4,7,4,10, 2,8
	Valor máximo de cotización de la acción	EUR	Grupo BS	5,300	7,39	9,50	4,7,4,10, 2,8
	Valor mínimo de cotización de la acción	EUR	Grupo BS	2,940	4,6	6,38	4,7,4,10, 2,8
Accesibilidad	Audiencia media en los actos realizados a través de webcasting	conexiones /año	Grupo BS	368	301	109	4,7,4,10
	Número de accionistas adheridos al BS Cuenta Accionista	número	Grupo BS	23.512	23.597	23.223	4,7,4,10
Canales de comunicación	Número de ciudades en las que se han realizado visitas a inversores	número	Grupo BS	11	12	12	4,7,4,10, 2,8
	Número total de visitas a inversores	número	Grupo BS	352	382	292	4,7,4,10, 2,8
Participación del accionista	Accionistas que utilizaron la delegación de voto electrónica	número	Grupo BS	203	78	132	4,7,4,10, 2,8
	Capital representado en las juntas, en representación	%	Grupo BS	62,96	66,63	64,9	4,4
	Capital representado en las juntas, en total	%	Grupo BS	69,16	70,68	74,7	4,4
	Capital representado en las juntas, presencia física	%	Grupo BS	6,20	4,05	9,9	4,4

Grupo de Interés Finanzas responsables

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	Alcance	2009	2008	2007	GRI G3
Formación	Empleados especializados en materia de prevención de blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo	número	Grupo BS	42	-	-	SO2,SO3
	Asistentes a acciones formativas de prevención de blanqueo de capitales	número	España	1.492	-	-	SO3
	Asistentes a acciones formativas de prevención de blanqueo de capitales	número	Red exterior	551	-	-	SO3
	Asistentes a acciones formativas de MIFID	número	España	3.166	-	-	SO3

Grupo de Interés Productos Responsables

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	Alcance	2009	2008	2007	GRI G3
Inversiones socialmente responsables	Importe donado a ONG a través de los BS puntos	EUR	Grupo BS	17.155	50.308	53.158	
	Cesión de Comisión de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV	%	Grupo BS	0,60	0,60	0,60	FS7, FS8
	Cesión de Comisión de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV	EUR	Grupo BS	52.629,70	89.934,96	93.376,24	FS7, FS8
	Cesión de Comisión de gestión a ONG del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	%	Grupo BS	0,35	0,35	0,35	FS7, FS8
	Cesión de Comisión de gestión a ONG del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	EUR	Grupo BS	42.314,36	199.028,70	190.488,81	FS7, FS8
	Número de partícipes de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV	número	Grupo BS	155	101	104	FS7, FS8
	Número de partícipes del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	número	Grupo BS	178	205	567	FS7, FS8
	Patrimonio de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV	EUR	Grupo BS	10.089.471,85	8.885.941,65	14.658.145,99	FS7, FS8
	Patrimonio del Fondo Urquijo Ética y Solidaridad	en EUR	Grupo BS	4.078.925,27	4.311.142,37	25.238.116,82	FS7, FS8

Plan de Pensiones Ético y Solidario	Patrimonio del Plan de pensiones ético y solidario	EUR	Grupo BS	4.494.156	3.886.934	4.612.921	FS7, FS8
	Número de partícipes del Plan de pensiones ético y solidario	número	Grupo BS	439	749	764	FS7, FS8
	Cesión de Comisión de gestión a proyectos de desarrollo y ayuda humanitaria del Plan de pensiones ético y solidario	EUR	Grupo BS	12.005,09	21.696,65	12.674,91	FS7, FS8
BS Ahorro Futuro	Patrimonio del producto BS Ahorro Futuro	EUR	Grupo BS	2.058.000	-	-	FS7, FS8
	Número de seguros BS Ahorro Futuro	número	Grupo BS	1.666	-	-	FS7, FS8

Grupo de Interés **Ciudadanos**

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	Alcance	2009	2008	2007	GRI G3
Accesibilidad	Nivel de accesibilidad de banca telefónica	%	Grupo BS	91,38	87,32	92,53	EN18, EN26, FS13
	Número de clientes que disponen de correspondencia virtual	en miles	Grupo BS	706	113	94	EN18, EN26, FS13
	Número de clientes que disponen de mensajería mediante SMS (BS móvil)	número	Grupo BS	292.417	213.504	190.730	EN18, EN26, FS13
	Número de correos electrónicos gestionados	en miles	Grupo BS	65	83	102	EN18, EN26, FS13
	Número de llamadas atendidas vía telefónica	en miles	Grupo BS	727	755	761	EN18, EN26

Satisfacción	Número de mensajes telemáticos emitidos a clientes a través de BS Móvil	en miles	Grupo BS	4.937	4.304	3.602	EN18, EN26, FS13
	Número de operaciones o procesos disponibles en la Web de clientes	número	Grupo BS	548	522	497	EN18, EN26, FS13
	Número de operaciones y consultas efectuadas vía telefónica	en miles	Grupo BS	610	645	755	EN18, EN26, FS13
	Número de portales en Internet para clientes	número	Grupo BS	21	19	17	EN18, EN26, FS13
	Porcentaje de transacciones realizadas por Internet sobre el total de transacciones habilitadas	%	Grupo BS	72	65	65	EN18, EN26, FS13
	Porcentaje de clientes de Banco Sabadell que utilizan activamente la banca a distancia	%	Grupo BS	50	48,58	44,51	EN18, EN26, FS13
	Clientes que siguen confiando en Banco Sabadell	%	Grupo BS	90	90	90,9	PR5
	Satisfacción global de clientes con Banco Sabadell	1 al 7	Grupo BS	5,68	5,78	5,82	PR5
	Satisfacción global de clientes con el gestor	1 al 7	Grupo BS	5,82	5,91	6,01	PR5
Satisfacción global de clientes con la oficina	1 al 7	Grupo BS	5,87	5,96	6,00	PR5	

	Índice global de auditorías telefónicas	1 al 7	Grupo BS	6,44	6,41	6,36	PR5
	Resultado global de Mystery Shopper	1 al 7	Grupo BS	6,08	6,15	6,09	PR5
	Ranking de Calidad Objetiva en las redes comerciales	0 al 10	Grupo BS	7,71	7,66	7,82	PR5
Servicio de atención al cliente	Distribución: Porcentaje de quejas	%	Grupo BS	58	58	53	PR5
	Distribución: Porcentaje de reclamaciones	%	Grupo BS	42	42	47	PR5
	Número total de quejas y reclamaciones gestionadas por el SAC y el Defensor del cliente	número	Grupo BS	3.006	2.116	1.809	PR5
	Resoluciones SAC a favor de Banco Sabadell	%	Grupo BS	65	64	54	PR5
	Resoluciones SAC mediante acuerdos con el cliente	%	Grupo BS	1	3	5	PR5
	Resoluciones SAC parcialmente favorables al cliente	%	Grupo BS	9	8	11	PR5
	Resoluciones SAC a favor del cliente	%	Grupo BS	25	25	30	PR5
	Tiempo medio de respuesta de complejidad alta	días	Grupo BS	39,30	30,92	27,57	PR5
	Tiempo medio de respuesta de complejidad baja	días	Grupo BS	9,85	6,73	6,17	PR5
	Tiempo medio de respuesta de complejidad media	días	Grupo BS	16,63	7,95	11,45	PR5
Transparencia	Sanciones	Eur	Grupo BS	60.101,21	12.601,01	69.101,21	SO8

Grupo de Interés Empleados/as

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	Alcance	2009	2008	2007	GRI G3
Perfil de la plantilla	Plantilla media equivalente	número	Grupo BS	9.625	10.122	10.191	LA1
	Plantilla a fecha de cierre	número	Grupo BS	9.466	9.929	10.234	LA1
	Porcentaje de contratos indefinidos	%	Nacional Grupo BS	99,36	99	94	LA1, LA2
	Porcentaje de la plantilla de Banco Sabadell que promociona	%	Nacional Grupo BS	10,01	13,46	12,27	LA1, LA3
	Edad media de la plantilla	años	Nacional Grupo BS	42	42	41	LA1
	Edad media de la plantilla - Mujeres	años	Nacional Grupo BS	40	-	-	LA1
	Edad media de la plantilla - Hombres	años	Nacional Grupo BS	45	-	-	LA1
	Antigüedad media de la plantilla	años	Nacional Grupo BS	18	18	17	LA1
	Distribución de empleados por edad y género	número	Nacional Grupo BS	tabla/gráfico		-	LA1, LA3
	Distribución de empleados por antigüedad y género	%	Nacional Grupo BS	tabla/gráfico		-	LA1, LA3
	Número empleados en red nacional	número	Grupo BS	9.171	9.631	9.966	LA1
	Distribución de la plantilla por comunidades	número	Nacional Grupo BS	tabla/gráfico			LA1
	Número empleados en red exterior	número	Grupo BS	295	298	271	LA1
	Distribución de personas en la red internacional	número	Grupo BS	tabla/gráfico			LA1
Porcentaje de expatriados vs local	%	Red exterior	8,92	-	-	LA1, LA2	

Relaciones laborales	Bajas por despido	%	Nacional Grupo BS	0,65	0,34	0,34	LA1, LA2
	Bajas por finalización de contrato	%	Nacional Grupo BS	0,74	0,51	1,26	LA1, LA2
	Bajas por prejubilación y jubilación	%	Nacional Grupo BS	0,01	0,04	0,28	LA1, LA2
	Porcentaje de bajas totales	%	Nacional Grupo BS	1,94	3,19	5,20	LA1, LA2
	Bajas totales	número	Nacional Grupo BS	187	307	530	LA1, LA2
	Bajas voluntarias	%	Nacional Grupo BS	0,54	2,29	3,32	LA1, LA2
	Selección y promoción	Promoción interna de personal- porcentaje de mujeres	%	Nacional Grupo BS	53	57	-
Promoción interna de personal- porcentaje de hombres		%	Nacional Grupo BS	47	43	-	LA1
Promoción interna de personal- media de edad		años	Nacional Grupo BS	37	36	-	LA1
Personal de nueva incorporación- porcentaje de mujeres		%	Nacional Grupo BS	41	51	-	LA1
Personal de nueva incorporación- porcentaje de hombres		%	Nacional Grupo BS	59	49	-	LA1
Personal de nueva incorporación- media de edad		años	Nacional Grupo BS	33	31	28	LA1
Número de becarios que han realizado prácticas		número	Nacional Grupo BS	179	201	187	LA1, LA2, LA3, LA13, LA14, HR4

Formación	Formación dentro del horario laboral	%	Nacional Grupo BS	70	70	70	LA10, LA11, LA12
	Horas de formación por empleado	número	Nacional Grupo BS	26	29	24	LA10, LA11, LA12
	Inversión en formación por empleado	EUR/ empleado	Nacional Grupo BS	313,42	454,41	452,93	LA10, LA11, LA12
	Porcentaje de personal que ha recibido formación	%	Nacional Grupo BS	99	94	95	LA10, LA11, LA12
	Indice de satisfacción de los participantes en los cursos presenciales	%	Nacional Grupo BS	91	89	90	LA10, LA11, LA12
	Acciones formativas anuales	número	Nacional Grupo BS	67.128	48.738	60.300	LA10, LA11, LA12
	Buenas prácticas disponibles en el Banco de Conocimiento	número	Nacional Grupo BS	1.358	1.686	supera el millar	LA10, LA11, LA12
	Compensación salarial	Personal con retribución variable	%	Nacional Grupo BS	70	69	-
Igualdad y diversidad de oportunidades	Porcentaje de hombres en la plantilla	%	Nacional Grupo BS	54	55	56	LA1, LA2, LA13, LA14
	Porcentaje de mujeres en la plantilla	%	Nacional Grupo BS	46	45	44	LA1, LA2, LA13, LA14
	Puestos administrativos ocupados por mujeres / total administrativos	%	Nacional Grupo BS	58	57	56	LA1, LA2, LA13, LA14
	Puestos de alta dirección ocupados por mujeres / total alta dirección	%	Nacional Grupo BS	8	8	7	LA1, LA2, LA13, LA14
	Puestos directivos ocupados por mujeres / total directivos	%	Nacional Grupo BS	28	26	24	LA1, LA2, LA13, LA14

	Remuneración media en puestos administrativos ocupados por mujeres	EUR	Nacional Grupo BS	31.035	30.063	28.388	LA1, LA2, LA13, LA14
	Remuneración media en puestos administrativos ocupados por hombres	EUR	Nacional Grupo BS	33.372	32.398	30.621	LA1, LA2, LA13, LA14
	Remuneración media en puestos de dirección ocupados por hombres	EUR	Nacional Grupo BS	52.479	50.898	48.674	LA1, LA2, LA13, LA14
	Remuneración media en puestos de dirección ocupados por mujeres	EUR	Nacional Grupo BS	48.914	47.565	45.935	LA1, LA2, LA13, LA14
	Remuneración media en puestos de alta dirección ocupados por hombres	EUR	Nacional Grupo BS	90.500	87.632	91.538	LA1, LA2, LA13, LA14
	Remuneración media en puestos de alta dirección ocupados por mujeres	EUR	Nacional Grupo BS	86.450	82.024	80.961	LA1, LA2, LA13, LA14
	Número de trabajadores discapacitados en plantilla	número	Nacional Grupo BS	53	57	57	LA1, LA2, LA3, LA13, LA14
Seguridad y salud	Personal que ha recibido formación de PRL	%	Nacional Grupo BS	100	100	100	LA8, LA9
	Índice de gravedad (jornadas perdidas/total jornadas hábiles*100)	%	Nacional Grupo BS	3,78	3,81	3,97	LA8, LA9

	Índice de prevalencia periódico (empleados IT/total empleados*100)	%	Nacional Grupo BS	7,99	7,35	7,85	LA8, LA9
Conciliación vida laboral y familiar	Número de empleados con excedencia por curas de familiares y maternidad	número	Nacional Grupo BS	-	161	60	LA1, LA3, INT1, INT2, INT7
	Número de personas con jornada reducida no retribuida	número	Nacional Grupo BS	210	201	228	LA1, LA3
	Número de personas con permiso de lactancia acumulado	número	Nacional Grupo BS	232	199	179	LA1, LA3
	Trabajadores que dispone de jornada reducida	%	Nacional Grupo BS	2,25	2,09	2,23	LA1, LA3
Beneficios sociales	Empleados con ayuda escolar para sus hijos	%	Nacional Grupo BS	53	58,05	54,2	LA3
	Ayudas escolares a empleados	millones de eur	Nacional Grupo BS	5,21	5,35	5,1	LA3
	Empleados con condiciones especiales en operaciones financieras	%	Nacional Grupo BS	100	100	100	LA3
	Empleados con préstamos al interés 0	%	Nacional Grupo BS	53	44	49	LA3
Propuestas de mejora	Número de empleados que han participado en el SOMI	número	Grupo BS	529	1.012	988	4.17
	Ratio implantadas sobre aceptadas SOMI	%	Grupo BS	7	7	8	4.17
	Propuestas aceptadas SOMI	número	Grupo BS	54	137	154	4.17

Propuestas presentadas SOMI	número	Grupo BS	802	1.974	1.960	4.17
BS Idea (plataforma habilitada en noviembre de 2009)	número	Grupo BS	932	-	-	-

Grupo de Interés Medio ambiente

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	Alcance	2009	2008	2007	GRI G3
Sistema gestión ambiental	Porcentaje de la plantilla que trabaja en sedes certificadas según la norma ISO14001:2004	%	Grupo BS	15	15	11	4.12
Consumo de agua	Consumo de agua	m3	Nacional Sedes Corp.	46.741	36.363	-	EN8, EN9, EN10
	Consumo de agua	EUR	Nacional Grupo BS	377.270	355.850	315.370	EN8, EN9, EN10
	Consumo de agua por empleado	EUR/empleado	Nacional Sedes Corp.	16,7	12,3	-	
	Consumo de agua por empleado	EUR/empleado	Nacional Grupo BS	41,1	36,90	31,70	EN8, EN9, EN10
Consumo de electricidad	Consumo de energía eléctrica	MWh	Nacional Sedes Corp.	17.019	18.797	-	EN3, EN4
	Consumo de energía eléctrica	Mwh	Nacional Grupo BS	54.414	-	-	EN3, EN4, EN5
	Consumo eléctrico por empleado	Mwh/empleado	Nacional Sedes Corp.	6,1	6	-	EN3, EN4, EN5
	Consumo eléctrico por empleado	Mwh/empleado	Nacional Grupo BS	5,9	-	-	EN3, EN4, EN5

Consumo de papel y cartón	Consumo de papel	Kg	Nacional Sedes Corp.	221.288	196.275	200.825	EN1, EN2
	Consumo de papel por empleado	Kg/empleado	Nacional Sedes Corp.	79	67	-	EN1, EN2
	Consumo de papel por empleado	Kg/empleado	Nacional Grupo BS	67	74	69	EN1, EN2
	Consumo de papel reciclado consumido sobre total	%	Nacional Sedes Corp.	71	67	58	EN1, EN2
	Consumo de papel reciclado sobre total	%	Nacional Grupo BS	26	18	16	EN1, EN2
Emisiones Indirectas	Emisiones CO ₂ - derivadas del consumo eléctrico	Tn CO ₂	Nacional Grupo BS	21.766	-	-	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29
	Emisiones CO ₂ atmósfera - Autos	Tn CO ₂	Nacional Grupo BS	1.247	1.747	1.772	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29
	Emisiones CO ₂ atmósfera - Aviación	Tn CO ₂	Nacional Grupo BS	1.358	2.213	2.246	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29
	Emisiones CO ₂ atmósfera - tren (AVE)	Tn CO ₂	Nacional Grupo BS	47	43	-	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29
Gestión de residuos	Residuos de papel y cartón	kg	Nacional Grupo BS	746.170	728.684	793.410	EN22
	Residuos de papel y cartón por empleado	Kg/empleado	Nacional Grupo BS	81,4	75,7	79,60	EN22
Inversión en energías renovables	Instalaciones de energías renovables con participaciones en el capital social en funcionamiento o promoción	detalle	Grupo BS	tabla			EC2, EC8, EC9, EN6, FS10

Financiación de energías renovables	Instalaciones de energías renovables financiadas durante el año 2009	detalle	Grupo BS	tabla	tabla		EC2, EC8, EC9, EN6, FS10
	millones de euros en proyectos de energías renovables	detalle	Grupo BS	228	661	489	EC2, EC8, EC9, EN6, FS10

Grupo de Interés **Acción social y cultural**

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	Alcance	2009	2008	2007
Inversión	Aportaciones destinadas a acción social por ámbito	%	Grupo BS	gráfico		
	Importe destinado a acción social	EUR	Grupo BS	2.618.928	3.867.999	3.957.758

Grupo de Interés **Proveedores**

Aspecto	Indicador	Unidad de medida	Alcance	2009	2008	2007	GRI G3
Lanzamiento de oferta	Invitaciones a participar en proceso	número	Grupo BS	1.933	2.069	3.063	EC6
	Procesos de compra generados	número	Grupo BS	366	317	421	EC6
Negociación	Media de proveedores invitados por proceso	número	Grupo BS	5	7	9	EC6
Adjudicación	Importe total adjudicado a proveedores	Millones de euros EUR	Grupo BS	80,2	62,9	52,2	EC6
Evaluación de proveedores	Proveedores principales (evaluados) con ISO 14001/EMAS	%	Grupo BS	18	19	15	
	Proveedores principales (evaluados) con ISO 9001:2000 o EFQM	%	Grupo BS	26	22	27	
Satisfacción	Índice de participación en la encuesta de satisfacción de proveedores	%	Grupo BS	53	43	-	
	Porcentaje de proveedores que se declaran satisfechos o muy satisfechos en la encuesta de satisfacción	%	Grupo BS	94	95	-	

3

Indicadores GRI G3- Suplemento financiero

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.

1. Estrategia y análisis

Índice	Página	Descripción	Verificación
1.1	4-7	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	4-7 34-65	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	√

2. Perfil de la organización

Índice	Página	Descripción	Verificación
2.1	4-7 20	Nombre de la organización.	√
2.2	32	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	22, 26-31	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>).	√
2.4	380-381 227 (IA)	Localización de la sede principal de la organización.	√
2.5	23-25	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	74	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	√
2.7	23-25 26-31 32 163-171	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	√
2.8	20-21 22 23-25 74-76	Dimensiones de la organización informante.	√
2.9	4-7 14-21 74-76	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	377-379	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	√

3. Parámetros de la memoria

Índice	Página	Descripción	Verificación
Perfil de la memoria			
3.1	62-65	Período cubierto por la información contenida en la Memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	√
3.2	62-65	Fecha de la Memoria anterior más reciente (si la hubiere).	√
3.3	62-65	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	√
3.4	380-381	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	√
Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	4-7 58-61 62-65	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	62-65	Cobertura de la Memoria (p. ej.: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	√

3.7	62-65 197-202 208, 213, 222, 265, 267, 268, 271, 279	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	√
3.8	62-65	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	279 197	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 ¹	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 ²	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	√
Índice del contenido GRI			
3.12	360-373	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	√
Verificación			
3.13	4-7 62-65	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

Índice	Página	Descripción	Verificación
Gobierno			
4.1	84-87 10-13 (IGC) 33-39 (IGC)	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.	√

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

2 No se han producido cambios significativos, excepto la adquisición de TransAtlantic Bank de Miami (EEUU) ya explicitado en el capítulo Perfil del grupo.

4.2	84-87 10-13 (IGC)	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	84-87 9-13	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	77-79 84-87 204-213 223-224 58-61	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	15-18 (IGC) 201-202 (IA)	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	84-87 40 (IGC)	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	√
4.7	86 21-22 (IGC)	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	40-43 44-52 94-96	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	44-52 94-105 108-109 260-261 276-278 42-54 (IGC)	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	44-52 84-87	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	42-54 (IGC)	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	√
4.12	4-7 33 276-278 374-375 377-379	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	374-375 376	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los 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).	✓
Participación de los grupos de interés			
4.14	58-61	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	✓
4.15	58-61 38	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	58-61	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	58-61	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.	✓

5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

5. A Dimensión económica

Enfoque de gestión		Páginas: 14-33	
Índice	Página	Descripción	Verificación
Desempeño económico			
P EC1	20-21 ³ , 213 ⁴ 302 ⁵ , 323 ⁶	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	✓
P EC2	276-290	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	✓
P EC3	225-231	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	✓
P EC4	NA ⁷	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	✓
Presencia en el mercado			
A EC5	199 212	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓

P EC6	300-309	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓
P EC7	197-201 202-203	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	✓
Impactos económicos indirectos			
P EC8	116-117 322-325 281-285	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	✓
A EC9	128-151 281-285 322-325	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	✓

5. B Dimensión ambiental

Enfoque de gestión		Páginas: 250-293	
Índice	Página	Descripción	Verificación
Materiales			
P EN1	264-270 271-274	Materiales utilizados por peso y volumen.	✓
P EN2	271-274	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	✓
Energía			
P EN3	264-266	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	✓
P EN4	264-266	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	✓
A EN5	264-266	Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia.	✓
A EN6	264-266	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.	✓
A EN7	264-266	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	✓
Agua			
P EN8	267	Captación total de agua por fuentes.	✓
A EN9	267	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	✓
A EN10	267	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	✓

3 Ingresos económicos

4 Retribución a empleados

5 Pagos a proveedores

6 Inversión en la comunidad

7 No existen ayudas financieras significativas, sólo deducciones fiscales.

Biodiversidad				
P	EN11	NA ⁸	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.	√
P	EN12	NA ⁹	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, los productos y los servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	√
A	EN13	NA ¹⁰	Hábitats protegidos o restaurados.	√
A	EN14	NA ¹¹	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	√
A	EN15	NA ¹²	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.	√
Emisiones, vertidos y residuos				
P	EN16	279-280	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	√
P	EN17	279-280	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	√
A	EN18	262-275 279-280	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	√
P	EN19	279-280	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	√
P	EN20	NA ¹³	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	√
P	EN21	267	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	√
P	EN22	271-274	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	√
P	EN23	NA ¹⁴	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	√
A	EN24	NA ¹⁵	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.	√
A	EN25	267	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.	√

Productos y servicios				
P	EN26	262-270 271-274 275 288-289 290 163-171	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	√
P	EN27	NA ¹⁶	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	√
Cumplimiento normativo				
P	EN28	NA ¹⁷	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	√
Transporte				
A	EN29	279-280	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				
A	EN30	NA ¹⁸	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	√

- 8 Banco Sabadell no dispone de terrenos, ni en propiedad ni arrendados ni gestionados, ubicados en zonas protegidas o de alto valor en biodiversidad.
- 9 La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad o sobre espacios protegidos.
- 10 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.
- 11 La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad.
- 12 La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad.
- 13 Banco Sabadell no tiene emisiones de NOx o SOx significativas.
- 14 Durante el ejercicio reportado no se ha producido ningún derrame accidental significativo.
- 15 No se transportan residuos peligrosos de forma significativa.
- 16 Los productos que se venden no son materiales, de manera que no es posible recuperarlos al final de su vida útil.
- 17 No se han producido durante 2009
- 18 No disponible.

5.C Dimensión social: prácticas laborales y ética del trabajo

Enfoque de gestión		Páginas: 188-249	
Índice	Página	Descripción	Verificación
Empleo			
P LA1	197-202	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	✓
P LA2	197-202	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	✓
A LA3	225-229 230-231	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	✓
Relaciones Empresa / Trabajadores			
P LA4	223-224	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	✓
P LA5	223-224	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	✓
Salud y seguridad en el trabajo			
A LA6	218	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.	✓
P LA7	222	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	✓
P LA8	219-223	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.	✓
P LA9	218-223	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	✓
Formación y educación			
P LA10	208	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	✓
A LA11	207-210	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	✓
A LA12	204-206	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	✓
Diversidad e igualdad de oportunidades			
P LA13	84-87 197-202 9-10 (IGC)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	✓
P LA14	199	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	✓

5.C Dimensión social: derechos humanos

Enfoque de gestión		Páginas: 44-52; 214-224	
Índice	Página	Descripción	Verificación
Prácticas de inversión y abastecimiento			
P HR1	46-57 131-143 374-375	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	✓
P HR2	302-309	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	✓
A HR3	44-52 374-375	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	✓
No Discriminación			
P HR4	217	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	✓
Libertad de asociación y convenios colectivos			
P HR5	44-52 223-224 374-375	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	✓
Explotación infantil			
P HR6	44-52 198 374-375	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	✓
Trabajos forzados			
P HR7	44-52 194 374-375	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	✓
Prácticas de seguridad			
A HR8	44-52 218-223 374-375	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	✓
Derechos de los indígenas			
A HR9	NA	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	✓

5.C Dimensión social: Sociedad

Enfoque de gestión		Páginas: 88-109		
Índice	Página	Descripción	Verificación	
Comunidad				
P SO1	110-151 314-335	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	✓	
Corrupción				
P SO2	97-99 106-107	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	✓	
P SO3	97-99 106-107	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	✓	
P SO4	NA ¹⁹	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	✓	
Política pública				
P SO5	NA ²⁰	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	✓	
A SO6	NA ²¹	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	✓	
Comportamiento de competencia desleal				
A SO7	NA ²²	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	✓	
Cumplimiento normativo				
P SO8	175	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	✓	

¹⁹ No se ha producido ningún incidente de corrupción durante el ejercicio reportado.

²⁰ No se participa en el desarrollo de políticas públicas ni se llevan a cabo actividades de lobbying.

²¹ No se realizan aportaciones financieras de ningún tipo a partidos políticos o a instituciones relacionadas.

²² No se han producido prácticas monopolísticas o contra la libre competencia durante el período reportado.

5.C Dimensión social: Responsabilidad sobre productos

Enfoque de gestión		Páginas 152-187		
Índice	Página	Descripción	Verificación	
Salud y seguridad del cliente				
P PR1	172-173 174-175	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.	✓	
A PR2	174-175	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.	✓	
Etiquetado de productos y servicios				
P PR3	174-175	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	✓	
A PR4	174-175	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	✓	
A PR5	176-181	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	✓	
Comunicaciones de marketing				
P PR6	172-173	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	✓	
A PR7	174-175	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	✓	
Privacidad del cliente				
A PR8	174-175 185	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	✓	
Cumplimiento normativo				
P PR9	175	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	✓	

Indicadores del sector financiero

Índice	Páginas	Descripción	Verificación
Impacto de productos y servicios			
Enfoque de gestión		Páginas: 23-32; 250-293	
FS1	110-151 256-259	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	√
FS2	108-109 288-289 290	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	√
FS3	95-96 262-275 290	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	√
FS4	288-289 260-261 291-293	Procesos para mejorar la capacitación de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	√
FS5	163-171 282-290	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	√
Cartera de Producto			
FS6	23-25 26-31 32	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, pyme, microempresa) y sector.	√
FS7	132-143 144-145 150	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	√
FS8	110-151 281-285	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	√
Auditoría			
FS9	262 221	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	√
Gestión activa de la propiedad			
FS10	131-143 281-285	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	√
FS11	131-143 144-149	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	√
FS12	131-143 144-149	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	√

Dimensión social: sociedad

Enfoque de gestión		Páginas: 163-171	
Comunidad			
FS13	163-171	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	√
FS14	118-127 163-171	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	√
Dimensión social: responsabilidad de producto			
Enfoque de gestión		Páginas: 95-105; 108-109	
Salud y Seguridad del Cliente			
FS15	100-103 172-173	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	√
Comunicaciones de marketing			
FS16	100-102 108	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	√

Leyenda

IA: Informe anual

IGC: Informe de gobierno corporativo

4 Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde febrero 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:

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 y de la web corporativa www.bancosabadell.com

Principio 1 : Las empresas y los derechos humanos

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

Indicadores GRI : HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9

Principio 2: Vulneración de los derechos humanos

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos

Indicadores GRI : HR1, HR2, HR8

Principio 3: Las empresas y la libertad de asociación

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

Indicadores GRI : LA4, LA5, HR58

Principio 4: Las empresas y el trabajo forzoso y la coacción

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Indicadores GRI : HR78

Principio 5: Erradicación del trabajo infantil

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

Indicadores GRI : HR68

Principio 6: La discriminación en el empleo

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

Indicadores GRI : LA2, LA10, LA13, LA14, HR4

Principio 7: Las empresas y el medio ambiente

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

Indicadores GRI : 4.11

Principio 8: Iniciativas para el respeto medioambiental

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Indicadores GRI : EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN27, EN30

Principio 9: Difusión de tecnologías ecológicas

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Indicadores GRI : EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26, EN27

Principio 10: Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

Indicadores GRI : SO2, SO3, SO4

5 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)

6 Premios y reconocimientos

- **Banco Urquijo, ganador del concurso de gestión de carteras de fondos de ‘Expansión’**
Banco Urquijo ha ganado el concurso de gestión de carteras de fondos que anualmente organiza el diario económico ‘Expansión’ y Allfunds y en el que han participado 25 entidades.
- **XX Premios Fondos de Inversión de Expansión - Interactive Data**
El fondo Fidefondo, FI gestionado por BanSabadell Inversión fue galardonado con el premio al mejor fondo del año 2008 en la categoría de renta fija a corto plazo euro.
- **Renovación del Sello de Oro a la Excelencia Europea**
Doble distinción para Banco Urquijo: La entidad ha sido elegida por Euromoney como mejor banco especializado en banca privada de España y uno de los mejores del mundo, entrando en el Top Ten de la banca privada de Europa Occidental.
- **Lipper premia a uno de los fondos de inversión Banco Urquijo: Urquijo Patrimonio Privado 2, FI**
Urquijo Patrimonio Privado 2, FI ha ganado uno de los premios Lipper Fund Awards 2009 que otorga la compañía Lipper. Esta compañía es líder en suministro de información, herramientas de análisis y comentarios sobre fondos de inversión.

- **Premios La Gaceta de los Negocios-Morningstar 2009 a los mejores fondos de inversión**

De nuevo, uno de los fondos gestionados por BanSabadell Inversión ha resultado ganador. Sabadell BS Fondtesoro Largo Plazo, FI ha recibido este premio, por segundo año consecutivo, en la categoría de renta fija a corto plazo euro a tres años.

- **‘La Gaceta de los Negocios’ premia a Banco Herrero**

‘La Gaceta de los Negocios’ entregará los galardones “20 años de Asturias” a las empresas más representativas y que más han destacado y contribuido a la modernización y progreso socioeconómico que ha vivido Asturias en los últimos 20 años. Una de las empresas premiadas es Banco Herrero. Recogerá el galardón Pablo Junceda, Director Territorial.

- **Premio a la Excelencia Financiera en Comunicación**

El banco ha sido distinguido con el Premio a la Transparencia en la Información Corporativa, que otorga el IEF. El consejero delegado, Jaime Guardiola, y el director de Comunicación y de Relaciones Institucionales, Ramon Rovira, acompañado del equipo de Comunicación Externa dirigido por Gabriel Martínez, recogieron el premio de manos del Secretario General de Política Financiera de la Generalitat de Cataluña, Jordi Pericàs

- **Premios EQUOS**

EQUOS, organización independiente que valora la calidad de las redes comerciales de las entidades financieras en España, ha celebrado su 10º aniversario con la entrega de un premio al mejor banco de la década. Solbank ha sido la entidad galardonada con esta distinción.

- **Premio ‘Microfinance Best Practice Award 2009’**

La Fundación Banco Sabadell ha colaborado este año con la Asociación para las Comunidades Auto Financiadas (ACAF), que ha ganado el premio Microfinance Best Practice Award 2009. El premio reconoce el mejor proyecto de microfinanzas de Europa.

- **Ranking de las empresas cotizadas más transparentes**

El banco obtiene una excelente puntuación en el ‘ranking’ que ‘Actualidad Económica’ hace de las empresas con mejor información corporativa. Concretamente, Banco Sabadell ocupa la cuarta posición de 136 empresas cotizadas analizadas

- **Gestión de activos intangibles**

Un estudio realizado por la consultora de valoración de marcas selecciona CBX a Banco Sabadell como una de las empresas del IBEX 35 que mejor gestiona sus activos intangibles.

Contacte con nosotros

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

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.

Estamos interesados en conocer su opinión sobre la Memoria de RSC de 2009 de Banco Sabadell.

Lo puede realizar a través de:

www.bancsabadell.com/rsc/encuesta

**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