

**Memòria de  
responsabilitat  
social  
corporativa  
2010**

# Memòria de responsabilitat social corporativa 2010



L'organització internacional Global Reporting Initiative (GRI) ha declarat que aquesta memòria compleix els requisits del Nivell d'Aplicació A+.

# Carta del president

Un altre any la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa presenta els avanços de l'exercici juntament amb tots els elements clau i els recollits per l'estàndard internacional GRI G3 i el seu suplement financer. El contingut ha estat verificat per auditors externs i compta amb la màxima qualificació de l'A+ concedida pel Global Reporting Initiative.

En un any marcat per un entorn complex des d'un punt de vista econòmic i financer i per l'inici d'una important reestructuració del sistema financer espanyol, Banc Sabadell ha mantingut un alt nivell de compromís amb la societat i amb els diferents grups d'interès.

Dues grans fites corporatives han tingut lloc aquest 2010. Primer de tot, l'adquisició de Banco Guipuzcoano, una operació que ha permès, a més de la integració d'aquesta entitat financera al nostre grup, que un bon nombre d'accionistes nous s'uneixin al projecte Banc Sabadell. Cal indicar que Banco Guipuzcoano publica per a l'exercici de 2010 el seu propi informe de responsabilitat social corporativa. La segona gran fita ha estat la creació de Sabadell United Bank com a entitat resultant de la fusió dels bancs TransAtlantic Bank i Mellon United National Bank, adquirits el 2007 i 2009,



respectivament. Es tracta d'un nou pas en l'estratègia de creixement del grup Banco Sabadell als Estats Units.

El manteniment de la política d'excel·lència en el servei a la clientela continua sent un objectiu clar per a Banc Sabadell. Així, segons les dades publicades pel Banc d'Espanya i per vuitè any consecutiu, és l'entitat de tot el sistema financer espanyol que menys reclamacions rep en relació amb el seu volum mitjà d'activitat. El banc ha mantingut el lideratge en qualitat de servei objectiva en xarxes comercials segons l'informe Equos i el nivell de satisfacció dels seus clients és per sobre de la mitjana de mercat, segons l'informe FRS INMARK.

L'exercici de 2010 també s'ha caracteritzat pel desenvolupament de projectes destinats a fomentar la participació, la innovació i el compromís mutu dels diferents grups d'interès.

Pel que fa a la participació i la innovació s'han creat les plataformes tecnològiques BS Idea i Feedback i hi ha hagut una presència molt activa en les xarxes socials. La plataforma BS Idea permet que la plantilla pugui proposar idees en tots àmbits de l'organització que són votades també pels mateixos empleats i empleades i analitzades per un equip de millora. Passat ja un any des que es va posar en funcionament, BS Idea té registrats 7.675 usuaris i ha rebut més de 3.000 idees i més de 25.000 vots. Amb la plataforma Feedback, els clients poden fer comentaris, peticions i propostes alternatives respecte als productes i serveis de l'entitat. Des del llançament d'aquesta plataforma, hi ha hagut moltes aportacions de la clientela, la qual cosa ha permès desenvolupar i implantar noves aplicacions. Aquesta plataforma de suggeriments i la presència de Banc Sabadell en les xarxes socials fa que l'entitat pugui crear una nova dimensió de proximitat amb els clients i fomentar-ne la participació en un entorn innovador.

El compromís d'empleats, clients i proveïdors amb la política de responsabilitat social de Banc Sabadell és un altre dels valors clau de l'exercici.

La complicitat dels clients ha fet possible que el 2010 els productes ètics i/o solidaris comercialitzats pel grup generin donacions a diversos projectes d'ONG. Concretament, i per donar suport a la tasca contra l'exclusió social que en el context de la crisi fa Càritas Espanya, aquesta organització ha estat seleccionada per rebre el 50% de la donació del fons Urquijo Inversión Ética y Solidaria. D'altra banda, Banc Sabadell s'ha adherit per primer cop un dels fons de pensions que comercialitza, BanSabadell 25 F.P, als Principis per a la Inversió Socialment Responsable (PRI) de les Nacions Unides.

Per garantir el compromís públic dels proveïdors, el banc ha implantat un codi per a proveïdors que estableix principis d'ètica i responsabilitat social corporativa d'acceptació obligada en l'homologació d'un proveïdor.

Per segon any consecutiu destaca la participació de la plantilla en els programes de voluntariat corporatiu: "Ulls del Sàhara" de la Fundació Ulls del Món, "La nostra comunitat" i "La nostra ciutat" de la Fundació Júnior Achievement i en l'edició de 2010 del programa La marató de TV3. Paral·lelament s'han implantat mesures per garantir la igualtat d'oportunitats i promoure el desenvolupament de capacitats entre el personal del grup. El juliol de 2010 s'ha firmat el pla d'igualtat que té com a objectiu evitar qualsevol tipus de discriminació entre homes i dones a l'empresa. Aquest pla s'ha completat amb la instauració de noves mesures de conciliació de la vida familiar i personal.

S'ha avançat en el desenvolupament de les capacitats dels empleats implantant el model de gestió de potencials i perfilant un model de lideratge en el grup. El model de gestió de potencials ajuda a detectar el talent de l'organització i desenvolupar plans formatius específics.

S'han posat en marxa diversos programes de desenvolupament, anomenats upgrade, per a futurs gestors comercials, directores de pimes i directores d'oficina, enfocats a garantir un creixement i desenvolupament per a aquest col·lectiu de potencials. El 2011 sortirà un programa corporatiu d'accés a la funció de gestió de persones i equips, orientat a potenciar la capacitat de lideratge a tota l'organització. Aquest programa prendrà el relleu a una iniciativa pilot de la Direcció d'Operacions anomenada BS Líders. El 2010 ha acabat la segona promoció d'aquesta iniciativa pilot en què han participat 22 grups de treball amb un total de 97 empleats.

En relació amb el medi ambient, el banc ha renovat la certificació ISO 14001 per a quatre dels seus edificis corporatius i ha fet un pas més desenvolupant projectes per contribuir a lluitar contra el canvi climàtic. Passada la verificació externa de l'inventari d'emissions corporatives de CO2 que es va fer el 2010, s'han implantat una sèrie de mesures d'eficiència i estalvi energètic que han permès reduir el 18% del consum elèctric a l'Estat. Addicionalment, Banc Sabadell ha formalitzat el 2010 la contractació del subministrament d'energia elèctrica renovable, certificada per la Comissió Nacional d'Energia, amb Nexus Renovables.

Afrontem l'exercici de 2011 amb nous reptes i objectius en un entorn financer en evolució constant. Tenim la convicció que les nostres accions en responsabilitat social corporativa permeten millorar la nostra gestió empresarial i contribueixen alhora al desenvolupament sostenible i al benefici de la societat.

**Josep Oliu i Creus**  
**President**



# Índex

## **Perfil del grup**

Dades bàsiques

Estructura organitzativa

Negocis

Associacions i comitès

Premis i reconeixements

**pàg. 12**

## **Banca responsable**

Prevenió del blanqueig  
de capitals i del  
finançament d'activitats  
terroristes

Transparència dels mercats  
i protecció a l'inversor

**pàg. 28**

## **RSC a Banc Sabadell**

Missió, visió i valors

Codis i polítiques

Gestió de la RSC

Diàleg amb els grups  
d'interès

**pàg. 36**

## **Banc Sabadell i els seus accionistes**

Perfil dels accionistes

Un govern corporatiu  
equilibrat

Transparència  
i participació

**pàg. 48**

## **Banc Sabadell i els seus clients**

Excel·lència en el servei

Proximitat amb els clients

Productes i serveis responsables

**pàg. 58**

## **Banc Sabadell i els seus empleats**

Perfil de la plantilla

Desenvolupament de la carrera professional

Libertat d'associació i negociació col·lectiva

Igualtat, conciliació i integració

Protecció i benestar

Diàleg i participació dels empleats

**pàg. 94**

## **Banc Sabadell i el medi ambient**

Gestió ambiental i ecoeficiència

Canvi climàtic i sostenibilitat

Sensibilització ambiental

**pàg. 134**

## **Banc Sabadell i els seus proveïdors**

Perfil dels proveïdors

Compromís mutu

**pàg. 166**

## **Acció social i cultural a Banc Sabadell**

Gestió de l'acció social i cultural

Inversió a la societat

**pàg. 176**

## **Informació addicional**

Procés d'elaboració de la Memòria de RSC

Indicadors de GRI G3 - Suplement financer

Indicadors de sostenibilitat

**Contacteu amb nosaltres**

**pàg. 196**

# Perfil del grup

Dades bàsiques

Estructura organitzativa

Negocis

Associacions i comitès

Premis i reconeixements

**B**S

**“Vaig aprenent i tractant de superar-me des del primer dia”**

Pep Guardiola, juliol de 2010

**“En el nostre cas, des de fa 130 anys”**

Banc Sabadell, setembre de 2010

**Nou Compte Expansió**

El banc de les millors empreses. I el teu.

**B Sabadell**

## DADES BÀSIQUES

Banc Sabadell és el quart grup bancari espanyol, es va fundar l'any 1881 i està integrat per diferents bancs, marques, societats filials i societats participades, que abracen tots els àmbits del negoci financer.

### Dades bàsiques del grup Banc Sabadell

	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008
<b>Magnituds (en milers d'euros)</b>			
Actius totals	97.099.209	82.822.886	80.378.065
Inversió creditícia bruta de clients sense adquisició temporal d'actius	73.057.928	65.012.792	64.704.240
<b>Resultats (milers d'euros)</b>			
Marge brut	2.331.339	2.505.030	2.226.845
Marge abans de dotacions	1.136.304	1.325.477	1.114.613
Resultat atribuït a l'entitat dominant	380.040	522.489	673.835
<b>Ràtios (%)</b>			
<b>Rendibilitat i eficiència</b>			
ROA (benefici net sobre actius totals mitjans)	0,44	0,64	0,85
ROE (benefici atribuït al grup sobre recursos propis mitjans)	7,32	11,36	16,16
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	46,20	43,05	43,97
<b>Ràtio de capital (normativa BIS)</b>			
Core Capital	8,20	7,66	6,67
Core Capital ajustat (amb el fons genèric net d'impostos)	8,56	8,14	8,06
TIER I	9,36	9,10	7,28
TIER I ajustat (amb el fons genèric net d'impostos)	9,72	9,58	8,68
<b>Gestió del risc</b>			
Ràtio de morositat	5,01	3,73	2,35
Ràtio de cobertura de morositat	56,6	69,0	106,9

\* Totes les dades que es presenten a la taula Inclouen Banco Guipuzcoano

### Valor econòmic generat, distribuït i retingut (milers d'euros)

	2010	2009
<b>Valor econòmic directe creat</b>		
Vendes netes més ingressos procedents d'inversions financeres i venda d'actius (Inclou marge brut més plusvàlues per vendes d'actius)	2.627.450	2.588.605
<b>Valor econòmic directe distribuït</b>		
Pagaments a proveïdors	302.063	272.202
Despeses de personal (inclou contribucions socials)	679.721	715.323
Impostos societats i tributs	135.690	94.335
Inversions en la comunitat	2.656	2.619
<b>Valor econòmic retingut</b> (valor econòmic generat menys valor econòmic distribuït)	1.507.320	1.504.126

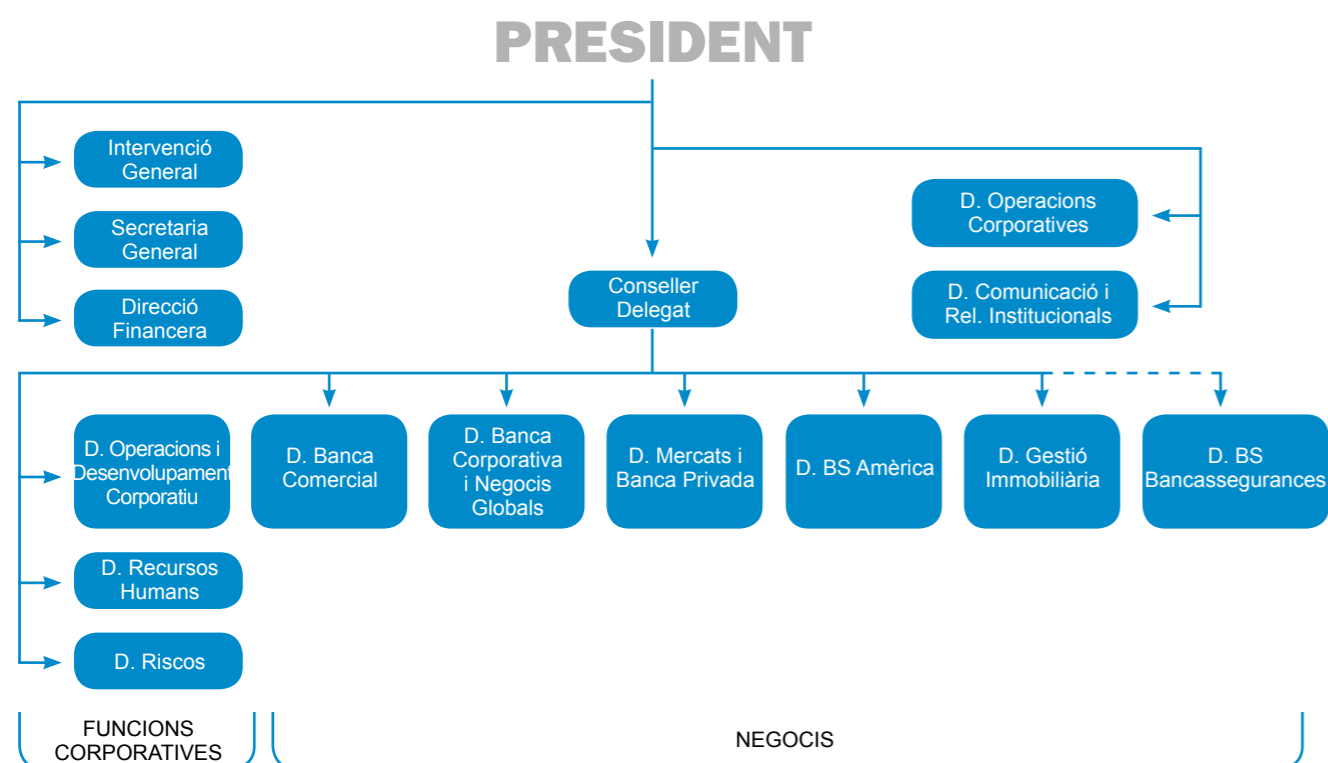
\* Totes les dades que es presenten a la taula Inclouen Banco Guipuzcoano

### Altres dades

	2010	2009	2008
Nombre d'accionistes	126.263	89.910	88.289
* Inclou Banco Guipuzcoano			
Nombre d'oficines	1.467	1.214	1.247
* Inclou oficines de Banco Guipuzcoano			
Total empleats i empleades grup	10.777	9.466	9.929
* Inclou dades d'empleats de Banco Guipuzcoano			
Proveïdors significatius	64	71	-
Total proveïdors	234	250	-
Nombre centres certificats sota l'ISO 14001	4	4	3
% d'empleats i empleades que treballen en centres certificats	15%	15%	14%
Inversió en patrocini i mecenatge	2.655.572	2.618.928	3.867.999
* La dada de 2010 inclou Banco Guipuzcoano i no és comparable amb els anys anteriors a causa d'un canvi de metodologia			

## ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

L'estructura organitzativa del grup Banc Sabadell compta amb les funcions transversals i de control adscrites directament a la presidència executiva i amb les funcions de negoci i corporatives depenent directament de la línia del conseller delegat.



## NEGOCIS

Banc Sabadell lidera el quart grup bancari espanyol i està integrat per diferents bancs, marques, societats filials i societats participades que abracen tots els àmbits del negoci financer. Disposa de 1.428 oficines a Espanya i la xarxa internacional està composta per 39 oficines. El 2010 Banc Sabadell va adquirir Banco Guipuzcoano després de portar a terme una oferta pública d'adquisició (OPA) amistosa, amb acceptació del 97,1% dels seus accionistes, a la qual va seguir una oferta d'exclusió per a completar el 100% del seu capital. Els objectius i les característiques de l'OPA formulada van posar de manifest la voluntat de Banc Sabadell de mantenir Banco Guipuzcoano sota una marca diferenciada i un nou perímetre d'actuació dins del grup Banc Sabadell.

També l'any 2010, Banc Sabadell va finalitzar l'adquisició de Mellon United National Bank, una entitat que va passar a denominar-se Sabadell United Bank i que l'agost 2010 va completar amb èxit la integració de TransAtlantic Bank. Sabadell United Bank neix com el sisè banc de la Florida en dipòsits, amb una clara aspiració d'incrementar el seu volum de negoci en els anys vinents i amb un model enfocat a les petites i mitjanes empreses i als professionals. El 2010, Banc Sabadell va obrir també una oficina de representació a la República Dominicana.





**SabadellAtlántico**

Banca comercial i banca d'empreses

Cobertura: tot Espanya excepte Astúries i Lleó

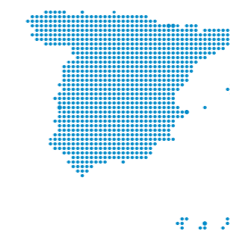
[www.sabadellatlantico.com](http://www.sabadellatlantico.com)

**BancoHerrero**

Banca comercial i banca d'empreses

Cobertura: Astúries i Lleó

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

**BancoUrquijo**

Banca privada

Cobertura: tot Espanya

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

**Sabadell United Bank**

Banca empreses i banca personal

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

**SabadellSolbank**

Banca comercial per a particulars europeus residents

en zones turístiques d'Espanya

Cobertura: zones de la costa mediterrània i illes

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

**ActivoBank**

Banca de particulars actius en els mercats financers a través d'Internet

Cobertura: tot Espanya

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

**Banco Guipuzcoano**

Banca comercial

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

**Banca Comercial**

- SabadellAtlántico
- Banco Herrero
- Solbank
- ActivoBank

**Banca corporativa i negocis globals**

- Banca corporativa
- Finançament estructurat
- Corporate Finance
- Consumer Finance BS Fincom
- BS Capital
- Negoci internacional

**Mercats i banca privada**

- BS Banca Privada
- Banco Urquijo
- Inversions, producte i anàlisis
- Tresoreria i mercat de capitals
- Contractació i custòdia de valors
- BancaSeguros

**BS Amèrica****Altres negocis**

- Solvia
- BancSabadell d'Andorra



## Presència internacional

### ● Filials i participades

- Andorra
- Hong Kong
- Estats Units
- Mèxic
- Portugal
- República Dominicana

### ▣ Oficines

- Estats Units
- França
- Marroc
- Regne Unit

### ★ Oficines de representació

- Algèria
- Brasil
- Xile
- Xina
- Unió dels Emirats Àrabs
- Índia
- Mèxic
- República Dominicana
- Singapur
- Turquia
- Veneçuela



El 31 de desembre de 2010, el grup Banc Sabadell només manté BancSabadell d'Andorra com a filial operativa en un país amb règim especial, i en destaca el rigor en el compliment dels alts estàndards de control fixats pel Banc d'Espanya.

## ASSOCIACIONS I COMITÈS

- [Club d'Excel·lència en Gestió](#)
- [Asociación Española para la Calidad \(AEC\)](#)
- [Asociación Española de Banca \(AEB\)](#)
- [Asociación Española de Directivos \(AED\)](#)
- [The European Money and Finance Forum \(SUERF\)](#)
- [Lliga Europea de Cooperació Econòmica \(LECE\)](#)
- [Fundación Consejo España-EEUU](#)
- [Fundación Consejo España-China](#)
- [Círculo de Empresarios, Madrid](#)
- [Cercle d'Economia, Barcelona](#)
- [Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona](#)
- [Cambra de Comerç i Indústria de Sabadell](#)
- [Barcelona Centre Logístic](#)
- [Fundació Ethos Ramon Llull – Càtedra d'Ètica Aplicada](#)
- [IESE Business School- Càtedra Banc Sabadell d'Economies Emergents](#)
- [Barcelona Graduate School of Economics \(BGSE\)](#)
- [Institut d'Estudis Econòmics \(IEE\)](#)
- [Fundació ESADE – ESADE Business School](#)
- [Fundació d'Estudis d'Economia Aplicada \(FEDEA\) - Càtedra de Talent, Esforç i Mobilitat Social](#)
- [Fundació d'Estudis Financers](#)
- [Fundació Príncep d'Astúries](#)



**Soci de la xarxa espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des de 2005**

**Membre del Consell Consultiu i de la mesa de seguiment de l'Estratègia per al Desenvolupament Sostenible de Catalunya 2026.CAT**

**Membre del Consell Assessor de la revista de responsabilitat social corporativa de la Fundació Lluís Vives**

**Membre del Comitè Extern de responsabilitat social corporativa de l'empresa SECE**

**Vicepresidència del Comitè de Medi Ambient de l'Associació Espanyola per a la Qualitat (AEC)**

**Presidència executiva del Club d'Excel·lència en Gestió a Catalunya**

## PREMIS I RECONeixEMENTS

### Excel·lència

#### EFQM

Banc Sabadell manté un any més el Segell d'Or a l'Excel·lència Europea que atorga la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (EFQM).

#### AENOR / ISO

El 2011 es preveu renovar la certificació ISO 9001:2008 vigent per al 100% dels processos i les activitats del grup financer a Espanya.

#### Banc d'Espanya

Segons el Banc d'Espanya i per vuitè any consecutiu, Banc Sabadell és l'entitat del sistema financer espanyol que menys reclamacions rep en relació amb el seu volum mitjà d'activitat.

#### STIGA

Banc Sabadell és líder en qualitat de servei objectiva en xarxes comercials segons l'informe Equos elaborat per STIGA.

#### AQmetrix

Banc Sabadell es situa en la tercera posició en el rànquing de qualitat d'atenció per Internet respecte al client empresa i en la quarta posició respecte a particulars.

### Transparència

#### Nacions Unides

[Banc Sabadell entre les 44 empreses millors del món per la qualitat del seu informe de progrés del Pacte Mundial.](#)

#### MERCO

[Banc Sabadell, líder en transparència i accessibilitat.](#)

### Innovació

#### NCA i Associats

Segons l'agència NCA i Associats, Banc Sabadell és el banc domèstic espanyol líder en xarxes socials.

### Econòmic

#### Institut de Crèdit Oficial

Banc Sabadell s'ha situat en el tercer lloc del rànquing d'entitats de línies de Crèdit Oficial (ICO), amb una quota del 8%.

#### Diari *Expansión*

Banc Sabadell entre els bancs més eficients del món.

#### Diari *El Economista*

Sabadell BS América Latina Bolsa FI, entre els fons més rendibles de 2009.

#### Revista *Euromoney*

Banco Urquijo, millor banc espanyol de banca privada.

#### Diari *La Vanguardia*

Sabadell BS Japón Bolsa, FI, fons espanyol de renda variable internacional més rendible.

#### Revista *Dirigentes*

Premi a la trajectòria empresarial del banc.

#### Ausbanc

Premi de l'euro d'oro a la millor entitat financera de 2009.

#### Project Finance Magazine

North American Renewables Deal of the Year 2009.

#### Project Finance Magazine

North American Transport Deal of the Year 2009.

#### The Beacon council

[Distinció per trajectòria i compromís al sud de Florida.](#)

#### Consultora Starmine

Premis 2010 Starmine a les millors companyies d'anàlisi.

## Social

### Associació Catalana de Crítics d'Art

Dues iniciatives patrocinades per Banc Sabadell i la Fundació Banc Sabadell han format part de les deu iniciatives guardonades amb els premis ACCA. L'exposició "Mirant des de fora. Art i sida" de la Fundació Art Aids i el foment de conservació del patrimoni vinculat a la recuperació de l'edifici Can Domènch i la seva conversió com a Museu d'Art de Cerdanyola.

## Ambiental

### AENOR / ISO

El 2010 s'ha renovat la certificació ISO 14001:2004 de quatre seus corporatives en les quals treballa aproximadament el 15% de la plantilla.

### Centre Comú d'Investigació (CCI) de la Comissió Europea

Banc Sabadell disposa del Segell Greenbuilding per al centre logístic de Polinyà.

### U.S. Green Building Council (USGBC)

El projecte del nou edifici del Centre Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès s'ha desenvolupat sota els requeriments de la certificació LEED NC (New Construction).

## Índexs de sostenibilitat

### FTSE4Good i FTSE4Good IBEX

Des de 2008, Banc Sabadell està inclòs en els índexs borsaris sostenibles FTSE4Good i FTSE4Good IBEX.

### Ethibel Investment Register

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

### UNEP Finance Initiative

BanSabadell 25, FP s'ha adherit als Principis per a la Inversió Responsable (PRI).

## Agències de rating

### SAM

Increment de cinc punts en la valoració general entre els anys 2008 i 2010 del qüestionari SAM que condiona la inclusió dels índexs borsaris del Dow Jones Sustainability Index.

### CDP

Banc Sabadell destaca per la seva alta puntuació en el Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), que mesura la transparència i la qualitat de respostes proporcionades.

### Observatori de la Responsabilitat Social Corporativa

Banc Sabadell és en la quinzena posició de les empreses més transparents i millora aquesta posició en cinc places respecte a 2009.

### Merco Empreses 2010

Banc Sabadell millora set posicions en el rànquing de les millors empreses i es situa el 2010 en la seixanta-una.

# Banca responsable

Prevenció del blanqueig de capitals  
i del finançament d'activitats terroristes

Transparència dels mercats  
i protecció a l'inversor

 Sabadell

**“Cadaquí  
ha de lluitar per  
ser el millor  
i per fer-ho bé”**

Pep Guardiola, juliol de 2010

 **S**



## PREVENCIÓ DEL BLANQUEIG DE CAPITALS I DEL FINANÇAMENT D'ACTIVITATS TERRORISTES

**Vetllar per la transparència dels mercats i evitar ser utilitzat per a fins fraudulents, i especialment per al blanqueig de capitals i el finançament d'activitats terroristes, són objectius d'una rellevància especial per a Banc Sabadell**

El grup Banc Sabadell, amb l'objectiu d'evitar ser utilitzat per a activitats de blanqueig de capitals o vinculades amb el finançament del terrorisme, considera imprescindible tenir un coneixement profund del client i de la seva activitat.

**Per això, el banc s'ha dotat de diverses normes i procediments:**

- Una normativa de prevenció del blanqueig de capitals de grup, una per a banca de corresponsals i una específica per a cada filial, nacional o internacional, i per a cadascuna de les oficines a l'exterior.
- Una normativa de bloqueig al finançament del terrorisme de grup.
- **Una política d'acceptació de clients** en què es defineixen diferents nivells d'autorització d'obertura de compte en funció del risc de blanqueig de capitals associat.

- Procediments d'identificació, acceptació i coneixement dels clients. S'obtenen dades sobre l'activitat bancària prevista dels clients i s'omple **un qüestionari de coneixement del client** (KYC - Know Your Customer), que s'adapta al risc de blanqueig de capitals associat a l'activitat descrita pel client.
- Un sistema intel·ligent de **rastreig d'operacions sospitoses** que genera avisos que es comuniquen, si cal, al Servei Executiu per a la Prevenció del Blanqueig de Capitals.
- Un sistema mecanitzat de control que detecta possibles coincidències amb persones vinculades amb activitats terroristes i amb persones amb responsabilitat pública i els seus cercles pròxims.
- Una formació obligatòria per a totes les noves incorporacions en el grup i un pla de formació anual amb cursos presencials o a distància per a tots els empleats o específics per a col·lectius de risc especial, filials i oficines a l'exterior.
- Un informe anual realitzat per un expert extern en què s'avaluen els procediments i els sistemes de control implantats.





## Equip especialitzat

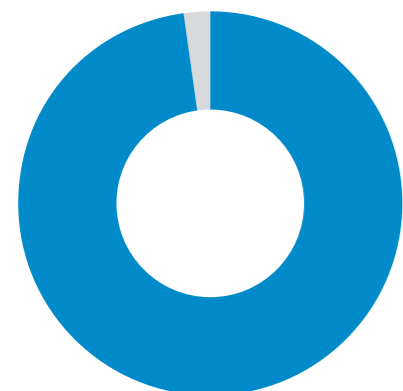
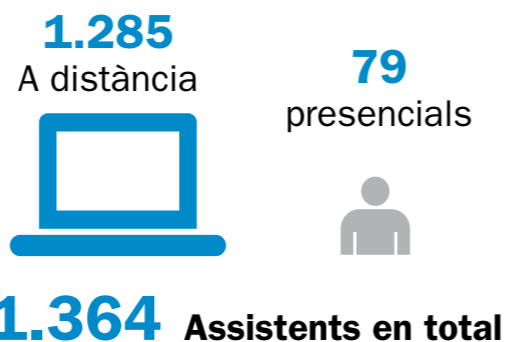
Empleats i empleades especialitzats en activitats en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i bloqueig al finançament del terrorisme.



Per tal de vetllar pel compliment de la Llei de prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, el grup disposa d'un òrgan de control intern, presidit per l'Interventor General.

## Dades de formació

6 Accions formatives



98%  
Percentatge de realització del curs obligatori de prevenció de blanqueig de capitals

## TRANSPARÈNCIA DELS MERCATS I PROTECCIÓ A L'INVERSOR

El grup, d'acord amb la normativa aplicable, assumeix el compromís de vetllar per la transparència dels mercats, la formació correcta dels seus preus i la protecció de l'inversor.

Per això, el banc s'ha dotat de diverses normes i procediments:

- [Un reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors](#) aprovat pel Consell d'Administració que pretén facilitar, a les persones afectades, el coneixement i l'aplicació de les normes de conducta sobre mercats de valors.
- Una normativa interna de gestió de la informació privilegiada i una normativa de comunicació d'operacions sospitoses.
- **Una política de conflictes d'interès.**
- [Les polítiques MiFID](#): política d'execució i gestió d'ordres, política d'externalització i política de salvaguarda d'instruments financers.
- Un sistema interactiu per a la gestió del compliment del Reglament intern de conducta.
- Un sistema per a la detecció d'operacions sospitoses d'abús de mercat.

- Un programa de control de protecció a l'inversor per a vigilar l'ajust correcte del grup als requeriments inclosos en la Llei del mercat de valors com a transposició a la legislació espanyola de la Directiva MiFID.
- Un pla de formació anual amb cursos presencials o a distància per a aquells col·lectius d'empleats sensibles, per la seva funció, a la detecció d'operacions sospitoses d'abús de mercat, MiFID i Reglament intern de conducta.

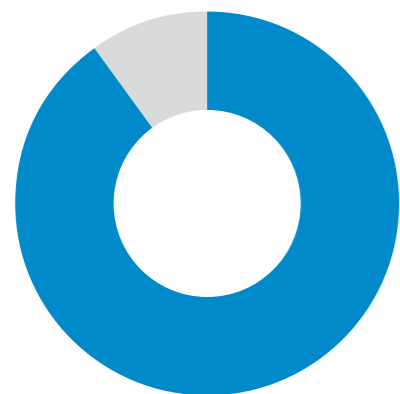
El Comitè d'Ètica Corporativa vetlla pel compliment del Codi general de conducta i de les normes de conducta del mercat de valors.

### Dades de formació

**3 Accions formatives**



**1.233**  
Assistents



**90%** Percentatge de realització del curs obligatori MIFID





# RSC a Banc Sabadell

Missió, visió i valors

Codis i polítiques

Gestió de la RSC

Diàleg amb els grups d'interès

**B Sabadell**

El banc de les millors empreses. I el teu.

**“El motor d’un treball  
és la passió”**

Pep Guardiola, juliol de 2010

**“El motor de tot, en realitat”**

Banc Sabadell, setembre de 2010

**Nou Compte Expansió**

[bancsabadell.com](http://bancsabadell.com)

## MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

Banc Sabadell entén que la responsabilitat social corporativa integra positivament els aspectes socials i mediambientals en la seva estratègia empresarial. Així, la responsabilitat social és una oportunitat per generar un diàleg positiu i constant amb tots els grups d'interès en la recerca d'un benefici comú.

### Missió de Banc Sabadell

Oferir les millors solucions bancàries i financeres als clients.

### Visió de Banc Sabadell

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

### Valors de Banc Sabadell

Banc Sabadell ha adoptat deu valors que són la síntesi de la seva manera de ser i la seva manera de fer.

- Prudència
- Proximitat
- Austeritat
- Adaptabilitat
- Innovació
- Voluntat de servei
- Orientació comercial
- Treball en equip
- Ètica i responsabilitat social
- Professionalitat



## CODIS I POLÍTIQUES

Per tal de garantir un comportament ètic i responsable, Banc Sabadell disposa de normes internes i codis de conductes més exigents que la legislació vigent:

- El [Codi de conducta](#) és d'aplicació general a totes les persones que formen part directa del grup, ja sigui a través d'un vincle laboral o pel fet de formar part dels seus òrgans de govern. S'exigeix també als col·laboradors externs que realitzin operacions comercials i de negoci amb qualsevol companyia del grup.
- El [Reglament intern de conducta de Banc Sabadell en l'àmbit del mercat de valors](#) sotmet a obligacions especials els administradors i aquells empleats la tasca dels quals estigui relacionada amb els mercats de valors.
- La [política d'ètica i drets humans](#) recull els principis generals d'actuació en matèria d'ètica i drets humans que s'incorporen en les polítiques dels diferents grups d'interès.
- La [política de responsabilitat social corporativa](#) del grup subscriu la definició de principis del Llibre Verd de la Comissió Europea: *"Integració voluntària, per part de les empreses, de les preocupacions socials i mediambientals en les seves operacions comercials i en les relacions amb els seus interlocutors."* Aquesta política defineix els principis que impulsen en tots els àmbits del grup empresarial un conjunt de normes i plans d'acció en relació amb els grups d'interès.



Accionistes i inversors



Clients



Empleats



Proveïdors



Medi ambient



Societat

### Les polítiques en relació amb els grups d'interès van ser aprovades pel Consell d'Administració i estableixen les pautes d'actuacions en tots els àmbits d'activitat del banc

- [Compromís amb el Pacte Mundial](#)  
Banc Sabadell es va adherir al Pacte mundial l'any 2005, i així va assumir el compromís dels deu principis referents als drets humans, els drets laborals, els drets mediambientals i la lluita contra la corrupció. D'acord amb els requisits del Pacte Mundial, des del 2006 el banc publica anualment un [informe de progrés](#), seguint el model de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial, en què es reflecteixen les accions i els fets rellevants realitzats per l'entitat en el curs de l'exercici en relació amb cadascun dels deu principis del Pacte Mundial. Així mateix, el banc participa activament en els tallers d'implantació dels deu principis i taules quadrades organitzades per la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial.



## GESTIÓ DE LA RSC

La **Direcció de Compliment Normatiu, RSC i Govern Corporatiu** té com a missió la promoció, el desenvolupament i la coordinació de totes aquelles iniciatives que, basades en les polítiques aprovades pel **Consell d'Administració**, incideixen en l'exercici d'aquesta responsabilitat social. Aquesta direcció, que depèn d'Intervenció General, garanteix un nivell adequat de progrés en totes les àrees d'activitat.

El grup també disposa del Comitè de RSC del Banco Urquijo, que es reuneix mensualment per a impulsar les iniciatives d'aquesta societat filial del grup Banc Sabadell.

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

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

El Comitè d'Ètica Corporativa aprofita els recursos humans i materials de la Direcció de Compliment Normatiu del grup per al desenvolupament de les seves funcions. La Direcció de Compliment Normatiu és present en els circuits d'aprovació de totes les normes de treball del grup i vetlla pel compliment normatiu i ètic dins el grup, tot minimitzant d'aquesta manera els riscos relatius a la reputació i legals.



**Banc Sabadell participa en diversos fòrums i grups de treball amb l'objectiu de compartir les bones pràctiques en matèria de responsabilitat social i medi ambient i difondre-les.**





## DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

Banc Sabadell desenvolupa de manera contínua nous canals de comunicació, tot adaptant-se a les noves tecnologies i a l'evolució de la societat. D'aquesta manera, l'entitat pretén fomentar la participació dels seus grups d'interès i conèixer les seves expectatives.

### Accionistes i inversors



- Direcció de Relació amb Inversors  
[InvestorsRelations@bancsabadell.com](mailto:InvestorsRelations@bancsabadell.com)
- Servei de Relació amb els Accionistes  
[accionista@bancsabadell.com](mailto:accionista@bancsabadell.com)



- Investor Day
- Sessions amb inversors institucionals
- Fòrum d'accionistes
- Webcasting
- Informe de Govern Corporatiu
- Presentació trimestral de resultats
- Butlletí trimestral *InfoAccionista*
- Comunicació de fets rellevants

ACCIONISTES I INVERSOR

La Direcció de Compliment Normatiu, RSC i Govern Corporatiu disposa d'una bústia de correu electrònic [rsc@bancsabadell.com](mailto:rsc@bancsabadell.com) per atendre totes les consultes o preguntes relatives a la Responsabilitat Social Corporativa.

### Clients



- Servei d'atenció al client de qualsevol oficina de [la xarxa](#) del grup i tots els dies, les 24 hores, per telèfon al 902 323 000, al Twitter accedint a @BancoSabadell o per [correu electrònic](#)
- [Servei d'Atenció al Client \(SAC\)](#) i defensor del client



- Banc Sabadell a les [xarxes socials](#)  
<http://twitter.com/BancoSabadell>  
<http://youtube.com/BancSabadell>  
<http://flickr.com/BancoSabadell>
- [Plataforma d'idees i suggeriments](#)
- [Bloc i pàgines web del grup](#)
- Programa d'acollida a clients nous
- Enquestes de satisfacció a clients
- Focus group amb clients sobre temes concrets

CLIENT

## Empleats



Direcció de Recursos Humans  
[RRHH@bancsabaddell.com](mailto:RRHH@bancsabaddell.com)



- Plataforma BS Idea
- Reunió anual de directius
- Esmorzars amb el conseller delegat
- Sessions de competències (GDP) i de fixació d'objectius
- Estudi Best Workplaces
- Pack de benvinguda
- Intranet corporativa (Portal People, Portal BS Campus, etc.)
- Guia virtual de recursos humans
- Revista *Canal BS*



# PROVEIDORS



## Proveïdors

Direcció de compres



- [Portal de compres](#)
- Enquesta de satisfacció
- Avaluació dels proveïdors



## Medi ambient

- Comitè de Medi Ambient:  
[medioambiente@bancosabadell.com](mailto:medioambiente@bancosabadell.com)
- Plataforma Carpooling per a l'ús compartit de cotxe entre els empleats.
- Categoria Medi Ambient de la Plataforma BS Idea
- Informe d'auditoria d'ISO 14001
- Verificació d'emissions corporatives
- Fòrums i congressos

## ONG, fundacions i altres



- Fundació Banc Sabadell:  
[fundacionBS@bancsabaddell.com](mailto:fundacionBS@bancsabaddell.com)
- Fundació Banco Herrero:  
[fundacionBH@bancoherrero.es](mailto:fundacionBH@bancoherrero.es)
- Comissió de patrocini i mecenatge:  
[comisionpatrocionios@bancsabaddell.com](mailto:comisionpatrocionios@bancsabaddell.com)
- Banco Urquijo



- Bloc i pàgines web del grup
- [Informe d'auditoria i comptes anuals](#)



# ONG, FUNDACIONS I ALTRES

# Banc Sabadell i els seus accionistes

Perfil dels accionistes

Un govern corporatiu equilibrat

Transparència i participació

**B Sabadell**

El banc de les millors empreses. I el teu.



**“Cadascú ha de lluitar per ser el millor, però sense els altres, és impossible”**

Pep Guardiola, juliol de 2010

**“Absolutament impossible”**

Banc Sabadell, setembre de 2010

**Nou Compte Expansió**

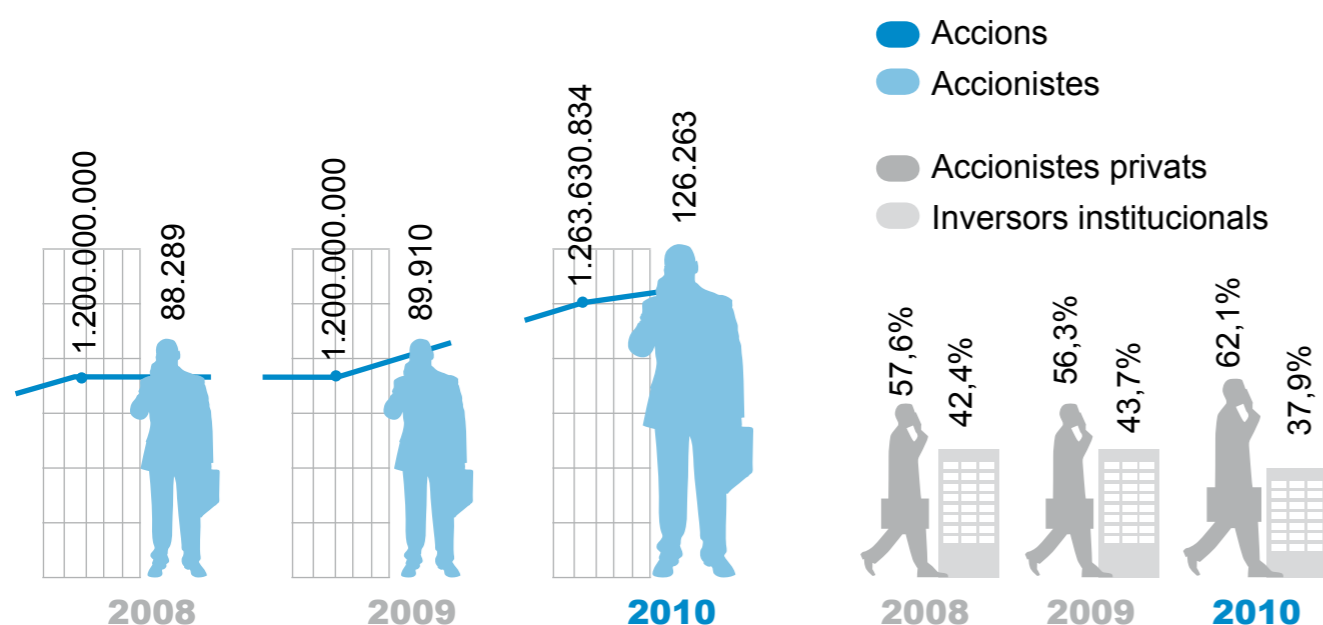
[bancsabadell.com](http://bancsabadell.com)

**El compromís de Banc Sabadell amb els accionistes es basa en la rendibilitat de la inversió, l'alt grau de solvència de l'entitat i un sistema de govern corporatiu equilibrat i transparent que propiciï la participació de l'accionista en la gestió social**

## PERFIL DELS ACCIONISTES

Banc Sabadell és una societat anònima el capital de la qual està dividit, el 31 de desembre de 2010, en 1.263.630.834 accions nominatives propietat de 126.263 accionistes.

### Estructura del capital social



### Distribució d'accions per trams el 31 de desembre de 2010

Nombre d'accions	Accionistes	Accions per trams	% sobre el capital
De 1 a 12.000	116.080	193.854.327	15,34%
De 12.001 a 120.000	9.259	288.800.666	22,85%
De 120.001 a 240.000	520	86.360.656	6,83%
De 240.001 a 1.200.000	334	154.314.086	12,21%
De 1.200.001 a 15.000.000	63	226.950.198	17,96%
Més de 15.000.000	7	313.350.901	24,80%
<b>TOTAL</b>	<b>126.263</b>	<b>1.263.630.834</b>	<b>100,00%</b>

Dades d'IBERCLEAR

### Només quatre accionistes tenen una participació superior al 3% del capital

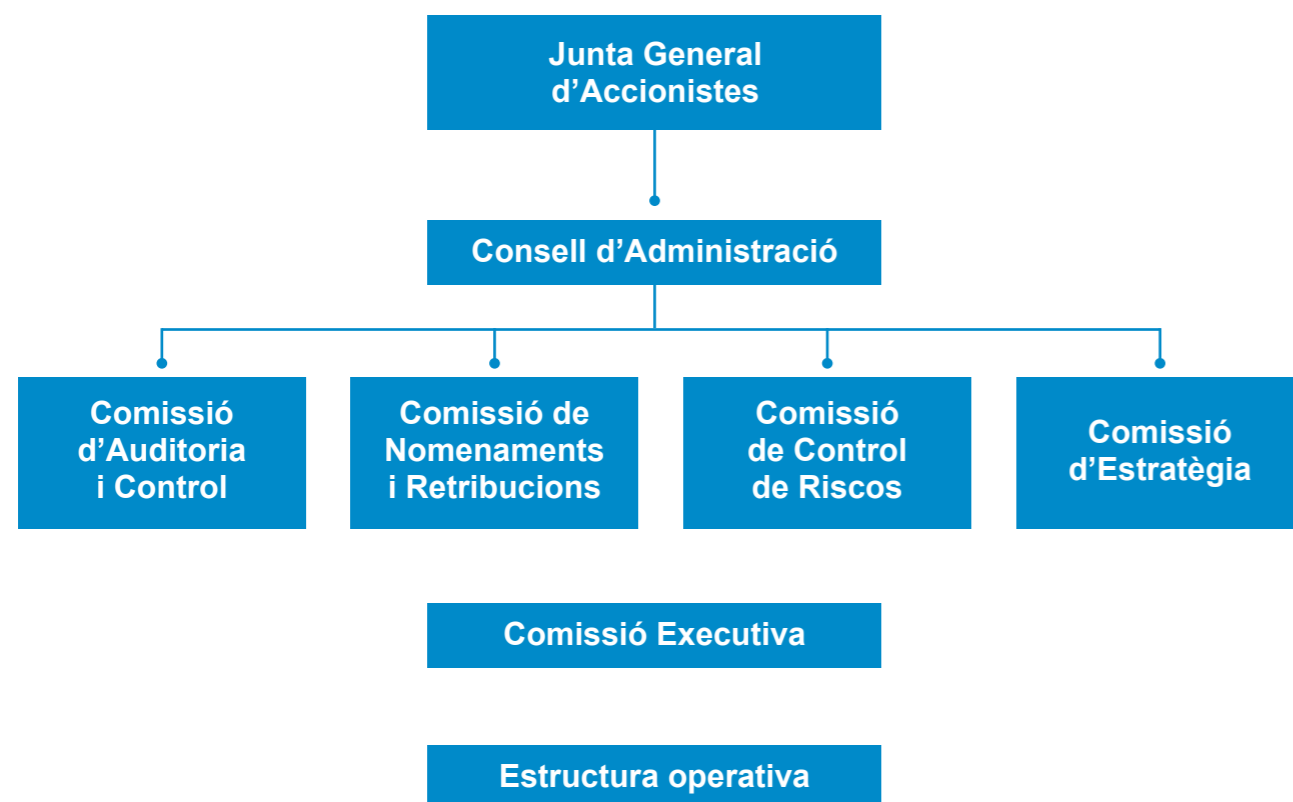
	% sobre el total de drets de vot
<b>BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.</b> Drets directes	5,362
A través de Fundo de Pensoes do Grupo BCP	0,458
<b>INVERSIONES HEMISFERIO, S.L.</b> A través de Jaipur Investment, S.L	4,904
<b>FAMOL PARTICIPACIONES, S.L.</b>	5,005
<b>SR. ISAK ANDIC ERMAY</b> A través de MAYOR VENT, S.L UNIPERSONAL	4,935
	5,419

## UN GOVERN CORPORATIU EQUILIBRAT

Banc Sabadell publica anualment un [informe de govern corporatiu](#) que està disponible al lloc web del grup.

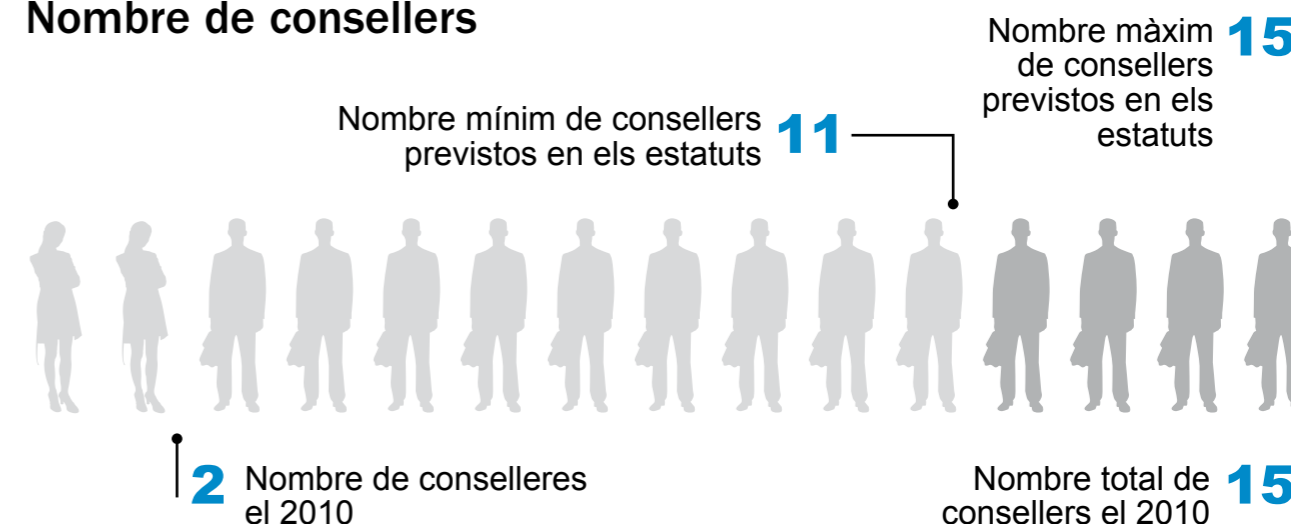
**De les 58 recomanacions del Codi unificat de bon govern, Banc Sabadell en compleix 50, 3 s'expliquen i les altres 5 no són aplicables**

### Composició del Consell d'Administració

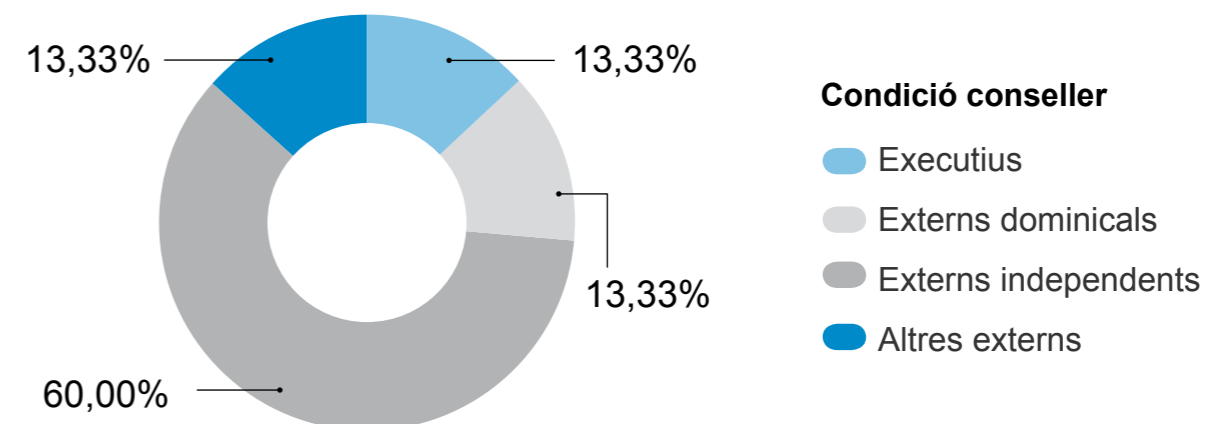


En el web corporatiu, [www.grupbancsabaddell.com](http://www.grupbancsabaddell.com) es troben la [política d'accionistes i inversors](#) i els diferents reglaments de funcionament del sistema de govern de Banc Sabadell i de la Junta General d'Accionistes.

### Nombre de consellers



### Distribució de consellers sobre total del Consell





El perfil professional i biogràfic dels consellers està publicat en el web corporatiu, [www.grupbancsabadell.com](http://www.grupbancsabadell.com).

Amb una antelació mínima d'una setmana, els consellers reben tota la documentació de suport necessària per a la reunió del Consell d'Administració.

### Nombre de reunions que han mantingut durant el 2010 el Consell d'Administració i les diferents comissions del Consell

Nombre de reunions del Consell	<b>16</b>
Nombre de reunions del Consell sense l'assistència del president	<b>0</b>
Nombre de reunions del Consell sense l'assistència de tots els consellers	<b>11</b>
Assistència per reunió	<b>91,12%</b>
Nombre de reunions de la Comissió Executiva o Delegada	<b>36</b>
Nombre de reunions del Comitè d'Auditoria i Control	<b>7</b>
Nombre de reunions de la Comissió d'Estratègia	<b>5</b>
Nombre de reunions de la Comissió de Control de Riscos	<b>25</b>
Nombre de reunions de la Comissió de Nomenament i Retribucions	<b>11</b>

Anualment, les comissions i el Consell d'Administració mateix realitzen una avaluació del seu funcionament, així com del president i del conseller delegat.

## TRANSPARÈNCIA I PARTICIPACIÓ

El vehicle principal per a la participació de l'accionista en la gestió social és la Junta General d'Accionistes.

El 2010 es van celebrar una Junta General Ordinària el 25 de març i una Junta General Extraordinària el 18 de setembre, que va aprovar la integració de Banco Guipuzcoano.

Prèviament a la celebració de la Junta General es troba disponible al [web corporatiu](#) tota la documentació legal relacionada amb les propostes que s'hi presenten. Una vegada celebrada la Junta, també estan disponibles els discursos pronunciats pel president i el conseller delegat, així com l'acta.

### Percentatge de capital representat a les juntes

Data de la Junta General	Presència física	Representació	Total
25.03.2010	4,96%	62,33%	67,29%
18.09.2010	1,070%	67,33%	68,40%





Banc Sabadell té implantat un procediment per delegar el vot per Internet amb expressió dels corresponents vots particulars. En l'última Junta General Ordinària va ser utilitzat per 160 accionistes, que representaven 4.819.215 accions.

**Amb la finalitat de garantir els drets dels accionistes minoritaris, el nombre màxim de vots que pot emetre un accionista és el 10% dels vots que s'han d'emetre a la Junta General**

Per assegurar l'accessibilitat total a la informació, el banc posa a la disposició dels accionistes i dels inversors dos departaments especialitzats: **el Servei de Relació amb els Accionistes i la Direcció de Relació amb Inversors.**

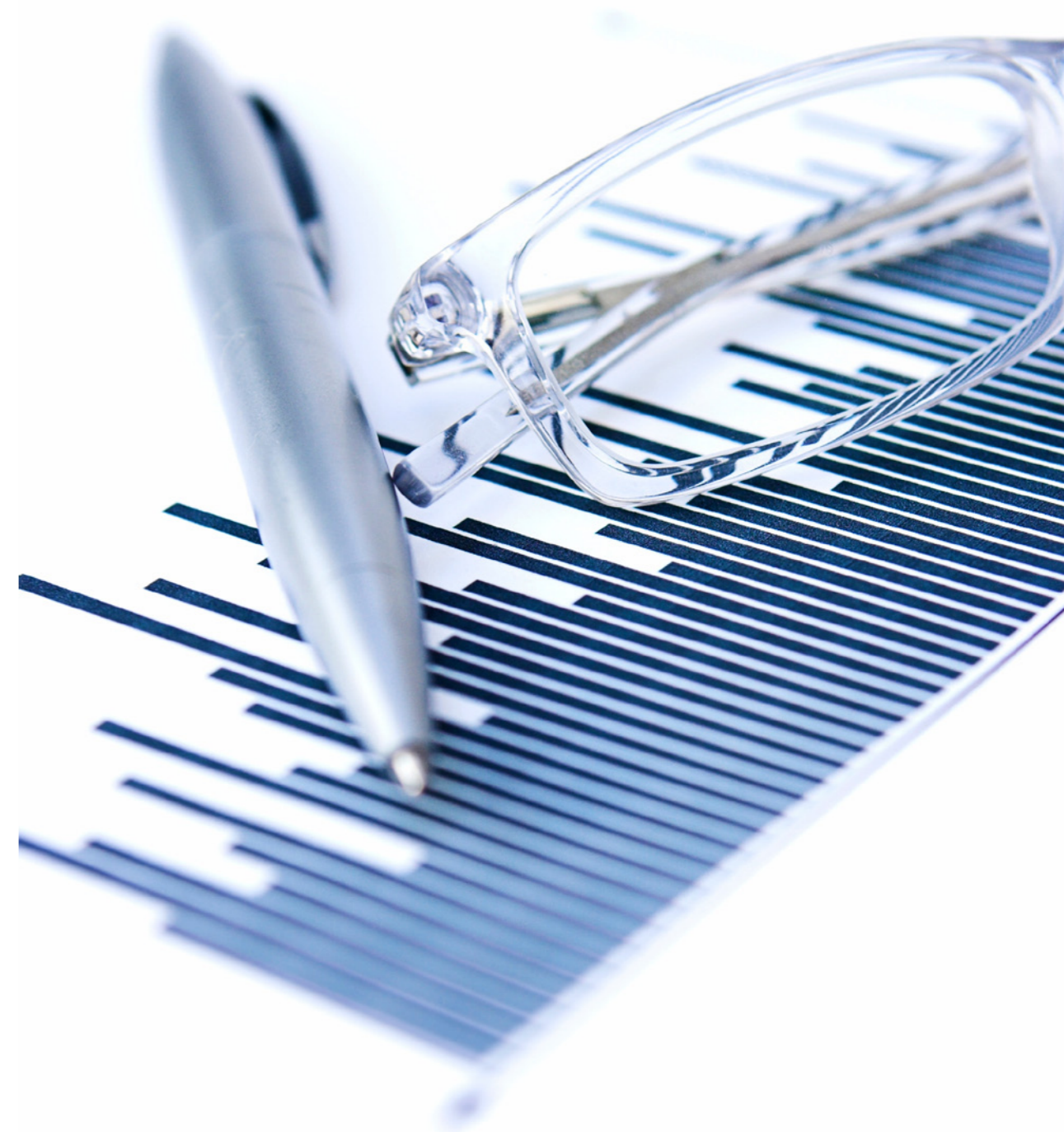
El banc publica al lloc [web corporatiu](#) informes anuals i trimestrals, el resum executiu i el butlletí *InfoAccionista*, i també s'hi presenten els resultats mitjançant el sistema de *webcasting*.

A més a més, periòdicament se celebra l'Investor Day amb l'objectiu d'aportar informació específica sobre l'entitat als inversors i els analistes.

### **Fòrum Electrònic d'Accionistes**

El 2010, Banc Sabadell ha creat el seu [Fòrum Electrònic d'Accionistes](#) i n'ha aprovat el reglament corresponent amb l'objectiu de facilitar la comunicació entre els accionistes.

Prèviament a la celebració de cada Junta General d'Accionistes, els usuaris registrats poden remetre comunicacions en el Fòrum (proposes complementàries de l'ordre del dia anunciat en la convocatòria de la Junta, iniciatives per assolir el percentatge suficient per a l'exercici d'un dret de minoria, etc.)





# Banc Sabadell i els seus clients

Excel·lència en el servei

Proximitat amb els clients

Productes i serveis responsables

**“Cada dia em posen a prova.  
I haig de donar solucions”**

Pep Guardiola, juliol de 2010

**“Abans d’ahir. Ahir. Avui.  
Demà. Demà passat”**

Banc Sabadell, setembre de 2010

**Nou Compte Expansió**

Entra i deixa't orientar pels nostres gestors personals.

El banc de les millors empreses. I el teu.

**B Sabadell**

# COM PRO MISOS 2010

## Excel·lència en el servei

- Renovació del Segell d'Or del Model EFQM.
- Millora en les ràtios de fidelització/retenció de clients.
- Mantenir la qualitat de servei en l'àmbit de les reclamacions de clients (ràtio de reclamacions per volum de negoci presentades al Banc d'Espanya).
- Revisió i adaptació dels procediments del SAC per a reduir el temps de resposta al client.

## Innovació multicanal

- Assolir el 99% de disponibilitat del servei BS Online.
- Assolir el 75% d'operativa per Internet.
- Potenciar l'ús del servei BS Mòbil tot afegint-hi noves operatives.

## Productes i serveis

- Millorar l'oferta de productes socialment responsables, especialment els destinats a grups específics.

# OBJEC TIUS 2011

## Innovació multicanal

- Assolir el 80% d'operativa per Internet.
- Assolir un 13% de clients actius a BS Mòbil respecte dels clients BS Online.
- Potenciar la recepció de correspondència electrònica per tal de reduir els enviaments físics a clients.
- Consolidació de l'Oficina Directa com a eina de suport a la gestió comercial.

# AVANÇOS 2010

## Excel·lència en el servei

- Banc Sabadell manté un any més el Segell d'Or a l'Excel·lència Europea que atorga la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (EFQM).
- La implantació del programa d'acollida de nous clients ha permès a Banc Sabadell tenir unes xifres de vinculació en clients nous del 77,77% del total de clients captats. Es personalitza l'oferta de cada client segons les necessitats detectades en l'enquesta inicial.
- Segons el Banc d'Espanya, i per vuitè any consecutiu, Banc Sabadell és l'entitat del sistema financer espanyol que menys reclamacions rep en relació amb el seu volum mitjà d'activitat.
- S'han aplicat una sèrie de mesures que han permès reduir els temps de resposta a les queixes i les reclamacions entre un 13% i un 40% en funció de la complexitat de l'afer.

## Innovació multicanal

- S'ha assolit una disponibilitat del 99,92% del servei BS Online i un nivell d'operativa per Internet del 76,3%.
- Per tal de facilitar l'ús de BS Mòbil entre els clients, s'ha adaptat aquesta aplicació a terminals iPad, iPhone, Android i BlackBerry.
- Increment substancial d'operatives per mòbil (dipòsits, valors, fons, targetes, etc.).
- Increment del 65% d'usuaris que reben avisos SMS, que ja són més de cinc-cents mil usuaris.

## Productes i serveis

- L'entitat ha llançat un producte nou, el Compte Expansió, que aporta als clients particulars la màxima exigència i eficàcia per als seus diners. El Compte Expansió és un compte nòmina o pensió que gestiona els diners dels clients particulars sense cap cost associat. A més a més, torna el 3% dels principals rebuts domèstics domiciliats.
- Per tal de donar suport a la tasca contra l'exclusió social que, en el context de la crisi, està realitzant Càritas Espanya, el comitè ètic de Banco Urquijo ha destinat a aquesta organització el 50% de la donació del fons Urquijo Inversió Ètica i Solidària.



## EL BANC DE LES MILLORS EMPRESSES. I EL TEU

L'esperit de superació i la necessitat de ser millors cada dia han fet que l'any 2010 Banc Sabadell no en tingui prou de ser el banc de les millors empreses, també vol ser el de tots.

Davant aquest repte, que és arribar al client particular, Banc Sabadell no persegueix únicament tenir clients nous, sinó que busca la seva complicitat i permanència tot oferint-li un servei de qualitat i la proximitat del seu gestor personal. L'entitat, que fa anys que ofereix els seus serveis a empreses, té clar que pot aportar als clients particulars la mateixa exigència i eficàcia a l'hora de gestionar els seus diners. [Pep Guardiola](#), entrenador del FC Barcelona, és l'encarregat de transmetre aquest missatge a la societat per la seva capacitat de lideratge i el seu caràcter positiu, respectuós i lluitador.



## EXCEL·LÈNCIA EN EL SERVEI

La [política de clients](#) i el [Codi de conducta](#) de Banc Sabadell estableixen un elevat compromís d'honestedat, responsabilitat professional, transparència i qualitat del servei prestat. Gràcies al treball en equip de tots, Banc Sabadell ofereix un servei premiat amb el [Segell d'Or a l'Excel·lència Europea](#) i certificat amb l'[ISO 9001](#) per al 100% dels processos i les activitats del grup financer a Espanya.

### Política de qualitat

**“Aconseguir, mantenir i millorar la qualitat de servei mitjançant un enfocament global cap a l'excel·lència.”**



### Protocol de relació amb el client

**“Guanyer un client significa anar més enllà de la venda, significa crear una relació i un compromís a llarg termini.”**



### Decàleg de bon servei

**“La premissa que ha de ser present en totes les actuacions que portem a terme: el principi de la responsabilitat.”**

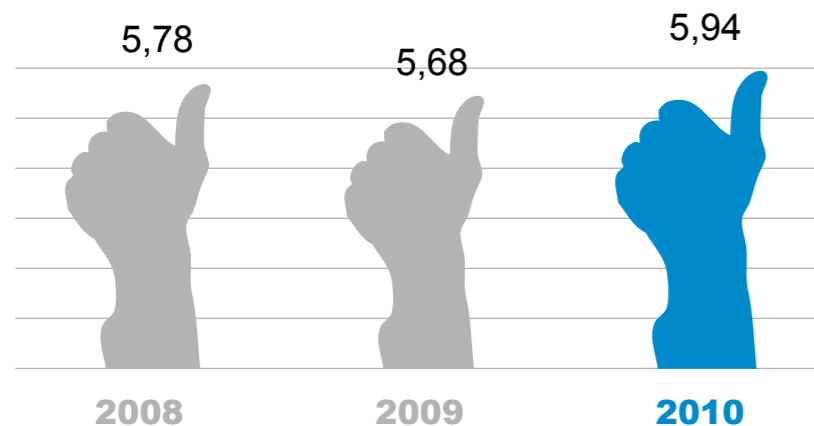
## Valorar la satisfacció i la qualitat

Banc Sabadell realitza periòdicament enquestes i estudis que permeten identificar factors clau i àrees de millora de la qualitat per a cadascuna de les oficines de la xarxa. Els resultats obtinguts permeten establir plans d'actuació ajustats a la realitat de cada oficina, amb objectius individualitzats de qualitat i plans d'actuació globals per a aquelles àrees de millora o oportunitats de tipus general.

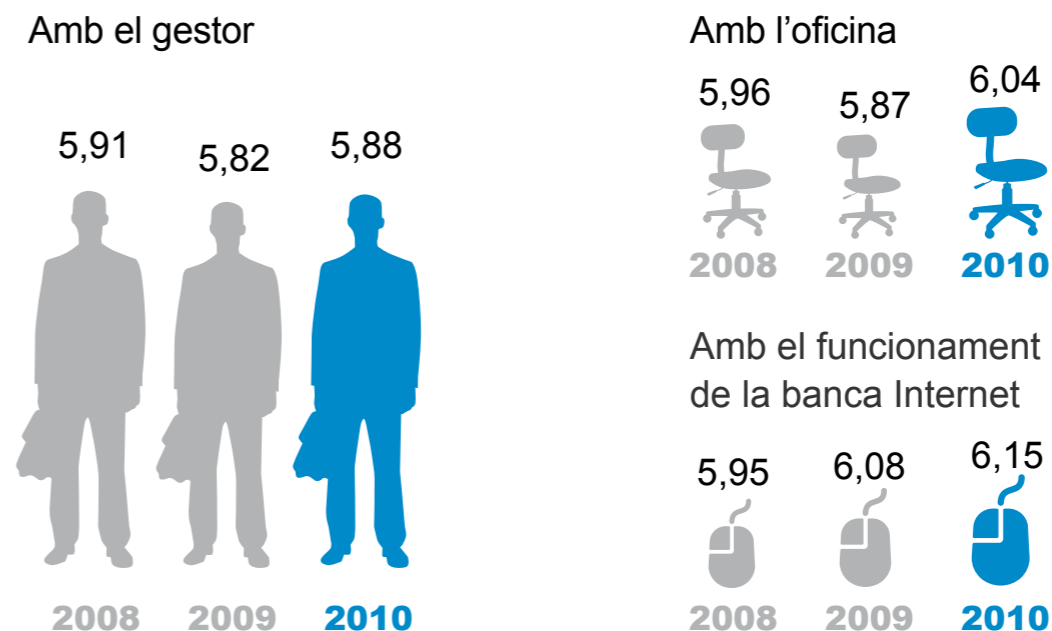
### Satisfacció del client

El 2010, Banc Sabadell ha llançat més de 27.000 enquestes telefòniques a clients que recullen les seves expectatives sobre els productes i la percepció de la qualitat del servei que l'entitat els ofereix.

### Satisfacció global dels clients amb Banc Sabadell (escala de l'1 al 7)



### Nivells de satisfacció del client (escala de l'1 al 7)



Des de l'any 2006 es realitzen estudis d'opinió a nous clients amb l'objectiu de conèixer la percepció dels clients en el seu primer contacte amb l'entitat. El 2010 s'ha implantat un **protocol d'acollida de nous clients**, en el qual es realitza un acompanyament personalitzat al client el primer mes. D'aquesta manera, l'entitat intenta garantir que el client disposi de tota la informació sobre els serveis bancaris a disposició seva i els productes que li convenen per tal de gestionar millor els seus diners.

**el 84,5% dels clients recomanarien l'entitat a un tercer**

**el 93,54% de clients manifesten que continuaran a l'entitat**

Banc Sabadell també compta amb un grup de panelistes que es compon d'una mostra semipermanent de 200 clients a qui s'enquesta periòdicament amb estudis de tipus quantitatiu o qualitatiu. Aquesta iniciativa té com a objectiu crear productes més ben adaptats a les necessitats dels clients, dissenyar la campanya més eficient per a un producte i poder millorar el servei prestat al client, sempre a partir de la recerca del benefici mutu.

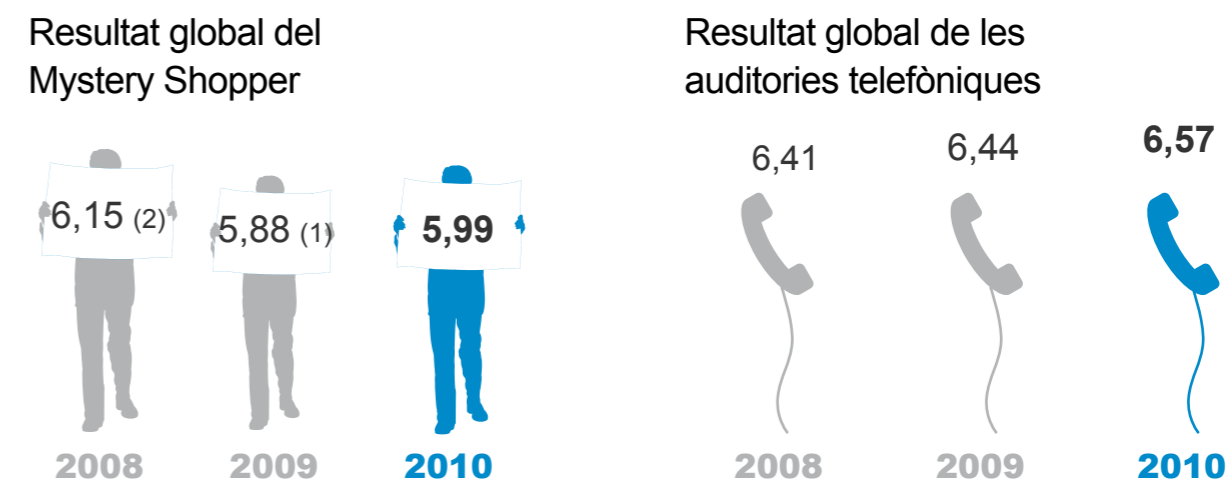
## Crear productes més ben adaptats a les necessitats dels clients

### Qualitat del servei

Per garantir l'excel·lència en el servei prestat i millorar de manera contínua la qualitat, Banc Sabadell realitza pseudocompres presencials i telefòniques. Les primeres, conegudes com a Mystery Shopper, consisteixen en la visita d'un auditor expert a cadascuna de les oficines del grup en què aquest simula ser un client i s'interessa per un producte. En aquestes visites, els Mystery Shoppers analitzen els nivells de qualitat del conjunt d'elements que componen l'atenció en les oficines. Si les pseudocompres són telefòniques, auditories telefòniques, l'entrevista es desenvolupa per a cadascuna de les marques del grup i es valora la qualitat en l'atenció i l'assessorament.

## Valoració de la qualitat a la xarxa d'oficines

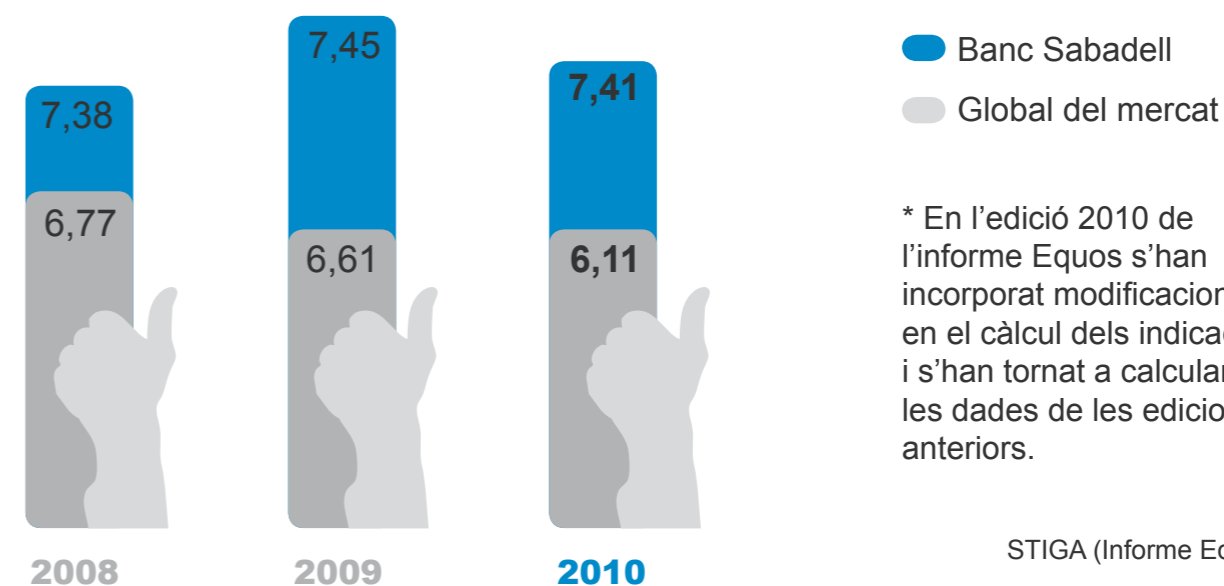
(escala de l'1 al 7)



(1) El valor del 2009 s'ha recalculat incloent-hi venda creuada.

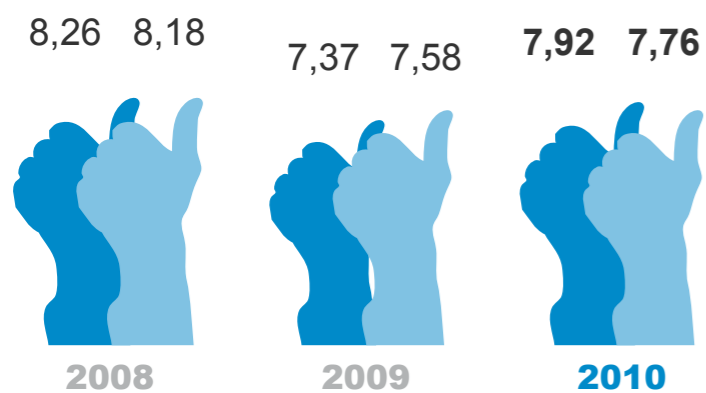
(2) El valor del 2008 no s'ha pogut recalculat incloent-hi venda creuada.

## Rànquing de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries (escala del 0 al 10)



### Nivell de satisfacció (escala del 0 al 10)

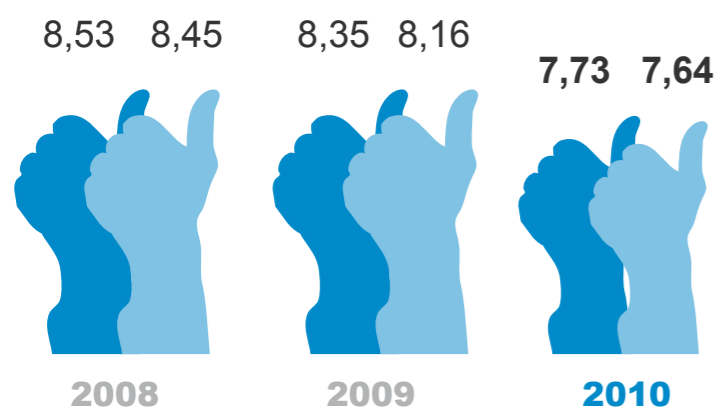
Client particular



● Banc Sabadell  
● Global del mercat

**4t** en qualitat d'atenció per Internet al client particular

Client empresa



● Banc Sabadell  
● Global del mercat

**3r** en qualitat d'atenció per Internet al client empresa

Font FRS INMARK i AQmetrix

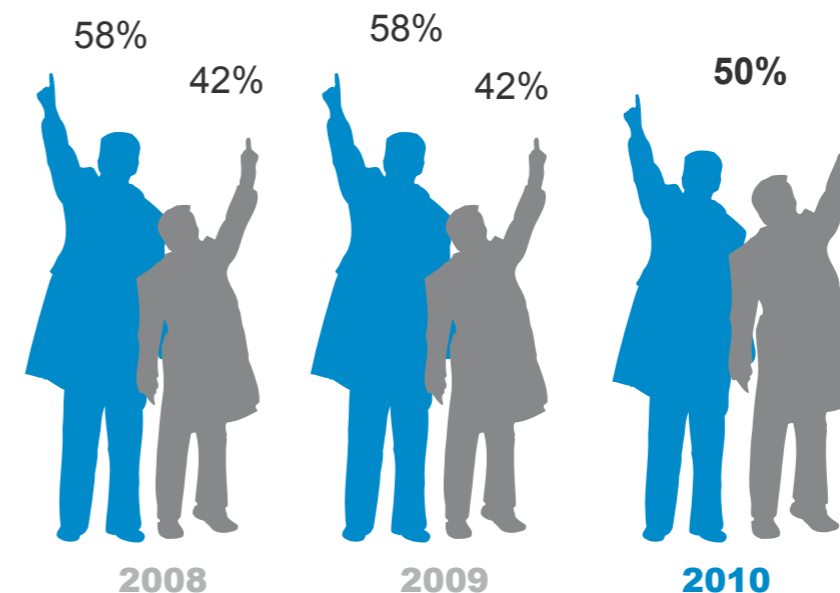
Els satisfactoris resultats d'aquestes enquestes i estudis són avalats per anàlisis fetes per tercers, com ara l'Informe Equos, l'estudi de comportament financer INMARK o AQmetrix. Banc Sabadell és líder en qualitat de servei objectiva en xarxes comercials segons l'informe Equos, i el nivell de satisfacció dels seus clients particulars és superior a la mitjana de mercat segons l'informe FRS INMARK.

### Gestionar les queixes i les reclamacions

Tots els clients o usuaris del grup poden dirigir-se al [Servei d'Atenció al Client \(SAC\)](#) si tenen alguna queixa o reclamació no resolta a través de la relació habitual amb l'oficina. El SAC és un servei independent de les línies comercials i operatives del grup i el seu funcionament està regulat pel reglament per a la defensa dels clients i els usuaris financers del grup Banc Sabadell. El client pot presentar les queixes dirigides al SAC o al defensor del client tant al domicili social de qualsevol de les entitats del grup com en qualsevol oficina. El banc posa a disposició dels clients un [formulari específic](#) amb la finalitat de facilitar el tràmit, encara que també es pot presentar la queixa o la reclamació en qualsevol suport que garanteixi la identitat del reclamant.

### Distribució de queixes i reclamacions

● Queixes  
● Reclamacions



### Queixes i reclamacions gestionades

3.184



2010

3.006



2009

2.116



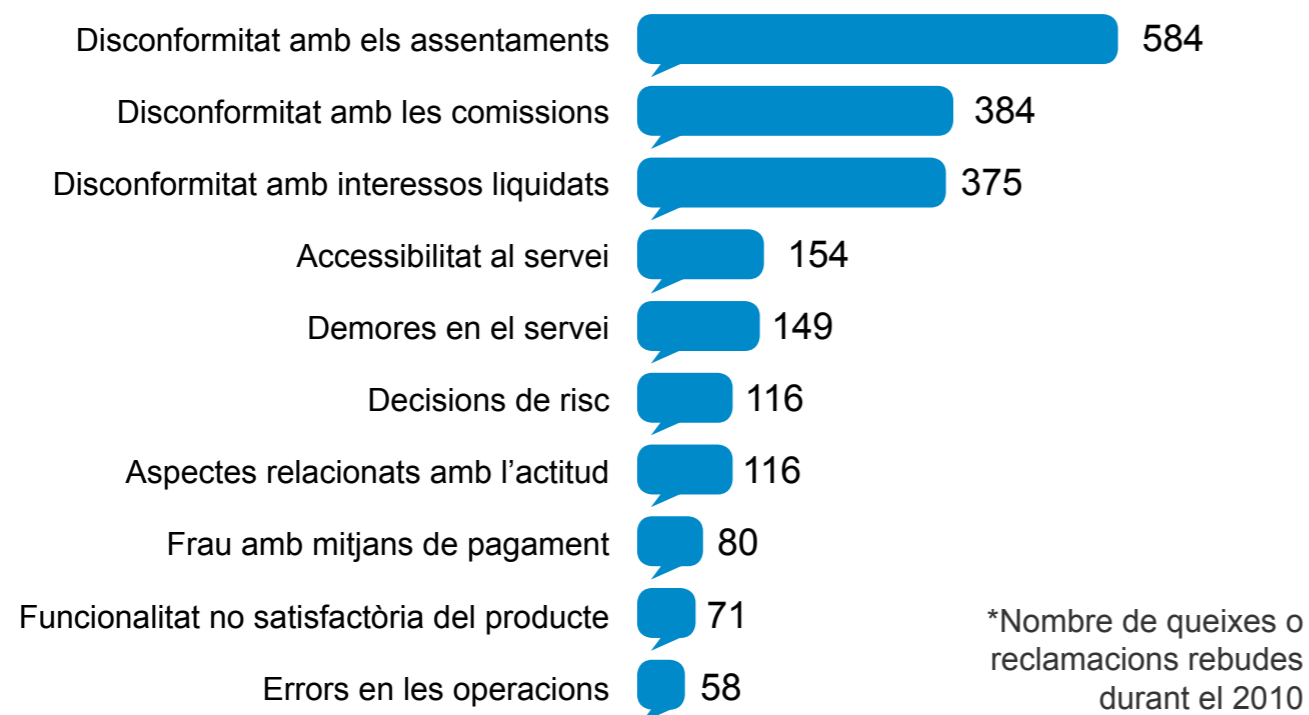
2008



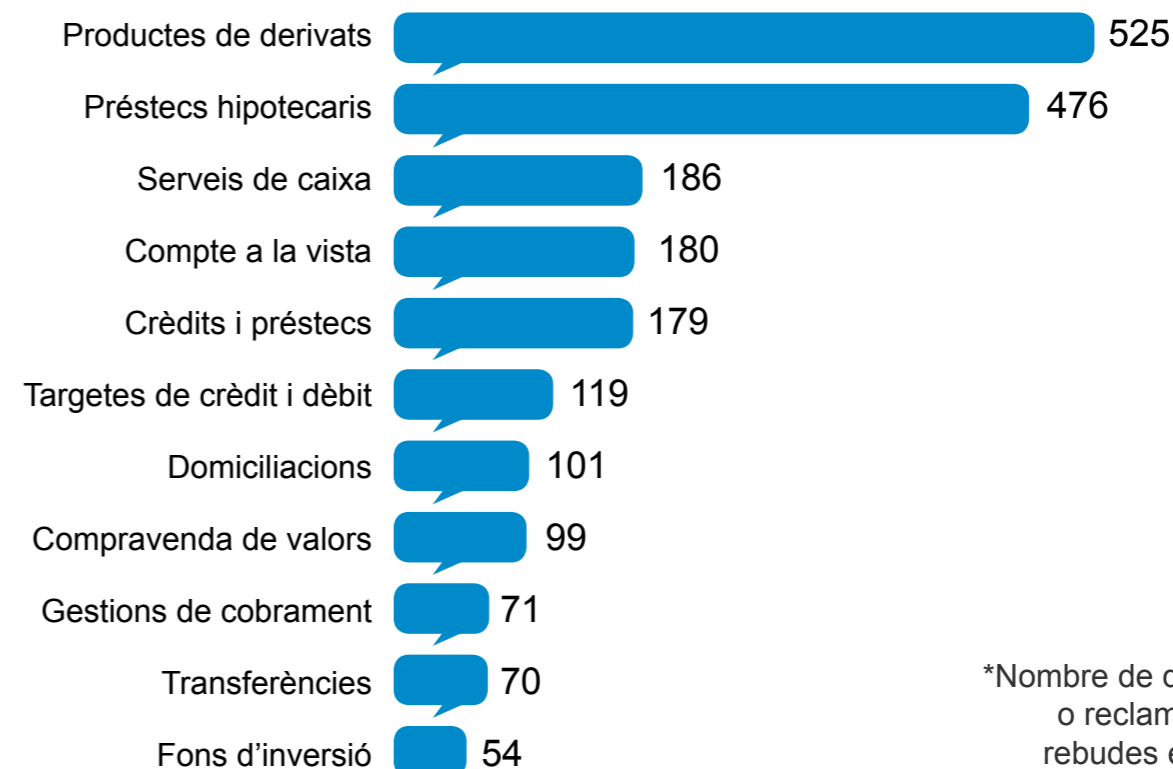
A més a més, el grup disposa de la figura del **defensor del client**, que té competències per resoldre les reclamacions que li plantegin els clients i usuaris del grup Banc Sabadell, tant en primera com en segona instància, així com per resoldre els assumptes que li trasllada el Servei d'Atenció al Client. Totes les resolucions dels dos serveis són de compliment obligat per a totes les unitats del banc.

**Segons dades del Banc d'Espanya, i per vuitè any consecutiu, Banc Sabadell és l'entitat del sistema financer espanyol que menys reclamacions rep en relació amb el seu volum mitjà d'activitat**

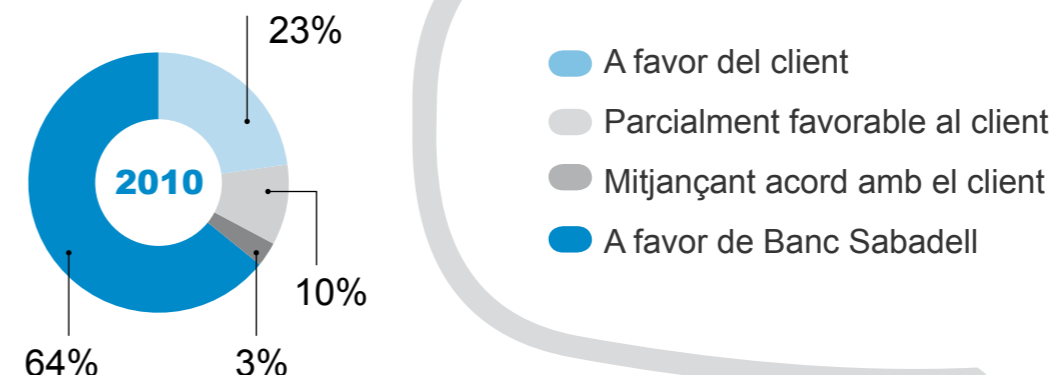
### Principals motius de queixa o reclamació



### Principals productes que han estat motiu de queixa o reclamació



### Resolucions del SAC i del defensor del client



Amb l'objectiu de millorar la relació amb els clients, el defensor del client presenta recomanacions i propostes per afavorir les bones pràctiques bancàries i les relacions de confiança que han d'existir entre l'entitat i els seus clients. A més a més, anualment es remet al Consell d'Administració una memòria del servei de defensa dels clients i els usuaris de Banc Sabadell (defensor del client i SAC) que inclou un apartat de bones pràctiques bancàries i un altre de recomanacions per als empleats i els responsables del banc a fi de millorar l'atenció a la clientela.

La rapidesa en la resposta és per a l'entitat un factor bàsic en l'atenció al client. Per això, davant els seixanta dies de termini màxim de resposta que preveu la normativa, el temps mitjà de resposta de Banc Sabadell als assumptes plantejats pels clients l'any 2010 és el següent:

### Temps mitjans de resposta (nombre de dies)

	2010	2009	2008
Assumptes de complexitat baixa	5,98	9,85	6,76
Assumptes de complexitat mitjana	10,54	16,63	7,95
Assumptes de complexitat alta	34,12	39,30	30,92

Motivat per l'entorn econòmic, el 2009 es va produir un increment notable en el nombre de reclamacions rebudes i en els temps mitjans de resposta. En l'exercici de 2010, malgrat va persistir aquesta tendència creixent en el nombre de reclamacions, l'entitat ha realitzat una reorganització interna dels recursos i una optimització en la gestió dels expedients que ha permès disminuir els temps mitjans de resposta.



## PROXIMITAT AMB ELS CLIENTS

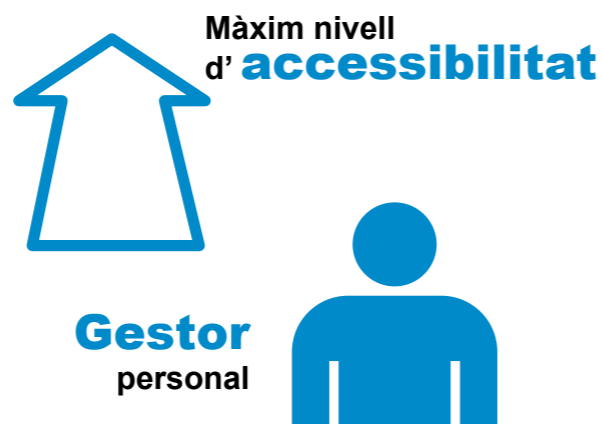
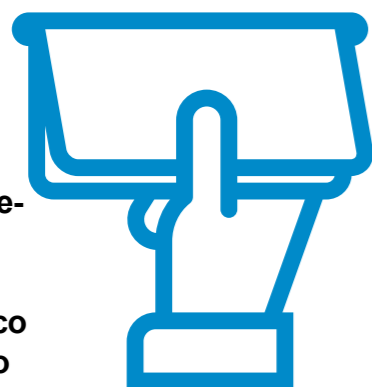
### Proximitat física

**Amb més de 1.450 oficines i un equip de gestors sempre a disposició del client, Banc Sabadell ha aconseguit implantar un model de negoci pròxim a les persones**

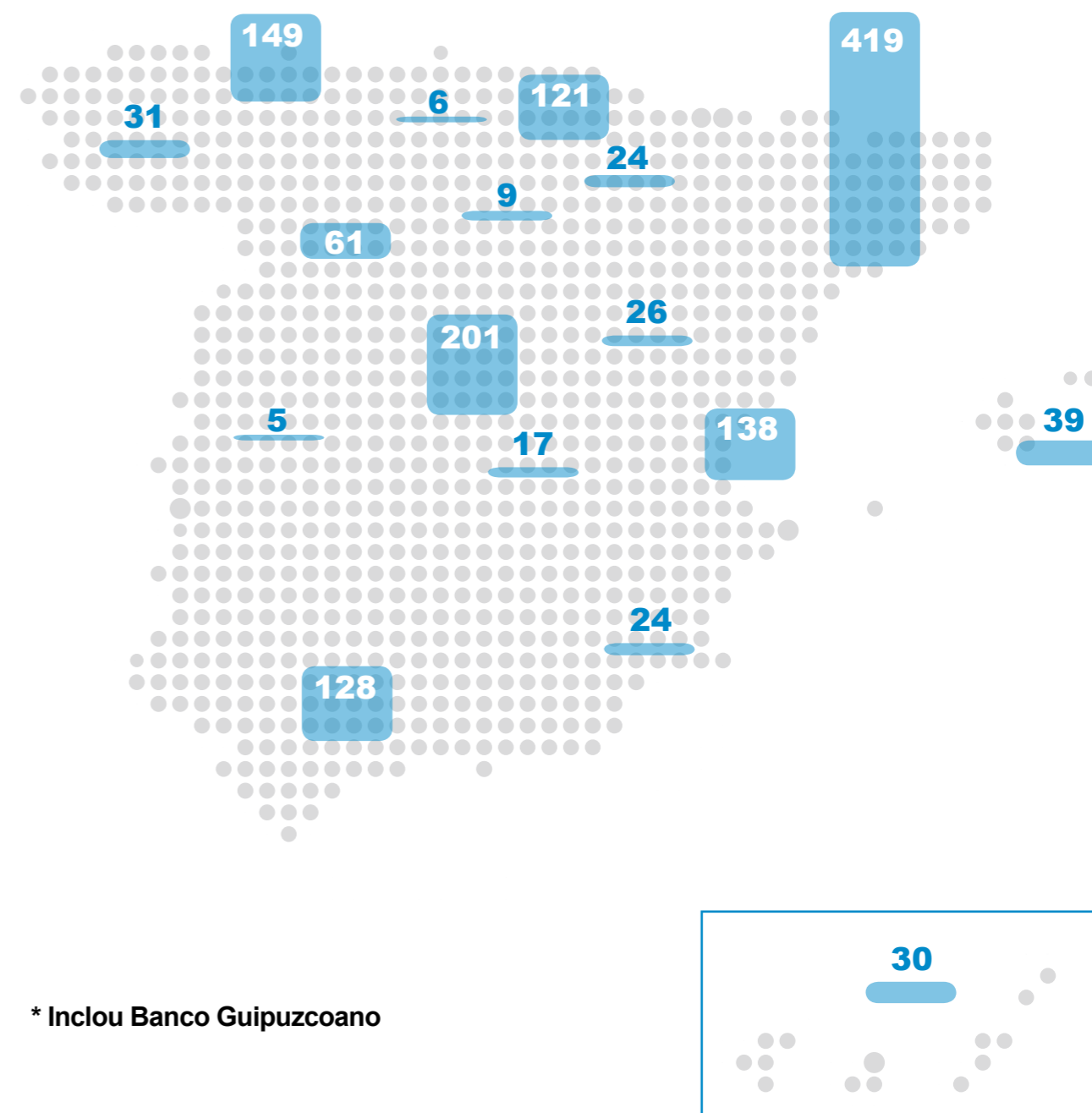
Banc Sabadell disposa també d'una xarxa de 1.703 caixers automàtics repartits pel territori. L'any 2009 es va iniciar un projecte de renovació física dels caixers que presenta avantatges ergonòmiques i d'usabilitat: pantalla tàctil de grans dimensions, connexió a auriculars i més rapidesa operativa. Aquest projecte ha ocupat gran part de l'any 2010 i ha afectat 720 caixers.

Banc Sabadell s'esforça per proporcionar el nivell d'accessibilitat màxim a tots els usuaris tant pel que fa als aspectes físics com als virtuals. Totes les instal·lacions noves del grup i els locals que s'estan reformant de manera integral es projecten tenint en compte les normes actuals d'accessibilitat i disposen d'accés adaptat a persones discapacitades.

**1.703**  
caixers  
automàtics re-  
partits pel  
territori  
\* Inclou Banco  
Guipuzcoano



Distribució d'oficines per comunitats autònomes el 2010



## Proximitat multicanal

Banc Sabadell entén que les noves tecnologies de la comunicació són una oportunitat per millorar l'accessibilitat als seus serveis, especialment quant a horaris, la consulta de l'oferta comercial i una execució fàcil i immediata de la majoria de les transaccions quotidianes. Els clients poden accedir als productes i els serveis de l'entitat en tot moment i lloc utilitzant Internet (BS Online), el portal mòbil (BS Mòbil) o el canal telefònic Oficina Directa.

Pel que fa a la seguretat, actualment els llocs web del grup estan reforçats amb certificats SSL amb EV (Extended Validation), els correus electrònics emesos per l'entitat disposen de firma electrònica certificada Verisign i els clients compten amb una sèrie d'elements de seguretat i protecció en la seva operativa de banca a distància:

- Codi d'accés personal i targeta privada de claus.
- Servei d'avís de seguretat al mòbil.
- Servei de [protecció targetes](#) i segona clau de firma per SMS.
- [Consells i recomanacions de seguretat](#).
- Servei 902 323 000 d'atenció 24 x 7 telefònica especialitzada.



**Accés personal i targeta privada**



**Avís al mòbil**



**Protecció de targetes**

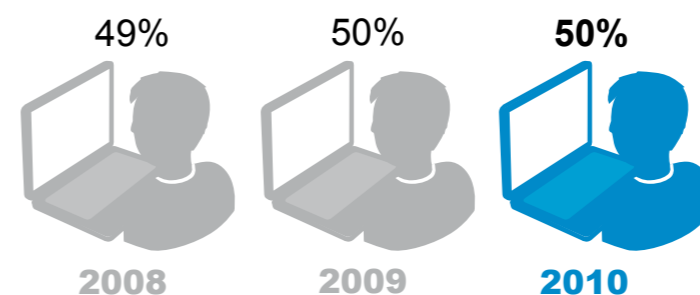


**Consells de seguretat**



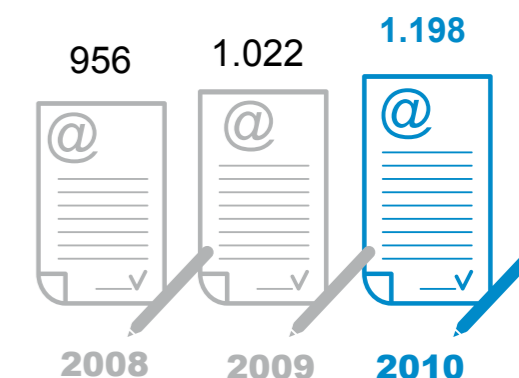
**Atenció personalitzada 24 x 7**

## Percentatge de clients que utilitzen activament la banca a distància



\*Entenent com a client actiu aquell que realitza un mínim d'una operació al trimestre

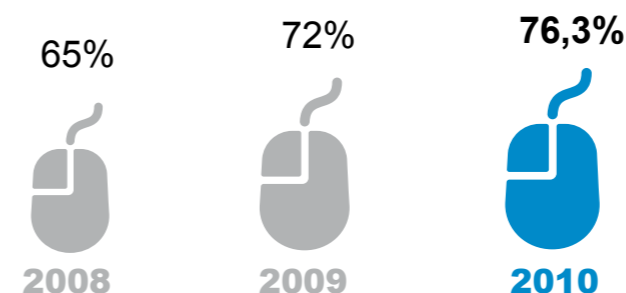
## Contractes de banca a distància (en milers)



El 2010, el nombre d'operacions realitzades per clients a través d'Internet, [BS Online](#), ha crescut, de manera que de cada deu transaccions de clients, set s'han realitzat per aquest canal. El 2010 s'han desenvolupant noves funcionalitats i serveis en els portals d'Internet del grup per a clients particulars i empreses (ordres de traspàs d'efectiu, firma múltiple d'operacions per a empreses, millores en la gestió de domiciliacions, contractació del servei d'avís per a empreses, etc.).

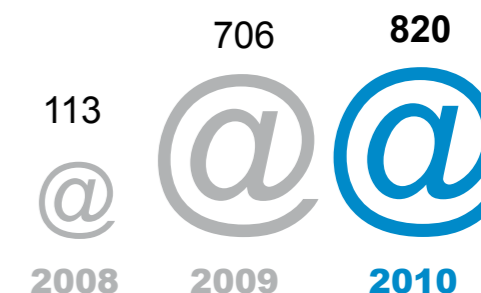
## Internetització de clients

### Percentatge d'internetització dels clients



\*Transaccions de clients realitzades per Internet sobre el total de transaccions habilitades

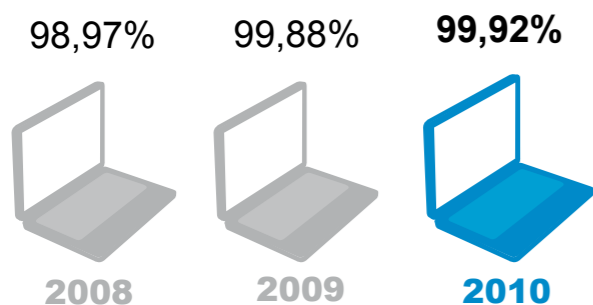
### Comptes de clients que disposen de correspondència virtual (en milers)





### Disponibilitat de BS Online

Disponibilitat de servei de BS Online



Operacions o processos disponibles en el web



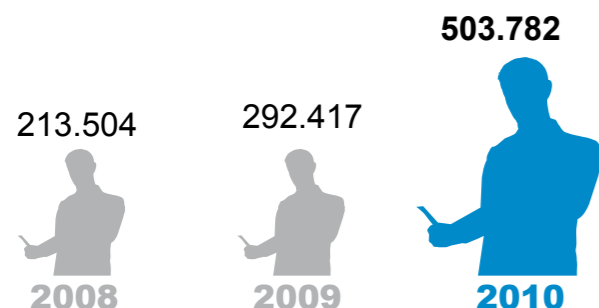
\*Percentatge del temps en què el servei de BS Online està operatiu

Amb l'aplicació **BS Mòbil**, els clients de Banc Sabadell poden realitzar l'operativa bancària més usual des del seu terminal mòbil. Els clients poden consultar saldos i moviments de comptes, ordenar transferències i traspassos, comprar i vendre valors i realitzar operativa de targetes. A més a més, BS Mòbil ofereix als clients altres possibilitats, com ara recarregar el mòbil, gestionar el servei d'alertes per SMS, localitzar oficines i caixers automàtics o contactar directament amb el seu gestor amb un sol clic.

Per a facilitar l'ús de BS Mòbil entre els clients, el 2010 s'ha adaptat aquesta aplicació a terminals iPad, iPhone, Andoid i BlackBerry.

### Missatgeria SMS al telèfon mòbil

Nombre de clients que tenen activat el servei d'avisos SMS (BS Mòbil)



Nombre de missatges SMS emesos a clients a través de BS Mòbil (en milers)



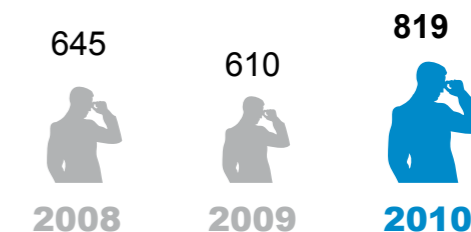
El canal telefònic **Oficina Directa** permet obtenir informació de productes i serveis, realitzar operativa bancària i contractar productes financers. El servei 902 323 000 també ofereix suport per a resoldre dubtes o informar aquells clients que canalitzen la seva operativa a través dels portals web del grup.

### Atenció telefònica

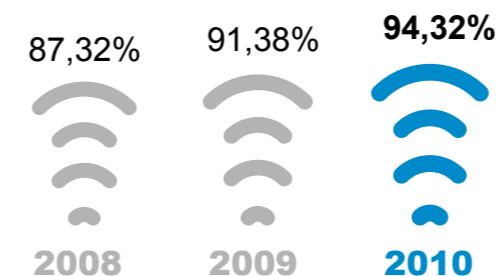
Nombre de trucades ateses per via telefònica (en milers)



Nombre d'operacions i consultes efectuades per via telefònica (en milers)



### Nivell d'accessibilitat de banca telefònica



\*Percentatge de trucades rebudes que han pogut ser ateses pel Contact Center

## Xarxes socials

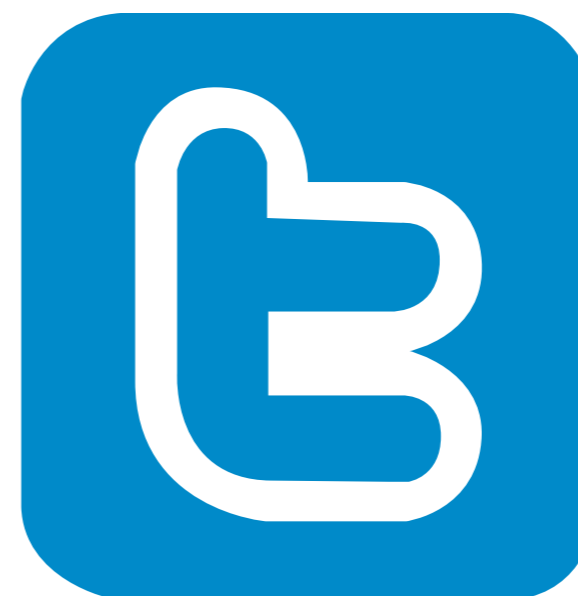
L'activitat que Banc Sabadell desenvolupa en les [xarxes socials](#) d'Internet ha situat l'entitat com una de les empreses pioneres en la utilització d'aquest tipus de canals. Banc Sabadell té en funcionament un [servei d'atenció al client a Twitter](#) actiu les 24 hores tots els dies de la setmana i espais propis en xarxes com ara [Facebook](#), [Flickr](#) o [YouTube](#).

Els clients del grup també disposen d'una nova plataforma llançada el 2010, [feedback.bancsabadell.com](http://feedback.bancsabadell.com), que els permet formular comentaris, suggeriments i idees i alternatives respecte dels productes i els serveis de l'entitat. Des de la seva posada en marxa ja s'han rebut més de 50 idees i prop de 825 votacions. Alguns dels suggeriments formulats ja s'han posat en marxa, com per exemple el desenvolupament d'una aplicació de BS Mòbil específica per a iPhone o la prolongació del termini de caducitat dels moviments consultables a través del canal de banca a distància per Internet (BS Online) fins als 24 mesos.

**Segons l'agència NCA y Asociados, Banc Sabadell és el banc nacional espanyol líder en xarxes socials**



La utilització de les xarxes socials per part de l'entitat es centra a donar un servei d'excel·lència i a trencar barreres en la relació de proximitat amb el client. Actualment els clients poden formular preguntes, generar diàleg o proposar suggeriments mitjançant la publicació d'una idea al portal de suggeriments, l'enviament d'un *twit* o un correu electrònic o la realització d'una trucada a l'Oficina Directa.



<http://twitter.com/BancoSabadell>



<http://youtube.com/BancSabadell>



<http://flickr.com/BancoSabadell>



<http://blog.bancsabadell.com>



<http://socialmedia.bancsabadell.com>



<http://feedback.bancsabadell.com>

## PRODUCTES I SERVEIS RESPONSABLES

Banc Sabadell centra els esforços a innovar i desenvolupar solucions financeres responsables per a satisfer les necessitats de particulars i professionals i contribuir al desenvolupament sostenible.

Per garantir la conformitat de tota la informació, la contractació i les característiques operatives a la normativa legal vigent, la Direcció de Compliment Normatiu supervisa el disseny i la posada en marxa de tots els productes que el banc comercialitza, així com les campanyes comercials. Addicionalment, el grup està adherit a [AUTOCONTROL](#) (associació per a l'autoregulació de la comunicació comercial), i així assumeix el compromís d'oferir a la societat una publicitat responsable.

### Adaptar els serveis financers

Banc Sabadell procura comercialitzar productes financers adaptats a les necessitats dels diferents perfils de client.

El 2010, l'entitat ha llançat un producte nou, [el Compte Expansió](#), amb el qual pretén aportar als clients particulars la mateixa exigència i eficàcia a l'hora de gestionar els seus diners que fa anys que brinda a les empreses, les pimes i els autònoms.



### Per a tu

El Compte Expansió és un compte nòmina o pensió que gestiona els diners dels clients particulars sense cap cost associat: zero comissions, devolució del 3% dels rebuts, tots els serveis multicanal i, la cosa més important, un gestor personal que orienta les necessitats del client d'una manera personalitzada.

## Per als petits

El compte d'estalvi [BS Junior](#) no comporta cap cost i és, sens dubte, una eina per a pares i tutors a l'hora d'ensenyar els més petits a administrar els seus diners. [www.paraquesirveeldinero.com](http://www.paraquesirveeldinero.com)

## Per als joves

El compte corrent ClickOK ofereix una bona rendibilitat sense comissions associades i porta vinculada una oferta de productes financers i no financers dissenyada especialment per als joves. [www.bsclickok.com](http://www.bsclickok.com)

## Per als més grans

BS Senior és un programa ple d'avantatges que ofereix serveis financers propis i altres serveis especials pensats per als més grans de 55 anys. [www.infosenior.es](http://www.infosenior.es)

## Per als estrangers residents

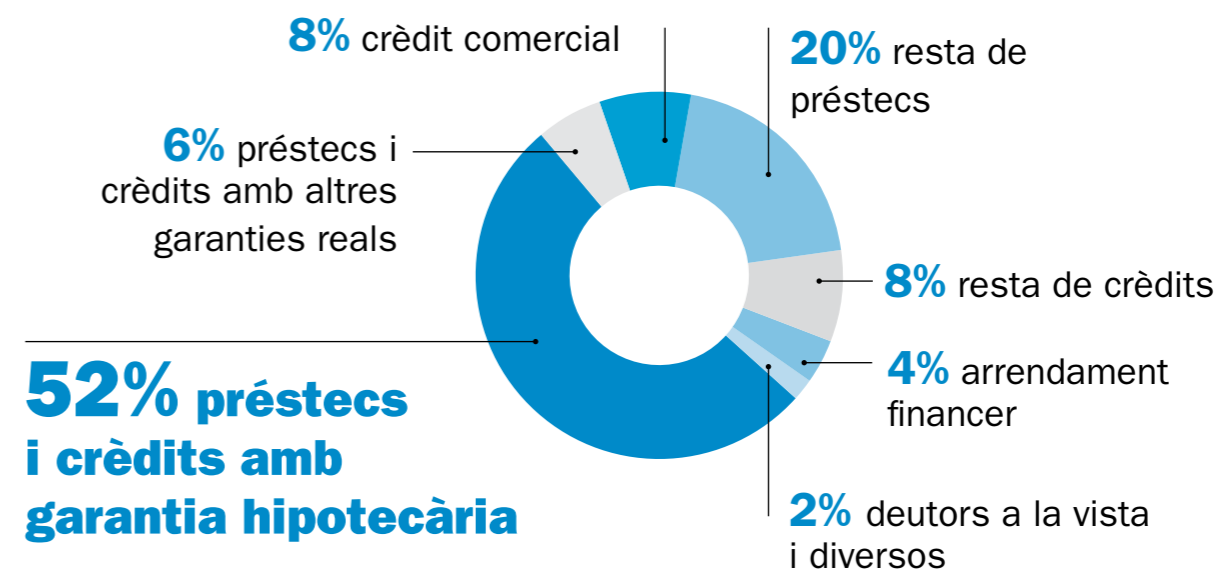
SabadellSolbank és la marca dels estrangers residents a Espanya que es distingeix per la seva adaptació lingüística i el seu alt grau d'atenció especialitzada. [www.solbank.com](http://www.solbank.com)

## Per a autònoms, comerços i microempreses

BS Negocis és un *pack* de productes i serveis dissenyat especialment per facilitar a autònoms, comerços minoristes, franquícies, despatxos professionals i microempreses solucions individualitzades i específiques per al seu dia a dia.

El 2010, el grup Banc Sabadell ha incrementat en un 12,4% la inversió creditícia bruta de clients. Aquesta dada evidencia que, fins i tot en entorns econòmics negatius, Banc Sabadell ha sabut garantir l'accés al crèdit per part de particulars i empreses.

## Crèdit a la clientela



**73.057,9 milions d'euros en inversió creditícia bruta de clients el 2010**

*\*Sense incloure l'adquisició temporal d'actius*

*\*Dades consolidades a tancament d'any incloent Banco Guipuzcoano*

Banc Sabadell ha incrementat aquest any els acords d'adhesió a convenis [estatals](#) i autonòmics amb l'objectiu de donar solució a les necessitats concretes de finançament de particulars i empreses. De manera complementària, Banc Sabadell acudeix freqüentment a taules rodones i sessions organitzades per associacions empresarials i gremials amb la finalitat de donar a conèixer el millor finançament per a cada sector dins l'àmbit de convenis.



## Línies ICO

Banc Sabadell ha subscrit durant el 2010, entre altres, les línies de crèdit ICO següents:

### Particulars

- Pla Avança 2007-2010: impulsa la incorporació de les tecnologies de la informació i de les comunicacions.
- ICO Pla Viu 2008-2010: línia que persegueix la renovació de vehicles turisme.
- ICO Moratòria Hipoteca 2009-2010: destinada a titulars d'un préstec hipotecari sobre el seu habitatge habitual.

### Autònoms, pimes i empreses:

- ICO Economia Sostenible: finançament de projectes orientats a sectors amb potencial de creixement a llarg termini, generadors d'ocupació i sostenibles des del punt de vista econòmic, social i mediambiental.
- ICO Inversió 2010: finançament en condicions preferents i subvencionades dels projectes d'inversió que realitzin dins el territori nacional els autònoms, les pimes i la resta d'empreses.
- ICO Liquiditat 2010: finançament per dotar de capital circulant als autònoms, les pimes i la resta d'empreses dins el territori nacional.
- ICO Internacional 2010: finançament en condicions preferents i subvencionades dels projectes d'inversió fora del territori nacional.
- ICO Millora Competitivitat: ofereix suport financer a les empreses de diversos sectors per introduir la innovació en els seus processos de fabricació i noves inversions.

**El 2010, Banc Sabadell s'ha situat en el tercer lloc del rànquing d'entitats de línies de l'Institut de Crèdit Oficial (ICO), amb una quota del 8%**



## Línia BS-BEI Pimes 2009-2010

Banc Sabadell ha subscrit la línia llançada per a les pimes pel Banc Europeu d'Inversions, amb l'objectiu de fomentar els projectes en inversions productives.

## Línies CDTI

El Centre per al Desenvolupament Tecnològic Industrial (CDTI) canalitza les sol·licituds de finançament i suport als projectes d'R+D+i d'empreses espanyoles en els àmbits estatal i internacional amb l'objectiu de contribuir a la millora del nivell tecnològic de les empreses espanyoles. Banc Sabadell és una de les quatre entitats financeres col·laboradores de CDTI, amb el qual ha subscrit les línies Prefinançament CDTI+r+d+i i CDTI Innovació Tecnològica.

**El 2010, els nombrosos convenis subscrits amb organismes oficials han representat 1.718 milions d'euros en operacions finançades a clients**

## Generar benefici social i ambiental

**El desenvolupament de la inversió socialment responsable pretén promoure un comportament més responsable per part de les empreses i és un mecanisme de millora de la societat, del respecte als drets humans i del medi ambient**

Banc Sabadell ofereix als seus clients dos productes d'inversió i un fons de pensions amb caràcter ètic i solidari, una assegurança d'estalvi solidària i la possibilitat d'invertir els seus punts Travel Club en programes solidaris. Addicionalment, el 2010 un dels fons de pensió que comercialitza l'entitat, BanSabadell 25FP, s'ha adherit com a categoria de propietari d'actius als Principis per a la Inversió Responsables (PRI). Aquests principis promoguts per les Nacions Unides inclouen criteris ambientals, socials i de bon govern en les polítiques i pràctiques de d'inversió.

Els dos productes d'inversió socialment responsable (ISR) són el fons **Urquijo Inversió Ètica i Solidària, FI i la societat Urquijo Cooperació SICAV**. Aquests dos productes exclouen de l'univers d'inversió les empreses l'activitat de les quals sigui contrària a la protecció dels drets humans, la justícia social i la conservació del medi ambient i, alhora, com a criteri positiu en la selecció de la inversió, incorporen aquelles empreses representades en l'índex FTSE4GOOD. Tots dos tenen un caràcter solidari i cedeixen un percentatge de les comissions de gestió ingressades a [projectes solidaris](#).

## Urquijo Inversió Ètica i Solidària, FI

- Característiques de la inversió | **ètica i solidària**
- Gestora | **Banc Sabadell Inversió**
- Comercialitzadora | **Banco Urquijo, Banc Sabadell**
- Patrimoni | **4.859.104,15 euros**
- Nombre de partícips/accionistes | **183**
- Vocació | **global**
- Criteris de selecció | **negatius i positius**
- Supervisió dels criteris de selecció de valors | **Comitè Ètic**
- Comissió cedida a ONG en % sobre el patrimoni | **0,35%**
- Import de la comissió cedida el 2010 corresponent a l'exercici de 2009 | **13.110,36 euros** | ONG beneficiàries | **Càrites Espanyola i Fundación Entreculturas**

*\*dades el 31/12/2010*

## Urquijo Cooperació SICAV

- Característiques de la inversió | **ètica i solidària**
- Gestora | **Urquijo Gestión**
- Comercialitzadora | **Banco Urquijo**
- Patrimoni | **10.020.730,33 euros**
- Nombre de partícips/accionistes | **174**
- Vocació | **global**
- Criteris de selecció | **negatius i positius**
- Supervisió dels criteris de selecció de valors | **Comissió d'Ètica**
- Comissió cedida en % sobre el patrimoni | **0,60%**
- Comissió cedida el 2010 corresponent a l'exercici de 2009 | **56.003,54 euros** | ONG beneficiàries | **Fundació Xaley, Congregació Sagrats Cors, Franciscanes de la Puríssima Concepció, Fundació Privada Amics d'Emilie de Villeneuve, Associació Nous Camins i Fundació Solidària Tai**

*\*dades el 31/12/2010*

## Pla de Pensions Ètic i Solidari

Pla de Pensions Ètic i Solidari és un producte que Banc Sabadell va llançar conjuntament amb Intermón Oxfam i ESADE el 2003. Una comissió ètica de seguiment, formada per especialistes d'ESADE i d'Intermón Oxfam, es reuneix per supervisar i validar els criteris ètics del pla i delimitar els valors aptes per a la inversió en la cartera del fons, segons el procés i els criteris que es detallen a continuació.

BanSabadell Pensions cedeix el 0,50% de la comissió de gestió a aquesta ONG sobre el patrimoni a projectes de desenvolupament i ajuda humanitària d'Intermón Oxfam.

- Característiques de la inversió | **ètica i solidària**
- Gestora | **BanSabadell Pensions**
- Comercialitzadora | **Banc Sabadell**
- Patrimoni | **4.643.519 euros**
- Nombre de partícips | **464**
- Criteris de selecció | **negatius i positius**
- Supervisió dels criteris de selecció de valors | **Comissió Ètica de seguiment**
- Comissió cedida en % sobre el patrimoni | **0,50%**
- Comissió cedida el 2010 | **13.609,09 euros**
- ONG beneficiària | **Intermón Oxfam**

*\*dades a 31/12/2010*



## BS Estalvi Futur

BS Estalvi Futur és una assegurança d'estalvi amb caràcter solidari que l'entitat comercialitza des de 2008. Aquesta assegurança d'estalvi acumula el capital per als més petits fins a una data acordada perquè puguin gaudir en el futur d'uns estudis, una estada a l'estranger, la compra del primer cotxe, l'entrada d'un pis, etc. BanSabadell Vida cedeix el 0,7% dels beneficis de BS Estalvi Futur a Mans Unides, que el destina a projectes de protecció i ajuda a la infància.

- Característiques de la inversió | **ètica i solidària**
- Característiques de l'assegurança | **solidària**
- Gestora | **BanSabadell Vida**
- Comercialitzadora | **Banc Sabadell**
- Nombre d'assegurances | **2.062**
- Patrimoni | **3.828 milers d'euros**
- Comissió cedida en % sobre el patrimoni | **0,70%**
- ONG beneficiària | **Mans Unides**

*\*dades el 31/12/2010*

## Punts Travel Club

Banc Sabadell ha formalitzat un acord amb Travel Club que permet que els clients que realitzin compres amb les seves targetes de crèdit sumin punts Travel Club que poden invertir, a la seva elecció, en programes solidaris dirigits a millorar les condicions educatives de milers de nens de les comunitats més necessitades d'Amèrica del Sud i Àfrica. En concret, el 2010 s'ha donat suport a dos projectes d'Ajuda en Acció. Un projecte de construcció de centres d'educació, atenció psicosocial i formació professional en camps de damnificats a Haití i un altre de construcció de menjadors i aules per a millorar la salut i l'educació de sis-cents nens a l'Equador. [travelclubsolidario.blogspot.com](http://travelclubsolidario.blogspot.com)



# Banc Sabadell i els seus empleats

Perfil de la plantilla

Desenvolupament de la carrera professional

Llibertat d'associació i negociació col·lectiva

Igualtat, conciliació i integració

Protecció i benestar

Diàleg i participació dels empleats

**B** **S**

**L'ambició i la sort són molt necessàries per créixer.**

**L'altre 99% consisteix a envoltar-te dels millors.**

Així és el **Compte Expansió Negocis**, pensat perquè autònoms, comerços i petites empreses es facin grans.

Deixa't orientar pels nostres gestors personals

El banc de les millors empreses. I el teu.

**B** Sabadell



# COM PRO MISOS 2010

## Gestió de la informació

- Posada en marxa de la segona fase de l'autoservei de l'empleat en el Portal de Recursos Humans.

## Gestió de directius

- Posada en marxa del programa de gestió directiva, orientat al desenvolupament del *top management* de la companyia.

## Foment del voluntariat

- Ampliació del programa de voluntariat corporatiu. Creació d'un portal específic per a aquestes accions.

# OBJEC TIUS 2011

## Igualtat

- Desplegament del Pla d'Igualtat, d'acord amb els terminis establerts en l'acord amb els representants dels treballadors.

## Foment del voluntariat

- Materialització del portal per al foment de l'acció social entre els empleats i les empleades de Banc Sabadell.

## Lideratge

- Extensió del programa de desenvolupament directiu als 300 principals directius de l'entitat.

# AVANÇOS 2010

## Gestió de la informació

- Amb la implantació dels mòduls de nòmina, formació i relacions laborals es completa la integració de tots els processos de recursos humans en un únic entorn. Aquesta integració facilita l'autogestió dels nostres professionals respecte de les seves carreres professionals i el seu dia a dia en l'organització.

## Gestió de directius

- S'ha identificat i diferenciat el col·lectiu format pels directius clau de l'entitat. Aquest col·lectiu, d'acord amb les polítiques marcades pel Comitè de Valoració Directiva, es gestionarà i desenvoluparà de manera diferenciada per aprofundir en el desenvolupament del perfil del líder BS.

## Foment del voluntariat

- Aquest any s'ha estès l'abast del programa tot augmentant el nombre de programes i participants. S'han prioritzat les accions que beneficiïn col·lectius d'especial sensibilitat per als nostres empleats i empleades.

## PERFIL DE LA PLANTILLA

Les noves necessitats de l'entorn financer exigeixen noves estratègies en el marc de les polítiques de persones tot aprofitant al màxim el talent intern com a impuls de creixement i de creació de valor per als nostres empleats i empleades. Alhora, el grup continua enfortint el seu equip humà amb la incorporació de professionals de referència en les seves àrees d'activitat que aporten nous coneixements i oportunitats de creixement a tota la plantilla.

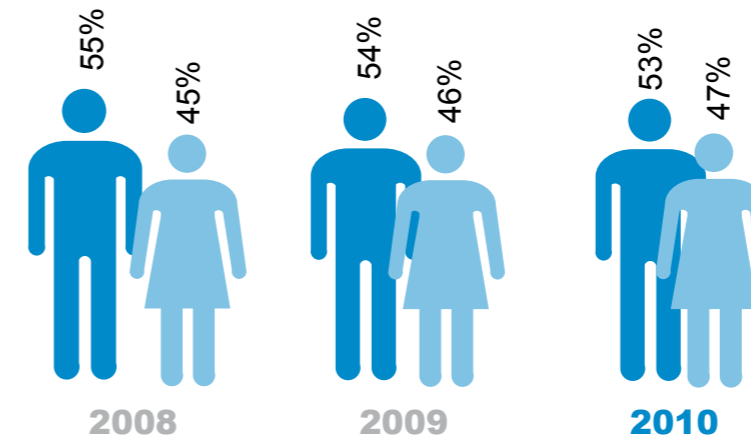
Banc Sabadell reconeix el valor d'una plantilla que cada dia es mostra més preparada i amb més professionalitat. En aquest sentit, l'entitat ha liderat el 2010 diverses iniciatives en la gestió del talent, la capacitat i el compromís mutu.

### Nombre d'empleats

	2010	2009	2008
Plantilla mitjana equivalent *	9.743	9.625	10.122
Plantilla a data de tancament	9.624	9.466	9.929
Plantilla nacional a data de tancament	9.000	9.171	9.631

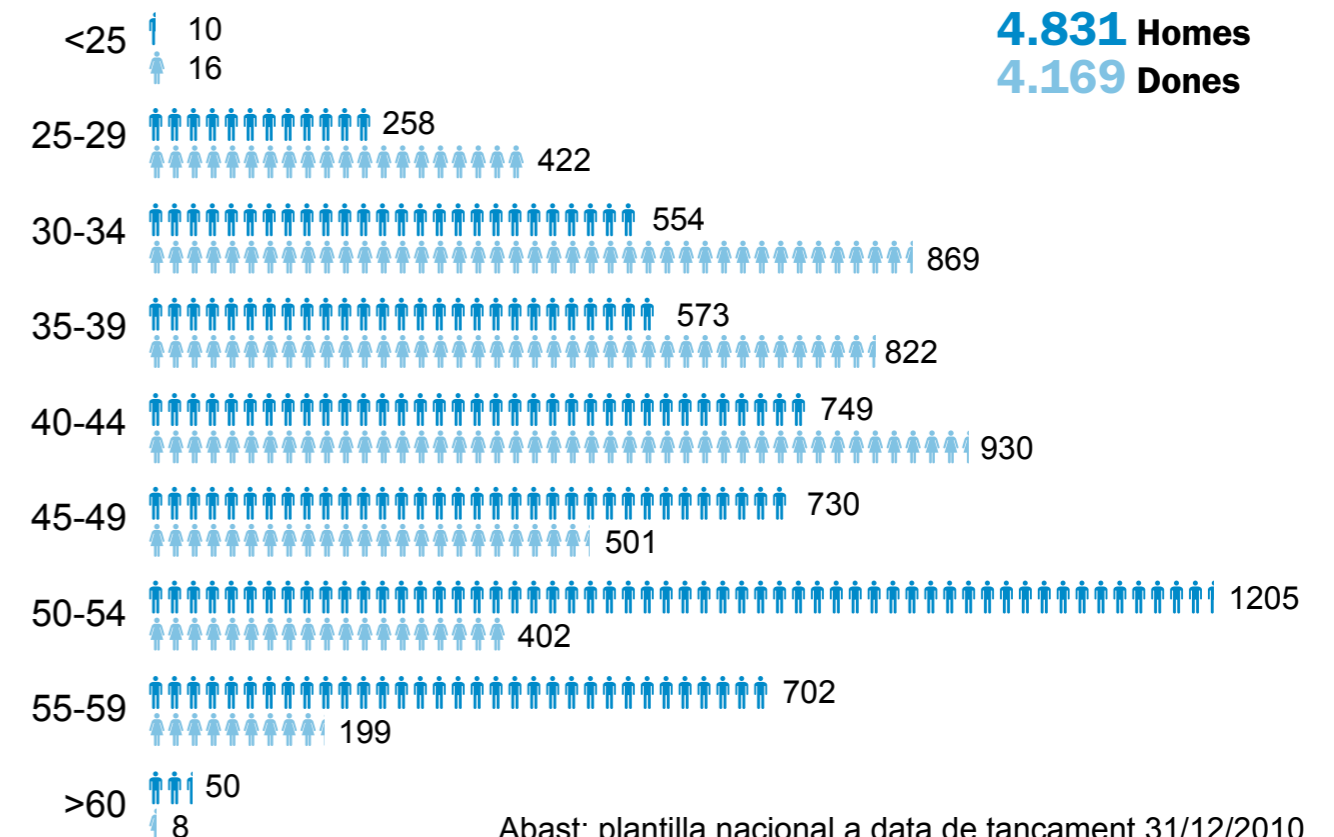
\* Calculat sumant la quantitat de personal al tancament de cada mes.

### Distribució de la plantilla per gènere



Abast: plantilla del grup a data de tancament.

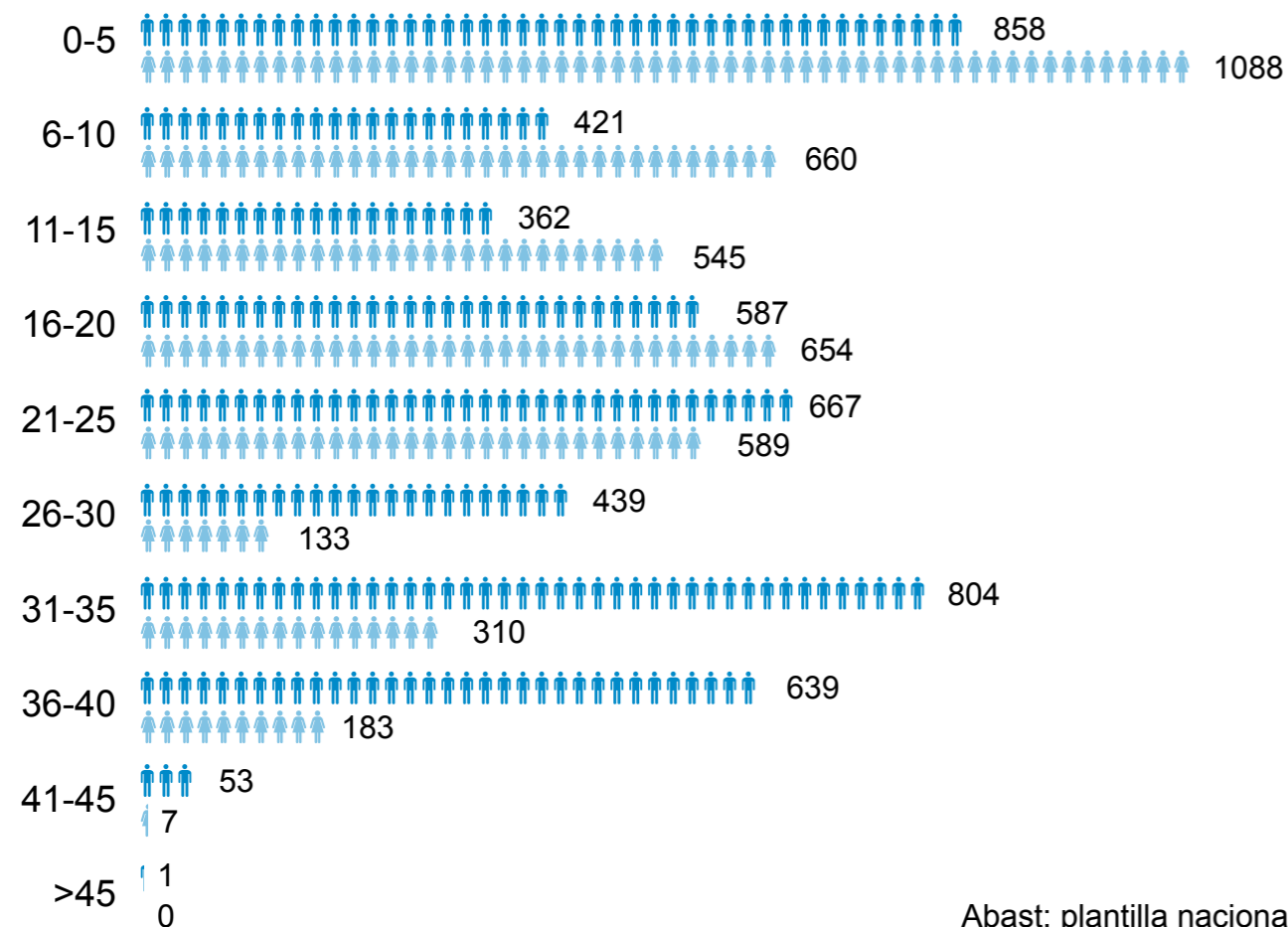
### Distribució de la plantilla per edats



Abast: plantilla nacional a data de tancament 31/12/2010.

### Distribució de la plantilla per antiguitat

**4.831** Homes  
**4.169** Dones



Abast: plantilla nacional a data de tancament 31/12/2010.

### Distribució per categoria laboral

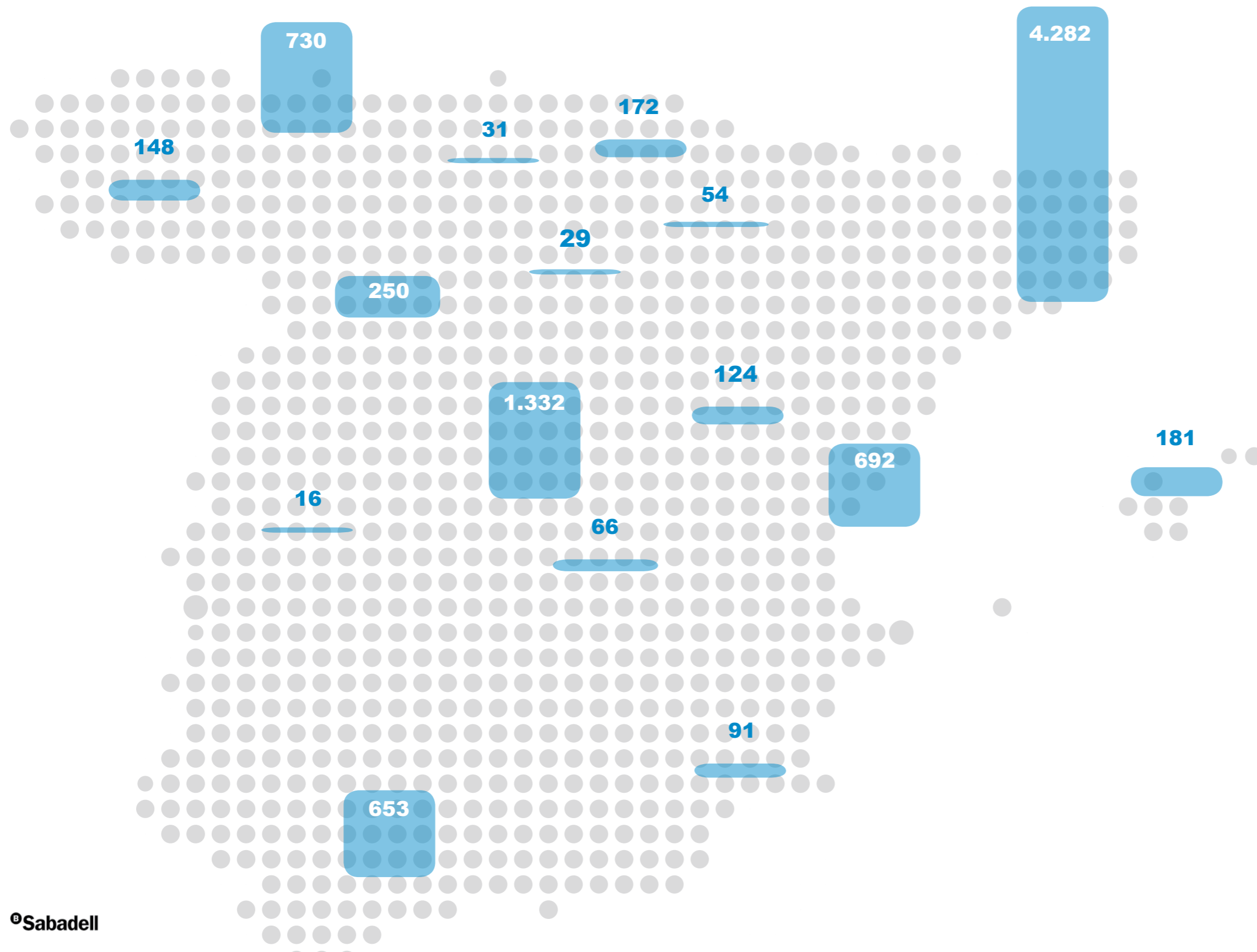
categoria laboral	2010	2009	2008
Administratius homes	40%	41%	43%
Administratius dones	60%	59%	57%
Direcció homes	72%	73%	74%
Direcció dones	28%	27%	26%
Alta direcció homes	92%	92%	92%
Alta direcció dones	8%	8%	8%

Abast: plantilla grup a data de tancament 31/12/2010.

**99%** de contractes indefinits



### Distribució de la plantilla per comunitats autònomes

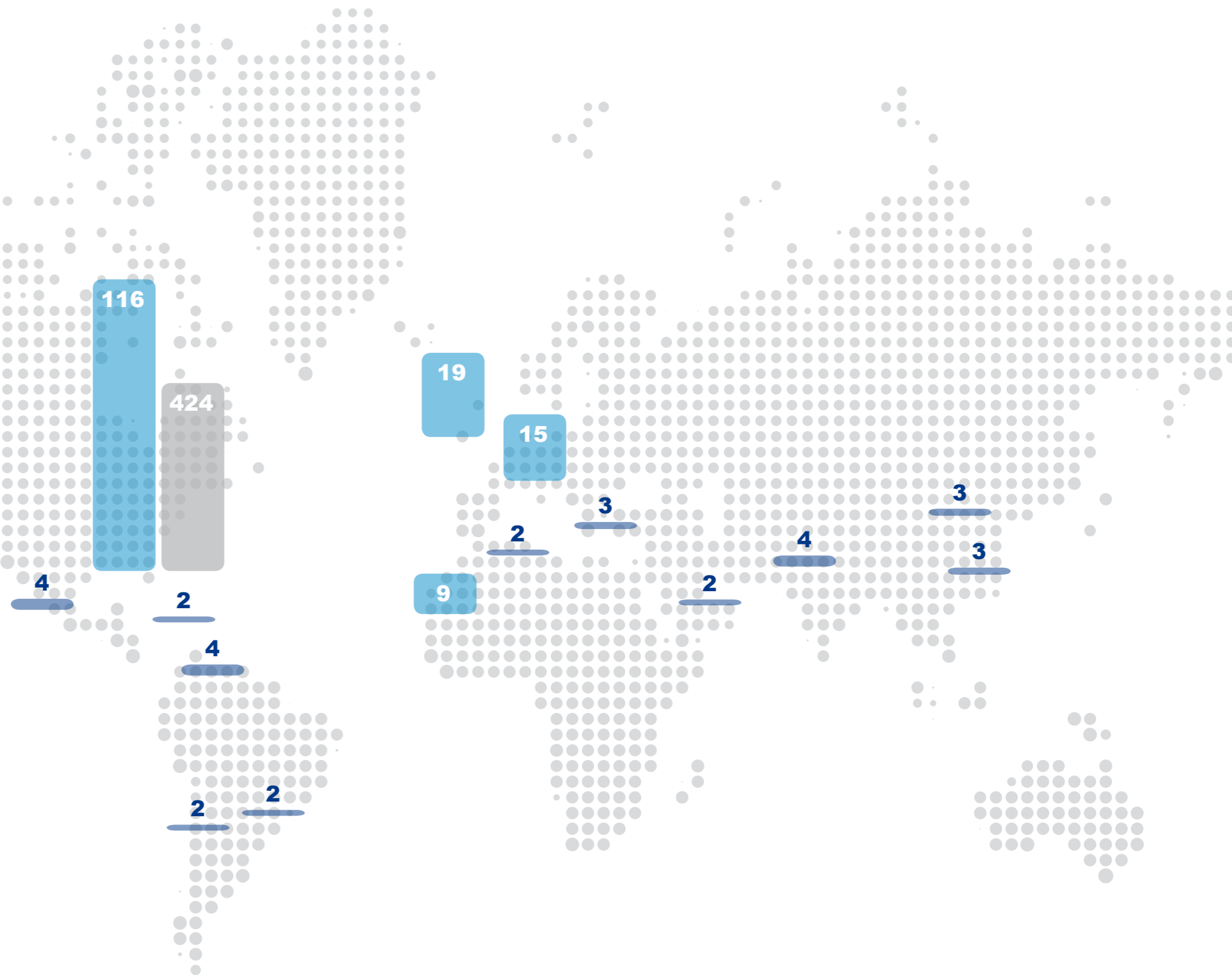


Abast: plantilla nacional a data de tancament 31/12/2010.



## Distribució de plantilla a la xarxa internacional

Nombre d'empleats a l'exterior	2010	2009	2008
<b>Oficines</b>			
Londres	19	19	20
París	15	15	14
Miami	116	110	115
Casablanca	9	8	-
<b>Oficines de representació</b>			
Alger	2	3	3
Caracas	4	4	4
Dubai	3	3	-
Istanbul	3	3	3
Mèxic DF	4	4	3
Nova Delhi	4	4	4
Pequín	3	3	3
Santiago de Xile	2	2	2
Santo Domingo	2	-	-
São Paulo	2	2	2
Xangai	3	2	2
Altres	9	8	7
<b>TOTAL EXTERIOR</b>	<b>200</b>	<b>190</b>	<b>182</b>
<b>Filials</b>			
Sabadell United Bank*	424	105	116
<b>TOTAL</b>	<b>624</b>	<b>295</b>	<b>298</b>



\* Sabadell United Bank inclou TransAtlantic Bank i Mellon United National Bank

## DESENVOLUPAMENT DE LA CARRERA PROFESSIONAL

### Selecció

Banc Sabadell, seguint la seva [política de recursos humans](#), disposa d'un procés de selecció de personal que garanteix l'aplicació de criteris objectius basats en la **professionalitat** i en l'adequació de les persones als llocs de treball i al potencial de desenvolupament en l'empresa.

Tots els empleats de nova incorporació reben un manual d'acollida que inclou la informació bàsica sobre Banc Sabadell i explica les possibilitats de desenvolupament professional a l'entitat.

La contractació i la selecció de personal per a la xarxa exterior es realitza majoritàriament amb personal local, sempre segons la legislació vigent en cada país.

D'altra banda, el 2010 s'ha posat l'accent en la millora dels processos d'acollida i d'accés a noves funcions, amb programes enfocats i accions presencials específiques.

**122** noves incorporacions el 2010



### Gestió de l'acompliment i potencial

A Banc Sabadell, l'avaluació de l'acompliment és un procés continu d'identificació, mesura i desenvolupament de l'acompliment de l'empleat, alineat amb els objectius estratègics i [els valors de l'organització](#).

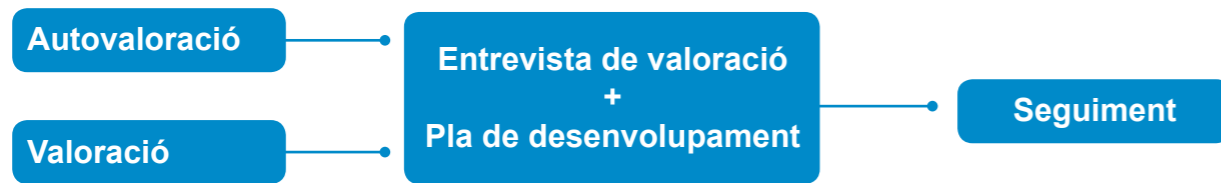
Un cop l'any, cada empleat i el seu responsable es reuneixen expressament per comentar el seu acompliment i també les possibilitats d'avançar cap a un lloc de més responsabilitat.

La gestió d'acompliment i potencial (GDP) realitza una valoració conjunta entre el valorador i el valorat basant-se en les **deu competències corporatives**:

**Orientació al client, orientació a resultats, gestió i treball en equip, iniciativa, negociació, disposició al canvi, comunicació, gestió de la informació, coneixement i experiència i ètica i compromís.**

La valoració ofereix també la possibilitat de recollir la motivació i les inquietuds dels empleats en relació amb la mobilitat geogràfica i la projecció professional.

També es valora el grau de consecució dels objectius establerts entre el responsable i el seu col·laborador a l'inici de l'exercici.



Aquest any s'ha implantat el **model de gestió de potencials** en l'avaluació anual del GDP. Aquest model es basa en la identificació d'empleats en els quals s'han detectat competències i capacitats per desenvolupar una funció de més responsabilitat.

L'equip de Recursos Humans assigna als empleats identificats com a potencials un programa de desenvolupament adequat perquè aconseguixin accedir i consolidar aquesta funció potencial.

S'han posat en marxa també diferents **programes de desenvolupament** focalitzats en Banca Comercial, coneguts com a **upgrade**, per a futurs gestors comercials, directors de pimes i directors d'oficina enfocats a garantir un creixement i un desenvolupament per a aquest col·lectiu de potencials.

De les 365 promocions realitzades en Banca Comercial el 2010, el 52% s'han cobert amb aquest col·lectiu, que prové de programes de desenvolupament accelerat.

Banc Sabadell llançarà el 2011 un programa corporatiu d'accés a la funció de gestió de persones i equips orientat a potenciar la capacitat de lideratge en tota l'organització. Aquest programa prendrà el relleu d'una iniciativa pilot de la Direcció d'Operacions denominada BS Líders. El 2010 ha finalitzat la segona promoció d'aquesta iniciativa, en què han participat un total de 97 persones i en què s'han format 22 grups de treball. Fruit dels projectes desenvolupats per aquests grups de treball, s'han implantat iniciatives concretes, com ara la creació de la plataforma BSCarPooling com a proposta d'un grup de treball enfocat a la realització d'un mapa estratègic de RSC dins l'organització.

## Model de gestió directiva

Banc Sabadell ha configurat el 2010 el **model de gestió directiva**. Aquest model s'ha materialitzat en la creació del **Comitè de Valoració Directiva**, format pel president, el conseller delegat, l'interventor general, el director d'Operacions i Desenvolupament Corporatiu i el director de Recursos Humans. A través del comitè s'estableixen les polítiques que regeixen la gestió dels principals directius de l'entitat, així com la seva composició. També s'ha creat, dins de la Direcció de Recursos Humans, una **Unitat de Gestió de Directius**, orientada a formar, desenvolupar i gestionar aquest col·lectiu d'acord amb la seva responsabilitat i les seves necessitats.

Una de les primeres iniciatives ha consistit en el llançament del Programa de desenvolupament directiu, pel qual el 2010 han passat 72 directius i que es completarà el 2011 fins a arribar als 300 principals directius de l'entitat. Aquest programa incideix principalment en el desenvolupament del model de lideratge BS i es treballen els quatre pilars del perfil directiu identificats: visió global, gestió d'equips, gestió del negoci i caràcter directiu. Dins del Programa de desenvolupament directiu s'ha realitzat un **procés de valoració 360°**, que consisteix en una autovaloració per part del directiu i de diferents valoracions per part del responsable directe, els col·laterals i els col·laboradors.

## Dades de rotació de personal

Acomiadaments	<b>0,36%</b>
Finalització de contracte	<b>0,23%</b>
Prejubilació i jubilació	<b>0,04%</b>
Baixes voluntàries	<b>0,43%</b>
Baixes totals	<b>103</b>

Les dades s'han calculat sobre la plantilla mitjana del grup.

## Formació

A Banc Sabadell s'ha desenvolupat la formació per funció, una formació contínua i progressiva adaptada a la funció que desenvolupa cada professional. Aquest any s'ha inclòs un primer pla formatiu en el centre corporatiu per a cadascuna de les direccions que engloba la Direcció d'Auditoria.

L'accés a tota l'oferta formativa (en línia o presencial) i el suport de la formació en línia es realitzen mitjançant una plataforma anomenada **BS Campus**. Aquest portal s'ha renovat a finals del 2010 per a integrar-hi noves funcionalitats que permeten una millor gestió del pla de formació de cada empleat.

Aquest any el banc ha desenvolupat un programa especial destinat als empleats de banca privada que consisteix en una formació de tres dies i la posada a disposició d'una comunitat de pràctiques.

Així mateix, el banc ha establert diversos convenis amb diferents universitats per a realitzar programes de contingut formatiu per acollir estudiants en programa de pràctiques.

### Programa LAUDE

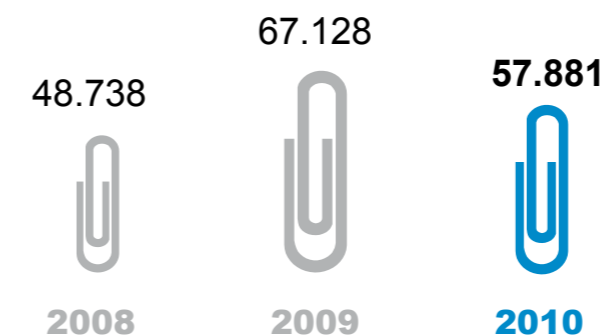
El programa LAUDE, iniciat el 2009, convalida els itineraris formatius de la formació per funció del banc per titulacions acadèmiques expedides per l'Institut de Formació Contínua de la Universitat de Barcelona (IL3-Universitat de Barcelona) i adaptades al nou marc europeu de l'Espai Europeu d'Ensenyament.

Segons el cicle cursat, es poden obtenir tres titulacions diferents (Diploma en Productes i Serveis Bancaris, Postgrau en Banca

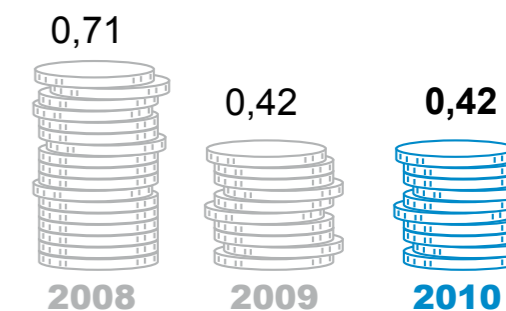
Comercial i Màster en Assessoria d'Inversions). En aquesta primera edició s'han lliurat 35 títols acadèmics (27 diplomes, 7 postgraus i 1 màster).

En la segona edició s'han matriculat més de 50 persones. Es preveu que cada any puguin portar-se a terme dues edicions, amb la participació de més de 100 persones de Banca Comercial. D'altra banda, més de 30 directors d'oficina han iniciat un procés formatiu que permetrà la titulació del Màster en Direcció d'Oficina Bancària.

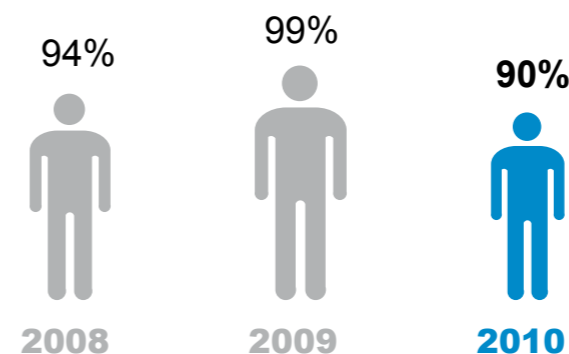
Accions formatives



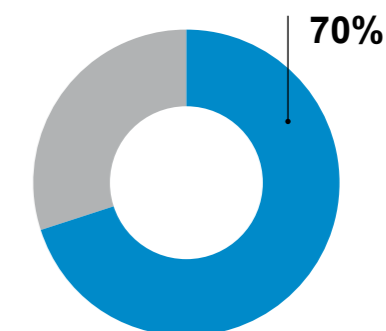
Inversió en formació respecte de les despeses de personal en %



Empleats que han rebut formació

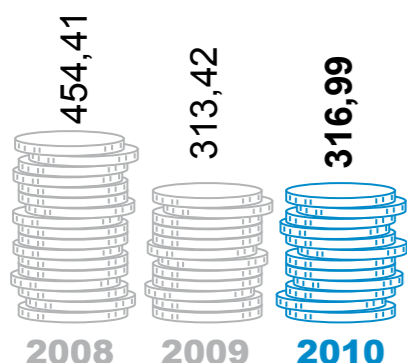


Formació dins de l'horari laboral en %

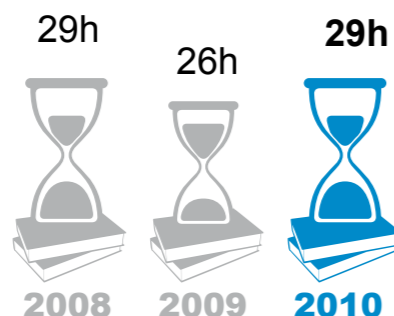




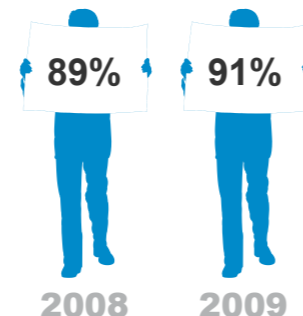
Inversió en formació per empleat (euro/empleat)



Nombre d'hores de formació per empleat



Índex de satisfacció dels participants en els cursos presencials



Adicionalment a la retribució fixa i variable, l'empleat es beneficia de condicions favorables en productes i serveis financers i percep beneficis socials.

**El 47% dels empleats es beneficien d'un préstec a interès zero.**

**El 2010, el 54,1% d'empleats s'han beneficiat de l'ajuda escolar per un import total de 5,9 milions d'euros.**

### Compensació salarial

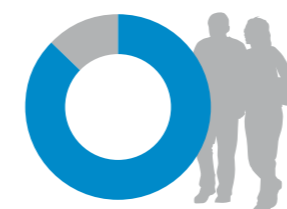
El model de compensació salarial de Banc Sabadell es fonamenta en els principis d'equitat interna, competitivitat externa, transparència, diferenciació, flexibilitat, senzillesa, confidencialitat i comunicació, tal com ho marca la [política de recursos humans](#).

La política de compensació es basa en el nivell de responsabilitat del lloc i en l'evolució professional de cada persona, i evita discriminacions per raó de sexe, raça o de qualsevol altre tipus.

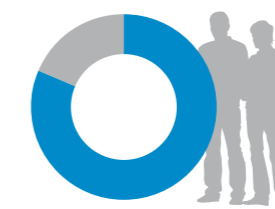
**El 2010, el 19% de la plantilla s'ha beneficiat d'un sistema de compensació flexible que es farà extensiu al 40% de la plantilla el 2011.**

La compensació flexible permet als empleats optimitzar la seva retribució mitjançant la contractació d'alguns productes a través de la seva nòmina (assegurança de salut, lloguer d'habitatge, guarderia, formació, etc.). Totes les ofertes estan publicades en un portal específic.

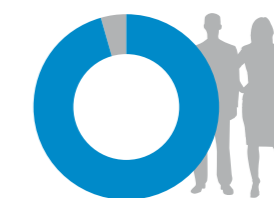
### Dades de compensació salarial i beneficis socials



**87,36%** d'empleats amb retribució variable



**81,64%** d'administratius amb retribució variable



**95,59%** de personal de direcció amb retribució variable



**100%** de personal d'alta direcció amb retribució variable

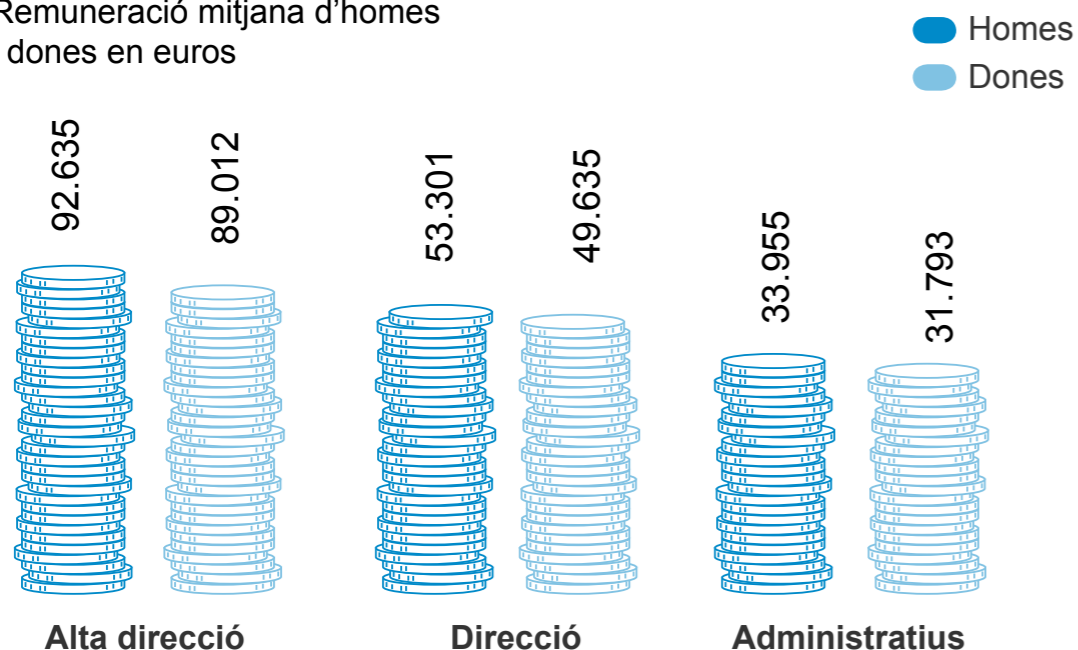


**100%** d'empleats que tenen assegurança de vida

Abast: plantilla mitjana nacional.

## Categoria laboral

Remuneració mitjana d'homes i dones en euros



\*La remuneració mitjana dels homes és deguda al fwt que l'antiguitat mitjana d'aquest col·lectiu és més elevada.

\*\*La remuneració no inclou els beneficis socials ni la retribució variable.

## LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA

Banc Sabadell respecta i garanteix els drets bàsics d'associació i negociació col·lectiva de tots els empleats, conforme a la llei espanyola. Aquests principis estan recollits en el [codi de conducta](#) i en la [política de recursos humans](#).

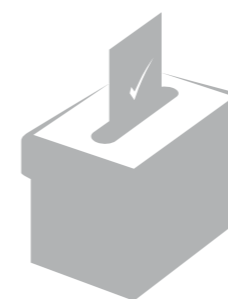
Els representants dels treballadors representen la totalitat de la plantilla i no només els seus afiliats, per la qual cosa els acords socials són d'aplicació universal dins l'àmbit de negociació (sectorial, grup empresarial, empresa, etc.).

Cada quatre anys es fan eleccions sindicals; les últimes, realitzades el desembre de 2010, van comptar amb un 76% de participació.

La direcció de Banc Sabadell es reuneix periòdicament amb els secretaris generals de les diferents representacions sindicals i aquestes participen de manera habitual en diverses comissions de l'organització (Comitè Estatal de Seguretat i Salut, Comissió per a la Igualtat d'Oportunitats, Comissió de Formació i Comissió de Control del Pla de Pensions). **Fruit del diàleg amb els sindicats, el 2010 s'han signat nous acords:**

- Acord relatiu a la modificació de l'horari de la jornada laboral.
- Pla d'Igualtat efectiva entre dones i homes a Banc Sabadell.
- Pacte col·lectiu sobre nivells mínims i substitució d'exàmens per capacitació.
- Pacte col·lectiu sobre conceptes retributius.

En cas de canvis significatius, es comunica a tota la plantilla amb un mes d'anticipació.



**76%** Percentatge d'empleats participants en les últimes eleccions sindicades, realitzades el desembre de 2010



**100%** Percentatge d'empleats representats per sindicats o coberts pel conveni col·lectiu

# IGUALTAT, CONCILIACIÓ I INTEGRACIÓ

## Igualtat

A Banc Sabadell es garanteix la igualtat d'oportunitats en totes les etapes que uneixen els empleats a l'empresa: accés a ocupació, formació, promoció i condicions de treball. Aquests principis estan recollits en la [política de recursos humans](#) i el [Codi de conducta del grup](#).

El 2010 Banc Sabadell ha signat el [Pla d'Igualtat](#), que té com a objectiu evitar qualsevol mena de discriminació laboral entre dones i homes a l'empresa i respon als requeriments de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març.

### El Pla persegueix els objectius següents:

- Prevenir i penalitzar conductes discriminatòries per raó de gènere.
- Potenciar mesures de conciliació.
- Garantir la composició equilibrada de dones i homes en tots els àmbits i els nivells professionals del grup.
- Potenciar la rotació interna per cobrir de vacants.
- Prevenir i penalitzar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe.

Per això s'han establert unes línies d'actuació amb sistemes eficaços de seguiment i avaluació d'objectius en els àmbits de formació, promoció i desenvolupament professional, retribució salarial, conciliació de la vida laboral i familiar, violència de gènere i persecució sexual.

Amb la finalitat de realitzar un seguiment sobre el desenvolupament i el compliment del Pla d'Igualtat, s'ha donat continuïtat a la Comissió per a la Igualtat d'Oportunitats, que passa a anomenar-se Comissió de Seguiment del Pla d'Igualtat i està constituïda per representants dels treballadors i del banc.

### Dades d'igualtat i diversitat

**53%** de les promocions són promocions de dones

**47%** de la plantilla són dones

**28%** de dones en llocs de direcció

**2** dones al consell d'administració

Empleats de **30** nacionalitats diferents de l'espanyola

A més a més, per sensibilitzar el món empresarial sobre les habilitats directives de les dones, el banc patrocina una sèrie de jornades del Fòrum Dona i Lideratge.

El 2010 s'han realitzat diverses conferències en les quals han participat personalitats del món empresarial, esportiu o cultural.

[Carne Ruscalleda: "Hem tingut moltes propostes per traslladar nostre model a altres països, però no han quallat perquè no respectaven la nostra filosofia de treball"](#)



[Conferència d'Eduarne Pasabán en el fòrum "Dona i Lideratge"](#)

## Conciliació de la vida laboral i familiar

Des del 2005, els empleats disposen d'una sèrie de beneficis pactats per Banc Sabadell i els representants sindicals en l'acord sobre mesures de conciliació de la vida familiar i personal amb la laboral. L'acord ha estat ampliat posteriorment per millores que provenen del XXI Conveni Col·lectiu de Banca i del Pla d'Igualtat adoptat el juliol de 2010.

Tots aquests beneficis s'han comunicat a la totalitat de la plantilla mitjançant una guia distribuïda en paper, estan recollits en el portal de l'empleat de la intranet i en la guia virtual d'empleats i també es difonen al personal de nova incorporació en el manual d'acollida.

### Reducció de jornada

#### No retribuïda

Reducció de jornada de treball de menys 1/8 i un màxim de la meitat de la jornada per a:

- Guarda legal de menors de 12 anys.
- Discapacitats físics o psíquics o sensorials.
- Cura de familiars fins al segon grau de consanguinitat o afinitat que, per raons d'edat, accident o malaltia, no puguin valer-se per si mateixos.

#### Retribuïda

Reducció de jornada de treball d'una hora durant un període màxim de dos mesos per a:

- Cura d'un fill menor de 8 anys que, per raó de malaltia o accident molt greu, requereixi hospitalització.

**230** empleats amb jornada reduïda no retribuïda



## Excedències

### Maternal

Fins que el fill o la filla compleix tres anys, tant si ho és per naturalesa com per adopció.

### Cura de familiars

De durada màxima no superior a tres anys per a la cura de familiars fins al segon grau de consanguinitat o afinitat que, per raó d'edat, accident o malaltia, no pugui valer-se pel seu compte.

### Permisos especials no retribuïts

Entre 1 setmana i 6 mesos per:

- Adopció internacional o per submissió a tècniques de reproducció assistida.
- Cura de familiars fins a segon grau de consanguinitat que, per malaltia o accident greu, requereixin hospitalització.
- Estudis.
- Assumptes personals.
- Per ser víctima de violència de gènere.

### Permís de paternitat

13 dies en els supòsits de naixement, adopció o acolliment, ampliables en dos dies més per cada fill a partir del segon.

**145** empleats amb permisos de paternitat

### Flexibilitat horària

Per cobrir les necessitats d'aquells qui tinguin a càrrec seu:

- Fills menors de 12 anys.
- Familiars fins a segon grau de consanguinitat o afinitat discapacitats o majors de 65 anys.

### Hora de lactància

Reducció de jornada o absència d'una hora per lactància d'un menor de 9 mesos.

Es podrà gaudir exercint el dret diari o bé acumulant-lo per jornades completes durant tres setmanes.

## 206 empleats amb permís de lactància acumulada

- En cas de part múltiple, s'amplia el permís de lactància en una hora diària més per cada fill.
- En cas d'acollir-se al permís acumulat, aquest serà de quatre setmanes si són dos els fills nascuts, i s'incrementarà en 15 dies naturals més per cada fill nascut a partir del tercer.

Banc Sabadell ofereix també diversos beneficis socials en forma d'ajudes escolars, salut i assegurances i productes financers amb condicions especials per a empleats.

El banc posa a disposició dels seus empleats un portal web en la intranet que conté ofertes externes, internes i de serveis financers.

## Integració

Banc Sabadell fomenta la diversitat i la integració dels empleats i les empleades en l'àmbit laboral amb processos de selecció de personal orientats a la no discriminació.

Un total de 59 persones discapacitades treballen a l'entitat. En compliment de la Llei d'integració social de minusvalides (LISMI), s'apliquen mesures alternatives per la via de la contractació de serveis o subministraments amb centres especials d'ocupació. Actualment, totes les ofertes de treball del banc es publiquen en el portal d'ocupació [disjob](#) per a persones amb discapacitat. El grup estableix accions d'adequació del lloc de treball, si és que calen, d'acord amb els protocols d'especial sensibilitat del servei de medicina del treball. D'altra banda, a través de la Direcció de Relacions Laborals, l'entitat ofereix el seu acompanyament en la sol·licitud de tràmits i gestions en l'àmbit municipal, autonòmic o estatal que ajudin a millorar el benestar social d'aquest col·lectiu més enllà de l'àmbit estrictament professional.

## PROTECCIÓ I BENESTAR

Banc Sabadell assumeix una política preventiva de millora contínua de les condicions de treball i salut dels empleats del grup.

El Pla de Prevenció del grup està dissenyat i elaborat pel Servei de Prevenció Mancomunat i es debat al Comitè Estatal de Seguretat i Salut.

Anualment es publica en el portal de l'empleat una **memòria de les activitats preventives** portades a terme a l'empresa que està publicada.

### Formació en prevenció de riscos laborals

La totalitat del personal de Banc Sabadell i les noves incorporacions reben informació sobre prevenció de riscos laborals i realitzen la **formació obligatòria de seguretat i salut a la feina** a través d'un curs en línia d'una durada aproximada de dues hores.

Un total de 814 empleats del col·lectiu de responsables del servei d'atenció al client i suports de zona han seguit aquest **curs de capacitació per a l'acompliment de les funcions de nivell bàsic de prevenció de riscos laborals**. Es garanteix així que en cada centre de treball existeixi una persona capacitada.

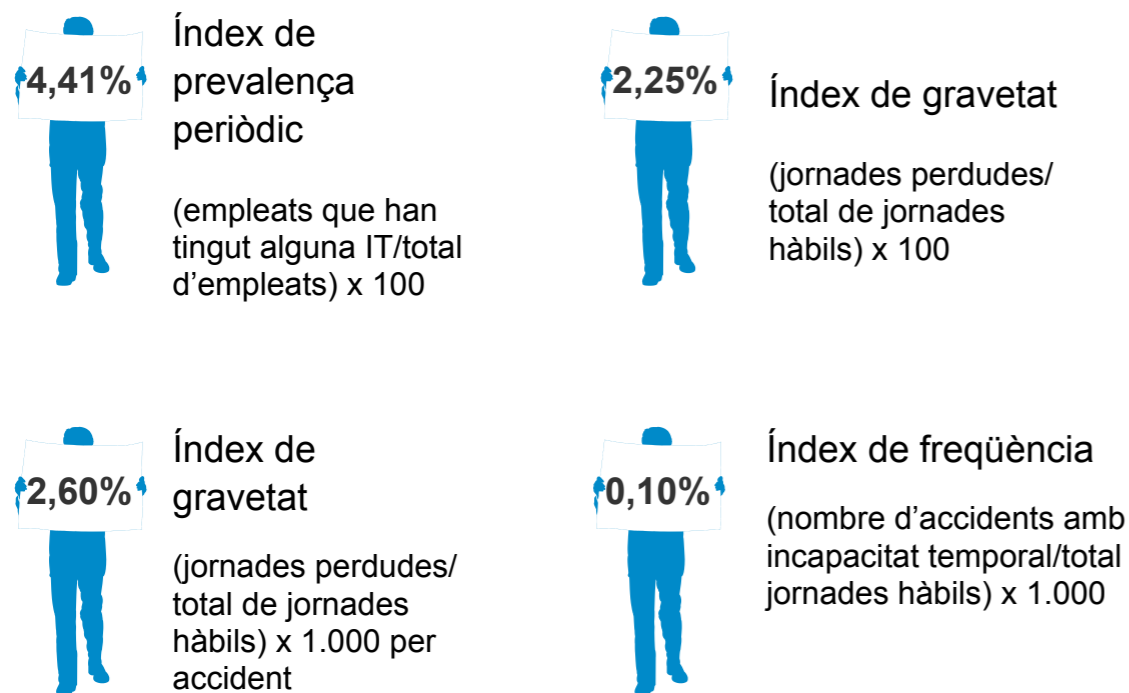
Adicionalment, a través dels canals de comunicació també es divulguen publicacions, fitxes d'ergonomia i manuals d'equips de treball relacionats amb els riscos específics de l'activitat del banc.

## Avaluació dels riscos

Es realitza una avaluació inicial de riscos per a cada nou centre de treball i en cas de reformes o modificacions. Així mateix, quan ha transcorregut un període des de la realització de l'avaluació, en totes les instal·lacions s'avaluen tant els llocs de treball individuals com les zones comunes, les instal·lacions i aspectes com ara la temperatura, la humitat relativa, etc.

Finalment, un total de 965 empleats han realitzat el curs voluntari de gestió d'estrès que hi ha disponible en el portal de formació.

## Índex d'absentisme el 2010



Des de l'any 2010, els indicadors d'absentisme s'han ajustat als criteris generals de càlcul de les empreses del sector.

## DIÀLEG I PARTICIPACIÓ DELS EMPLEATS

Banc Sabadell disposa de múltiples canals de diàleg entre els diferents nivells de l'organització amb l'objectiu de facilitar la comunicació interna entre l'empresa i l'empleat i fer participis els empleats del projecte del banc.

El banc posa a disposició de l'empleat tota la informació relativa a la gestió de recursos humans i a les activitats del banc a través del Manual d'acollida, la intranet corporativa i la revista interna.

A més a més, s'organitzen cada any reunions presencials: reunió de directius, esmorzars amb el conseller delegat i entrevista d'acompliment i potencial.

Aquesta oferta s'ha completat el 2010 amb nous canals de comunicació que pretenen fomentar la participació, l'acció social o la interacció entre tots els membres de la comunitat.



## El 2010 s'ha elaborat un codi d'ús de les xarxes socials orientat a estimular la participació activa i responsable dels empleats i les empleades en aquests nous entorns de relació

### Canals de comunicació

#### Guia virtual de recursos humans

El 2010, el banc ha llançat una nova guia virtual de recursos humans que recull els principals aspectes que afecten els empleats en el seu cicle de vida professional.

Aquesta guia té vincles amb les principals normes internes de l'àmbit de recursos humans.

#### BSCarPooling

El 2010 s'ha llançat una nova plataforma, denominada BS Carpooling, que permet de manera àgil posar en contacte els empleats per a compartir cotxe en els seus desplaçaments fins a la feina i contribuir a la sostenibilitat.

#### Comunitat de Banca Privada de Banc Sabadell

El 2010, el banc ha llançat una nova comunitat d'aprenentatge que permet la comunicació multidireccional, la detecció de bones pràctiques, l'aprenentatge formal i informal i la gestió de coneixement entre els usuaris membres.



#### BS Idea

Banc Sabadell va llançar una plataforma denominada BS idea a finals de 2009.

La plataforma permet als empleats proposar idees de millora en tots els àmbits de l'organització.

Les idees més votades pels empleats reben un premi i són analitzades per un equip de millora que decideix la seva aplicació. Aquesta plataforma interactiva constitueix, a més a més, un excel·lent canal de comunicació en el qual els empleats poden transmetre dubtes i compartir experiències sobre processos o productes.

**7.675** usuaris estan registrats en la plataforma

**Aquest any s'han rebut 3.173 idees, uns 2.974 comentaris i 25.442 vots**

**En total s'han repartit 19.000 euros entre les 185 idees premiades**



## Enquesta de clima

Per tercer any consecutiu el banc forma part de l'estudi "Best workplaces" que l'institut [Great Place to Work](#) realitza anualment i en què participen més de 5.000 empreses i 1.500.000 empleats de 32 països de tot el món.

L'enquesta consisteix en 58 preguntes sobre credibilitat, respecte, tracte just, orgull i companyonia. A banda de ser un estàndard de referència en la mesura del clima laboral, permet comparar-se amb les empreses que el mercat considera uns llocs excel·lents per treballar.

En l'enquesta de 2010, que va comptar amb una participació de 957 empleats, un 66% per cent dels empleats manifestaven que el grup Banc Sabadell era un excel·lent lloc per treballar i les ràtios dels cinc pilars del model (credibilitat, tracte just, camaraderia, orgull i respecte) avançaven positivament en comparació amb les consultes anteriors.

El 2011, l'enquesta s'amplia a tot el col·lectiu d'empleats i substituirà l'enquesta de clima interna realitzada fins al 2008.

### Respostes mes destacades del estudi "Best workplace"

- 72%** M'ofereixen formació o altres formes de desenvolupament per créixer professionalment.
- 88%** Aquest és un lloc físicament segur per treballar.
- 68%** Els superiors deixen clares les seves expectatives.
- 91%** Ens tracten d'una manera justa independentment de la nostra raça.

**7 de cada 10 senten orgull pel seu treball**



\* *Extracte del informe de resultats del Institut Great Place to Work.*

 **957** han respost

**48%** taxa de resposta 

- 72%** Puc fer qualsevol pregunta raonable als superiors i rebre una resposta directa.
- 82%** Quan veig el que aconseguim, em sento orgullós.
- 77%** Vull treballar aquí per molt temps.
- 87%** Ens tracten d'una manera justa independentment de la nostra orientació sexual.
- 79%** Rebo un bon tracte, independentment de la meva posició en l'empresa.
- 79%** Aquest és un lloc cordial per treballar.

## Participació dels empleats en el projecte social del banc

### Ulls del Sàhara

Per segon any consecutiu, Banc Sabadell col·labora amb la Fundació Ulls del Món en una de les seves missions al Sàhara.

La col·laboració consisteix en un programa mitjançant el qual el banc ofereix als seus empleats la possibilitat de gaudir d'un permís d'un mes retribuït -igual que si seguís en el seu lloc de treball- per participar, sobre el terreny, en les tasques d'aquesta fundació.

Aquest any, la col·laboradora escollida ha estat Sandra Porcar. Es pot seguir el dia a dia de la seva experiència en el bloc [www.bsambullsdelmon.org](http://www.bsambullsdelmon.org)

### Marató de TV3

Banc Sabadell, a banda de realitzar una aportació econòmica, ha promogut i coordinat la participació dels seus empleats en l'edició del 2010 de la [Marató de TV3](#). La Fundació la Marató de TV3 realitza anualment una campanya per a fomentar i promoure la investigació biomèdica i la sensibilització social sobre diferents malalties.

49 empleats de Banc Sabadell van participar com a voluntaris en aquesta edició, que s'ha centrat en les lesions medul·lars i cerebrals adquirides.

### Fundació Junior Achievement

Banco Urquijo ha renovat el seu compromís amb els més petits a través dels programes '**La nostra comunitat**' i '**La nostra ciutat**', portats a terme en col·laboració amb la [Fundación Junior Achievement España](#), amb els quals promou la integració social i el coneixement de l'entorn pròxim entre els nens de set i vuit anys a través de l'ensenyament d'aspectes reals del món empresarial.

D'aquesta forma, el banc ha repetit l'experiència del voluntariat corporatiu per segon any consecutiu als col·legis de la Comunitat de Madrid.

### Socis per un Dia

Socis per un Dia té com a objectiu que joves de 16 i 17 anys (4t d'ESO / 1r Batxillerat / FP) coneguin de ben a prop el món laboral. Els alumnes elegeixen la seva futura carrera universitària o professió i cadascun d'ells acompanya un professional relacionat amb l'orientació escollida durant tot un dia.



### Banc d'Aliments

S'ha realitzat una campanya de recollida d'aliments als centres corporatius de Catalunya i Madrid, que s'uneix a l'aportació econòmica que realitza anualment el banc a Banc d'Aliments.

S'ha recollit uns 486 quilos d'aliments a Madrid i 528 a Catalunya.

### Doctor Somriure

Més de 260 nens hospitalitzats rebran la visita d'un Doctor Somriure de la [Fundació Theodora](#) gràcies a la campanya interna organitzada per Banco Urquijo. Durant dos mesos, els clients i els treballadors de l'entitat van poder col·laborar amb la fundació a través de guardioles solidàries col·locades en tota la xarxa d'oficines de Banco Urquijo.

D'aquesta manera es van recaptar 2.600 euros que es destinaran íntegrament als Doctors Somriure perquè facin riure tant els nens hospitalitzats com els familiars que els acompanyen.

L'empleada Sandra Porcar durant la col·laboració amb la Fundació Ulls del Món al Sàhara



# Banc Sabadell i el medi ambient

Gestió ambiental i  
ecoeficiència

Canvi climàtic i  
sostenibilitat

Sensibilització ambiental

 Sabadell

**“Quan fas alguna cosa, no has de creure que ho has de fer, has de sentir que ho has de fer”**

Pep Guardiola, juliol de 2010

 **B S**



# COM PRO MISOS 2010

## Gestió ambiental i ecoeficiència

- Incorporació de noves mesures d'eficiència energètica en centres corporatius i oficines.

## Lluita contra el canvi climàtic

- Desenvolupament de la segona fase del projecte d'inventari d'emissions de CO<sub>2</sub>.

# OBJEC TIUS 2011

## Gestió ambiental i ecoeficiència

- Obtenció de la classificació energètica classe B per al nou edifici CBS.
- Millora de l'eficiència energètica dels sistemes de climatització del l'actual seu CBS.
- Implantació massiva del programa XARXA PLUS i del procés de virtualització dels llocs de treball.

## Lluita contra el canvi climàtic

- Obtenció de la certificació LEED OR per a la fase de construcció del nou edifici CBS.
- Eliminar el gas R-22 de tots els equips d'aire condicionat del grup.

# AVANÇOS 2010

## Gestió ambiental i ecoeficiència

- Programa de substitució de 250 caixers automàtics per uns de tecnologia més eficient i amb materials reciclables.
- Desenvolupament de mecanismes de control en la gestió dels residus de les oficines en procés de tancament.
- Inici de proves d'encesa i apagat de la il·luminació per detecció de presència i llums LED als centres corporatius.
- Ús del 90% de paper reciclat en centres corporatius.
- Desenvolupament d'una guia virtual amb la finalitat de donar continuïtat a les iniciatives de sensibilització dirigides a la plantilla.

## Lluita contra el canvi climàtic

- Banc Sabadell ha formalitzat el 2010 la contractació del subministrament d'energia elèctrica procedent de fonts renovables amb Nexus Renovables.
- Desenvolupament i implantació d'una iniciativa de mobilitat per a empleats, BS CarPooling.
- Substitució de 70 màquines d'aire condicionat amb gas R-22.
- Implantació del control d'emissions de gasos que esgoten la capa d'ozó (R-22 i F-200) en tots els edificis corporatius.

## GESTIÓ AMBIENTAL I ECOEFICIÈNCIA

Banc Sabadell vol contribuir a la millora de la sostenibilitat tot concentrant els esforços de l'organització a minimitzar els possibles impactes mediambientals derivats de la seva activitat. Aquest compromís es detalla en la [política ambiental](#) del grup i és el pilar sobre el qual es fonamenta el sistema de gestió ambiental (SGA) implantat el 2006 seguint l'estàndard mundial [ISO 14001:2004](#).

El **Comitè de Medi Ambient** és l'òrgan responsable de vetllar pel compliment de la política ambiental i dirigir el sistema de gestió ambiental en tota l'organització. Un dels aspectes clau d'aquest comitè, que es va constituir el 2006, és el seu paper de supervisor i, alhora, dinamitzador de l'acompliment ambiental. Es reuneix, com a mínim, trimestralment i desenvolupa un ordre del dia que implica, entre d'altres tasques, la gestió de les propostes de millora o els suggeriments dels empleats i les peticions externes al grup, així com el seguiment dels indicadors ambientals en el quadre de comandament (CMMA).

Actualment **quatre de les seues corporatives, en què treballa el 15,1% de la plantilla, estan certificades segons la norma ISO14001**. Aquest estàndard de gestió ambiental s'aplica en tots els centres corporatius i es va adaptant progressivament a la realitat de la xarxa d'oficines.

### Comitè de Medi Ambient

## MISSIÓ

Vetllar pel compliment de la política ambiental i dirigir el sistema de gestió ambiental.

## CONTACTE

Qualsevol persona de l'organització o aliena a aquesta pot contactar amb el Comitè a través de l'adreça: [0901medioambiente@bancsabadell.com](mailto:0901medioambiente@bancsabadell.com)

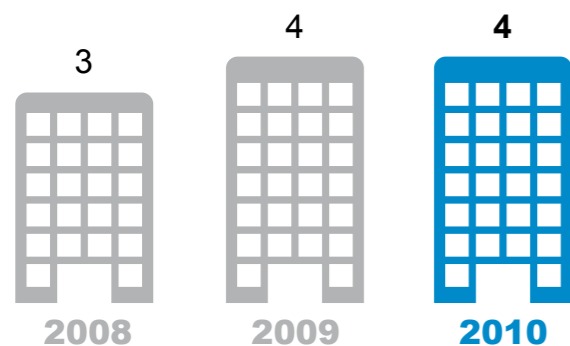
## INTEGRANTS

Format pels membres de les direccions següents:

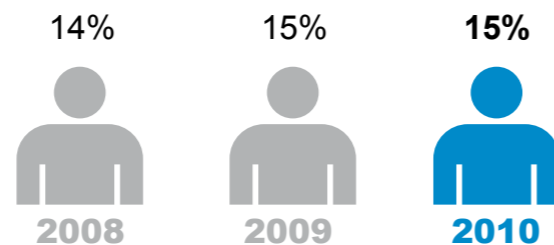
- Serveis Generals i Compres
- Compliment Normatiu, RSC i Govern Corporatiu
- Manteniment
- Tecnologia
- Riscos
- Finançament Estructurat
- Direcció d'Energies
- Comunicació i Relacions Institucionals

### Centres certificats ISO 14001

Nombre de centres certificats \*



Mitjana de plantilla que treballa en centres certificats



\***Seu social**, Sabadell, Barcelona; **Centre Banc Sabadell**, Sant Cugat del Vallès, Barcelona; **Torre BancSabadell**, Barcelona; **Edifici Serrano**, Madrid.

Millorar l'eficiència energètica de les instal·lacions, controlar i intentar minimitzar el consum i reduir l'impacte ambiental de les comunicacions a clients són alguns dels aspectes en els quals s'està treballant. Amb caràcter anual, el comitè revisa el SGA, n'avalua els aspectes ambientals significatius i fixa programes ambientals el grau de compliment dels quals té un seguiment trimestral. Així, el compromís de millora ambiental es materialitza en una sèrie de programes ambientals específics d'ecoeficiència, reducció de consums i gestió dels residus.

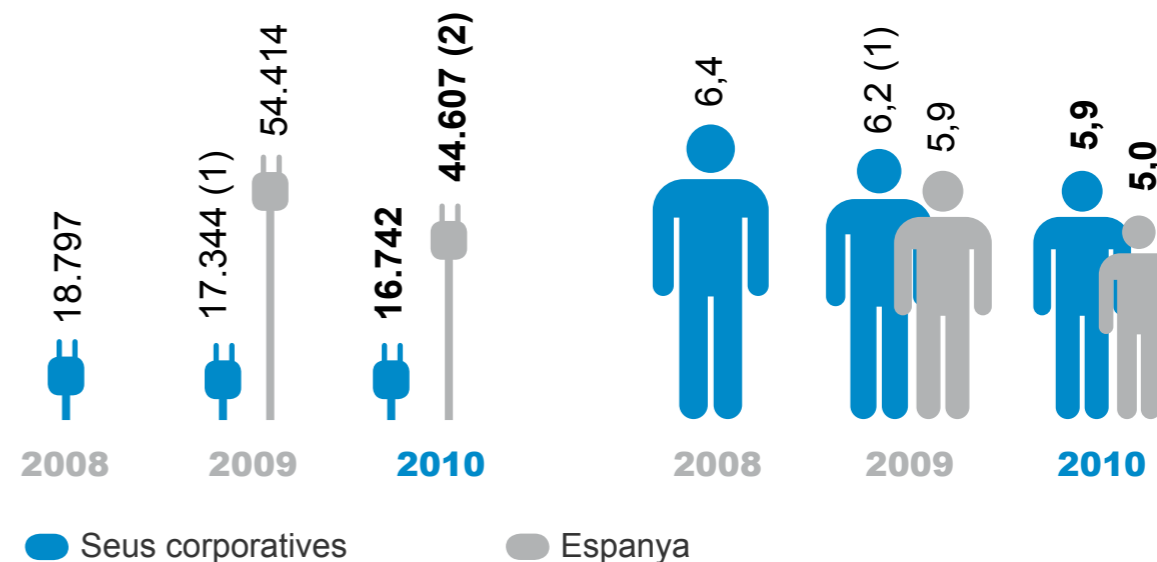
### Consum energètic

El 2010 s'han implantat una sèrie de mesures d'eficiència i estalvi energètic en totes les seus i oficines del grup que han permès una **reducció del 18% del consum elèctric**.

#### Indicadors de consum energètic

Consum de energia elèctrica (MWh)

Consum elèctric per empleat (MWh/e)



(1) S'ha actualitzat la dada amb les dades definitives el 31 de desembre de 2009.

(2) S'han fet estimacions de consum per a algunes oficines en funció del cost.

D'ara endavant:

\*Seus corporatives: Es refereix a tots els centres nacionals (Fruela a Oviedo, Príncipe de Vergara i Serrano a Madrid, edifici Plaça de Catalunya a Sabadell, Centre Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès i Torre BancSabadell a Barcelona), en els quals treballen 2.847 empleats el 2010, cosa que representa aproximadament el 30% de la plantilla.

\* Les dades d'Espanya s'han calculat sobre la plantilla nacional i els referents a les seus corporatives estan calculats sobre la plantilla assignada a aquests centres; les dues dades són a data de tancament de l'any.

## AVANÇOS 2010

- Primera fase del programa XARXA PLUS en una sèrie d'oficines pilot. Aquest programa comporta la substitució d'equips PC per equips lleugers *Thin Clients*, que consumeixen un 90% menys d'energia.
- Implantació de sistemes d'il·luminació amb detecció de presència en totes les plantes d'oficines del Centre Banc Sabadell i implantacions pilot en altres centres corporatius.

## EÇO EFICIÈNCIA

- Quatre centres corporatius certificats segons l'ISO 14001.
- Segell Greenbuilding al centre logístic de Polinyà.
- El projecte del nou edifici del Centre Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès s'ha desenvolupat sota els requeriments de la certificació LEED NC (New Construction).

### Enllumenat

- La xarxa d'oficines disposa d'un sistema centralitzat d'il·luminació i climatització.
- El sistema d'encesa dels rètols publicitaris s'adapta a les franges de llum solar.
- Lluminàries de baix consum.

### Climatització

- Banc Sabadell està adherit, en els seus centres corporatius de Catalunya, a la campanya "Aquest estiu, no passis fred" de la Generalitat de Catalunya, que recomana regular els sistemes de climatització a 25° C a l'estiu i a 22° C a l'hivern.
- Als centres corporatius i les oficines més grans les instal·lacions de climatització disposen de recuperació d'energia.

### Equips informàtics

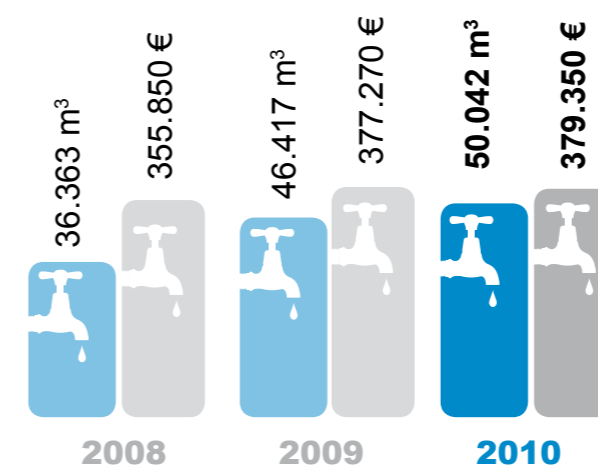
- Els PC de tots els centres corporatius disposen d'una funció d'apagada automàtica.
- Els equips informàtics incorporen criteris d'estalvi energètic i tot el grup disposa de monitors TFT.

## Consum d'aigua

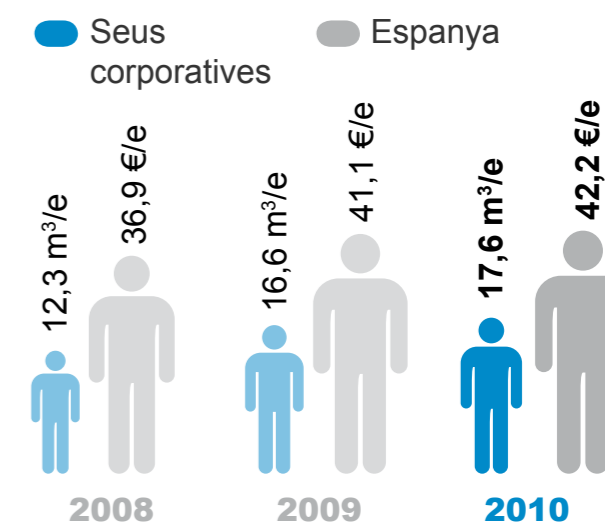
Convençuts que la millor forma d'aconseguir un estalvi real en el consum d'aigua és la conscienciació, es recull aquest aspecte en el protocol i en la guia de bones pràctiques ambientals en tasques administratives.

### Indicador

Consum d'aigua



Consum d'aigua per empleat



## AVANÇOS 2010

El nou edifici CBS, en fase de construcció, disposa de piscina de recollida d'aigües pluvials per al seu aprofitament com a aigua de reg de la zona enjardinada. Alhora, el projecte contempla la selecció d'espècies autòctones i de baix consum hídric per a la nova zona enjardinada.

## ECOEFICIÈNCIA

- Mecanismes d'eficiència als sanitaris i les aixetes per a optimitzar la gestió de l'aigua.
- Difusió de bones pràctiques ambientals en la revista per a empleats del grup.
- Pel que fa a la gestió de les aigües residuals, totes les oficines estan connectades a la xarxa de sanejament pública.

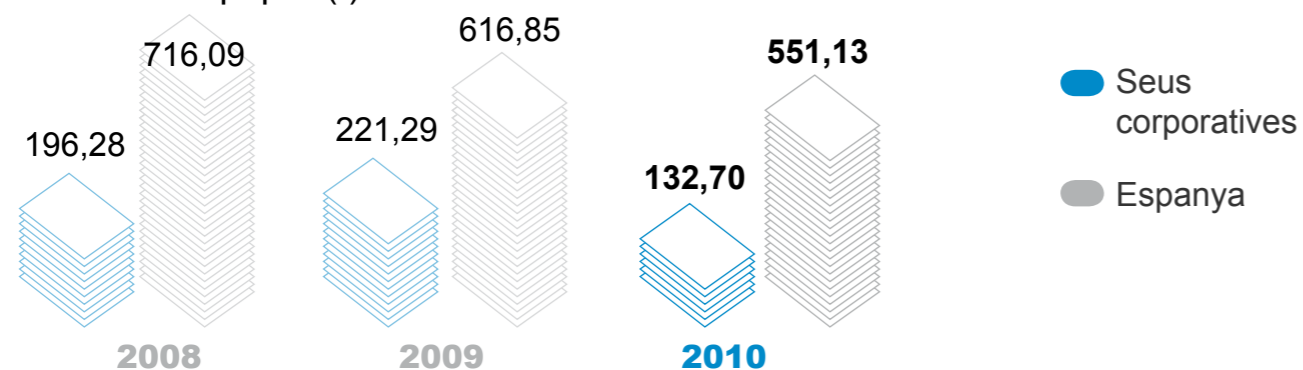


## Consum de paper

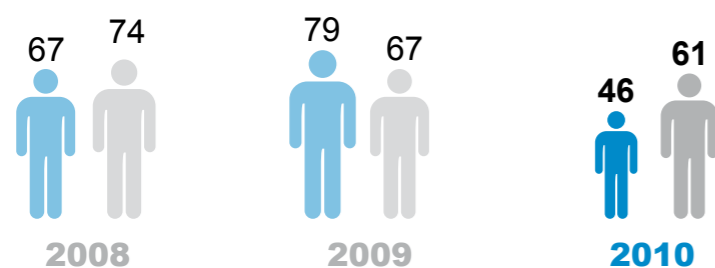
Les campanyes de sensibilització desplegades en tota l'organització i les mesures de reducció implantades han tingut una repercussió positiva. El 2010 s'ha consumit un total de 551 tones de paper DIN A4, cosa que representa un descens de l'11% respecte de l'any anterior.

### Indicadors de consum de paper

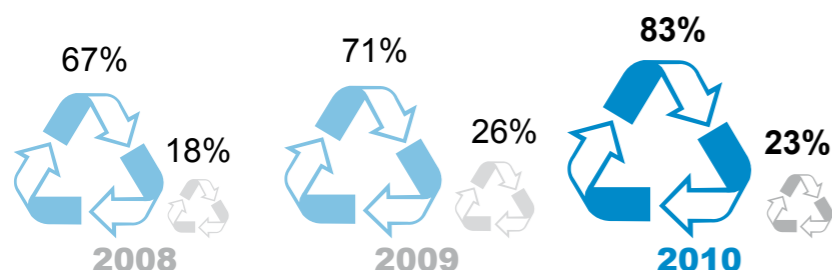
Consum de paper (t)



Consum de paper per empleat (kg/e)



Ús del paper reciclat (%)



\* Totes les dades es refereixen al consum de paper DIN A4.

## AVANÇOS 2010

- El programa XARXA PLUS, ja mencionat anteriorment, comportarà la instal·lació a la xarxa d'oficines de tauletes digitals per a la captura de la firma del client i l'eliminació dels enviaments de llistats en paper. Gràcies a aquesta iniciativa es deixaran d'imprimir anualment 16 milions de fulls de paper DIN A4.
- Des del 2009 s'està treballant per a fer possible que qualsevol mena d'enviament a clients es realitzi mitjançant el canal Internet. El 2010 s'ha assolit la implantació total de la correspondència electrònica a clients.

## EÇO EFICIÈNCIA

### Tasques administratives i comunicacions internes

- El paper convencional disposa dels certificats FSC, producció sense clor i certificacions ISO 9001/ISO 14001.
- S'utilitza paper reciclat per a ús intern en totes les seus corporatives.
- Totes les impressores tenen habilitada la impressió a doble cara per defecte.
- Es disposa d'una guia sobre el bon ús del correu electrònic.
- La revista interna s'edita sempre en paper reciclat.

### Comunicacions a clients

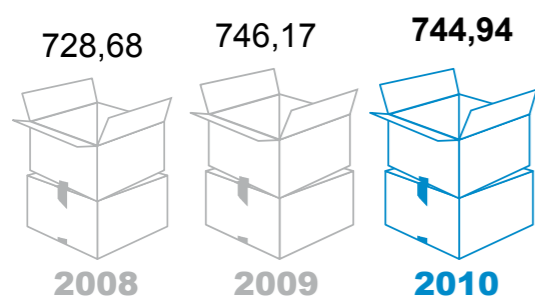
- Banc Sabadell disposa de canals alternatius de comunicació a clients: el canal vídeo web, que distribueix continguts en vídeo; el servei BS Mòbil, amb més de 500.000 clients que ja reben avisos; el DTM, servei d'autenticació d'enviaments per correu electrònic que garanteix la fiabilitat de la comunicació electrònica, i el canal RSS, que divulga de manera personalitzada les notes de premsa i informacions corporatives.

## Gestionar els residus

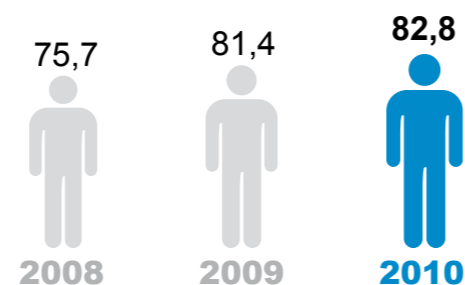
Banc Sabadell té ja una llarga trajectòria en la recollida selectiva i la posterior gestió de residus. Tots els centres corporatius disposen de recollida selectiva de residus (paper, envasos, matèria orgànica, tòners usats, residus tecnològics i piles). El 2009 es va implantar un programa pilot de recollida selectiva en oficines sobre el qual s'està treballant per adequar-lo a la resta de la xarxa.

### Indicadors de residus a Espanya

Residu de paper i cartró (t)



Residu de paper i cartró per empleat (kg/e)



Residu de tòner per empleat (unitat/e)



### Residus de paper i cartró

- En tota la xarxa d'oficines i centres corporatius del grup el paper usat s'ha de gestionar com a documentació que cal destruir. Tota la documentació que s'ha de destruir es recicla pràcticament al 100% i sempre a través de gestors autoritzats de residus.

- Banc Sabadell, a causa de requeriments legals, guarda a l'arxiu general de Polinyà la documentació de clients relativa als deu últims anys. El 2010, els arxius històrics destruïts (relatius a l'any 2000) representen aproximadament el 40% del residu de paper generat pel grup. En aquest sentit, la tendència és creixent i proporcional al creixement històric del grup.

### Tòners usats

- Els residus de tòners dels centres corporatius són gestionats directament per l'equip tècnic informàtic que realitza la substitució del tòner i posteriorment coordina la recollida del residu per part del gestor autoritzat.
- Banc Sabadell participa en el programa de Hp Planet Partners per a la recollida i la reutilització de tòners usats en totes les oficines del banc. L'empresa proveïdora els recull i els gestiona, sempre amb el compromís d'efectuar el reciclatge del residu en plantes que funcionen segons la norma ISO 14001.

### Residus d'aparells elèctrics i electrònics

- Banc Sabadell segrega i recicla els seus residus informàtics a través de gestors autoritzats, i realitza donacions de material informàtic aprofitable a associacions i ONG locals.
- Banc Sabadell participa de manera permanent en la campanya "Dóna el teu mòbil", impulsada per la Fundació Entreculturas i Creu Roja. Periòdicament es llancen recordatoris a tots els empleats que vulguin donar el seu mòbil particular. Aquesta campanya facilita la recollida dels mòbils usats i promou la reutilització i el reciclatge dels terminals. Els ingressos generats es destinen a projectes d'acció social.

### Residus especials




- Existeix un sistema de recollida de residus de piles per a tot el grup.
- Finalment, es generen en menor quantitat i de manera més esporàdica residus de fluorescents, piles i bateries, que són sempre gestionats mitjançant gestors autoritzats de residus.

## CANVI CLIMÀTIC I SOSTENIBILITAT

Afrontant el desafiament que representa el canvi climàtic i la necessitat de trobar-hi solucions, Banc Sabadell ha establert durant els últims anys diversos compromisos tant en allò que respecta a les instal·lacions com als productes i els serveis que comercialitza.

Algunes de les iniciatives empreses per l'entitat tenen un llarg recorregut. Aquest és el cas de l'adhesió, l'any 2005, als principis del Pacte Mundial, la implantació del SGA i la seva certificació en quatre centres corporatius segons l'ISO14001 i la intensa activitat del grup en l'àmbit de la inversió i el finançament de projectes orientats a l'explotació de fonts d'energia renovables. Entre els compromisos més recents assumits per Banc Sabadell es troba la seva adhesió al Programa d'acords voluntaris de reducció d'emissions de CO<sub>2</sub> de la Generalitat de Catalunya i al Programa Greenbuilding, la participació en la Taula Local de l'Estratègia per al Desenvolupament Sostenible de Catalunya, la participació en el Carbon Disclosure Project España i l'acord assolit amb SendeCO2 per a actuar com a contrapart central en la negociació de drets d'emissió.

### Inventari d'emissions de CO<sub>2</sub>

	(tones CO <sub>2</sub> )	2010	2009
 <b>Abast 1</b> (activitats directes)	emissions generades per instal·lacions i vehicles de l'empresa	349	354
 <b>Abast 2</b> (activitats indirectes)	emissions derivades del consum elèctric en l'àmbit nacional	17.397	21.288
 <b>Abast 3</b> (activitats indirectes)	emissions derivades de desplaçaments vinculats al negoci, excepte vehicles d'empresa	1.867	2.054
<b>Total d'emissions generades per Banc Sabadell a Espanya</b>		<b>19.313</b>	<b>23.695</b>

BANC SABADELL informa sobre les seves emissions de CO<sub>2</sub> d'acord amb l'estàndard de referència "The GHG Protocol. A Corporate Accounting and Reporting Standard. Revised edition", i per a fer-ho ha escollit l'enfocament de control operacional i de consolidació centralitzat.

El 2010, Banc Sabadell ha verificat externament amb Det Norske Veritas Business Assurance España S.L.U. (DNV) el seu inventari d'emissions corporatives de CO<sub>2</sub> corresponent al 2009. Aquest inventari ha permès a l'entitat desenvolupar diverses iniciatives en diferents àmbits de l'organització que han permès reduir un 17% el total d'emissions generades a Espanya. A continuació es destaquen els avenços més significatius per a cada abast delimitat pel GHG Protocol.

**Abast 1**

Emissions generades per activitats directes i instal·lacions del grup (Tones CO<sub>2</sub>)



	2010	2009
Consum de gasoil (grups electrògens i contra incendis)	11	13
Consum de gas propà (caldera de gas propà)	4	4
Consum de gas natural (calderes, hostaleria i equips d'humidificació)	192 <sup>(1)</sup>	182
Vehicles d'empresa en propietat i rènting	142	155
<b>Total</b> (emissions generades per instal·lacions i vehicles de l'empresa)	<b>349</b>	<b>354</b>

(1) la dada no és comparable amb l'any anterior a causa de la posada en marxa dels nous equips d'humidificació que ajusten el nivell d'humitat relativa ambiental al 40% segons marca la normativa vigent.

**L'1,8% del total d'emissions de Banc Sabadell a Espanya corresponen a activitats directes del grup**

**Avanços 2010**

- El 2010 s'ha renovat la certificació ISO 14001:2004 per als quatre centres corporatius.
- S'ha assolit l'objectiu de substitució de 70 màquines de refrigeració i d'implantació del control d'emissions difuses de gasos R-22 i F-200 derivades de les instal·lacions de climatització de tots els edificis corporatius.

Vegeu + sobre ecoeficiència a [consum energètic](#)

**Abast 2**

Emissions derivades d'activitats indirectes del grup (tones CO<sub>2</sub>)



2010: **17.397**

2009: **21.288**

Total (emissions derivades del consum elèctric de Banc Sabadell en l'àmbit nacional)

Consum elèctric de 2010 desglossat per fonts primàries	% sobre el consum total	tones de CO <sub>2</sub>
R. E. Solar	2%	0
R. E. Eòlica	16%	0
Cicle combinat	23%	4309
Hidràulica	14%	0
Nuclear	21%	0
Carbó	8%	3988
Fuel / gas	1%	372
R. E. cogeneració	12%	2395
R. E. renovables	3%	0

**El 88,7% del total d'emissions de Banc Sabadell a Espanya corresponen al consum d'electricitat del grup**

**Avanços 2010**

- El 2010 s'han implantat una sèrie de mesures d'eficiència i estalvi energètic en totes les seus i oficines del grup que han permès una reducció del 18% del consum elèctric.
- Banc Sabadell ha formalitzat el 2010 la contractació del subministrament d'energia elèctrica amb Nexus Renovables. Aquesta empresa ofereix una energia la procedència de fonts renovables de la qual està certificada per la Comissió Nacional d'Energia.
- Primera fase del programa XARXA PLUS en una sèrie d'oficines pilot. Aquest programa comporta la substitució d'equips PC per equips lleugers *Thin Clients* que consumeixen un 90% menys d'energia.
- Implantació de sistemes d'il·luminació amb detecció de presència en totes les plantes d'oficines del Centre Banc Sabadell i implantacions pilot en altres centres corporatius.

Vegeu + sobre ecoeficiència a [consum energètic](#)



### Abast 3

Emissions derivades d'altres activitats indirectes del grup (tones CO<sub>2</sub>)



	2010	2009
Trajectes amb avió	924	1074
Trajectes amb tren	26	48
Vehicles (excepte vehicles d'empresa)	917	932
<b>Total</b> (emissions derivades de desplaçaments vinculats al negoci)	<b>1.867</b>	<b>2.054</b>

**El 9,5% del total d'emissions de Banc Sabadell a Espanya corresponen a desplaçaments de negocis**

### Avanços 2010

- Llançament de la plataforma BS Carpooling (ús de cotxe compartit), que permet de manera àgil i senzilla posar en contacte els empleats per compartir cotxe en els seus desplaçaments a la feina. Habitualment, tots els participants són propietaris d'un vehicle i n'alternen l'ús, encara que la pràctica també permet la participació d'usuaris sense vehicle propi.
- El banc ha incorporat en els seus processos de formació les comunitats virtuals d'aprenentatge, que permeten potenciar la gestió del coneixement tot eliminant barreres de distància física entre centres de treball i minimitzant desplaçaments.
- S'ha desplegat l'eina de col·laboració Office Communicator, que permet disposar de videoconferència personal i missatgeria instantània a totes les oficines. Aquests equips permeten el desenvolupament d'una nova plataforma bancària virtualitzada que dota de mobilitat els llocs de treball i millora la disponibilitat dels sistemes.

### Energies renovables

Banc Sabadell vol afavorir el desenvolupament d'un model energètic sostenible.

Aquest objectiu impulsa l'entitat a invertir i finançar projectes orientats a l'explotació de fonts d'energia renovables i no contaminants. Des de la primera operació realitzada l'any 1992 fins avui, s'ha arribat a uns registres de finançament, inversió directa i mediació en el sector que permeten al grup tenir una posició de lideratge reconegut a Espanya:

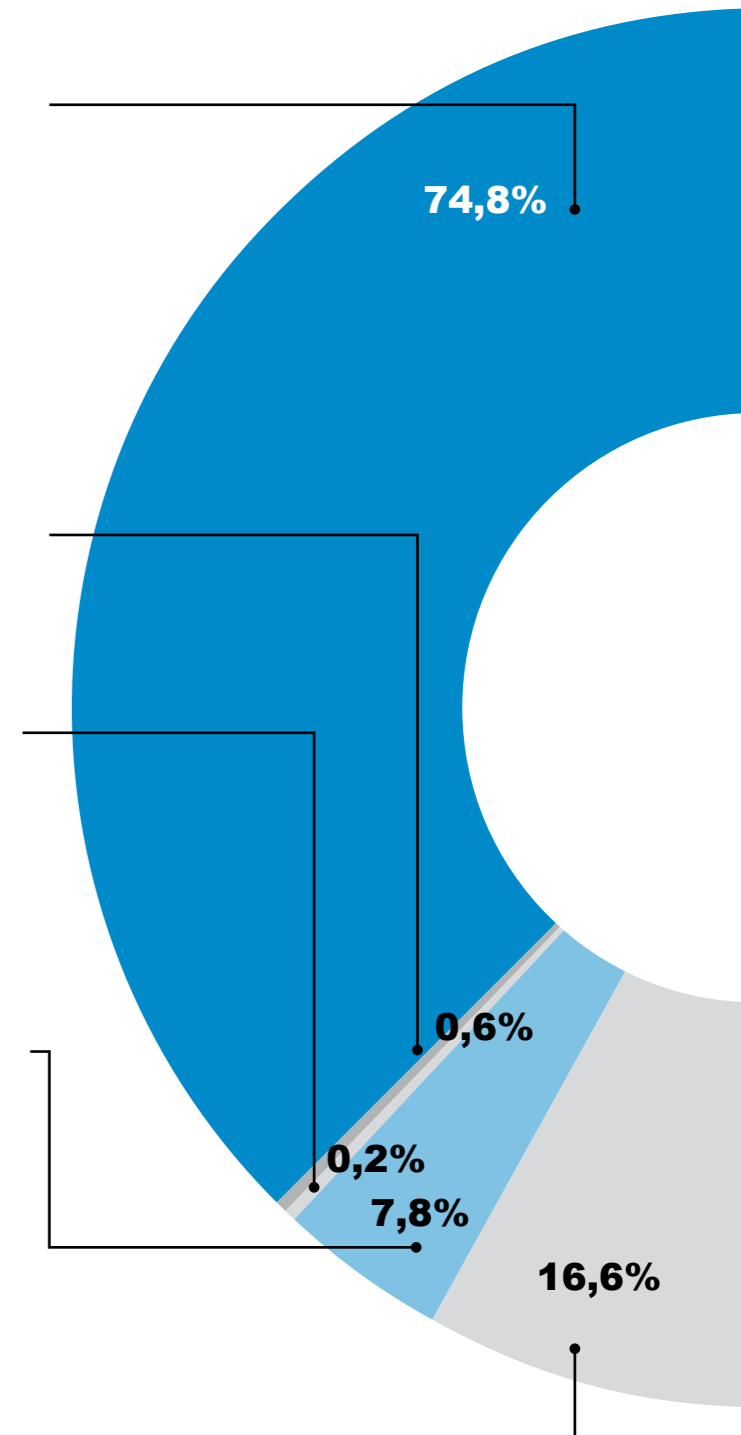
- Liderats en **6.440 MW** en energia eòlica (suposa una quota de mercat a Espanya superior al 26%).
- Presents en **11.479 MW** en energia eòlica.
- La unitat del negoci BS Capital gestiona una cartera de més de **100 MW** en funcionament i més de **200 MW** en promoció, directament atribuïbles al grup Banc Sabadell a través de filials 100% propietat del grup.
- Participació del grup Banc Sabadell en el 10% de **SendeCO2**, la borsa espanyola de negociació de drets d'emissió de CO<sub>2</sub>.
- Banc Sabadell ha participat durant l'any en diferents esdeveniments dirigits a promocionar-ho que s'han concretat en diferents ponències sobre renovables en els **principals fòrums del país**: Encuentro Anual en Energía Solar Termoeléctrica, Convención Eólica Anual, Asociación Eólica Española, etc.

### Inversió directa

Banc Sabadell, a través de les seves companyies filials al 100% Explotaciones Energéticas Sinia XXI, S.L. i Sinia Renovables SCR de Régimen Simplificado, S.A., inverteix directament en el capital de projectes de generació energètica mitjançant fonts renovables. Actualment, l'entitat participa en deu companyies del sector, entre les quals destaquen Establecimientos Industriales y Servicios, S.L. (27%), Adelanta Corporación, S.A. (25%), Eolia Renovables, S.A. (6%), Fersa Energías Renovables (4%) o Comsa Emte, S.L. (6%), i ha ampliat recentment el cycle inversor per als pròxims 2011-2013.

El grup Banc Sabadell aposta per les energies renovables en general, però especialment en projectes eòlics i minihidràulics a Espanya, la resta de la Unió Europea i Amèrica del Nord. Així mateix, s'està explorant la possibilitat d'invertir en altres regions del món. En acabar l'exercici de 2010, la cartera de participades en l'àmbit de les energies renovables en funcionament és la que es detalla a continuació:

<b>Eòlica</b>	
<b>Avanza Corporación, S.A.</b>	Potència 55,2 MW participació del 25,0%
<b>Eólia Renovables, S.A.</b>	Potència 451,6 MW participació del 5,6%
<b>Establecimientos Industriales y Servicios, S.L.</b>	Potència 18,4 MW participació del 26,8%
<b>Fersa Energías Renovables, S.A.</b>	Potència 162,9 MW participació del 3,8%
<b>Comsa Emte, S.L.</b>	Potència 12,5 MW participació del 6,0%
<b>Espirito Santo Infrastructure Fund – I, S.C.R.</b>	Potència 43,4 MW participació del 10,5%
<b>Parc Eòlic Veciana-Cabaro, S.L.</b>	Potència 29,3 MW participació del 40,0%
<b>Parque Eólico Magaz, S.L.</b>	Potència 30,00 MW participació del 49,0%
<b>Biomassa 0,6%</b>	
<b>Comsa Emte, S.L.</b>	Potència total 10,15 MW, participació del 6%
<b>Biogàs 0,2%</b>	
<b>Comsa Emte, S.L.</b>	Potència total 3,1 MW, participació del 6%
<b>Fersa Energías Renovables, S.A.</b>	Potència total 1,4 MW, participació del 3,8%
<b>Fotovoltaica 7,8%</b>	
<b>Eólia Renovables, S.A.</b>	Potència 54,3 MW participació del 5,6%
<b>Jerez Solar, S.L. (Emte Renovables, S.L.)</b>	Potència 5,6 MW participació del 64,4%
<b>Comsa Emte, S.L.</b>	Potència 12,5 MW participació del 6,0%
<b>Avanza Corporación, S.A.</b>	Potència 0,2 MW participació del 25,0%
<b>Fersa Energías Renovables, S.A.</b>	Potència 0,8 MW, participació del 3,8%
<b>Minihidràulica 16,5%</b>	
<b>Avanza Corporación, S.A.</b>	Potència 15,2 MW participació del 25,0%
<b>Establecimientos Industriales y Servicios, S.L.</b>	Potència 53,1 MW participació del 26,8%



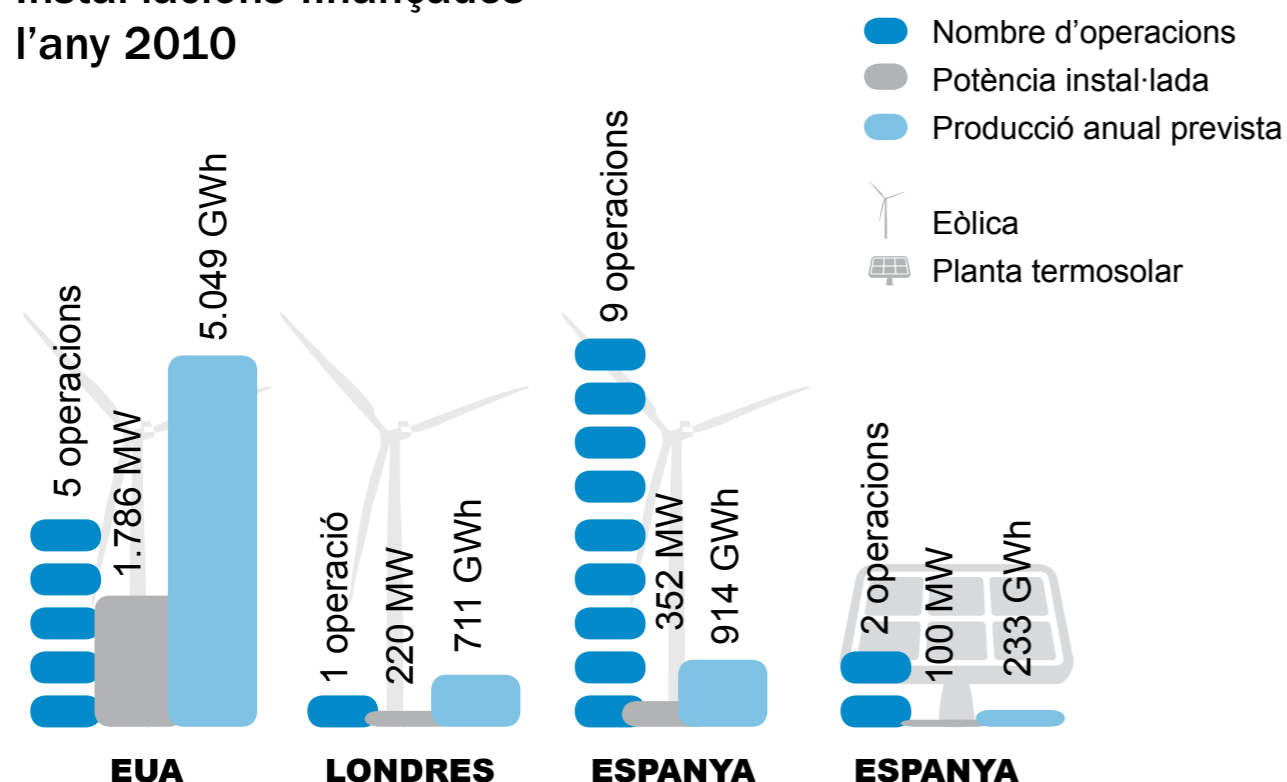
### Finançament i mediació

Banc Sabadell ha consolidat el seu posicionament com a entitat de referència en finançament de projectes de generació energètica mitjançant fonts renovables. L'entitat complementa el finançament directe amb l'assessorament i la mediació en projectes d'aquest tipus. En l'exercici de 2010, Banc Sabadell ha destinat 290 milions d'euros a finançaments corresponents a 17 projectes d'energies renovables.

#### Total d'instal·lacions finançades el 31 de desembre de 2010:

- **Eòlica:** 6.259 MW liderats (presentes en 9.752 MW)
- **Solar tèrmica:** 560 MW liderats (presentes en 660 MW)
- **Minicentrals:** 117 MW liderats
- **Fotovoltaica:** 103 MW liderats
- **Biomassa:** 80 MW liderats

### Instal·lacions finançades l'any 2010

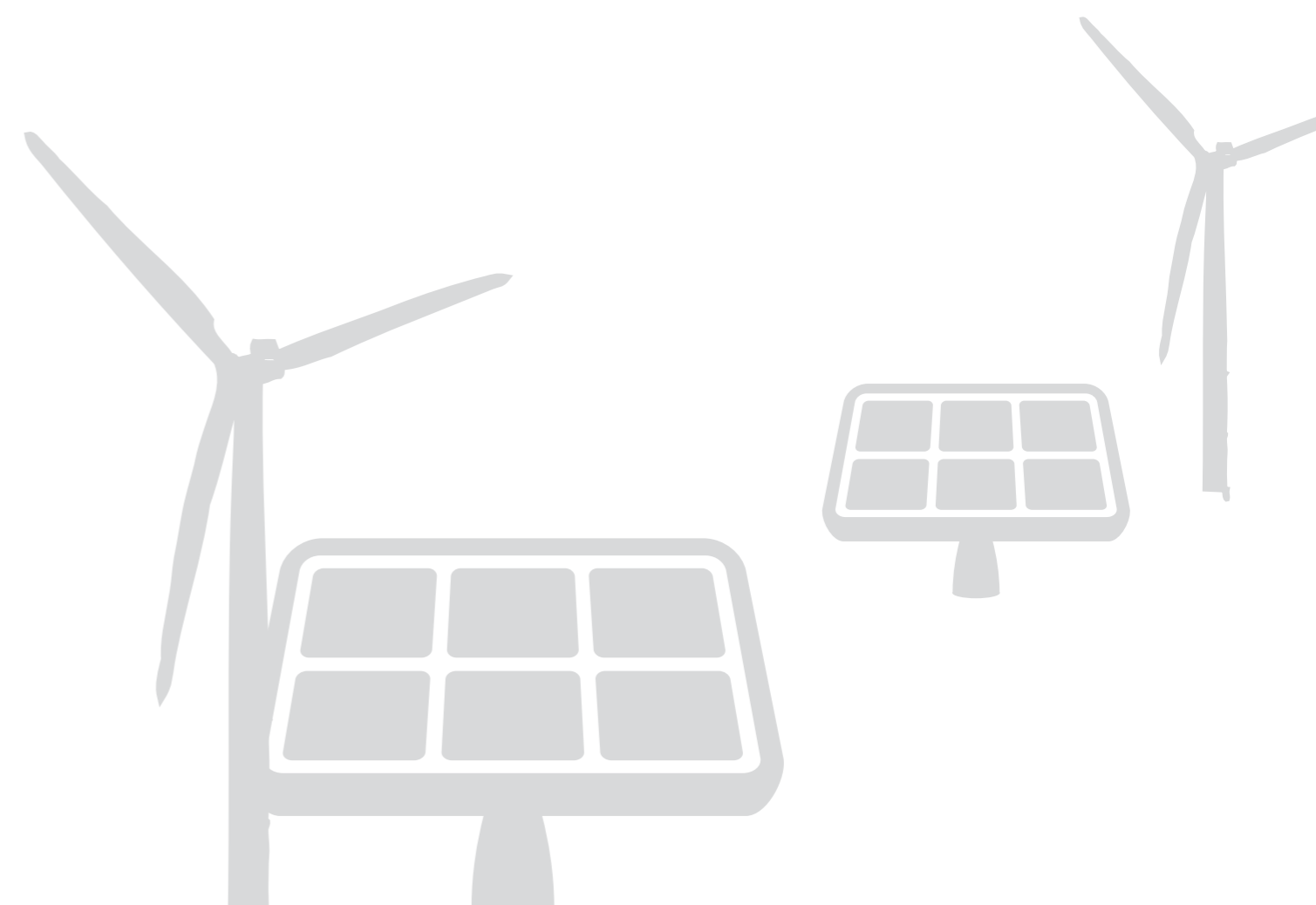


### Productes i serveis amb caràcter ambiental

En l'actual marc econòmic s'han buscat solucions innovadores que aportin beneficis als clients, valor als productes i compliment del compromís amb el desenvolupament sostenible assumit per l'entitat.

#### BS Leasing i BS Renting

El 2010 s'han finançat diversos projectes ecològics d'innovació tecnològica a través de la comercialització de productes de renting i lísing destinats a particulars o empreses. En concret, projectes de plaques fotovoltaiques sobre coberta en naus industrials, eòlics, de cogeneració d'energia, de calefacció ecològica i sistema d'enllumenat públic amb tecnologia LED.



### Rènting de vehicles de tecnologia híbrida

Banc Sabadell ofereix activament aquestes noves tecnologies en l'oferta continuada de rènting automobilístic per a clients, en línia amb les directrius marcades per projectes estratègics en l'àmbit nacional. L'entitat ha realitzat un important esforç per aconseguir que el preu per a l'usuari pugui aproximar-se al dels vehicles convencionals equivalents.

El 2010 s'ha subscrit un acord amb l'Institut per a la Diversificació i l'Estalvi de l'Energia (IDAE) que permet aplicar a clients del grup la subvenció atorgada, de fins a 2.000 euros de descompte en quota, per tal de'encoratjar la incorporació de vehicles híbrids de més eficiència energètica en la flota de rènting. Aquesta nova generació d'automòbils es caracteritza per disminuir considerablement el volum de CO<sub>2</sub> que emeten a l'atmosfera, que és de menys de 110 gCO<sub>2</sub>/km.

Els models elegibles a data d'avui són Toyota Prius DSD, Toyota Auris Híbrid 136 CV (10-2110), Lexus CT 200h i Honda Civic Híbrid.

### Productes d'inversió socialment responsable

Banc Sabadell ofereix als seus clients dos productes d'inversió socialment responsable que tenen en compte criteris de desenvolupament sostenible: el fons Urquijo Inversió Ètica i Solidària, FI i la societat Urquijo Cooperació SICAV. Aquests dos productes exclouen de l'univers d'inversió les empreses l'activitat de les quals sigui contrària a la protecció i la conservació del medi ambient i, alhora, com a criteri positiu en la selecció de la inversió incorpora aquelles empreses representades en l'índex FTSE4GOOD.

### Valoració del risc ambiental

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

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

En les diferents fases d'anàlisi del risc en la concessió d'un crèdit s'incorporen aspectes ambientals. Els principals es destaquen en el gràfic següent.





### 1 Coneixement del client

La gestió del risc ha de tenir en compte no tan sols les característiques de l'empresa client, sinó també un coneixement global de la seva activitat, l'estat financer, les instal·lacions, el producte i el sector en el qual desenvolupa la seva activitat.

És dins l'anàlisi sectorial que s'incorporen els criteris mediambientals per a la decisió de riscos en el segment d'empreses. Permet identificar i valorar l'impacte ambiental associat a les operacions de crèdit dirigides a empreses que

operen en sectors potencialment contaminants, pels possibles efectes que podria tenir en les seves activitats empresarials i la sostenibilitat a les regions on es troben ubicades.

#### El banc posa a disposició dels gestors:

- Informació referent al marc legal vigent en qüestions ambientals.
- Informació sectorial actualitzada que conté un apartat explícit en què es recull per a cada activitat la susceptibilitat d'incórrer en risc ambiental.

La classificació d'activitats amb impacte ambiental està estructurada segons estableix la Llei 3/1998 d'intervenció integral de l'administració ambiental. Aquesta normativa, que segueix les directives europees vigents, desglossa les activitats empresarials segons si tenen una incidència ambiental alta, moderada-alta, moderada-baixa o baixa.

### 2 Rating

Eina que pondera el risc creditici basant-se en els models estadístics segons les característiques de cada client.

### 3 Expedient de risc

L'expedient de risc aglutina tota la informació, tant de l'operació mateixa com del client, necessària per decidir sobre la sol·licitud. Tal com estableix la normativa interna, per a clients amb un risc potencial més alt de caràcter mediambiental cal analitzar les possibles actuacions amb impactes ambientals i socials que poden afectar l'empresa.

El **risc ambiental en els projectes finançats** és un aspecte que Banc Sabadell valora en el procés de concessió del finançament. Un dels elements importants en la decisió és el *rating*, específic per a aquesta tipologia d'operacions i diferenciat per model, en funció de si és un projecte d'energia o infraestructura. El *rating* determina la qualitat creditícia del projecte i el confecciona la unitat iniciadora de la proposta. S'hi recullen aquells factors que permeten determinar-la, com ara el referit a la possible existència de risc mediambiental i, si s'escau, a un informe del seu impacte ambiental. El criteri seguit per l'entitat és que un projecte no es pot formalitzar si existeix risc mediambiental amb un informe desfavorable del seu impacte.

El 2010 s'ha autoritzat la utilització d'aquesta qualificació (*rating*) per calcular el capital regulador, que determina els recursos propis mínims que l'entitat ha de mantenir segons la circular 3/2008 del Banc d'Espanya.

Donada l'àmplia vida dels projectes, se n'efectua un seguiment en les seves diferents fases, construcció o explotació, tot revisant i actualitzant, si cal, aquells aspectes que han variat en el *rating* i que poden afectar la seva qualificació. Aquesta revisió va a càrrec d'una unitat independent de la unitat impulsora del projecte.

## SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL

Per al correcte funcionament del sistema de gestió ambiental calen la sensibilització i la implicació de tot el **equip humà**. Amb aquest objectiu, tota la plantilla té a disposició seva un curs de formació en línia, que han realitzat de manera obligatòria els empleats de les seues corporatives certificades.

### Continguts de la formació a empleats

- **Característiques del SGA implantat a Banc Sabadell.**
- **Política de medi ambient de Banc Sabadell.**
- **Bones pràctiques per a minimitzar els impactes ambientals.**
- **Aspectes ambientals derivats de les activitats del banc.**

Anualment es dissenya un pla de comunicació ambiental amb l'objectiu de transmetre el compromís de Banc Sabadell amb el medi ambient i divulgar bones pràctiques entre tots els empleats. El 2010 ha continuat la tendència de l'any anterior de diversificar els canals i els suports habilitats i, en especial, fomentar per l'ús dels canals en línia.

**El pla de comunicació ambiental 2010** s'ha desplegat en l'organització mitjançant els suports següents:

### Revista d'empleats



En cada edició impresa de la revista per a empleats Canal BS es publica un article d'interès sobre medi ambient.

### BS al dia i intranet corporativa



S'utilitza el canal BS al dia, que és finestra emergent que informa diàriament tots els empleats de tres notícies de l'organització que són del seu interès per tal de transmetre els esdeveniments d'actualitat relacionats amb el medi ambient i difondre càpsules de sensibilització. Aquest canal s'utilitza de manera combinada amb la intranet corporativa i el portal específic de RSC.

### Guia virtual "Connecta't al medi ambient"



El 2010 s'ha treballat en l'edició d'una guia virtual a la qual els empleats tindran accés des de la intranet corporativa. Aquest projecte s'ha desenvolupat amb la finalitat de sensibilitzar i informar els empleats de la xarxa d'oficines i dels centres corporatius sobre la gestió ambiental, la seva empremta ecològica corporativa, l'ús dels recursos, la valisa o com gestionar un residu determinat. El 2011 la guia es presentarà en format de revista digital i permetrà als empleats accedir a normes internes, manuals específics i plataformes operatives relacionades.



Els **proveïdors** que desenvolupen activitats amb impacte ambiental a les seues certificades reben una formació presencial sobre el SGA i la norma ISO 14001. Addicionalment, el banc fa partícips tots els seus proveïdors de la política ambiental del grup i incorpora la responsabilitat ambiental i social en la seva cadena de subministrament mitjançant diferents mecanismes. Vegeu-ne + a Banc Sabadell i els seus proveïdors.

#### Continguts de la formació a proveïdors

- Compromís amb el medi ambient de Banc Sabadell.
- La implicació dels proveïdors.
- Implantació del SGA.
- Política de medi ambient de Banc Sabadell.
- Canals de comunicació.

La sensibilització ambiental no tan sols se cenyeix a l'àmbit dels professionals que treballen en aquesta entitat, sinó que Banc Sabadell també ha treballat el 2010 algunes àrees de millora ambiental en relació amb els clients. S'han llançat campanyes específiques per promoure l'ús dels canals virtuals entre els clients i l'eliminació de la correspondència virtual. Vegeu-ne + a Banc Sabadell i els seus clients.

Durant l'exercici s'ha llançat una innovadora iniciativa de captació comercial a les ciutats de Lleida, Lleó i Marbella. S'han repartit prop de 30.000 ecobosses dissenyades especialment per a cada ciutat amb l'objectiu de promoure la sostenibilitat i destacar el compromís de l'entitat amb els ciutadans, les empreses i les institucions de cada municipi. Aquesta iniciativa es desenvoluparà el 2011 en altres ciutats, com ara Girona o Gijón.

## “Aquesta és la nostra bossa”

**Aconseguiu la vostra en aquesta oficina**

**Ecobossa de disseny exclusiu per a la ciutat de Lleó**



# Banc Sabadell i els seus proveïdors

Perfil dels proveïdors

Compromís mutu

**B**Sabadell



**“Només si ets exigent amb tu mateix, ho pots ser amb els altres”**

**Compte Expansió**

Entra i deixa't orientar pels nostres gestors personals

El banc de les millors empreses. I el teu.





# COM PRO MISOS 2010

## Agilitació del procés de contractació

- Consolidació del model de gestió de compres.

## Normes ambientals i socials

- Control del compliment del Codi de conducta per part dels proveïdors.

# AVAN ÇOS 2010

## Agilitació del procés de contractació

- Modificació de les plantilles que s'envien als proveïdors des del portal de compres en què s'indica que es tindrà en compte, de manera positiva, l'enviament de tota mena de documentació en què es certifiqui que es treballa amb productes respectuosos amb el medi ambient.

## Normes ambientals i socials

- El 2010 s'ha inclòs una nova funcionalitat en el portal de compres perquè sigui obligada l'acceptació del Codi de conducta per a proveïdors com a pas previ a l'homologació d'un nou proveïdor.

# OBJEC TIUS 2011

## Agilitació del procés de contractació

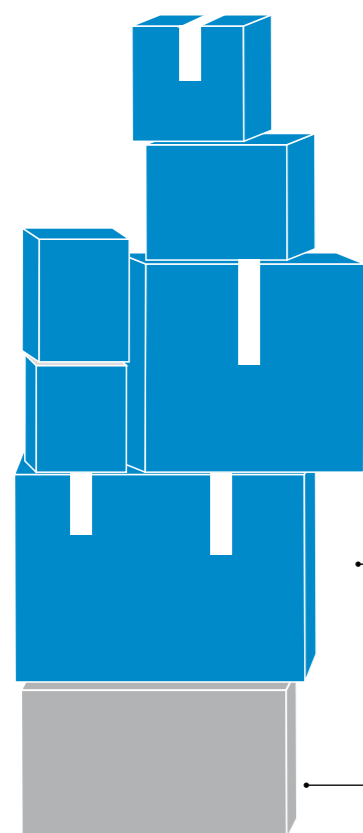
- Revisió del model d'avaluació a proveïdors. S'incorpora, com a criteri de valoració, la integració de personal discapacitat a la plantilla.

## Normes ambientals i socials

- Revisió de la política de proveïdors.

## PERFIL DELS PROVEÏDORS

La contractació de proveïdors a Espanya es desenvolupa dins el marc del model de gestió global de compres, mentre que a la xarxa exterior es realitza de manera descentralitzada.



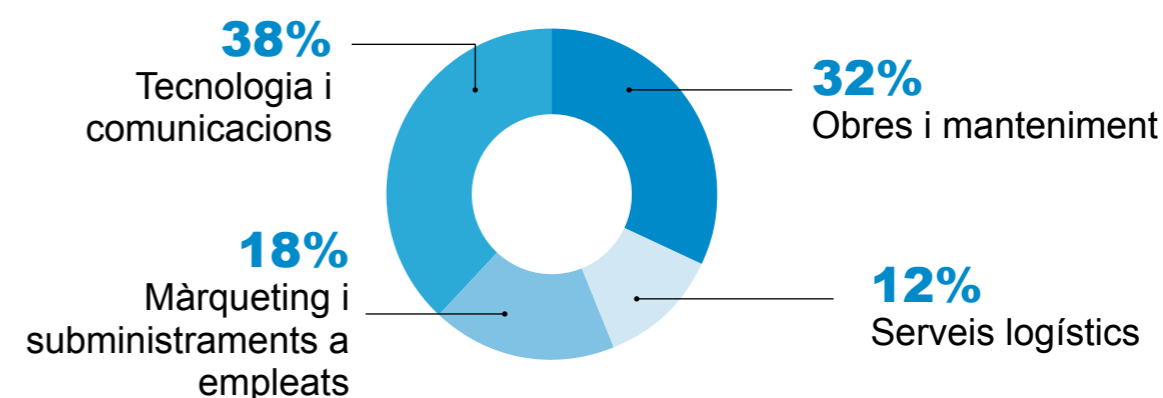
Aproximadament el **100%** dels proveïdors adjudicats a Espanya són locals

**64 proveïdors significatius** amb un import total adjudicat de 42 milions d'euros

**170** proveïdors amb un import total adjudicat de 5 milions d'euros

**47** milions d'euros adjudicats el 2010 a un total de **234** proveïdors

### Distribució de proveïdors per categoria d'adjudicació



## COMPROMÍS MUTU

Les relacions que Banc Sabadell manté amb tots els seus proveïdors estan basades en la professionalitat, el respecte mutu i la transparència, tal com s'estableix en el [Codi de conducta](#), [la política de proveïdors](#) i la normativa interna.

Per tal de garantir el compromís dels proveïdors amb els principis d'ètica i de responsabilitat social corporativa, el banc ha fixat diversos mecanismes i normes en el procés de contractació.

Així mateix, el banc disposa d'una política d'obsequis que preveu rebutjar qualsevol obsequi, contrapartida o benefici personal que sigui ofert per un proveïdor.

## Homologació de productes, serveis i proveïdors

Qualsevol empresa interessada a oferir productes o serveis pot donar-se d'alta en el [portal de compres del banc](#) i especificar tant les característiques socials o ambientals de la seva empresa (certificacions **ISO 14001**, **ISO 9001**, etc.) com les característiques dels productes que posa a disposició del banc. El 2010 s'ha inclòs una nova funcionalitat en el portal de compres perquè sigui obligada l'acceptació del [Codi de conducta específic de proveïdors](#) com a pas previ a l'homologació d'un nou proveïdor.

Una vegada homologat, el proveïdor disposa d'un accés personalitzat al portal de compres en què se l'informa de [la política de medi ambient](#).

## Procés de compra

Es garanteix **un nombre mínim de 3 proveïdors** que fan ofertes en cada procés, a fi de fomentar d'aquesta manera la participació de noves empreses i assegurar que tots reben el mateix tracte.

En el procés de compra es valoren positivament les ofertes de proveïdors que disposen de certificacions **ISO 9001**, **ISO 14001/EMAS**, **EFQM** o que presten els seus serveis a través de centres especials de treball.

També es tenen en compte les característiques ambientals dels productes (productes reciclats, ecològics o reutilitzables). Per a aquells productes o serveis que tenen un impacte ambiental significatiu, s'han introduït requisits ambientals en les especificacions prèvies. Així doncs, s'exigeixen, per exemple, les certificacions **FSC i PEFC** en els processos de compra de paper.

**Tots els processos de negociació i els elements que porten a proposar l'adjudicació a un proveïdor concret són públics i es conserva el registre de cada decisió**

## Adjudicació de la compra

L'any 2010 s'ha consolidat el model de gestió de compres implantat a final de 2009. Aquest model aporta una més agilitat i rapidesa durant tot el procés d'adjudicació, ja que els responsables de compres tenen un grau d'autonomia més alt.

Els contractes de compra inclouen **clàusules ambientals**, de respecte als drets humans i als deu principis del **Pacte Mundial**, així com la necessària acceptació del [Codi de conducta per a proveïdors](#).

## Avaluació de proveïdor

Un cop a l'any s'avalua els proveïdors principals del grup, que són aquells la facturació dels quals és superior als 150.000 euros/any i els proveïdors crítics.

### Avaluació del nivell de compliment del proveïdor:

- Puntualitat en els lliuraments de productes, control de qualitat, errors i retards en el servei, devolucions, intencions, queixes i reclamacions, etc.

### Ponderació de factors que aporten valor:

- Certificació ISO 9001:2008/model EFQM d'excel·lència
- Certificació ISO 14001:2004/reglament EMAS

**30%** dels proveïdors avaluats disposen de certificació ISO 14001 o EMAS

**37%** dels proveïdors avaluats disposen de certificació ISO 9001



## Enquesta de satisfacció a proveïdors

Des del 2007, Banc Sabadell realitza enquestes de satisfacció als seus proveïdors sobre:

- El grau de satisfacció amb l'entitat al llarg de la durada de la seva relació contractual.
- Les eines informàtiques que tenen a la seva disposició.
- Altres aspectes que estan relacionats amb la contractació, l'adjudicació, la negociació, la resolució d'incidències, el tracte rebut per part dels equips del banc...

El 2010 l'entitat ha fet 100 enquestes de satisfacció a una mostra de proveïdors representativa en funció dels diferents nivells de facturació.



**92%** dels proveïdors estan satisfets o molt satisfets

**64%** de resposta dels cent enquestats (53% el 2009)



# Acció social i cultural a Banc Sabadell

Gestió de l'acció social i cultural

Inversió a la societat

 Sabadell

**“Jo sóc  
un gran  
defensor de  
l'èsser humà  
i hi crec molt,  
molt i molt”**

Pep Guardiola, juliol de 2010



# COM PRO MISOS 2010

## Inversió a la societat

- Mantenir els nivells d'atenció a les necessitats socials i culturals, tot evitant que la conjuntura econòmica pugui afectar de manera important la inversió en patrocini i mecenatge.

# AVAN ÇOS 2010

## Transparència

- El 2010, seguint els diferents models reconeguts mundialment (LBG, SAM, etc.), el grup ha adaptat la seva metodologia a l'hora de comptabilitzar la inversió en acció social.
- Reforma del web corporatiu per tal de divulgar l'activitat de les fundacions i la Comissió de Patrocini, tot aportant detalls de les iniciatives i les col·laboracions a què es destinen els fons i facilitant els informes d'auditoria i els comptes anuals.

# OBJEC TIUS 2011

## Inversió a la societat

- Evitar que l'actual situació econòmica incideixi de manera important en els nivells d'atenció a les necessitats socials i culturals que atenem amb el nostre patrocini i mecenatge.



## GESTIÓ DE L'ACCIÓ SOCIAL I CULTURAL

La [política d'acció social i cultural](#) de Banc Sabadell se sustenta en el compromís del grup amb la societat i el seu entorn, i amb la voluntat de creació de valor. Les [accions de patrocini i mecenatge](#) formen part de l'estratègia de negoci i es fonamenten en la consciència cívica i la identitat del grup, que vetlla per la transparència del destí dels fons.

Banc Sabadell realitza les seves accions en aquest camp a través de la [Fundació Banc Sabadell](#), la [Fundació Banco Herrero](#), la [Comissió de Patrocinis de Banc Sabadell](#) i el Comitè de RSC de Banco Urquijo. També existeixen iniciatives que sorgeixen dels comitès interns o les direccions de l'organització. Algunes de les més destacades són les iniciatives de voluntariat corporatiu, liderades per la Direcció de Recursos Humans, o la cessió de les comissions de gestió dels productes solidaris, que es coordinen a través dels comitès i les comissions d'ètica.

Els recursos anuals de les fundacions es componen de les rendes que produeixen els seus actius i de les subvencions que reben de Banc Sabadell. El seu govern i la seva gestió corresponen al Patronat, que és l'òrgan que les representa i que està plenament facultat per a portar a terme les seves activitats. Amb aquest esquema, la independència de les fundacions i l'eliminació dels conflictes d'interès amb l'activitat comercial del banc estan garantides. El 2010 l'entitat ha realitzat una reforma del web corporatiu per tal de divulgar l'activitat de les fundacions, tot aportant detalls de les iniciatives i les col·laboracions a les quals es destinen els fons i facilitant els informes d'auditoria i els comptes anuals.



La [Fundació Banc Sabadell](#) es va constituir com a fundació privada l'any 1994, en virtut de l'acord del Consell d'Administració de Banc Sabadell, amb el propòsit d'estimular i difondre el saber i la cultura.

Entre les activitats més importants en què participa la Fundació destaca el suport a la investigació, a l'excel·lència i al coneixement en els àmbits de la ciència, les ciències socials i les humanitats. En aquest sentit es promouen els premis i els patrocinis destinats a potenciar i reconèixer el talent de persones joves, com el [Premi Banc Sabadell a la Investigació Biomèdica](#), l'aportació a les beques de la Fundació ESADE, el Premi Fundació Banc Sabadell a la Innovació (arquitectura) o el Concurs de pintura i fotografia Art<30. En l'àmbit cultural destaca el patrocini a entitats de rellevància, com són la Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, el Gran Teatre del Liceu, el Museu d'Art Contemporani de Barcelona (Macba) o l'Ateneu Barcelonès, així com les col·laboracions amb la Fundació Banco Herrero al Principat d'Astúries.

La [Fundació Banco Herrero](#), constituïda l'any 1979 per Banco Herrero, gestiona les accions de **mecenatge** al Principat d'Astúries i a la ciutat de Lleó. Entre les seves actuacions destaquen el [Premi Fundació Banco Herrero](#), les activitats periòdiques a la Sala d'Exposicions Banco Herrero, les [ajudes anuals a la investigació científica](#), les [beques en pràctiques](#) per a alumnes de la Universitat d'Oviedo i la participació en els Premis Príncep d'Astúries.

La [Comissió de Patrocinis de Banc Sabadell](#) és l'organisme coordinador dels patrocinis institucionals de Banc Sabadell. La comissió es reuneix periòdicament i està formada pels directors de Banca Comercial i de Comunicació i Relacions Institucionals i la Fundació Banc Sabadell. Els àmbits de patrocini principals de Banc Sabadell són les activitats culturals, principalment les relacionades amb les arts, el **coneixement** i l'**esport**.

El 2009 es va constituir el Comitè de RSC de Banco Urquijo, que coordina les accions de patrocini i mecenatge de Banco Urquijo en l'àmbit nacional. El Comitè defineix i gestiona el pla estratègic de responsabilitat social corporativa i els objectius a curt i llarg termini, en funció d'un doble angle: empresarial i social.

Els principals patrocinis de Banco Urquijo tenen com a objectiu la integració social, la cooperació i la solidaritat, el suport a la cultura i l'educació i el desenvolupament econòmic.

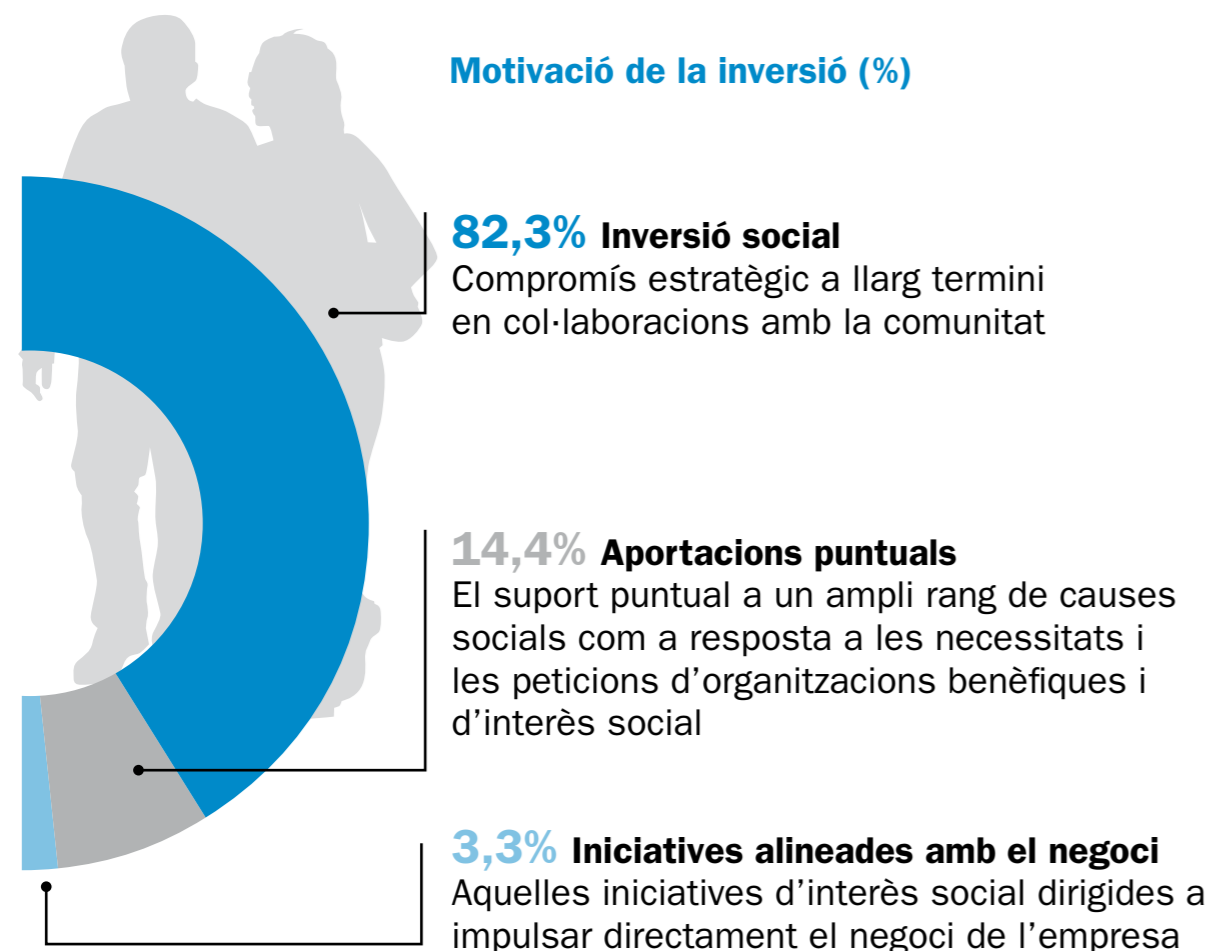
**Suport a la investigació,  
a l'excel·lència i al  
coneixement en els  
àmbits de la ciència, les  
ciències socials i les  
humanitats**



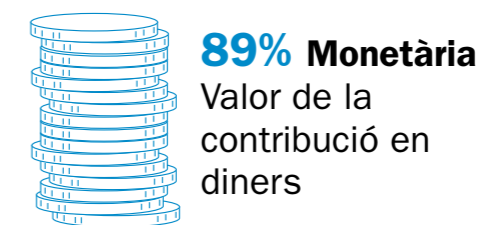
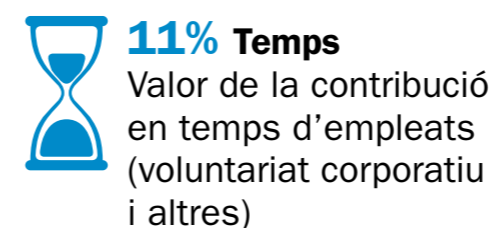


## INVERSIÓ A LA SOCIETAT

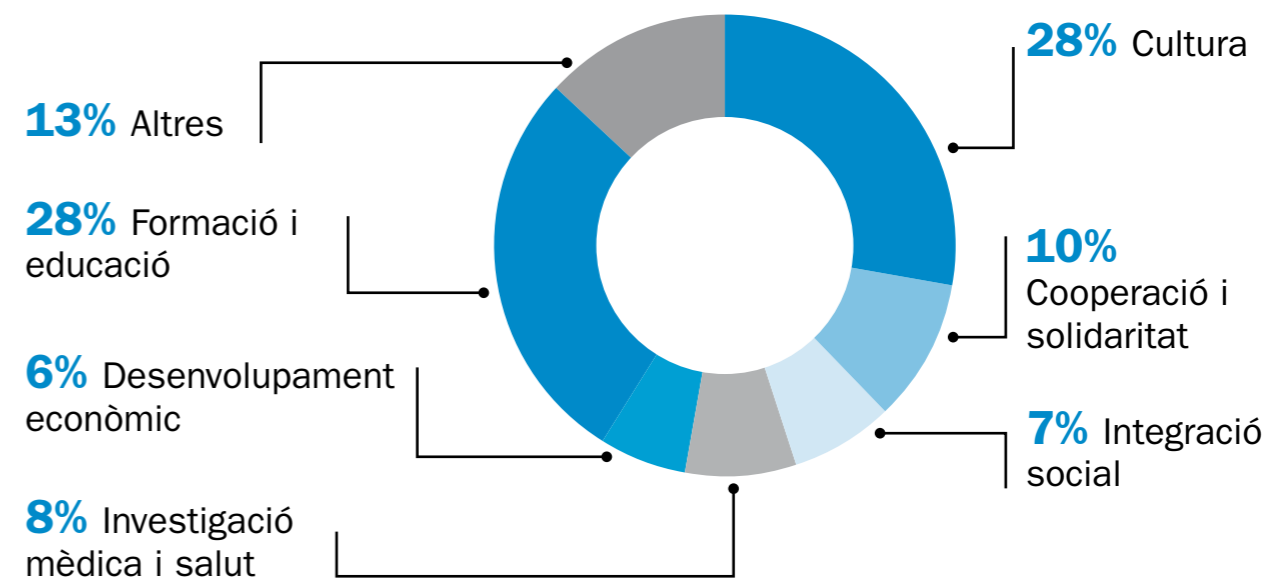
El 2010, el valor estimat de la inversió en acció social i cultural de Banc Sabadell i les seves fundacions és de 2.505.874 euros. El 2010, seguint els diferents models reconeguts mundialment (LBG, SAM, etc.), el grup ha adaptat la seva metodologia a l'hora de comptabilitzar la inversió en acció social. S'incorporen en el còmput econòmic global les inversions destinades a iniciatives alineades amb el negoci que tenen un clar interès social i les donacions en espècie i en temps.



### Tipus de contribució (%)



### Àrees d'actuació (%)



Banc Sabadell col·labora amb institucions públiques i privades sense afany de lucre dedicades a afavorir el benestar de les persones i de la societat. Per aquest motiu patrocina diferents activitats organitzades per aquestes institucions en els àmbits de la cultura, la cooperació i la solidaritat internacional, la integració i el benestar social, la investigació mèdica i la salut, l'educació i el foment econòmic.

## Cultura



### Concurs de pintura i fotografia Art<30

Patrocinat per la Fundació Banc Sabadell, Art<30 és un concurs de pintura i fotografia convocat per la Facultat de Belles Arts de la Universitat de Barcelona i organitzat per la [Sala Parés](#) per a seleccionar artistes per a participar en una exposició centrada en la creació jove. El concurs està patrocinat per la Fundació Banc Sabadell i compta amb el suport del Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació de la Generalitat de Catalunya.

### Premi Fundació Banc Sabadell a la Innovació (arquitectura)

Inclòs en els premis de la [Biennal d'Arquitectura del Vallès](#), organitzada pel [Col·legi d'Arquitectes de Catalunya](#). Està dirigit a la millor obra d'innovació per a arquitectes menors de 40 anys.

### Conveni entre Banc Sabadell i l'Ajuntament de Barcelona per a restaurar la façana de la Fundació Antoni Tàpies, obra de l'arquitecte modernista Lluís Domènech i Montaner

Gràcies a l'aportació principalment de Banc Sabadell, es finançaran les obres de neteja i restauració de la façana de l'edifici de la Fundació Tàpies, obra de l'arquitecte modernista Lluís Domènech i Montaner.

### La Fundació Banc Sabadell organitza l'exposició "Barcelona Alta Costura"

Recull més d'un centenar de peces de la col·lecció Antoni de Montpalau, sortides dels tallers de modistes tan destacats com Cristóbal Balenciaga, Manuel Pertegaz o Carmen Mir, per mencionar-ne només uns quants.

### Patrocinis

Patrocini del [Premi Medalla ADI \(disseny industrial\)](#), [Congrés Internacional de Disseny i Innovació de Catalunya](#), [Fira i el Festival Loop Videoart Barcelona](#), [Premis la Nit del Galerisme \(GAC 2010\)](#) i [Fira Internacional d'Art Contemporani de Barcelona](#) i [Hangar TOP 2010](#), [Concurs Internacional Maria Canals](#), [XXIII Temporada d'Òpera a Catalunya organitzat per l'Associació d'Amics de l'Òpera](#), [Festival de Música de Peralada](#), els Premis Internacionals Terenci Moix i el Premi Jordi Domènech de Traducció de Poesia.

## Cooperació i solidaritat



### Aces Solidaris 2010

Els Aces Solidaris són una iniciativa solidària per la qual l'entitat dóna 50 euros per cada ace (o punt de servei) que els jugadors anotin durant l'Open Barcelona BancSabadell Trofeu Comte de Godó, un torneig del qual l'entitat és el principal patrocinador. Els [Aces Solidaris 2010](#) han representat una donació de 26.000 euros, que s'han distribuït entre la [Fundació Nelson Mandela](#), la [Fundació Barraquer](#) i la [Fundació San Joan de Déu](#).



### Ajuda a les víctimes del terratrèmol de Haití

Banc Sabadell, a través de la seva Fundació i dels òrgans de patrocini, ha realitzat el 2010 una donació extraordinària de 60.000 euros a [Ajuda en Acció](#), [Càrites Espanyola](#), [Creu Roja Espanyola](#), [Intermón Oxfam](#), [Mans Unides](#) i [Metges sense Fronteres](#) per ajudar les víctimes del terratrèmol.

### Banc Sabadell, amb la Fundació Ulls del Món

La col·laboració que Banc Sabadell té des del 2009 amb la Fundació Ulls del Món consisteix en un programa de voluntariat mitjançant el qual el banc ofereix als seus empleats la possibilitat de gaudir d'un permís retribuït d'un mes per participar en les tasques d'aquesta fundació al Sàhara. El 2010, l'empleada Sandra Porcar ha participat com a logista en la comissió pediàtrica de la Fundació Ulls del Món a Tindouf i ha explicat la seva experiència sobre el terreny en el bloc [Ulls del Sàhara 2010](#).

### Col·laboració amb projectes de desenvolupament social de la Fundació Codespa

La [Fundació Codespa](#) proporciona oportunitats a les persones perquè puguin, a través de la feina, desenvolupar les seves capacitats i ser protagonistes del seu propi desenvolupament.

### Programes de nutrició i maternitat de Matres Mundi

La Fundació Banc Sabadell col·labora amb [Matres Mundi](#) en la seva lluita per millorar la salut maternoinfantil als països en vies de desenvolupament.

### Col·laboració amb la Fundació Vicente Ferrer

Per a la construcció d'una escola a Juturu, Índia.

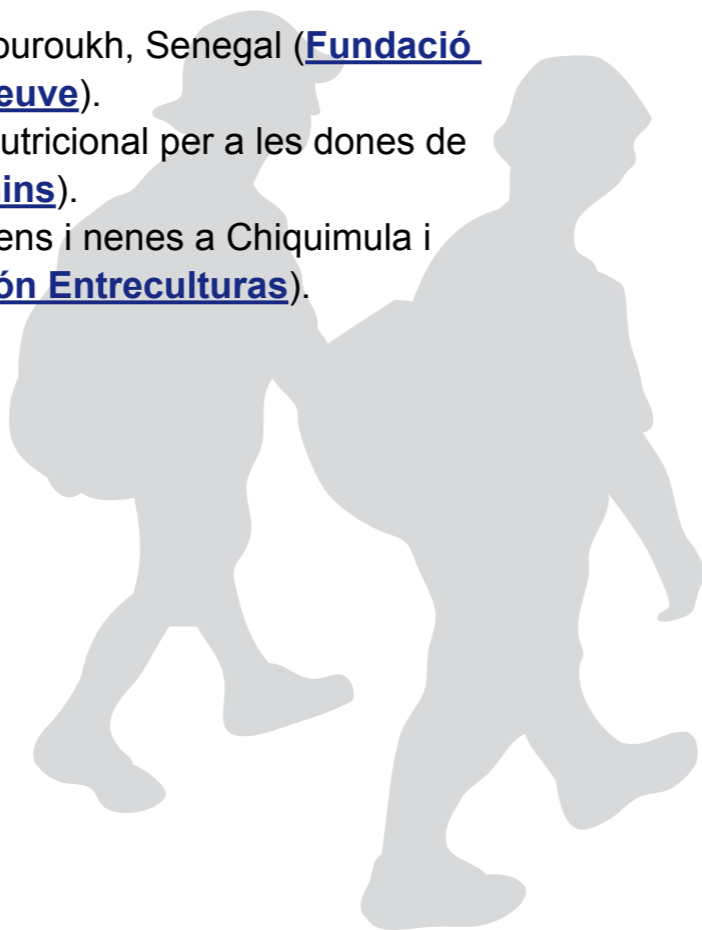
### Col·laboració amb la Fundación Plataforma Solidaria Asturias

Col·laboració amb projectes solidaris a Bolívia de la [Fundación Plataforma Solidaria Asturias](#).

### Productes d'inversió ètics i solidaris

El 2010 els productes ètics i/o solidaris comercialitzats pel grup han generat donacions destinades als següents projectes de cooperació internacional:

- Projecte d'enfortiment de la producció arrossaire a Artibonite en resposta a la migració després del terratrèmol a Haití ([Intermón Oxfam](#)).
- Construcció d'una escola mixta al nord-est de l'Índia ([Mans Unides](#)).
- Programa de formació professional per a 400 nens i joves treballadors de Louga, al Senegal ([Fundació Xaley](#)).
- Projecte de construcció d'una cisterna per a recollir aigua de pluja a Kinshasa, República Democràtica del Congo ([Congregació Sagrats Cors](#)).
- Projecte de la Casa del Nen per ajudar nenes abandonades a Comayagüela, Hondures ([Franciscanes de la Puríssima Concepció](#)).
- Projecte hortícola a la regió de Mbouroukh, Senegal ([Fundació Privada Amics d'Émilie de Villeneuve](#)).
- Projecte de capacitació agrícola i nutricional per a les dones de Muketuri, Etiòpia ([ONG Nous Camins](#)).
- Programa de suport nutricional a nens i nenes a Chiquimula i Totonicapán, Guatemala ([Fundación Entreculturas](#)).



### Promoure la integració social



#### Banco Urquijo fa possible que més de 260 nens hospitalitzats rebin la visita d'un Doctor Somriure

Durant dos mesos, els clients i els treballadors de l'entitat van poder col·laborar amb la fundació a través de guardioles solidàries col·locades en tota la xarxa d'oficines de Banco Urquijo.

#### **Fòrum Dona i Lideratge**

Banc Sabadell col·labora amb l'Associació d'Antics Alumnes d'ESADE per a la realització de jornades del Fòrum Dona i Lideratge. Aquestes jornades ofereixen un espai de reflexió i de trobada per a les dones directives. El 2010 han participat en les conferències [Edurne Pasabán](#) i [Carne Ruscalleda](#).

#### **Fundació Art Aids**

Amb l'objectiu de conscienciar de la necessitat de la prevenció i reflexionar sobre les sensacions que experimenten les persones amb VIH, la [Fundació Art Aids](#) presenta "Mirant des de fora", una exposició patrocinada per la Fundació Banc Sabadell. Art Aids s'encarrega, a més a més de conscienciar respecte de la problemàtica de la malaltia, de recaptar fons per a la investigació mèdica.

#### **Associació de Disminuïts Psíquics de Sabadell i Comarca**

És una entitat d'iniciativa social, sense afany de lucre i declarada d'utilitat pública que neix el 1963. Orienta la seva tasca a donar resposta a les necessitats d'assistència i promoció personal, familiar, social i laboral de la persona amb disminució psíquica.

#### **Col·laboració amb el projecte assistencial i suport matern infantil de Càritas**

[Càritas](#) realitza a l'Estat espanyol una important tasca de suport i promoció social a diversos grups socials en situació de precarietat o exclusió social.



**Col·laboració amb l'Associació de Comunitats Autofinançades**

Aquesta organització sense afany de lucre s'ha especialitzat en el desenvolupament d'organitzacions comunitàries per facilitar a persones d'escassos recursos l'accés a serveis financers i no financers.

**Col·laboració amb la Fundació Banc d'Aliments**

Banc Sabadell ha col·laborat el 2010 amb el projecte de Banc d'Aliments a [Astúries](#) i [Barcelona](#) i, a més a més, ha organitzat una acció voluntària entre els empleats dels centres corporatius de Catalunya i Madrid per a la recollida d'aliments.

**Productes d'inversió ètics i solidaris**

El 2010, els productes ètics i/o solidaris comercialitzats pel grup han generat donacions destinades als següents projectes d'integració social:

- Projectes de lluita contra l'exclusió social davant la crisi a territori espanyol ([Càritas Espanyola](#)).
- Projecte de centre d'acollida de dones embarassades i amb fills de fins a 18 mesos a València, Espanya ([Fundació Tai](#)).

**Impulsar la investigació mèdica****Cinquena edició del Premi Banc Sabadell a la Investigació Biomèdica**

Amb l'objectiu d'incentivar i reconèixer el treball dels investigadors espanyols en el camp de la investigació en biomedicina i ciències de la salut, la Fundació Banc Sabadell organitza el Premi Banc Sabadell a la Investigació Biomèdica. Es tracta d'un reconeixement que, amb una dotació de 50.000 euros, és el més important d'Espanya dirigit a joves investigadors.

El 2010 s'ha atorgat el premi al doctor Eduard Batlle, de 39 anys, investigador principal del Laboratori de Càncer Colorectal i coordinador del Programa d'Oncologia de l'Institut de Recerca Biomèdica i professor d'investigació ICREA.

**Suport a la marató de TV3**

Per a l'edició del 2010 de la [marató de TV3](#), Banc Sabadell, a més a més de realitzar una aportació econòmica, ha promogut i coordinat la participació dels seus empleats en aquesta jornada. La Fundació la Marató de TV3 realitza anualment una campanya per a fomentar i promoure la investigació biomèdica i la sensibilització social sobre diferents malalties; l'edició del 2010 s'ha centrat en les lesions medul·lars i cerebrals adquirides.

**Suport a la investigació sobre l'Alzheimer**

La Fundació Banc Sabadell col·labora amb la [Fundació Pasqual Maragall](#) per a la investigació sobre l'alzheimer. Aquesta fundació aposta per la creació d'un centre capdavanter, amb una dimensió internacional, que reunirà joves investigadors de tot el món.

**Suport a la Fundació catalana de Lupus i a la Fundació Internacional Josep Carreras contra la leucèmia**

## Desenvolupament econòmic



### Premi Fundació Banco Herrero

Es concedeix a joves investigadors, menors de quaranta anys, per la seva excel·lència en la investigació del coneixement econòmic, empresarial i social. El guardó ha recaigut aquest any en Jesús Fernández-Villarde per la seva trajectòria d'investigació en el camp de la macroeconomia i l'econometria.

### Premi UPF Emprèn

La Fundació Banc Sabadell i el Consell Social de la Universitat Pompeu Fabra (UPF) han creat aquest premi a la iniciativa i a la capacitat empresarial per a incentivar la cultura emprenedora entre els joves universitaris i reforçar els vincles entre la innovació universitària i el teixit social i productiu.

El projecte guanyador de l'edició 2010 consisteix en la creació d'una editorial dedicada a l'edició i la comercialització de llibres didàctics per a l'aprenentatge de la llengua i la cultura xinesa. Aquest projecte va destinat al públic infantil i, molt especialment, als nens adoptats a la Xina i les seves famílies.

## Formació i educació



### **Ajudes a la investigació científica**

La Fundació Banco Herrero convoca cada any deu ajudes a la investigació científica per a aspirants procedents de tot el territori espanyol, destinades a la promoció i el desenvolupament de treballs científics o estades en universitats o altres centres d'investigació espanyols o estrangers, preferentment en camps del coneixement econòmic, empresarial i social. La quantia individual de les ajudes és de 3.000 euros.

### **Beques destinades a estudiants de la Universitat d'Oviedo**

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

### **Fundació Junior Achievement**

Banco Urquijo ha renovat el seu compromís amb els més petits a través dels programes "La nostra Comunitat" i "La nostra Ciutat", portats a terme en col·laboració amb la Fundació Junior Achievement España, amb els quals promou la integració social i el coneixement de l'entorn pròxim entre nens de set i vuit anys a través de l'ensenyament d'aspectes reals del món empresarial, segons que ha informat l'empresa.

D'aquesta manera, el banc ha repetit l'experiència del voluntariat corporatiu per segon any consecutiu als col·legis de la Comunitat de Madrid. En total, 125 nens de 3 col·legis s'han beneficiat d'aquesta iniciativa.

### **Beques de la Fundació ESADE**

[www.esade.edu](http://www.esade.edu)

### **Universitat Internacional de Catalunya UIC**

La Fundació Banc Sabadell patrocina el VI Concurs Preuniversari organitzat per la UIC.

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

### **Aula d'extensió universitària de Sabadell per a la gent gran**

Està vinculada a l'Agrupació d'Aules de Formació Permanent per a la Gent Gran de Catalunya, que és una entitat que es dedica essencialment a la promoció i la difusió de la cultura.

[www.aulasabadell.cat](http://www.aulasabadell.cat)

# Informació addicional

Procés d'elaboració de la Memòria de RSC

Indicadors de GRI G3 - Suplement financer

Indicadors de sostenibilitat

**Contacteu amb nosaltres**

**El banc  
de les millors  
empreses.  
I el teu.**

## PROCÉS D'ELABORACIÓ DE LA MEMÒRIA DE RSC

Des del 2003 el banc publica anualment una memòria de Responsabilitat Social Corporativa que destaca els aspectes rellevants de l'exercici, el grau de compliment dels compromisos i els objectius per al següent any.

La memòria segueix la guia G3 de la Global Reporting Initiative, està verificada per auditors externs i ha rebut, un any més, la màxima qualificació A+.

### Participació dels grups d'interès

La Memòria de Responsabilitat Social Corporativa s'ha elaborat en col·laboració amb les diferents direccions del banc i ha tingut en compte les recomanacions de les agències de ràting i els suggeriments dels grups d'interès per a millorar-ne tant el contingut com el format.

La Memòria dedica un capítol a cadascun dels grups d'interès, en els quals es procura explicar la manera en què l'organització dóna resposta a les expectatives i els interessos de cadascun d'ells tot buscant sempre l'equilibri entre totes les parts.

### Abast de la Memòria

Els continguts d'aquesta Memòria Anual de Responsabilitat Social Corporativa corresponen al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2010. Aquesta memòria es publica conjuntament amb l'Informe Anual de Gestió i l'Informe de Govern Corporatiu i està disponible al [web corporatiu](#).

Per a definir el contingut d'aquest informe, l'entitat es basa en els principis de materialitat, participació dels grups d'interès, context de sostenibilitat i exhaustivitat, tal com estableix la guia G3 de la Global Reporting Initiative.

### Materialitat

Seguint el principi de materialitat, s'ha procurat que la informació presentada en aquest informe cobreixi aquells aspectes i indicadors que reflecteixen els impactes socials, ambientals i econòmics significatius de l'organització.



## Context de sostenibilitat

S'ha pres en consideració el context de sostenibilitat, tot procurant presentar la contribució de l'entitat a la millora de les condicions socials, ambientals i econòmiques tant en l'àmbit local com global.

## Principi d'exhaustivitat

Finalment, complint amb el principi d'exhaustivitat, s'ha procurat també que l'abast, la cobertura i el període de la Memòria siguin els òptims per a reflectir els impactes socials, ambientals i econòmics derivats de l'activitat de l'organització durant l'any 2010.

La informació presentada en aquest informe cobreix l'activitat financera de tot el grup Banc Sabadell sense incloure Banco Guipuzcoano i, en els casos en què excepcionalment la cobertura sigui un altre, aquesta s'indica explícitament.

## Verificació externa

[Vincle a l'informe](#)

Igual que l'any anterior, la Memòria ha estat verificada per part d'una certificadora externa (Bureau Veritas Certification). La verificació ha tingut en compte tant la veracitat dels continguts de la Memòria com la materialitat i la rellevància de la informació publicada i l'adequació a la nova guia G3 de GRI. L'auditoria ha comptat amb dues jornades de verificació *in situ*, a les oficines mateixes del banc.

Tot el procés ha estat revisat finament per GRI, que ha verificat el nivell A+ en l'elaboració d'aquesta Memòria d'acord amb les directrius de la Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat de GRI (G3), publicada el 2006, i el suplement per al sector financer de 2008.

## Informació sobre el perfil segons la G3

Nivell d'aplicació de la Memòria	C	C+	B	B+	A	A+
<b>CONTINGUTS BÀSICS</b>	Informació sobre Enfocament de gestió segons la G3	Informe sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	<b>Memòria verificada de manera externa</b>	Informació sobre cada criteri llistat per al nivell C més: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	<b>Memòria verificada de manera externa</b>	Els mateixos requisits que per al nivell B
	Indicadors d'acompliment segons la G3	No cal		Enfocament de gestió per cada categoria d'indicador		Enfocament de gestió per cada categoria d'indicador
	Indicadors d'acompliment dels suplements sectorials	Informació sobre un mínim de 10 indicadors d'acompliment, incloent-ne almenys un de cada de: econòmic, social i mediambiental		Informació sobre un mínim de 20 indicadors d'acompliment, incloent-ne almenys un de cada de: econòmic, mediambiental, drets humans, pràctiques laborals, societat, responsabilitat sobre productes		Informació sobre cada indicador principal de G3 i de suplements sectorials* tenint en compte que el principi de materialitat sigui en a) informant sobre l'indicador o b) explicant els motius d'emissió
						<b>Memòria verificada de manera externa</b>

\* Suplements sectorials en versió final.

## INDICADORS GRI G3- SUPLEMENT FINANCER

La missió de Global Reporting Initiative (GRI), que es va constituir el 1997 amb el suport del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient, és proporcionar un marc fiable i creïble per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat que pugui ser utilitzat per les organitzacions amb independència de la seva mida, el sector o l'ubicació.

A finals del 2006, GRI va publicar la seva nova guia G3 d'elaboració de memòries de sostenibilitat, que és la que hem utilitzat com a marc de referència per a elaborar la nostra memòria. A continuació es detallen els números de les pàgines de l'informe en què donem resposta a cadascun dels indicadors de la guia G3 i del suplement sectorial de GRI.

### 1. Estratègia i anàlisi

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
1.1	4-7	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització (director general, president o lloc equivalent) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	√
1.2	4-7	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	√

### 2. Perfil de l'organització

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
2.1	14	Nom de l'organització.	√
2.2	18-19	Principals marques, productes o serveis. Cal indicar el paper que desenvolupa en el procés de proveïment d'aquests productes o serveis i en quina mesura l'organització recorre a la subcontractació.	√
2.3	16-21	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts ( <i>joint ventures</i> ).	√
2.4	241, IA p251	Localització de la seu principal de l'organització.	√
2.5	20-21	Nombre de països en els quals opera l'organització i el nom dels països en els quals desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte dels aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	√
2.6	50, 51	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	√
2.7	20-21, 77, IA p50-51	Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/beneficiaris).	√
2.8	14-15	Dimensions de l'organització informant.	√
2.9	6-7, 17, IA p37-38	Canvis significatius durant el període cobert per la Memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització (localització de les activitats o canvis produïts en aquestes, obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions, i canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment d'aquest i operacions de modificació del capital).	√
2.10	24-27	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	√

### 3. Paràmetres de la memòria

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
<b>Perfil de la memòria</b>			
3.1	199	Període cobert per la informació continguda en la Memòria (per exemple, exercici fiscal, any calendari).	√
3.2	198	Data de la Memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	√
3.3	198	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	√
3.4	225	Punt de contacte per a qüestions relatives a la Memòria o el seu contingut.	√
<b>Abast i cobertura de la memòria</b>			
3.5	198-201	Procés de definició del contingut de la Memòria, inclòs: determinació de la materialitat; prioritat dels aspectes inclosos en la Memòria; identificació dels grups d'interès que l'organització preveu que utilitzin la Memòria.	√
3.6	200	Cobertura de la Memòria (p. ex.: països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	√
3.7	200	Indicar l'existència de limitacions en l'abast o la cobertura de la Memòria.	√
3.8	200	La base per a incloure informació en el cas de negocis conjunts ( <i>joint ventures</i> ), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes o entre organitzacions.	√

3.9	98, 124, 149, 151, 184-185	Tècniques de mesurament de dades i bases per a realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i les tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altres informacions de la Memòria. Explica els motius pels quals s'ha decidit no aplicar els protocols d'indicadors del GRI o les discrepàncies respecte d'aquests.	√
3.10	69, 141	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració).	√
3.11	(1)	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la Memòria.	√

#### Índex del contingut GRI

3.12	202-223	Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la Memòria. Identifica els números de pàgina o enllaços web on es pot trobar tota la informació	√
------	---------	--	---

#### Verificació

3.13	200-201	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la Memòria. Si no s'inclou l'informe de verificació en la Memòria de sostenibilitat, cal explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També cal aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o els proveïdors de la verificació.	√
------	---------	--	---

(1) No s'ha produït cap canvi significatiu durant l'exercici reportat.

## 4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
<b>Gobierno</b>			
4.1	52-53, IGC p10-11, IGC p16-17, IGC p37-43	Estructura de govern de l'organització, incloent els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com ara la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització. Descriu el mandat i la composició (incloent el nombre de membres independents i de membres no executius) d'aquests comitès i indica la seva responsabilitat directa sobre l'acompliment econòmic, social i ambiental.	√
4.2	IGC p11	Cal indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si ho fes, la seva funció dins la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	√
4.3	53	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	√
4.4	56, 114-115, 125-129	Mecanismes dels accionistes i empleats per a comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern. (Mecanismes que permetin als accionistes minoritaris expressar la seva opinió davant el màxim òrgan de govern; procés d'informació i consulta als empleats sobre les relacions laborals amb òrgans de representació formal com ara "comitès d'empresa" dins l'organització i la representació dels empleats en el màxim òrgan de govern; s'identificaran els aspectes relacionats amb l'acompliment econòmic, ambiental i social que s'hagin suscitat a través d'aquests mecanismes durant el període que cobreix l'informe.)	√

4.5	IGC p17-19, IA p105-107	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (inclòs el seu compliment social i ambiental).	√
4.6	40, 53	Procediments implantats per a evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	√
4.7	54, IGC 25-26	Procediment de determinació de la capacitat i l'experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per a poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	√
4.8	38-41	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	√
4.9	42-43, IGC p16-17, IGC p46-52	Procediments del màxim òrgan de govern per a supervisar la identificació i la gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos els riscos i les oportunitats relacionades, així com l'adherència o el compliment dels estàndards acordats internacionalment, els codis de conducta i els principis. Cal indicar la freqüència amb què el màxim òrgan de govern avalua el seu compliment en matèria de sostenibilitat.	√
4.10	54	Procediments per a avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte de l'acompliment econòmic, ambiental i social.	√

### Compromisos amb iniciatives externes

4.11	IGC p46-52	Descripció de la manera en què l'organització ha adoptat un plantejament o un principi de precaució.	√
------	------------	--	---



4.12	24-27, 84	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi. (Cal incloure la data d'adopció i a quins països o operacions s'apliquen.)	√
4.13	22-23	Principals associacions a les quals pertanyi (com ara associacions sectorials) o ens nacionals i internacionals que l'organització recolza i: (estigui present en els òrgans de govern; participi en projectes o comitès; proporcioni un finançament important que superi les obligacions dels socis; tingui consideracions estratègiques).	√
<b>Participació dels grups d'interès</b>			
4.14	44-47	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	√
4.15	38-47	Base per a la identificació i la selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet. Aquest apartat inclourà el procediment de l'organització per a la definició dels seus grups d'interès, així com per a la determinació dels grups que hi participen i els que no ho fan.	√
4.16	22-23, 44-47	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, inclosa la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès. Aquest apartat pot incloure estudis i enquestes, grups de discussió, grups d'experts socials, grups d'assessors empresarials, comunicacions escrites, estructures directives/ sindicats i altres mitjans. L'organització haurà d'indicar si alguna part del procés d'inclusió es va desenvolupar específicament com a part del procés d'elaboració de la Memòria.	√

4.17	44-47	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què l'organització hi ha respost en l'elaboració de la Memòria.	√
------	-------	---	---

## 5. Enfocament de gestió i indicadors d'acompliment

### Impacte de productes i serveis

Enfocament de gestió específic per al sector de serveis financers			p90-93, p153-161	
Índex	Pàgina	Descripció	Verificació	
P	<b>FS1</b>	90-93, 153-157	Polítiques amb aspectes mediambientals i socials específics aplicats a les línies de negoci.	√
P	<b>FS2</b>	159-161	Procediments per a l'avaluació i el control de riscos socials i ambientals en les línies de negoci.	√
P	<b>FS3</b>	160-161	Processos per a monitorar la implementació per part dels clients dels requisits socials i ambientals inclosos en contractes i transaccions.	√
P	<b>FS4</b>	160-162	Procés o processos per a millorar la competència dels empleats per a implementar les polítiques i els procediments mediambientals i socials aplicats a les línies de negoci.	√
P	<b>FS5</b>	90-93, 145, 153, 158, 192	Interaccions amb clients/societats participades/socis empresarials en relació amb els riscos i les oportunitats mediambientals i socials.	√

**Cartera de Producte**

P	<b>FS6</b>	IA p50-51, IA p240-241	Percentatge de la cartera per a línies de negoci segons la regió, la dimensió (ex.: microempreses/pime/grans empreses) i sector d'activitat.	√
P	<b>FS7</b>	88-93	Valor monetari dels productes i els serveis dissenyats per a proporcionar un benefici social específic per a cada línia de negoci desglossat segons el seu propòsit.	√
P	<b>FS8</b>	91-93, 153-156	Valor monetari dels productes i els serveis dissenyats per a proporcionar un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	√

**Auditoria**

P	<b>FS9</b>	124, 138	Cobertura i freqüència de les auditories per a avaluar la implementació de les polítiques ambientals i socials i els procediments d'avaluació de riscos.	√
---	------------	----------	--	---

**Activisme Accionarial**

P	<b>FS10</b>	90-93, 153-155	Percentatge i nombre de companyies dins la cartera de l'entitat amb les quals l'organització informant ha interactuat en temes mediambientals i socials.	√
P	<b>FS11</b>	90-93, 153-156	Percentatge d'actius subjectes a controls mediambientals o socials, tant positius com negatius.	√
P	<b>FS12</b>	90-93	Polítiques de vot en assumptes mediambientals o socials en participacions sobre les quals l'organització té dret o recomanació de vot.	√

**Dimensió econòmica**

## Enfocament de gestió

	Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
<b>Enfocament de gestió per al funcionament econòmic</b>				p15
P	<b>EC1</b>	15	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	√
P	<b>EC2</b>	148-158	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	√
P	<b>EC3</b>	119-121	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	√
P	<b>EC4</b>	(2)	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	√
<b>Enfocament de gestió per a presència en el mercat</b>				p106, p170-171
A	<b>EC5</b>	112-113	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	√
P	<b>EC6</b>	170-171	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	√
P	<b>EC7</b>	106	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives	√

(2) No existeixen ajudes financeres significatives, només deduccions fiscals.

<b>Enfocament de gestió per a impactes econòmics indirectes</b>				p15
P	<b>EC8</b>	88-89, 154-155	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, <i>pro bono</i> o en espècie.	√
A	<b>EC9</b>	15	Entesa i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent l'abast d'aquests impactes.	√

## Dimensió ambiental

	<b>Índex</b>	<b>Pàgina</b>	<b>Descripció</b>	<b>Verificació</b>
<b>Enfocament de gestió per als materials</b>				p144-147
P	<b>EN1</b>	144	Materials utilitzats per pes i volum.	√
P	<b>EN2</b>	146-14	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	√
<b>Enfocament de gestió per a l'energia</b>				p151
P	<b>EN3</b>	151	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	√
P	<b>EN4</b>	149	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	√
A	<b>EN5</b>	141	Estalvi d'energia gràcies a la conservació i a les millores en l'eficiència.	√
A	<b>EN6</b>	141-142, 153-156	Iniciatives per a proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	√

A	<b>EN7</b>	152	Iniciatives per a reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	√
<b>Enfocament de gestió per a l'aigua</b>				p143
P	<b>EN8</b>	143	Captació total d'aigua per fonts.	√
A	<b>EN9</b>	143	Fonts d'aigua que s'han significativament afectades per la captació d'aigua.	√
A	<b>EN10</b>	143	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	√
<b>Enfocament de gestió per a la biodiversitat</b>				
P	<b>EN11</b>	(3)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i la mida de terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	√
P	<b>EN12</b>	(4)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, els productes i els serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	√
A	<b>EN13</b>	(4)	Hàbitats protegits o restaurats.	√
A	<b>EN14</b>	(4)	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	√

(3) Banc Sabadell no disposa de terrenys, ni en propietat ni arrendats ni gestionats, ubicats en zones protegides o d'alt valor en biodiversitat.

(4) L'activitat de Banc Sabadell no té impactes significatius sobre la biodiversitat o sobre espais protegits.

A	<b>EN15</b>	(4)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la IUCN i en llistats nacionals i els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	√
<b>Enfocament de gestió per a les emissions, abocaments i residus</b>				p146, p149
P	<b>EN16</b>	149	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	√
P	<b>EN17</b>	152	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	√
A	<b>EN18</b>	148-152	Iniciatives per a reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	√
P	<b>EN19</b>	149	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	√
P	<b>EN20</b>	(5)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	√
P	<b>EN21</b>	143	Abocament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	√
P	<b>EN22</b>	146-147	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	√
P	<b>EN23</b>	(6)	Número total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	√
A	<b>EN24</b>	(7)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment.	√

(5) Banc Sabadell no té emissions de NOx o SOx significatives.

(6) Durant l'exercici reportat no s'ha produït cap vessament accidental significatiu.

A	<b>EN25</b>	123	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant.	√
<b>Enfocament de gestió per als productes i serveis</b>				p145, p147
P	<b>EN26</b>	140-147	Iniciatives per a mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	√
P	<b>EN27</b>	(8)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'emballatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	√
<b>Enfocament de gestió per al compliment normatiu</b>				
P	<b>EN28</b>	(9)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	√
<b>Enfocament de gestió per al transport</b>				p152
A	<b>EN29</b>	152	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	√
<b>Enfocament de gestió general</b>				
A	<b>EN30</b>	(10)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	√

(8) No aplica. El banc ofereix productes i serveis financers de manera que no és possible recuperar-los al final de la seva vida útil.

(9) No s'han produït durant 2010.

(10) No es disposa de la dada. Les despeses i inversions ambientals estan repartides entre diverses direccions.



## Dimensió social

### Practiques laborals i ètica del treball

	Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
<b>Enfocament de gestió per a ocupació</b>				p99-105
P	LA1	101-102, 104-105	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.	√
P	LA2	99-100, 102, 104-105, 10	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	√
A	LA3	119-121	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	√
<b>Enfocament de gestió per a relacions empreses / treballadors</b>				p115
P	LA4	115	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	√
P	LA5	115	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent si aquestes notificacions s'especifiquen en els convenis col·lectius.	√
<b>Enfocament de gestió per a salut i seguretat a la feina</b>				p123-124
A	LA6	123	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per a ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut a la feina.	√
P	LA7	124	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	√

P	LA8	123-124	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	√
P	LA9	123	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	√
<b>Enfocament de gestió per a formació i educació</b>				p111-112
P	LA10	111-112	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	√
A	LA11	108-111	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	√
A	LA12	107-108	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	√
<b>Enfocament de gestió per a diversitat i igualtat d'oportunitats</b>				p116-117
P	LA13	99-100, 117	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	√
P	LA14	114	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	√

## Drets humans

### Enfoque de gestión

	Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
<b>Enfocament de gestió per a pràctiques d'inversió i abastiment</b>				p90-93
P	HR1	40-41, 90-93	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisis en matèria de drets humans.	√
P	HR2	172	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisis en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència d'això.	√
A	HR3	40	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent el percentatge d'empleats formats.	√
<b>Enfocament de gestió per a la no discriminació</b>				
P	HR4	(11)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	√
<b>Enfocament de gestió per a la llibertat d'associació i convenis col·lectius</b>				p114-115
P	HR5	114-115	Activitats de la companyia en les quals el dret a llibertat d'associació i d'acolliment a convenis col·lectius puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per a abonar aquests drets.	√

(11) No s'ha produït cap incident de discriminació.

<b>Enfocament de gestió per a l'explotació infantil</b>				p106
P	HR6	106	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per a contribuir a la seva eliminació.	√
<b>Enfocament de gestió per a treballs forçats</b>				p106
P	HR7	106	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per a contribuir a la seva eliminació.	√
<b>Enfocament de gestió per a pràctiques de seguretat</b>				p123-124
A	HR8	123-124	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o els procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	√
<b>Enfocament de gestió per a drets dels indígenes</b>				
A	HR9	(12)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades	√

(12) No s'ha produït cap incident relacionat amb violacions dels drets dels indígenes.

## Societat

	Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
<b>Enfocament de gestió per a comunitat</b>				p76-83, p184-185
P	<b>SO1</b>	66-70, 82-83, 184, 185	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per a avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent entrada, operació i sortida de l'empresa.	√
P	<b>FS13</b>	76-83	Punts d'accés per tipus en àrees d'escassa densitat de població o desfavorides econòmicament.	√
P	<b>FS14</b>	76-83	Iniciatives per a millorar l'accés als serveis financers a persones desfavorides.	√
<b>Enfocament de gestió per a corrupció</b>				p30-32
P	<b>SO2</b>	30-32, 40, 171	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte de riscos relacionats amb la corrupció.	√
P	<b>SO3</b>	31- 32, 34, 171	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	√
P	<b>SO4</b>	(13)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	√
<b>Enfocament de gestió per a política pública</b>				
P	<b>SO5</b>	(14)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbying.	√

(13) No s'ha produït cap incident de corrupció durant l'exercici reportat.

(14) No es participa en el desenvolupament de polítiques públiques ni es porten a terme activitats de lobbying.

A	<b>SO6</b>	(15)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	√
<b>Enfocament de gestió per a comportament de competència deslleial</b>				
A	<b>SO7</b>	(16)	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	√
<b>Enfocament de gestió per a compliment normatiu</b>				
P	<b>SO8</b>	(17)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	√

(15) No es realitzen aportacions financeres de cap tipus a partits polítics ni a institucions relacionades.

(16) No s'han produït pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència durant el període reportat.

(17) El banc ha estat sancionat puntualment en dues ocasions durant el 2010 per un import total de 65.101,21 euros.

## Responsabilitat sobre productes

	Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
P	FS15	84	Descripció de polítiques per al disseny i l'oferta correctes de serveis i productes financers.	√
<b>Enfocament de gestió per a salut i seguretat del client</b>				p84
P	PR1	84	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per a millorar, si s'escau, els seus impactes en la salut i la seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	√
A	PR2	(18)	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	√
<b>Enfocament de gestió per a etiquetatge de productes i serveis</b>				p33-34
P	PR3	33-34, 84	Tipus d'informació sobre els productes i els serveis requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	√

(18) No s'ha produït cap incident durant l'exercici reportat.

A	PR4	(19)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	√
A	PR5	66-70	Pràctiques respecte de la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.	√
P	FS16	86-192	Iniciatives per a millorar l'alfabetització i l'educació financera segons el tipus de beneficiari.	√

### Enfocament de gestió per a comunicacions de màrqueting

<b>Enfocament de gestió per a comunicacions de màrqueting</b>				p84
P	PR6	84	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	√
A	PR7	(18)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	√

### Enfocament de gestió per a privacitat del client

A	PR8	223	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privadesa i la revelació de dades personals de clients.	√
---	-----	-----	--	---

### Enfocament de gestió per a compliment normatiu

P	PR9	(18)	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	√
---	-----	------	--	---

(19) El banc ha estat sancionat puntualment una vegada per la Junta d'Andalusia per un import de 400 euros.



## INDICADORS DE SOSTENIBILITAT

### Indicadors econòmics

		2010	2009	2008	
<b>Magnituds</b>					
Actius totals	milers d'euros	97.099.209	82.822.886	80.378.065	(1)
Inversió creditícia bruta de clients sense adquisició temporal d'actius	milers d'euros	73.057.928	65.012.792	64.704.240	(1)
<b>Resultats</b>					
Marge brut	milers d'euros	2.331.339	2.505.030	2.226.845	(1)
Marge abans de dotacions	milers d'euros	1.136.304	1.325.477	1.114.613	(1)
Resultat atribuït al grup	milers d'euros	380.040	522.489	673.835	(1)
<b>Ràtios</b>					
<b>Rendibilitat i eficiència</b>					
ROA (benefici net sobre actius totals mitjans)	%	0,44	0,64	0,85	(1)
ROE (benefici atribuït al grup sobre recursos propis mitjans)	%	7,32	11,36	16,16	(1)
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	%	46,2	43,05	43,97	(1)

		2010	2009	2008	
<b>Ràtio de capital (normativa BIS)</b>					
Core capital	%	8,2	7,66	6,67	(1)
Core capital ajustat (amb el fons genèric net d'impostos)	%	8,56	8,14	8,06	(1)
TIER I	%	9,36	9,1	7,28	(1)
TIER I ajustat (amb el fons genèric net d'impostos)	%	9,72	9,58	8,68	(1)
<b>Gestió del risc</b>					
Ràtio de morositat	%	5,01	3,73	2,35	(1)
Ràtio de cobertura de morositat	%	56,6	69	106,9	(1)
<b>Valor econòmic directe creat</b>					
Vendes netes més ingressos procedents d'inversions financeres i venda d'actius (inclou marge brut més plusvàlues per vendes d'actius)	milers d'euros	2.627.450	2.588.605		(1)
<b>Valor econòmic directe distribuït</b>					
Pagaments a proveïdors	milers d'euros	302.063	272.202		(1)
Despeses de personal (inclou contribucions socials)	milers d'euros	679.721	715.323		(1)
Impostos societats i tributs	milers d'euros	135.690	94.335		(1)
Inversions en la comunitat	milers d'euros	2.656	2.619		(1)
<b>Valor econòmic retingut</b>					
(Valor econòmic generat menys valor econòmic distribuït)	milers d'euros	1.507.320	1.504.126		(1)

## Indicadors de govern corporatiu

		2010	2009	2008	
Accions	nombre	1.263.630.834	1.200.000.000	1.200.000.000	(1)
Accionistes	nombre	126.263	89.910	88.289	(1)
Accionistes privats	%	62,1%	56,3%	57,6%	(1)
Inversors institucionals	%	37,9%	43,7%	42,4%	(1)
Capital representat a la Junta General Ordinària, en presència física	%	4,96%	6,20%	4,05%	
Capital representat a la Junta General Ordinària, en representació	%	62,33%	62,96%	66,63%	
Capital representat a la Junta General Ordinària, en total	%	67,29%	69,16%	70,68%	

## Indicadors de clients

### Accessibilitat

Oficines	nombre	1.467	1.214	1.247	(1)
Caixers automàtics	nombre	1.703	1.452	1.466	(1)
Contractes de banca a distància	%	50%	50%	49%	
Clients que utilitzen activament la banca a distància	en milers	1.198	1.022	956	(2)
Internetització de clients	%	76%	72%	65%	(3)

<sup>1</sup> La dada de 2010 inclou Banco Guipuzcoano.

<sup>2</sup> Entenem per client actiu aquell que realitza un mínim d'una operació al trimestre.

<sup>3</sup> Transaccions de clients realitzades per Internet sobre el total de transaccions habilitades.

		2010	2009	2008	
Comptes clients que disposen de correspondència virtual	en milers	820	706	113	
Disponibilitat de servei de BS Online	%	99,92%	99,88%	98,97%	
Operacions o processos disponibles en el web	nombre	553	548	522	
Clients que tenen activat el servei d'avisos SMS (BS Mòbil)	nombre	503.782	292.417	213.504	
Missatges SMS emesos a clients a través de BS Mòbil	en milers	9.115	4.937	4.304	
Trucades ateses per via telefònica	en milers	819	727	755	
Operacions i consultes efectuades per via telefònica (en milers)	en milers	919	610	645	
Nivell d'accessibilitat de banca telefònica	%	94,32%	91,38%	87,32%	(4)

### Satisfacció de clients

Satisfacció global dels clients amb Banc Sabadell	escala de l'1 al 7	5,94	5,68	5,78	
Satisfacció global dels clients amb l'oficina	escala de l'1 al 7	6,04	5,87	5,96	
Satisfacció global dels clients amb el gestor	escala de l'1 al 7	5,88	5,82	5,91	
Satisfacció global dels clients amb el funcionament de la banca Internet	escala de l'1 al 7	6,15	6,08	5,95	

<sup>4</sup> Percentatge de trucades rebudes que han pogut ser ateses pel Contact Center.

		2010	2009	2008	
Satisfacció del client particular de Banc Sabadell en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	7,92	7,37	8,26	
Satisfacció global del client particular en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	7,76	7,58	8,18	
Satisfacció del client empresa de Banc Sabadell en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	7,73	8,35	8,53	
Satisfacció global del client empresa en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	7,64	8,16	8,45	

#### Qualitat del servei

Valoració global de la qualitat a la xarxa d'oficines (Mystery Shopper)	escala de l'1 al 7	5,99	5,88	6,15	(5)
Valoració global de la qualitat a la xarxa d'oficines (auditories telefòniques)	escala de l'1 al 7	6,57	6,44	6,41	
Valoració de Banc Sabadell en el rànquing de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries	escala del 0 al 10	7,41	7,45	7,38	(6)
Valoració global del mercat en el rànquing de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries	escala del 0 al 10	6,11	6,61	6,77	(6)

<sup>5</sup> El valor de 2009 s'ha recalculat incloent-hi la venda associada i no ha estat així per a 2008.

<sup>6</sup> Font Stiga: En l'edició 2010 del rànquing s'han incorporat modificacions en el càlcul dels indicadors i recàlculs en les dades de les edicions anteriors.

		2010	2009	2008	
<b>Servei d'atenció al client</b>					
Queixes i reclamacions gestionades	nombre	3.184	3.006	2.116	
Distribució de les reclamacions gestionades davant les queixes	%	50%	42%	42%	
Resolucions del SAC i del defensor del client a favor del client	%	23%	25%	25%	
Resolucions del SAC i del defensor del client parcialment favorables al client	%	10%	9%	8%	
Resolucions del SAC i del defensor del client mitjançant acord amb el client	%	3%	1%	3%	
Resolucions del SAC i del defensor del client a favor de Banc Sabadell	%	64%	65%	64%	
Temps mitjans de resposta per a assumptes de complexitat baixa	nombre de dies	5,98	9,85	6,76	
Temps mitjans de resposta per a assumptes de complexitat mitjana	nombre de dies	10,54	16,63	7,95	
Temps mitjans de resposta per a assumptes de complexitat alta	nombre de dies	34,12	39,30	30,92	

		2010	2009	2008	
<b>Productes i serveis responsables</b>					
<b>Urquijo Cooperación SICAV</b>					
Comissió cedida a ONG sobre el patrimoni	%	0,6%	0,6%	0,6%	
Comissió cedida a ONG sobre el patrimoni	euros	56.003,54	52.629,70	89.934,96	
Patrimoni de la SICAV	milers d'euros	10.020,73	10.089,47	8.885,94	
Partícips de la SICAV	nombre	174	155	101	
<b>Urquijo Inversió Ètica i Solidària, FI</b>					
Comissió cedida a ONG sobre el patrimoni	%	0,35%	0,35%	0,35%	
Comissió cedida a ONG sobre el patrimoni	euros	13.110,36	42.314,36	199.028,70	
Patrimoni del fons	milers d'euros	4.859,10	4.078,93	4.311,14	
Partícips del fons	nombre	183	178	205	
<b>Pla de Pensions Ètic i Solidari</b>					
Comissió cedida a ONG sobre el patrimoni	%	0,50%	0,50%	0,50%	
Comissió cedida a ONG sobre el patrimoni	euros	13.609,09	12.005,09	21.696,65	
Patrimoni del pla de pensions	milers d'euros	4.643,52	4.494,16	3.886,93	
Partícips del pla de pensions	nombre	464	439	749	

		2010	2009	2008	
<b>BS Estalvi Futur</b>					
Comissió cedida a ONG sobre el patrimoni	%	0,70%	0,70%	-	
Patrimoni de l'assegurança d'estalvi	milers d'euros	3,83	2,06	-	
Nombre d'assegurances	nombre	2.062	1.666	-	

## Indicadors de plantilla

<b>Perfil de la plantilla</b>					
Plantilla del grup incloent-hi BG a data de tancament	nombre	10.777	9.466	9.929	(1)
Plantilla del grup a data de tancament	nombre	9.624	9.466	9.929	
Plantilla mitjana equivalent	nombre	9.743	9.625	10.122	(7)
Plantilla nacional a data de tancament	nombre	9.000	9.171	9.631	
Plantilla internacional a data de tancament	nombre	624	295	298	
Distribució de la plantilla per gènere (homes)	%	53%	54%	55%	(8)
Distribució de la plantilla per gènere (dones)	%	47%	46%	45%	(8)
Distribució d'homes en les categories laborals administratives	%	40%	41%	43%	(8)

<sup>7</sup> Calculat sumant el número del personal al tancament de cada mes.

<sup>8</sup> Plantilla grup a data de tancament.



		2010	2009	2008	
Distribució de dones en les categories laborals administratives	%	60%	59%	57%	(8)
Distribució d'homes en les categories laborals de direcció	%	72%	73%	74%	(8)
Distribució de dones en les categories laborals de direcció	%	28%	27%	26%	(8)
Distribució d'homes en les categories laborals d'alta direcció	%	92%	92%	92%	(8)
Distribució de dones en les categories laborals d'alta direcció	%	8%	8%	8%	(8)

#### Rotació de la plantilla

Baixes de personal	nombre	103	187	307	
Baixes voluntàries	%	0,43%	0,54%	2,29%	(9)
Baixes per acomiadament	%	0,36%	0,65%	0,34%	(9)
Baixes per finalització de contracte	%	0,23%	0,74%	0,51%	(9)
Baixes per prejubilació i jubilació	%	0,04%	0,01%	0,04%	(9)

#### Formació

Inversió en formació respecte a les despeses de personal	%	0,42%	0,42%	0,71%	
Accions formatives	nombre	57.881	67.128	48.738	

		2010	2009	2008	
Empleats que han rebut formació	%	90%	99%	94%	
Formació dins de l'horari laboral	%	70%	70%	70%	
Inversió en formació per empleat	euros/empleat	316,99	313,42	454,41	
Hores de formació per empleat	hores	29	26	29	

#### Compensació salarial

Remuneració mitjana d'homes en les categories laborals administratives	euros	33.955	33.372	32.398	
Remuneració mitjana de dones en les categories laborals administratives	euros	31.793	31.035	30.063	
Remuneració mitjana d'homes en les categories laborals de direcció	euros	53.301	52.479	50.898	
Remuneració mitjana de dones en les categories laborals de direcció	euros	49.635	48.914	47.565	
Remuneració mitjana d'homes en les categories laborals d'alta direcció	euros	92.635	90.500	87.632	
Remuneració mitjana de dones en les categories laborals d'alta direcció	euros	89.012	86.450	82.024	
Personal amb retribució variable	%	87,36%	70%	69%	
Personal amb retribució flexible	%	19%	17%	-	

<sup>9</sup> Les dades estan calculades sobre la plantilla mitjana del grup.

		2010	2009	2008	
<b>Conciliació de la vida laboral i familiar</b>					
Empleats amb jornada reduïda no retribuïda	nombre	230	210	201	
Empleats amb permisos de paternitat	nombre	145	154	-	
Empleats amb permís de lactància acumulada	nombre	206	232	199	
<b>Protecció i benestar</b>					
Índex de prevalença periòdica	%	4,41%	-	-	(10)
Índex de gravetat	%	2,25%	-	-	(11)
Índex de gravetat	%	2,60%	-	-	(12)
Índex de freqüència	%	0,10%	-	-	(13)
<b>Participació de la plantilla</b>					
Idees rebudes en el BS Idea	nombre	3.173			
Idees premiades en el BS Idea	nombre	185			

<sup>10</sup> (empleats que han tingut alguna IT/total d'empleats) x 100

<sup>11</sup> (jornades perdudes/total de jornades hàbils) x 100

<sup>12</sup> (jornades perdudes/total de jornades hàbils) x 1000 per accident.

<sup>13</sup> (nombre d'accidents amb incapacitat temporal/total jornades hàbils) x 1000

## Indicadors ambientals

		2010	2009	2008	
Centres certificats sota la ISO 14001	nombre	4	4	3	(14)
Empleats que treballen en centres certificats	%	15%	15%	14%	
<b>Consum de recursos</b>					
Consum d'energia elèctrica a nivell d'Espanya	MWh	44.607	54.414	-	
Consum d'energia elèctrica de centres corporatius	MWh	16.742	17.344	18.797	(15)
Consum d'energia elèctrica a nivell d'Espanya per empleat	MWh/empleat	5,0	5,9	-	
Consum d'energia elèctrica de centres corporatius per empleat	MWh/empleat	5,9	6,2	6,4	(15)
Consum d'aigua a nivell d'Espanya	euros	379.350	377.270	355.850	
Consum d'aigua de centres corporatius	m3	50.042	46.417	36.363	(15)
Consum d'aigua a nivell d'Espanya per empleat	euros/empleat	42,2	41,1	36,9	
Consum d'aigua de centres corporatius per empleat	m3/empleat	17,6	16,6	12,3	(15)
Consum de paper a nivell d'Espanya	t	551,13	616,85	716,09	(16)

<sup>14</sup> Centres certificats a data de tancament de l'any: seu social, Sabadell, Barcelona; Centre Banc Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Barcelona; Torre BancSabadell, Barcelona; Edifici Serrano, Madrid.

<sup>15</sup> Dades a nivell espanyol.

<sup>16</sup> Totes les dades es refereixen al consum de paper DIN A4 a nivell espanyol.

		2010	2009	2008	
Consum de paper de centres corporatius	t	132,7	221,29	196,28	(16)
Consum de paper a nivell d'Espanya per empleat	kg/empleat	61	67	74	(16)
Consum de paper de centres corporatius per empleat	kg/empleat	46	79	67	(16)
Ús del paper reciclat a nivell d'Espanya	%	23	26	18	(16)
Ús del paper reciclat en centres corporatius	%	83	71	67	(16)

#### Generació de residus

Residu de paper i cartró a nivell d'Espanya	t	744,94	746,17	728,68	
Residu de paper i cartró a nivell d'Espanya per empleat	kg/empleat	82,8	81,4	75,7	
Residu de tòner a nivell d'Espanya per empleat	unitat/empleat	1,22	1,26		

#### Inventari d'emissions de CO<sub>2</sub>

Total d'emissions generades per Banc Sabadell a Espanya (Abast 1, 2 i 3)	tones CO <sub>2</sub>	19.313	23.695	-	(17)
<b>Abast 1 (activitats directes: emissions generades per instal·lacions i vehicles de l'empresa)</b>	tones CO <sub>2</sub>	349	354	-	(17)

		2010	2009	2008	
Desglossament de l'abast 1: consum de gasoil (grups electrògens i contra incendis)	tones CO <sub>2</sub>	11	13	-	(17)
Desglossament de l'abast 1: consum de gas propà (caldera de gas propà)	tones CO <sub>2</sub>	4	4	-	(17)
Desglossament de l'abast 1: consum de gas natural (calderes, hostaleria i equips d'humidificació)	tones CO <sub>2</sub>	192	182	-	(17)
Desglossament de l'abast 1: vehicles d'empresa en propietat i rènting	tones CO <sub>2</sub>	142	155	-	(17)
<b>Abast 2 (activitats indirectes: emissions derivades del consum elèctric a nivell nacional)</b>	tones CO <sub>2</sub>	17.397	21.288	-	(17)
<b>Abast 3 (altres activitats indirectes: emissions derivades de desplaçaments vinculats al negoci)</b>	tones CO <sub>2</sub>	1.867	2.054	-	(17)
Desglossament de l'abast 3: trajectes en avió	tones CO <sub>2</sub>	924	1074	-	(17)
Desglossament de l'abast 3: trajectes en tren	tones CO <sub>2</sub>	26	48	-	(17)
Desglossament de l'abast 3: vehicles (excepte vehicles d'empresa)	tones CO <sub>2</sub>	917	932	-	(17)

<sup>17</sup> Banc Sabadell reporta les seves emissions de CO<sub>2</sub> d'acord amb l'estàndard de referència "The GHG Protocol. A Corporate Accounting and Reporting Standard. Revised edition", i s'ha escollit l'enfocament de control operacional i de consolidació centralitzat.

		2010	2009	2008
<b>Energies renovables</b>				
<b>Inversió directa</b>				
Potència atribuïble d'energia renovable	MW	108,58	119,79	-
Cartera d'energia renovable eòlica participada	%	74,8%	77,6%	-
Cartera d'energia renovable biomassa participada	%	0,6%	0,51%	-
Cartera d'energia renovable biogàs participada	%	0,2%	0,2%	-
Cartera d'energia renovable fotovoltaica participada	%	7,8%	5,84%	-
Cartera d'energia renovable minihidràulica participada	%	16,6%	15,85%	-
<b>Finançament d'instal·lacions</b>				
Projectes finançats d'energia renovable eòlica	MW	9.752	8.900	-
Projectes finançats d'energia renovable solar tèrmica	MW	660	560	-
Projectes liderats d'energia renovable de minihidràulica	MW	117	117	-
Projectes liderats d'energia renovable fotovoltaica	MW	103	103	-
Projectes liderats d'energia renovable biomassa	MW	80	80	-

## Indicadors de proveïdors

		2010	2009	2008
Proveïdors significatius	nombre	64	71	-
Total de proveïdors	nombre	234	250	-

## Indicadors d'acció social i cultural

Inversió en acció social i cultural	euros	2.505.874	2.618.928	3.867.999	<sup>(18)</sup>
-------------------------------------	-------	-----------	-----------	-----------	-----------------

### Motivació de la inversió

Inversió social	%	82,3%	-	-
Aportacions puntuals	%	14,4%	-	-
Iniciatives alineades amb el negoci	%	3,3%	-	-

### Tipus de contribució

Contribució en temps a la inversió	%	11%	-	-
Contribució monetària a la inversió	%	89%	-	-

### Àrees d'actuació

Cooperació i solidaritat	%	10%	-	-
Cultura	%	28%	-	-
Desenvolupament econòmic	%	6%	-	-
Formació i educació	%	28%	-	-
Integració social	%	7%	-	-
Recerca mèdica i salut	%	8%	-	-
Altres	%	13%	-	-

<sup>18</sup> La dada de 2010 no és comparable amb els anys anteriors a causa d'un canvi de metodologia.



## CONTACTEU AMB NOSALTRES

Banc Sabadell entén que la memòria de Responsabilitat Social Corporativa és una eina a partir de la qual cal millorar el diàleg amb els seus diferents grups d'interès i, en definitiva, amb la societat. Per això animem els lectors d'aquest informe que ens en donin la seva opinió i que ens indiquin aquells suggeriments o comentaris que considerin oportuns.

Si, a més a més, necessiteu més informació sobre Banc Sabadell en relació amb la responsabilitat social corporativa o qualsevol altre aspecte de la nostra organització, us agraïrem que us poseu en contacte amb nosaltres a través del mitjà que preferiu: carta, correu electrònic o fax.

**Adreça de Compliment Normatiu,  
RSC i Govern Corporatiu**  
C/ Sena, 12·PIAE Can Sant Joan  
08174 Sant Cugat del Vallès · Barcelona (Espanya)  
Fax: 935 916 337

**Correu electrònic**  
[rsc@bancsabadell.com](mailto:rsc@bancsabadell.com)

**Estem interessats a conèixer la vostra opinió sobre la Memòria de RSC  
de 2010 de Banc Sabadell.**  
Ens la podeu fer arribar a través de:  
[rsc@bancsabadell.com](mailto:rsc@bancsabadell.com)

 **Sabadell**