

**Memoria de
responsabilidad
social
corporativa**

2010

Memoria de responsabilidad social corporativa

2010



La organización internacional Global Reporting Initiative (GRI) ha declarado que la presente memoria cumple con los requisitos de Nivel de Aplicación A+.

Carta del presidente

Un año más, la memoria de Responsabilidad Social Corporativa presenta los avances del ejercicio así como todos los elementos clave e indicadores recogidos por el estándar internacional GRI G3 y su suplemento financiero. Su contenido ha sido verificado por auditores externos y cuenta con la máxima calificación del A+ concedida por el Global Reporting Initiative.

En un año marcado por un entorno complejo desde un punto de vista económico y financiero y por el inicio de una importante reestructuración del sistema financiero español, Banco Sabadell ha mantenido un alto nivel de compromiso con la sociedad y con sus distintos grupos de interés.

Dos grandes hitos corporativos se han culminado durante el año 2010. El primero de ellos, la adquisición de Banco Guipuzcoano, operación que ha permitido, además de la integración de esta entidad financiera en nuestro Grupo, que un buen número de nuevos accionistas se unan al proyecto Banco Sabadell. Cabe señalar que Banco Guipuzcoano publica para el ejercicio de 2010 su propio informe de responsabilidad social corporativa. El segundo gran hito ha sido la creación de Sabadell United Bank como entidad resultante de la fusión de los bancos



TransAtlantic Bank y Mellon United National Bank, adquiridos en 2007 y 2009, respectivamente. Se trata de un nuevo paso en la estrategia de crecimiento del grupo Banco Sabadell en los Estados Unidos.

El mantenimiento de la política de excelencia en el servicio a los clientes continúa siendo un objetivo clave para Banco Sabadell. Así, según los datos publicados por el Banco de España y por octavo año consecutivo, Banco Sabadell es la entidad de todo el sistema financiero español que menos reclamaciones recibe en relación con su volumen medio de actividad. El banco ha mantenido su liderazgo en calidad de servicio objetiva en redes comerciales según el informe Equos y el nivel de satisfacción de sus clientes está por encima de la media de mercado según el informe FRS INMARK.

El ejercicio de 2010 también se ha caracterizado por el desarrollo de proyectos destinados a fomentar la participación, la innovación y el compromiso mutuo de los distintos grupos de interés.

En el ámbito de la participación y la innovación se han desarrollado las plataformas tecnológicas BS Idea y Feedback y se ha desplegado una presencia muy activa en las redes sociales. La plataforma BS Idea permite a los empleados proponer ideas en todos los ámbitos de la organización que a su vez son votadas por los propios empleados y analizadas por un equipo de mejora. Tras un año de funcionamiento, BS Idea tiene registrados 7.675 usuarios, ha recibido más de 3.000 ideas y más de 25.000 votos. La plataforma Feedback de sugerencias permite a los clientes formular comentarios, peticiones y propuestas alternativas respecto a los productos y servicios de la entidad. Desde su lanzamiento se han recibido numerosas ideas de clientes y algunas de las sugerencias han permitido el desarrollo y la implantación de nuevas aplicaciones. Esta plataforma de sugerencias y la presencia de Banco Sabadell en las redes sociales, permite a la entidad crear una nueva dimensión de proximidad con los clientes y fomentar su participación en un entorno innovador.

El compromiso de empleados, clientes y proveedores con la política de responsabilidad social de Banco Sabadell es otro de los valores clave del ejercicio.

La complicidad de los clientes ha hecho posible que en 2010 los productos éticos y/o solidarios comercializados por el grupo generen donaciones a diversos proyectos de ONG. En concreto y para apoyar la labor contra la exclusión social que en el contexto de la crisis está realizando Cáritas España, esta organización ha sido seleccionada para percibir el 50% de la donación del fondo Urquijo Inversión Ética y Solidaria. Por otra parte, Banco Sabadell se ha adherido por primera vez uno de los fondos de pensiones que comercializa, BanSabadell 25 F.P, a los Principios para la Inversión Socialmente Responsable (PRI) de las Naciones Unidas.

Para garantizar el compromiso público de los proveedores, el banco ha implantado un código de conducta para proveedores que establece principios de ética y responsabilidad social corporativa de obligada aceptación en la homologación de un proveedor.

Por segundo año consecutivo destaca la participación de la plantilla en los programas de voluntariado corporativo: "Ojos del Sahara" de la Fundación Ojos del Mundo, "Nuestra Comunidad" y "Nuestra ciudad" de la Fundación Júnior Achievement, y en la edición 2010 de la maratón de TV3. Paralelamente se han implantado medidas para garantizar la igualdad de oportunidades y promover el desarrollo de capacidades entre la plantilla del grupo. En julio de 2010 se ha firmado el plan de igualdad que tiene por objetivo evitar cualquier tipo de discriminación entre mujeres y hombres en la empresa. Este plan se ha completado con la instauración de nuevas medidas de conciliación de la vida familiar y personal.

Se ha avanzado en el desarrollo de las capacidades de los empleados implantando el modelo de gestión de potenciales y perfilando un

modelo de liderazgo en el grupo. El modelo de gestión de potenciales permite detectar el talento de la organización y desarrollar planes formativos específicos. Se han puesto en marcha distintos programas de desarrollo, llamados upgrade, para futuros gestores comerciales, directores de pymes y directores de oficina, enfocados a garantizar un crecimiento y desarrollo para este colectivo de potenciales. En 2011 se lanzará un programa corporativo de acceso a la función de gestión de personas y equipos, orientado a potenciar la capacidad de liderazgo en toda la organización. Este programa tomará el relevo de una iniciativa piloto de la Dirección de Operaciones denominada BS Líderes. En 2010 ha finalizado la segunda promoción de esta iniciativa piloto en la que han participado 22 grupos de trabajo con un total de 97 empleados.

En relación con el medio ambiente, el banco ha renovado la certificación ISO 14001 para cuatro de sus edificios corporativos y ha dado un paso más desarrollando proyectos para contribuir a la lucha contra el cambio climático. Tras la verificación externa del inventario de emisiones corporativas de CO₂ realizada en 2010, se han implantado una serie de medidas de eficiencia y ahorro energético que han permitido una reducción del 18% del consumo eléctrico a nivel español. Adicionalmente, Banco Sabadell ha formalizado en 2010 la contratación del suministro de energía eléctrica renovable, certificada por la Comisión Nacional de Energía, con Nexus Renovables.

Afrontamos el ejercicio de 2011 con nuevos retos y objetivos en un entorno financiero en constante evolución. Tenemos la convicción de que nuestras acciones en responsabilidad social corporativa permiten mejorar nuestra gestión empresarial, a la vez que contribuyen al desarrollo sostenible y al beneficio de la sociedad.

José Oliu Creus
Presidente

Índice

Perfil del grupo

Datos básicos
Estructura organizativa
Negocios
Asociaciones
Premios y reconocimientos

pág. 12

Banca responsable

Prevención del blanqueo
de capitales y de la
financiación de actividades
terroristas
Transparencia de los
mercados y protección al
inversor

pág. 28

RSC en Banco Sabadell

Misión, visión y valores
Códigos y políticas
Gestión de la RSC
Diálogo con los grupos de
interés

pág. 36

Banco Sabadell y sus accionistas

Perfil de los accionistas
Un gobierno corporativo
equilibrado
Transparencia y
participación

pág. 48

Banco Sabadell y sus clientes

Excelencia de servicio

Proximidad con los clientes

Productos y servicios
responsables

pág. 58

Banco Sabadell y sus empleados

Perfil de la plantilla

Desarrollo de la carrera
profesional

Libertad de asociación y
negociación colectiva

Igualdad, integración y
conciliación

Protección y bienestar

Diálogo y participación de
los empleados

pág. 94

Banco Sabadell y el medio ambiente

Gestión ambiental y
ecoeficiencia

Cambio climático y
sostenibilidad

Sensibilización ambiental

pág. 134

Banco Sabadell y sus proveedores

Perfil de los proveedores

Compromiso mutuo

pág. 166

Acción social y cultural en Banco Sabadell

Gestión de la acción social
y cultural

Inversión en la sociedad

pág. 176

Información adicional

Proceso de elaboración de
la Memoria de RSC

Indicadores de GRI G3-
Suplemento financiero

Indicadores de
sostenibilidad

Contacte con nosotros

pág. 196

Perfil del grupo

Datos básicos

Estructura organizativa

Negocios

Asociaciones y comités

Premios y reconocimientos



**“Llevo aprendiendo y
tratando de superarme
desde el primer día”**

Pep Guardiola, julio de 2010

**“En nuestro caso,
desde hace 130 años”**

Banco Sabadell, septiembre de 2010

Nueva Cuenta Expansión

Reúnete con uno de nuestros gestores,
llámanos al 902 32 32 22 o entra en bancosabadell.com

Sabadell
El banco de las mejores empresas. Y el tuyo.

DATOS BÁSICOS

Banco Sabadell es el cuarto grupo bancario español fundado en 1881 e integrado por diferentes bancos, marcas, sociedades filiales y sociedades participadas que abarcan todos los ámbitos del negocio financiero.

Principales magnitudes del grupo Banco Sabadell

	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2008
Magnitudes (en miles de euros)			
Activos totales	97.099.209	82.822.886	80.378.065
Inversión crediticia bruta de clientes sin adquisición temporal de activos	73.057.928	65.012.792	64.704.240
Resultados (miles de euros)			
Margen bruto	2.331.339	2.505.030	2.226.845
Margen antes de dotaciones	1.136.304	1.325.477	1.114.613
Resultado atribuido al grupo	380.040	522.489	673.835
Ratios (%)			
Rentabilidad y eficiencia			
ROA (beneficio neto sobre activos totales medios)	0,44	0,64	0,85
ROE (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios)	7,32	11,36	16,16
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto)	46,20	43,05	43,97
Ratio de capital (normativa BIS)			
Core Capital	8,20	7,66	6,67
Core Capital ajustado (con el fondo genérico neto de impuestos)	8,56	8,14	8,06
TIER I	9,36	9,10	7,28
TIER I ajustado (con el fondo genérico neto de impuestos)	9,72	9,58	8,68
Gestión del riesgo			
Ratio de morosidad	5,01	3,73	2,35
Ratio de cobertura de morosidad	56,6	69,0	106,9

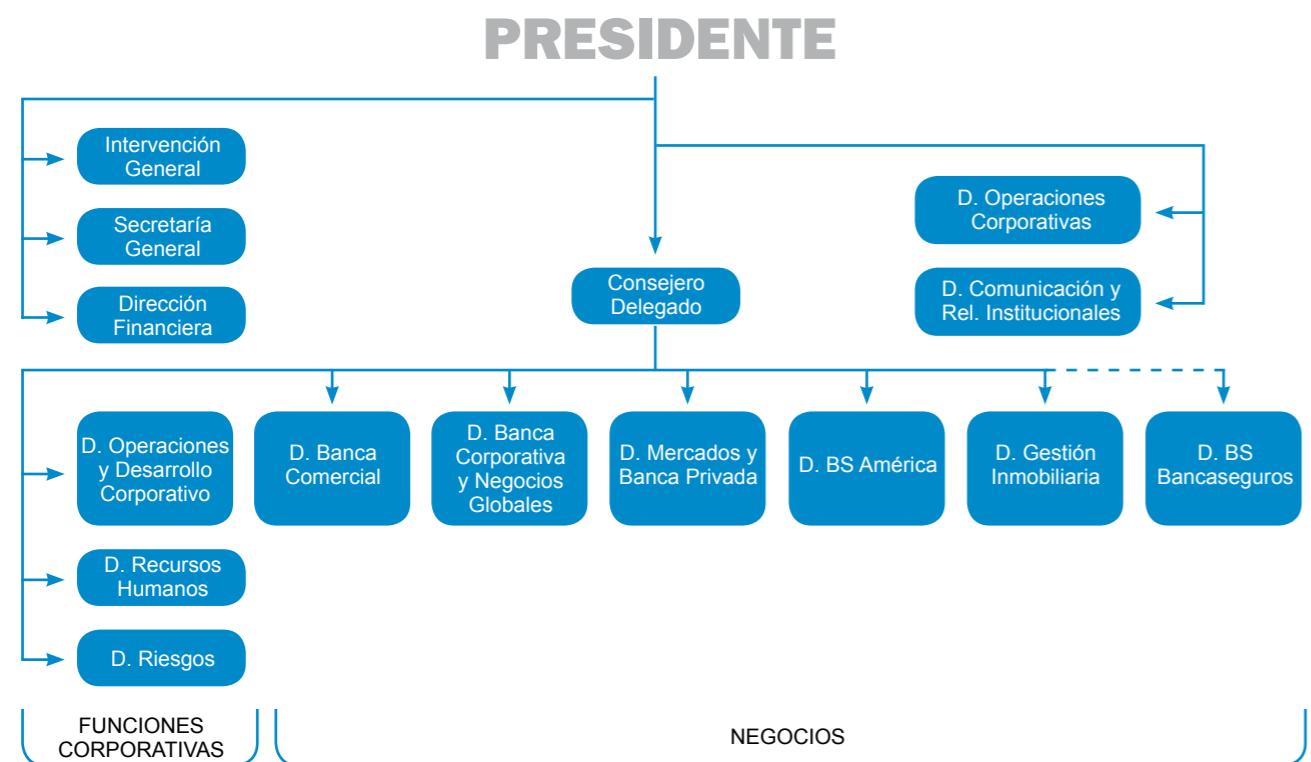
*Todos los datos que se presentan en la tabla incluyen Banco Guipuzcoano

Valor económico generado, distribuido y retenido (miles de euros)

	2010	2009	
Valor económico directo creado			
Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos (incluye margen bruto más plusvalías por ventas de activos)	2.627.450	2.588.605	
Valor económico directo distribuido			
Pagos a proveedores	302.063	272.202	
Gastos de personal (incluye contribuciones sociales)	679.721	715.323	
Impuestos sociedades y tributos	135.690	94.335	
Inversiones en la comunidad	2.656	2.619	
Valor económico retenido			
(valor económico generado menos valor económico distribuido)	1.507.320	1.504.126	
* Todos los datos que se presentan en la tabla incluyen Banco Guipuzcoano			
Otros datos			
	2010	2009	
	2008		
Número de accionistas	126.263	89.910	88.289
* Incluye Banco Guipuzcoano			
Número de oficinas	1.467	1.214	1.247
* Incluye oficinas de Banco Guipuzcoano			
Total empleados y empleadas grupo	10.777	9.466	9.929
* Incluye datos de empleados de Banco Guipuzcoano			
Proveedores significativos	64	71	-
Total proveedores	234	250	-
Número centros certificados bajo la ISO 14001	4	4	3
% de empleados que trabajan en centros certificados	15%	15%	14%
Inversión en patrocinio y mecenazgo	2.655.572	2.618.928	3.867.999
* El dato de 2010 incluye Banco Guipuzcoano y no es comparable con los años anteriores debido a un cambio de metodología			

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa del Grupo Banco Sabadell cuenta con las funciones transversales y de control adscritas directamente a la Presidencia Ejecutiva, y con las funciones de negocio y corporativas dependiendo directamente de la línea del Consejero Delegado.



NEGOCIOS

Banco Sabadell lidera el cuarto grupo bancario español, y está integrado por diferentes bancos, marcas, sociedades filiales y sociedades participadas que abarcan todos los ámbitos del negocio financiero. Dispone de 1.428 oficinas en España y 39 oficinas componen la red internacional.

En 2010, Banco Sabadell adquirió Banco Guipuzcoano tras llevar a cabo una oferta pública de adquisición (OPA) amistosa, con aceptación del 97,1% de sus accionistas, a la que siguió una oferta de exclusión para completar el 100% de su capital. Los objetivos y las características de la OPA formulada pusieron de manifiesto la voluntad de Banco Sabadell de mantener Banco Guipuzcoano bajo una marca diferenciada y un nuevo perímetro de actuación, dentro del grupo Banco Sabadell.

También en 2010, Banco Sabadell finalizó la adquisición de Mellon United National Bank, entidad que pasó a denominarse Sabadell United Bank, y que en agosto 2010 completó con éxito la integración de TransAtlantic Bank. Sabadell United Bank nace como el sexto banco de Florida en depósitos, con una clara aspiración a incrementar su volumen de negocio en los próximos años y con un modelo enfocado a las medianas y pequeñas empresas y a los profesionales.

En 2010, Banco Sabadell abrió también una oficina de representación en República Dominicana.

**SabadellAtlántico**

Banca Comercial y Banca de Empresas
Cobertura: toda España excepto Asturias y León
www.sabadellatlantico.com

**BancoHerrero**

Banca Comercial y Banca de empresas
Cobertura: Asturias y León
www.bancoherrero.com

**BancoUrquijo**

Banca privada
Cobertura: toda España
www.bancourquijo.com

**Sabadell United Bank**

Banca empresas y banca personal
www.sabadellunited.com

**SabadellSolbank**

Banca Comercial para particulares europeos residentes en zonas turísticas de España
Cobertura: zonas de la costa mediterránea e islas
www.solbank.com

**Activobank**

Banca de particulares activos en los mercados financieros a través de Internet
Cobertura: toda España
www.activobank.com

**Banco Guipuzcoano**

Banca Comercial
www.bancogui.com

**Banca Comercial**

- SabadellAtlántico
- Banco Herrero
- Solbank
- Activobank

Banca Corporativa y Negocios Globales

- Banca Corporativa
- Financiación estructurada
- Corporate Finance
- Consumer Finance BS Fincom
- BS Capital
- Negocio Internacional

Mercados y Banca Privada

- BS Banca Privada
- Banco Urquijo
- Inversiones, Producto y Análisis
- Tesorería y Mercado de Capitales
- Contratación y Custodia de Valores
- BancaSeguros

BS América**Otros Negocios**

- Solvia
- BancSabadell d'Andorra

Presencia internacional

Filiales y participadas

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

Oficinas

- Estados Unidos
- Francia
- Marruecos
- Reino Unido

Oficinas de representación

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



A fecha 31 de diciembre de 2010, el grupo Banco Sabadell sólo mantiene a BancSabadell d'Andorra como filial operativa en un país con régimen especial, destacando el rigor en el cumplimiento de los altos estándares de control fijados por el Banco de España.

ASOCIACIONES Y COMITÉS



- [Club de Excelencia en Gestión](#)
- [Asociación Española para la Calidad \(AEC\)](#)
- [Asociación Española de Banca \(AEB\)](#)
- [Asociación Española de Directivos \(AED\)](#)
- [The European Money and Finance Forum \(SUERF\)](#)
- [Liga Europea de Cooperación Económica \(LECE\)](#)
- [Fundación Consejo España-EEUU](#)
- [Fundación Consejo España-China](#)
- [Círculo de Empresarios, Madrid](#)
- [Círculo de Economía, Barcelona](#)
- [Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona](#)
- [Cámara de Comercio e Industria de Sabadell](#)
- [Barcelona Centre Logístic](#)
- Fundación Ethos Ramon Llull – Cátedra de Ética Aplicada
- [IESE Business School](#)- Cátedra Banco Sabadell de Economías Emergentes
- [Barcelona Graduate School of Economics \(BGSE\)](#)
- [Instituto de Estudios Económicos \(IEE\)](#)
- [Fundación ESADE – ESADE Business School](#)
- [Fundación de Estudios de Economía Aplicada \(FEDEA\)- Cátedra de Talento, esfuerzo y movilidad social](#)
- [Fundación de Estudios Financieros](#)
- [Fundación Príncipe de Asturias](#)

Socio de la Red española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2005

Miembro del Consejo consultivo y de la mesa de seguimiento de la Estrategia para el Desarrollo Sostenible de Cataluña 2026.CAT

Miembro del Consejo Asesor de la revista de Responsabilidad Social Corporativa de la Fundación Luis Vives

Miembro del Comité externo de Responsabilidad social corporativa de la empresa SECE

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

Presidencia ejecutiva del Club de Excelencia en Gestión en Cataluña

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Excelencia

EFQM

Banco Sabadell mantiene un año más el Sello de Oro a la Excelencia Europea que otorga la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

AENOR / ISO

En 2011 está previsto renovar la certificación ISO 9001:2008 vigente para el 100% de los procesos y las actividades del grupo financiero en España.

Banco de España

Según Banco de España y por octavo año consecutivo, Banco Sabadell es la entidad del sistema financiero español que menos reclamaciones recibe en relación con su volumen medio de actividad.

STIGA

Banco Sabadell es líder en calidad de servicio objetiva en redes comerciales según el informe Equos elaborado por STIGA.

AQmetrix

Banco Sabadell se sitúa en la tercera posición en el ranking de calidad de atención por Internet con respecto al cliente empresa y en cuarta posición con respecto a particulares.

Transparencia

Naciones Unidas

[Banco Sabadell entre las 44 mejores empresas a nivel mundial por la calidad de su informe de progreso del Pacto Mundial.](#)

MERCO

[Banco Sabadell, líder en transparencia y accesibilidad.](#)

Innovación

NCA y Asociados

Según la agencia NCA y Asociados, Banco Sabadell es el banco doméstico español líder en redes sociales.

Económico

Instituto de Crédito Oficial

Banco Sabadell se ha situado en el tercer puesto del ranking de entidades de líneas del Instituto de Crédito Oficial (ICO), con una cuota del 8%.

Revista expansión

Banco Sabadell entre los bancos más eficientes del mundo.

Revista el Economista

Sabadell BS América Latina Bolsa FI, entre los fondos más rentables de 2009.

Revista Euromoney

Banco Urquijo, mejor Banco Español de Banca Privada.

Periódico La Vanguardia

Sabadell BS Japón Bolsa, FI, fondo español de renta variable internacional más rentable.

Revista Dirigentes

Premio a la trayectoria empresarial del banco.

Ausbanc

Premio de euro de oro a la mejor entidad financiera 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

[Distinción por trayectoria y compromiso en el sur de Florida.](#)

Consultora Starmine

Premios 2010 Starmine a las mejores casas de análisis.

Social

Asociación Catalana de Críticos de Arte

Dos iniciativas patrocinadas por Banco Sabadell y la Fundación Banco Sabadell han formado parte de las diez iniciativas galardonadas con los Premios ACCA. La exposición "Mirando desde Fuera. Arte y sida" de la Fundación Art Aids y el fomento de conservación del patrimonio vinculado a la recuperación del edificio Can Domench y su conversión en el Museo de Arte de Cerdanyola.

Ambiental

AENOR / ISO

En 2010 se ha renovado la certificación ISO 14001:2004 de cuatro sedes corporativas en las que trabaja aproximadamente el 15% de la plantilla.

Centro Común de Investigación (CCI) de la Comisión Europea

Banco Sabadell dispone del Sello Greenbuilding para el centro logístico de Polinyà.

U.S. Green Building Council (USGBC)

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



Índices de sostenibilidad

FTSE4Good y FTSE4Good IBEX

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

Ethibel Investment Register

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

UNEP Finance Initiative

BanSabadell 25, FP se ha adherido a los Principios para la Inversión Responsable (PRI).

Agencias de rating

SAM

Incremento de 5 puntos en la valoración general entre el 2008 y el 2010 del cuestionario SAM que condiciona la inclusión de los índices bursátiles del Dow Jones Sustainability Index.

CDP

Banco Sabadell destaca por su alta una puntuación en el Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI) que mide la transparencia y calidad de respuestas proporcionada.

Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa

Banco Sabadell se encuentra en el puesto 15 de las empresas más transparentes, mejorando su posición de 5 plazas con respecto al 2009

Merco Empresas 2010

Banco Sabadell mejora de 7 puestos su posición en el ranking de la mejoras empresas, situándose en 2010 en la posición 61.

Banca responsable

Prevención del blanqueo de capitales
y de la financiación
de actividades terroristas

Transparencia de los mercados
y protección al inversor

^BSabadell

**“Cada uno
tiene que luchar
por ser el mejor
y por hacerlo
bien”**

Pep Guardiola, julio de 2010

^B**S**

PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y DE LA FINANCIACIÓN DE ACTIVIDADES TERRORISTAS

Velar por la transparencia de los mercados y evitar ser utilizado para fines fraudulentos y especialmente para el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas son objetivos de especial relevancia para Banco Sabadell

El grupo Banco Sabadell, con el fin de evitar ser utilizado para actividades de blanqueo de capitales o vinculadas a la financiación del terrorismo considera imprescindible tener un profundo conocimiento del cliente y de su actividad.

Para ello, el banco se ha dotado de varias normas y procedimientos:

- Una normativa de prevención del blanqueo de capitales de grupo, una para banca de corresponsales y una específica para cada filial, nacional o internacional, y para cada una de las oficinas en el exterior.
- Una normativa de bloqueo a la financiación del terrorismo de grupo.
- **Una política de aceptación de clientes** en la que se definen distintos niveles de autorización de apertura de cuenta en función del riesgo de blanqueo de capitales asociado.

- Procedimientos de identificación, aceptación y conocimiento de los clientes. Se obtienen datos, sobre la actividad bancaria prevista de los clientes, cumplimentando **un cuestionario de conocimiento del cliente** (KYC - Know Your Customer) que se adapta al riesgo de Blanqueo de Capitales asociado a la actividad descrita por el cliente.
- Un sistema inteligente de **rastreo de operaciones sospechosas** que genera alertas que son comunicadas si procede, al Servicio Ejecutivo para la Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Un sistema mecanizado de control que detecta posibles coincidencias con personas vinculadas con actividades terroristas y con personas con responsabilidad pública y sus allegados.
- Una formación obligatoria para todas las nuevas incorporaciones en el grupo y un plan de formación anual con cursos presenciales o a distancia para todos los empleados o específicos para colectivos de especial riesgo, filiales y oficinas en el exterior.
- Un informe anual realizado por un experto externo en el que se evalúan los procedimientos y sistemas de control implantados.



Equipo especializado

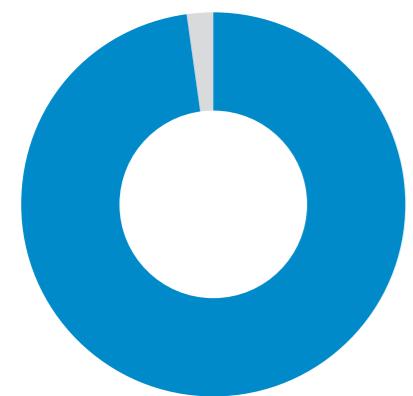
Empleados y empleadas especializados en actividades en materia de prevención de blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo.



Para velar por el cumplimiento de la Ley de Prevención del Blanqueo de capitales y la Financiación del Terrorismo el grupo dispone de un Órgano de Control Interno, presidido por el Interventor General.

Datos de formación

6 Acciones formativas



Porcentaje de realización del curso obligatorio de prevención de blanqueo de capitales

TRANSPARENCIA DE LOS MERCADOS Y PROTECCIÓN AL INVERSOR

El grupo, de acuerdo con la normativa aplicable, asume el compromiso de velar por la transparencia de los mercados, la correcta formación de sus precios y la protección del inversor.

Para ello, el banco se ha dotado de varias normas y procedimientos:

- [Un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores](#) aprobado por el Consejo de Administración que pretende facilitar, a las personas afectadas, el conocimiento y la aplicación de las normas de conducta sobre mercados de valores.
- Una normativa interna de gestión de la información privilegiada y una normativa de comunicación de operaciones sospechosas.
- **Una política de conflictos de interés.**
- [Las políticas MiFID](#): política de ejecución y gestión de órdenes, política de externalización y política de salvaguarda de instrumentos financieros.
- Un sistema interactivo para la gestión del cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta.
- Un sistema para la detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado.

- Un programa de control de protección al inversor para vigilar el correcto ajuste del grupo a los requerimientos incluidos en la Ley del mercado de valores como transposición a la legislación española de la Directiva MiFID.
- Un plan de formación anual con cursos presenciales o a distancia para aquellos colectivos de empleados sensibles, por su función, a la detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado, con estrecha relación con las obligaciones derivadas de la normativa MiFID y del Reglamento Interno de Conducta.

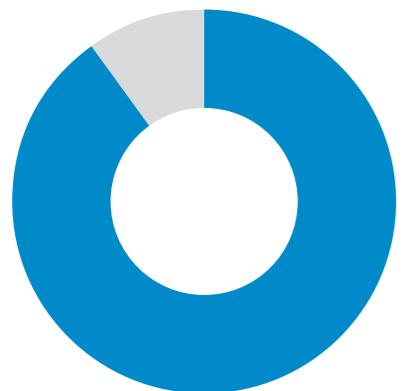
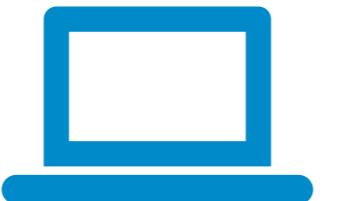
El Comité de Ética Corporativa vela por el cumplimiento del código general de conducta y de las normas de conducta del mercado de valores.

Datos de formación

3 Acciones formativas



1.233
Asistentes



90% Porcentaje de
realización del curso
obligatorio de MiFID



RSC en Banco Sabadell

Misión, visión y valores

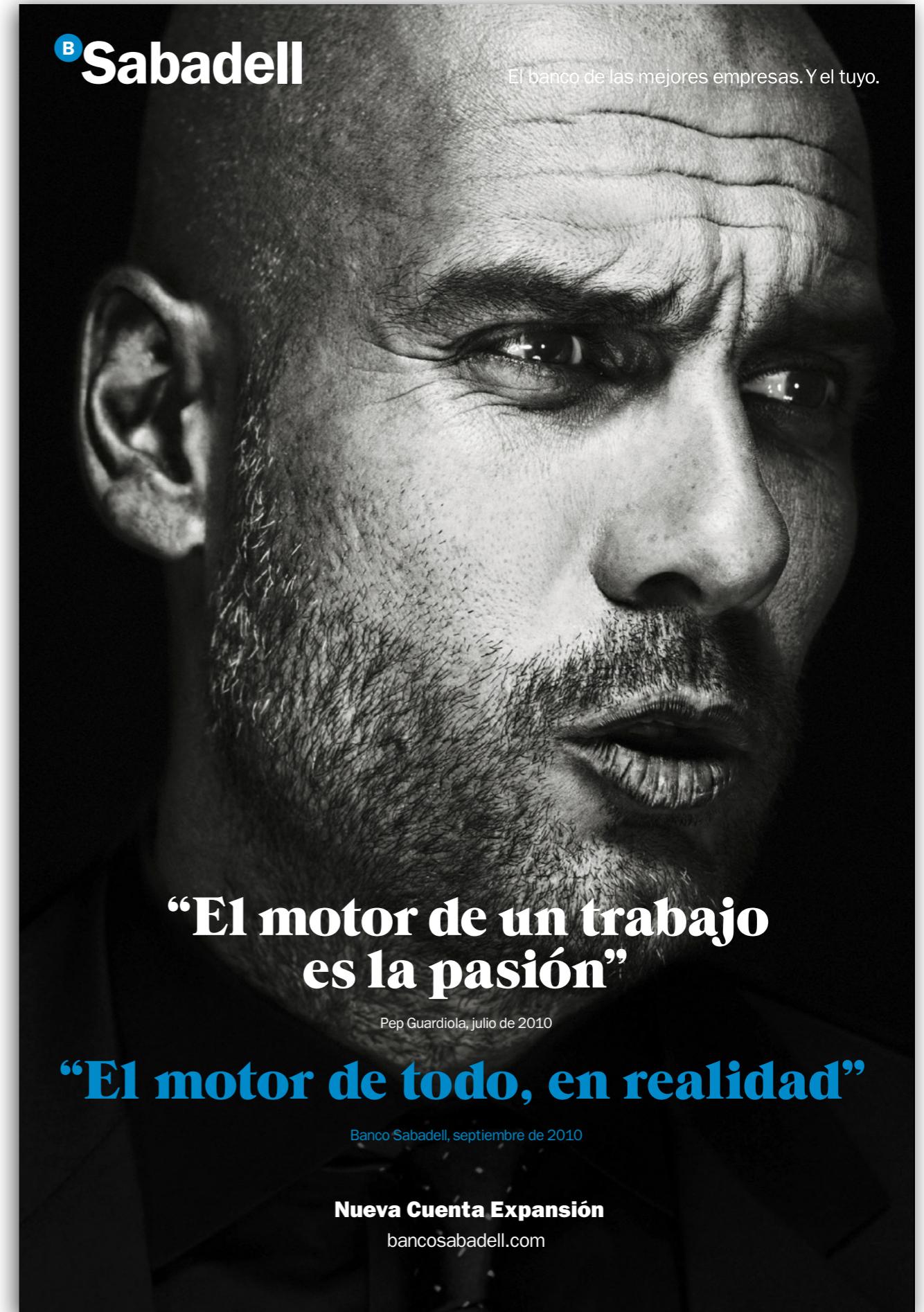
Códigos y políticas

Gestión de la RSC

Diálogo con los grupos
de interés

 **Sabadell**

El banco de las mejores empresas. Y el tuyo.



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Banco Sabadell entiende que la responsabilidad social corporativa integra positivamente los aspectos sociales y medioambientales en su estrategia empresarial. Así, la responsabilidad social es una oportunidad para mantener un diálogo positivo y constante con todos los grupos de interés en busca del beneficio común.

Misión de Banco Sabadell

Ofrecer las mejores soluciones bancarias y financieras a los clientes.

Visión de Banco Sabadell

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

Valores de Banco Sabadell

Banco Sabadell ha adoptado diez valores que son la síntesis de su forma de ser y manera de hacer.

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



CÓDIGOS Y POLÍTICAS

Para asegurar un comportamiento ético y responsable, Banco Sabadell dispone de normas internas y códigos de conductas más exigentes que la legislación vigente:

- El [Código de conducta](#) es de aplicación general, a todas las personas que forman parte directa del grupo, ya sea a través de un vínculo laboral o formando parte de sus órganos de gobierno. Se exige también a los colaboradores externos que realicen operaciones comerciales y de negocio con cualquier compañía del grupo.
- El [Reglamento interno de conducta de Banco Sabadell en el ámbito del mercado de valores](#) somete a obligaciones especiales a los administradores y a aquellos empleados cuya labor esté relacionada con los mercados de valores.
- La [política de ética y derechos humanos](#) recoge los principios generales de actuación en materia de ética y derechos humanos que se incorporan en las políticas de los diferentes grupos de interés.
- La [Política de responsabilidad social corporativa](#) del grupo suscribe la definición de principios del Libro Verde de la Comisión Europea: *"integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores"*. Esta política define los principios que impulsan en todos los ámbitos del grupo empresarial un conjunto de normas y planes de acción en relación con los grupos de interés.



Accionistas e inversores



Clientes

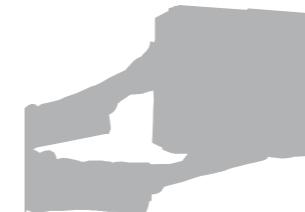


Empleados

Las políticas en relación con los grupos de interés fueron aprobadas por el Consejo de Administración y establecen las pautas de actuaciones en todos los ámbitos de actividad del banco.

- [Compromiso con el Pacto Mundial](#)

Banco Sabadell se adhirió al Pacto mundial en 2005, asumiendo con ello el compromiso de los diez principios referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, los derechos medioambientales y la lucha contra la corrupción. De acuerdo con los requisitos del Pacto mundial, desde el 2006 el banco pública anualmente un [informe de progreso](#), siguiendo el modelo de la Red Española del Pacto Mundial, en el que se reflejan las acciones y hechos relevantes realizados por la entidad en el curso del ejercicio en relación con cada uno de los diez principios del Pacto mundial. Asimismo, el banco participa activamente en los talleres de implantación de los diez principios y mesas cuadradas organizadas por la Red Española del Pacto Mundial.



Proveedores



Medio ambiente



Sociedad

GESTIÓN DE LA RSC

La **Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo**, tiene como misión la promoción, el desarrollo y la coordinación de todas aquellas iniciativas que, basadas en las políticas aprobadas por el **Consejo de Administración**, inciden en el ejercicio de esta responsabilidad social. Esta dirección, que depende de Intervención General, garantiza así un adecuado nivel de progreso en todas las áreas de actividad.

El grupo también dispone del Comité de RSC del Banco Urquijo que se reúne mensualmente para impulsar las iniciativas de esta sociedad filial del grupo Banco Sabadell.

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

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

El Comité de Ética Corporativa se apoya en los recursos humanos y materiales de la Dirección de Cumplimiento Normativo del grupo para el desarrollo de sus funciones. La Dirección de Cumplimiento Normativo está presente en los circuitos de aprobación de todas las normas de trabajo del grupo y vela por el cumplimiento normativo y ético en el grupo, minimizando de este modo los riesgos reputacionales y legales.



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



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Banco Sabadell desarrolla de forma continua nuevos canales de comunicación, adaptándose a las nuevas tecnologías y a la evolución de la sociedad. De este modo, la entidad pretende fomentar la participación de sus grupos de interés y conocer sus expectativas.

La Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo dispone de un buzón de correo electrónico rsc@bancsabadell.com para atender a todas las consultas o preguntas relativas a la Responsabilidad Social Corporativa.

Accionistas e inversores



- Dirección de Relación con Inversores
InvestorsRelations@bancsabadell.com
- Servicio de Relación con los Accionistas
accionista@bancsabadell.com



- Investor Day
- Sesiones con inversores institucionales
- Foro de accionistas
- Webcasting
- Informe de Gobierno Corporativo
- Presentación trimestral de resultados
- Boletín trimestral InfoAccionista
- Comunicación de hechos relevantes

ACCIONISTAS E INVERSORES

Clientes



- Servicio de atención al cliente de cualquier oficina de [la red](#) del grupo y todos los días, las 24h, por teléfono en el 902 323 000, en twitter Accediendo a [@BancoSabadell](#) o por [correo electrónico](#).
- [Servicio de Atención al Cliente \(SAC\)](#) y Defensor del Cliente
- Banco sabadell en las [Redes sociales](#)
<http://twitter.com/BancoSabadell>
<http://youtube.com/BancSabadell>
<http://flickr.com/BancoSabadell>
- [Plataforma de ideas y sugerencias](#)
- [Blog y páginas web del grupo](#)
- Programa de acogida a nuevos clientes
- Encuestas de satisfacción a clientes
- Focus group con clientes sobre temas concretos



CLIENTES

Empleados



Dirección de Recursos Humanos
RRHH@bancsabadell.com



- Plataforma BS Idea
- Reunión anual de directivos
- Desayunos con el consejero delegado
- Sesiones de competencias (GDP) y de fijación de objetivos
- Estudio Best Workplaces
- Pack de bienvenida
- Intranet corporativa (Portal People, Portal BS Campus, etc.)
- Guía virtual de recursos humanos
- Revista Canal BS



PROVEEDORES



Proveedores



Dirección de compras

- [Portal de compras](#)
- Encuesta de satisfacción
- Evaluación de los proveedores



Medio ambiente

- Comité de Medio Ambiente:
medioambiente@bancosabadell.com
- Plataforma Carpooling para el uso compartido de coche entre los empleados.
- Categoría Medio Ambiente de la Plataforma BS Idea
- Informe de auditoria de ISO 14001
- Verificación de emisiones corporativas
- Foros y congresos



ONG's, fundaciones y otros



- Fundación Banco Sabadell:
fundacionBS@bancsabadell.com
- Fundación Banco Herrero:
fundacionBH@bancoherrero.es
- Comisión de patrocinio y mecenazgo
comisionpatrocionios@bancsabadell.com
- Banco Urquijo
- Blog y páginas web del grupo
[Informe de auditoria y cuentas anuales](#)



Banco Sabadell y sus accionistas

Perfil de los accionistas

Un gobierno corporativo
equilibrado

Transparencia y participación

**“Cada uno tiene que
luchar por ser el mejor, pero
sin los demás, es imposible”**

Pep Guardiola, julio de 2010

“Absolutamente imposible”

Banco Sabadell, septiembre de 2010

Nueva Cuenta Expansión

bancosabadell.com



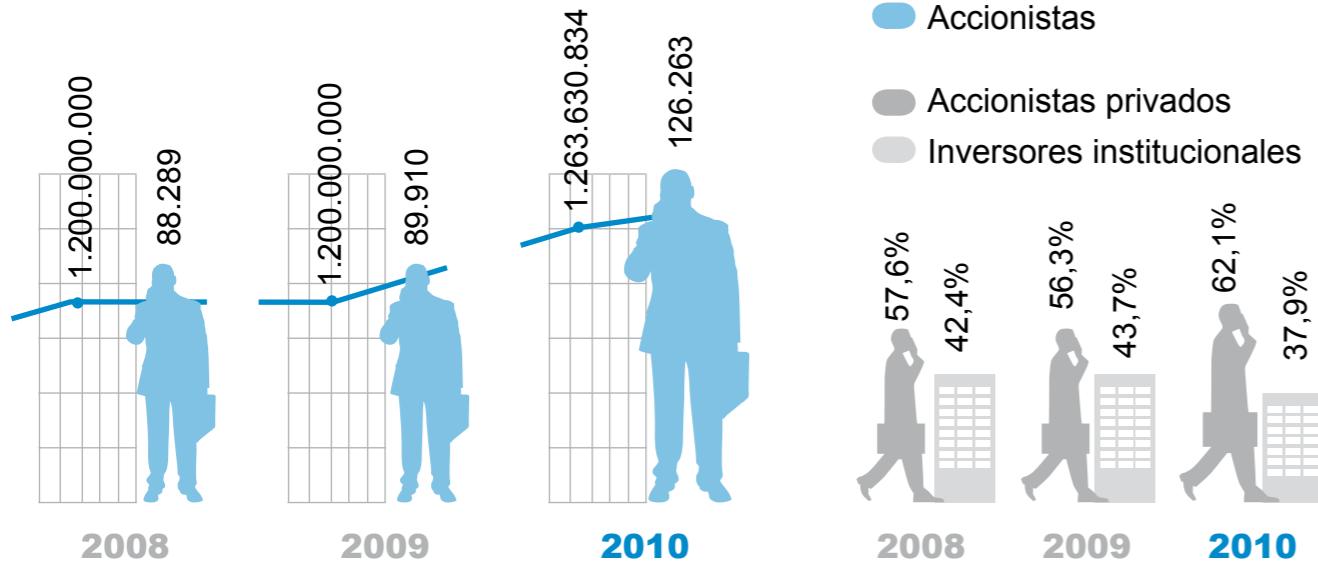
El compromiso de Banco Sabadell con los accionistas se basa en la rentabilidad de la inversión, el alto nivel de solvencia de la entidad y un sistema de gobierno corporativo equilibrado y transparente que propicie la participación del accionista en la gestión social

PERFIL DE LOS ACCIONISTAS

Banco Sabadell es una sociedad anónima cuyo capital está dividido, a 31 de diciembre de 2010, en 1.263.630.834 acciones nominativas, propiedad de 126.263 accionistas.

Estructura del capital social

Incluye Banco Guipuzcoano



Distribución de acciones por tramos a 31 de diciembre de 2010

Número de acciones	Accionistas	Acciones por tramos	% 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%
Más de 15.000.000	7	313.350.901	24,80%
TOTAL	126.263	1.263.630.834	100,00%

Datos de IBERCLEAR

Únicamente 4 accionistas tienen una participación superior al 3% del capital

	% sobre el total de derechos de voto
BANCO COMERCIAL PORTUGUES, S.A. Derechos directos A través de Fundo de Pensoes do Grupo BCP	5,362 0,458 4,904
INVERSIONES HEMISFERIO, S.L. A través de Jaipur Investment, S.L	5,005
FAMOL PARTICIPACIONES, S.L.	4,935
DON ISAK ANDIC ERMAY A través de MAYOR VENT, S.L UNIPERSONAL	5,419

UN GOBIERNO CORPORATIVO EQUILIBRADO

Banco Sabadell publica anualmente un [informe de gobierno corporativo](#) que está disponible en la Web del grupo.

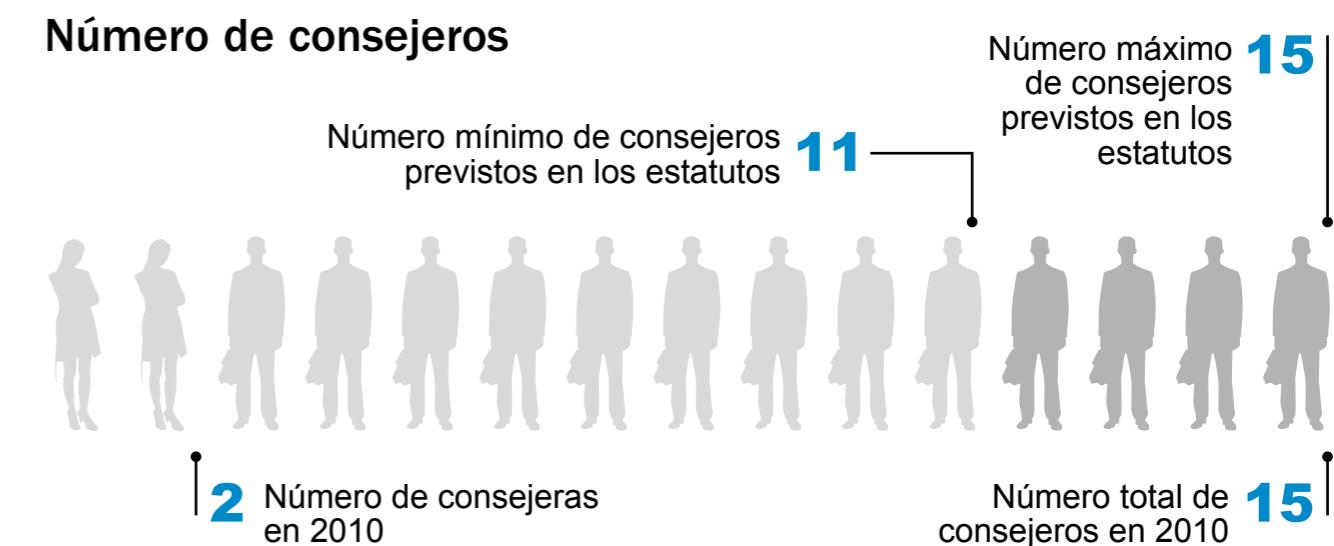
De las 58 recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, Banco Sabadell cumple con 50, 3 se explican y no son de aplicación las 5 restantes

Composición del Consejo de Administración

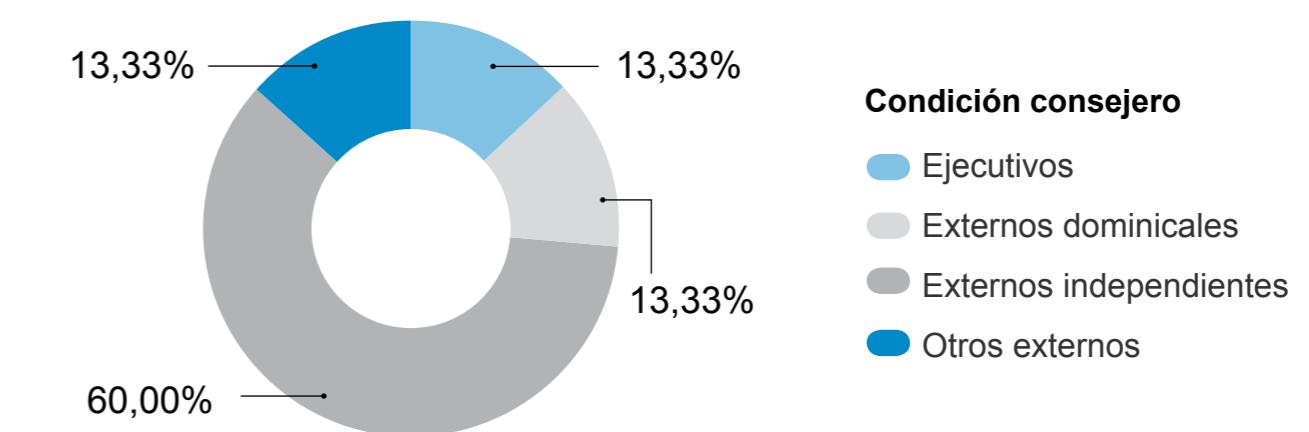


En la Web corporativa, www.grupobancosabadell.com se encuentran la [política de accionistas e inversores](#), los diferentes reglamentos de funcionamiento del sistema de gobierno de Banco Sabadell y de la Junta General de Accionistas.

Número de consejeros



Distribución de consejeros sobre total del consejo



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

Con una antelación mínima de una semana, los consejeros reciben toda la documentación de soporte necesaria para la reunión del Consejo de Administración.

Número de reuniones que han mantenido durante este año 2010 el Consejo de Administración y las distintas comisiones del Consejo

Número de reuniones del Consejo	16
Número de reuniones del Consejo sin la asistencia del presidente	0
Número de reuniones del Consejo sin las asistencia de todos los consejeros	11
Asistencia por reunión	91,12%
Número de reuniones de la Comisión Ejecutiva o delegada	36
Número de reuniones del Comité de Auditoría y Control	7
Número de reuniones de la Comisión de Estrategia	5
Número de reuniones de la Comisión de Control de Riesgos	25
Número de reuniones de la Comisión de Nombramiento y Retribuciones	11

Anualmente, las Comisiones y el propio Consejo de Administración realizan una evaluación de su funcionamiento, así como del Presidente y del Consejero Delegado.

TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN

El vehículo principal para la participación del accionista en la gestión social es la Junta General de Accionistas.

En 2010, se celebró una Junta General Ordinaria el 25 de marzo y otra Junta General Extraordinaria el 18 de septiembre que aprobó la integración del Banco Guipuzcoano.

Previamente a la celebración de la Junta General, está disponible en la [web corporativa](http://www.grupobancosabadell.com) toda la documentación legal relacionada con las propuestas que se presentan en ella. Una vez celebrada la Junta, también están disponibles los discursos pronunciados por el presidente y el consejero delegado, así como el acta de la misma.

Porcentaje de capital representado en las juntas

Fecha de la Junta General	Presencia física	Representación	Total
25.03.2010	4,96%	62,33%	67,29%
18.09.2010	1,070%	67,33%	68,40%



Banco Sabadell tiene implantado un procedimiento para efectuar por Internet la delegación del voto con expresión de los correspondientes votos particulares. En la última Junta General Ordinaria fue utilizada por 160 accionistas, correspondiendo a 4.819.215 acciones.

Con la finalidad de garantizar los derechos de los accionistas minoritarios, el número máximo de votos que puede emitir un accionista es el 10% de los votos a emitir en la Junta General

Para asegurar la total accesibilidad a la información, el banco pone a la disposición de los accionistas y de los inversores dos departamentos especializados: **el Servicio de Relación con los Accionistas y la Dirección de Relación con Inversores**.

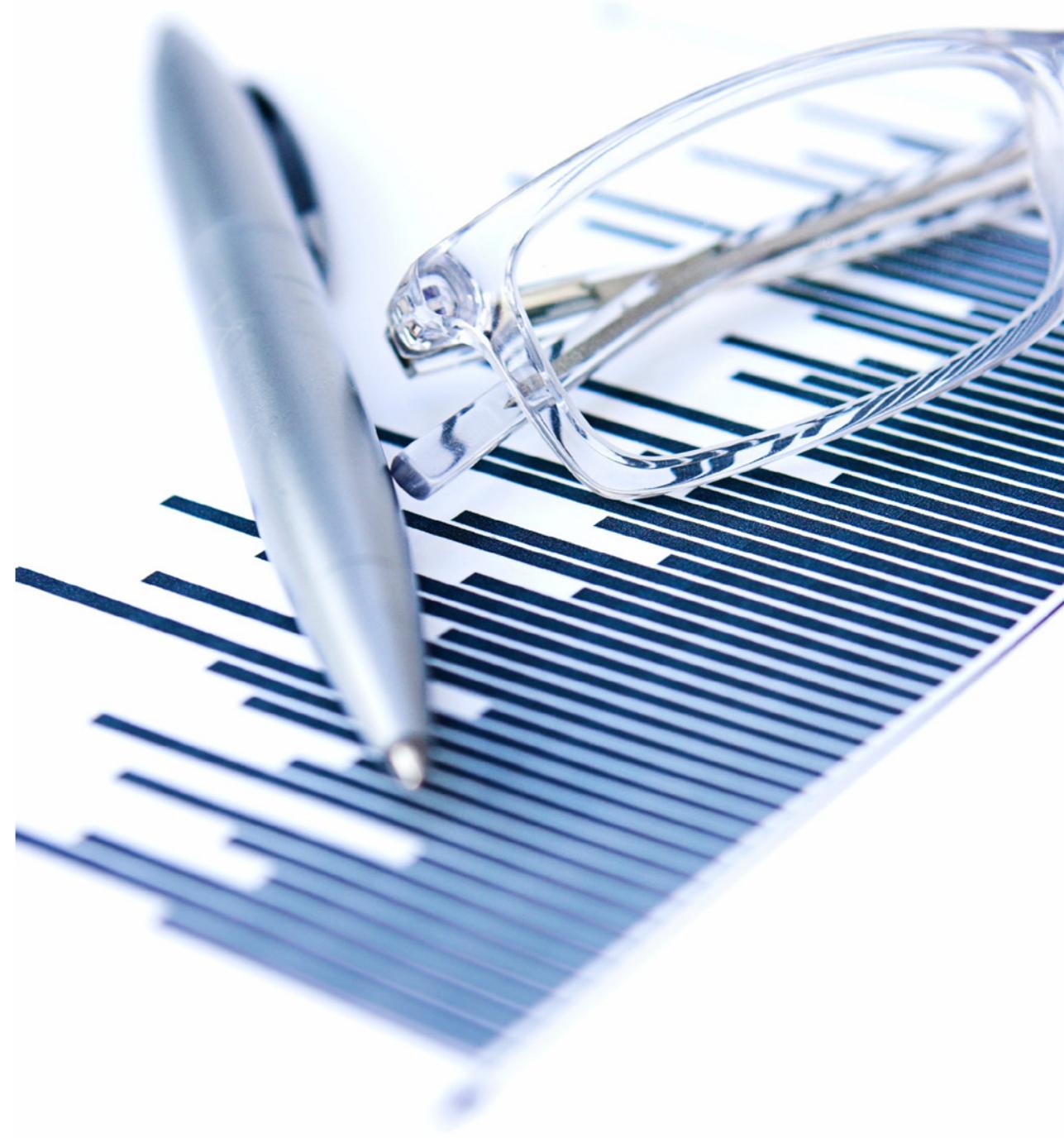
El banco publica en la página [web corporativa](#) informes anuales, trimestrales, resumen ejecutivo, boletín InfoAccionista y presenta los resultados mediante el sistema de webcasting.

Además, periódicamente se celebra el Investor Day con el objetivo de aportar información específica sobre la entidad a los inversores y analistas.

Foro Electrónico de Accionistas

En 2010, Banco Sabadell ha creado su [Foro Electrónico de Accionistas](#) y ha aprobado el correspondiente Reglamento con el objetivo de facilitar la comunicación entre los accionistas.

Previamente a la celebración de cada Junta General de Accionistas, los usuarios registrados pueden remitir comunicaciones al Foro (propuestas complementarias del orden del día anunciado en la Convocatoria de la Junta, iniciativas para alcanzar el porcentaje suficiente para el ejercicio de un derecho de minoría etc.)

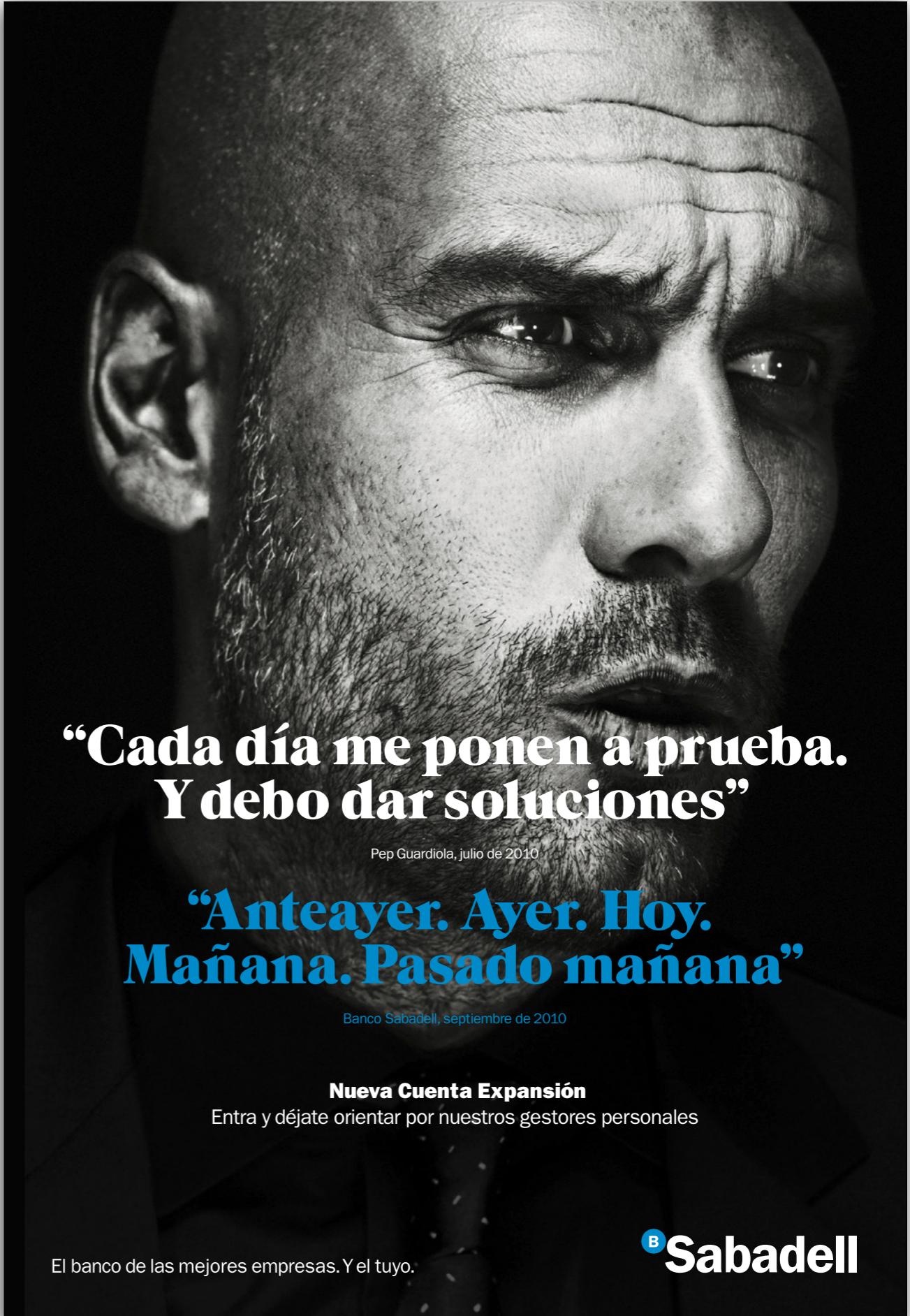


Banco Sabadell y sus clientes

Excelencia de servicio

Proximidad con los clientes

Productos y servicios
responsables



**“Cada día me ponen a prueba.
Y debo dar soluciones”**

Pep Guardiola, julio de 2010

**“Anteayer. Ayer. Hoy.
Mañana. Pasado mañana”**

Banco Sabadell, septiembre de 2010

Nueva Cuenta Expansión

Entra y déjate orientar por nuestros gestores personales

El banco de las mejores empresas. Y el tuyo.

 **Sabadell**

COMPRO MISOS 2010

Excelencia en el servicio

- Renovación del Sello de Oro del Modelo EFQM.
- Mejora en las ratios de fidelización/retención de clientes.
- Mantener la calidad de servicio en el ámbito de las reclamaciones de clientes (ratio de reclamaciones por volumen de negocio presentadas al Banco de España).
- Revisión y adaptación de los procedimientos del SAC para reducir el tiempo de respuesta al cliente.

Innovación multicanal

- Alcanzar el 99% de disponibilidad del servicio BS Online.
- Alcanzar el 75% de operativa internetizada.
- Potenciar el uso del servicio BS Móvil añadiendo nuevas operativas.

Productos y servicios

- Mejorar la oferta de productos socialmente responsables, especialmente los destinados a grupos específicos.

OBJE TIVOS 2011

Innovación multicanal

- Alcanzar el 80% de operativa internatizada.
- Alcanzar un 13% de clientes activos en BS Móvil respecto a clientes BS Online.
- Potenciar la recepción de correspondencia electrónica rebajando los envíos físicos a clientes.
- Consolidación de la Oficina Directa como herramienta de apoyo a la gestión comercial.

AVANCES 2010

Excelencia en el servicio

- Banco Sabadell mantiene un año más el Sello de Oro a la Excelencia Europea que otorga la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).
- La implantación del programa de acogida de nuevos clientes ha permitido a Banco Sabadell tener unas cifras de vinculación en clientes nuevos del 77,77% del total de clientes captados. Se personaliza la oferta de cada cliente según las necesidades detectadas en la encuesta inicial.
- Según Banco de España y por octavo año consecutivo, Banco

Sabadell es la entidad del sistema financiero español que menos reclamaciones recibe en relación con su volumen medio de actividad.

- Se han aplicado una serie de medidas que han permitido reducir los tiempos de respuesta a quejas y reclamaciones entre un 13% y un 40% en función de la complejidad del asunto.

Innovación multicanal

- Se ha alcanzado una disponibilidad del 99,92% del servicio BS Online y un nivel de operativa internetizada del 76,3%.
- Para facilitar el uso de BS Móvil entre los clientes, se ha adaptado ésta aplicación a terminales iPad, iPhone, Andoid y Blackberry.
- Incremento sustancial de operativas por móvil (depósitos, valores, fondos, tarjetas, etc)
- Incremento del 65% de usuarios que reciben avisos SMS, siendo ya más de 500.000 usuarios.

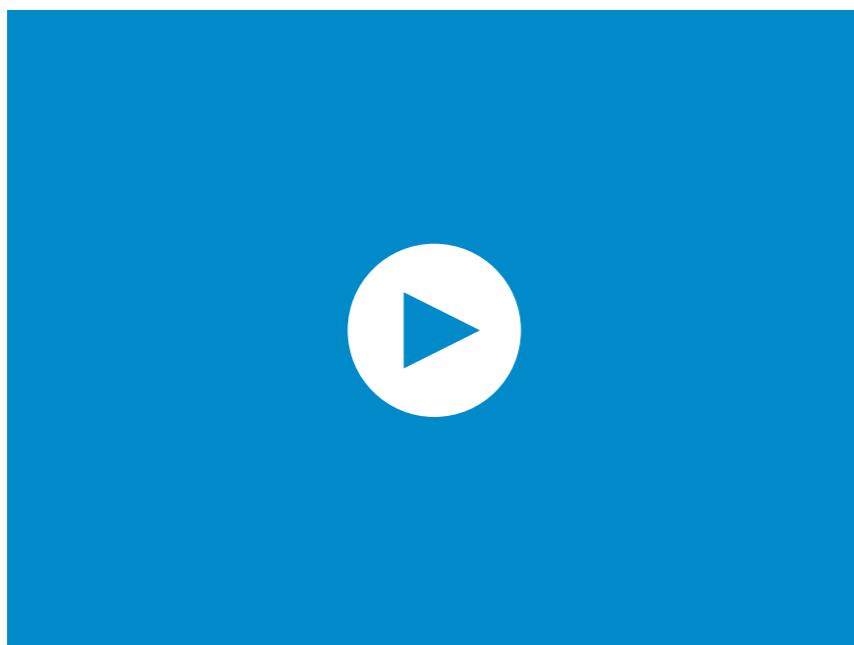
Productos y servicios

- La entidad ha lanzado un nuevo producto, la Cuenta Expansión que aporta a los clientes particulares la máxima exigencia y eficacia para su dinero. La Cuenta Expansión es una cuenta nómina o pensión que gestiona el dinero de los clientes particulares sin ningún coste asociada. Además devuelve el 3% de los principales recibos domésticos domiciliados.
- Para apoyar la labor contra la exclusión social que en el contexto de la crisis está realizando Caritas España, el comité ético de Banco Urquijo ha destinado a esta organización el 50% de la donación del fondo Urquijo Inversión Ética y Solidaria.

EL BANCO DE LAS MEJORES EMPRESAS. Y EL TUYO

El espíritu de superación y la necesidad de ser mejor cada día, ha hecho que en 2010 Banco Sabadell no se conforme con ser el banco de las mejores empresas, también quiere ser el de todos.

Ante este reto, llegar al cliente particular, Banco Sabadell no persigue únicamente tener nuevos clientes, sino que busca su complicidad y permanencia ofreciéndole un servicio de calidad y la proximidad de su gestor personal. La entidad que lleva años ofreciendo sus servicios a empresas, tiene claro que puede aportar a los clientes particulares la misma exigencia y eficacia a la hora de gestionar su dinero. [Josep Guardiola](#) entrenador del FC Barcelona es el encargado de transmitir este mensaje a la sociedad, por su capacidad de liderazgo y su carácter positivo, respetuoso y luchador.



EXCELENCIA EN EL SERVICIO

La [política de clientes](#) y el [código de conducta](#) de Banco Sabadell establecen un elevado compromiso de honestidad, responsabilidad profesional, transparencia y calidad del servicio prestado. Gracias al trabajo en equipo de todos, Banco Sabadell ofrece un servicio premiado con el [sello de Oro a la Excelencia Europea](#) y certificado con la [ISO 9001](#) para el 100% de los procesos y las actividades del grupo financiero en España.

Política de calidad

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



Protocolo de relación con el cliente

“Ganar un cliente significa ir más allá de la venta, significa crear una relación y un compromiso a largo plazo”



Decálogo de buen servicio

“La premisa que debe estar presente en todas las actuaciones que llevamos a cabo: el principio de la responsabilidad”

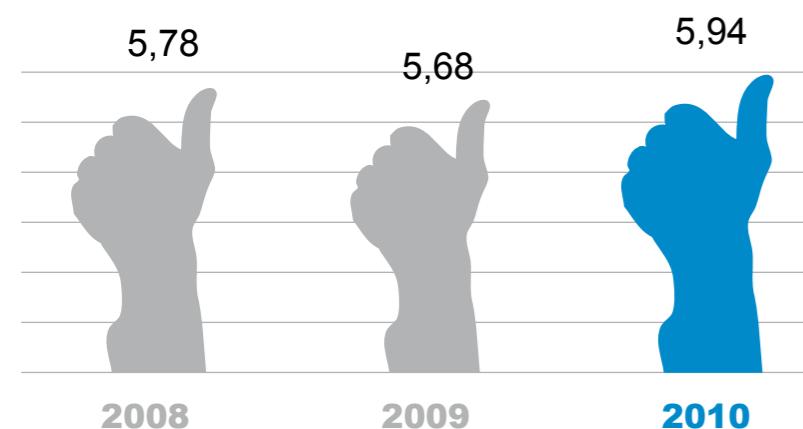
Valorar la satisfacción y la calidad

Banco Sabadell realiza periódicamente encuestas y estudios que permiten identificar factores clave y áreas de mejora de la calidad para cada una las oficinas de la red. Los resultados obtenidos permiten establecer planes de actuación ajustados a la realidad de cada oficina, con objetivos individualizados de calidad y planes de actuación globales para aquellas áreas de mejora u oportunidades de tipo general.

Satisfacción del cliente

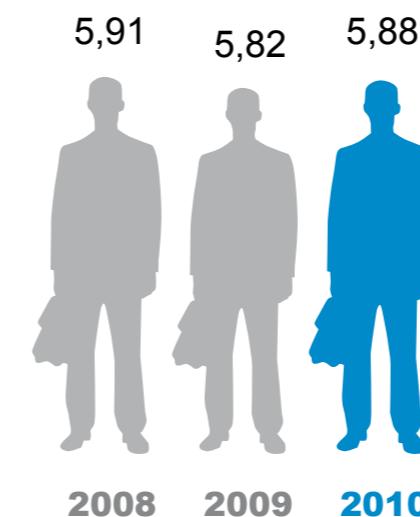
En 2010 Banco Sabadell ha lanzado más de 27.000 encuestas telefónicas a clientes que recogen sus expectativas sobre los productos y la percepción de la calidad del servicio que la entidad les ofrece.

Satisfacción global de los clientes con Banco Sabadell (escala del 1 al 7)

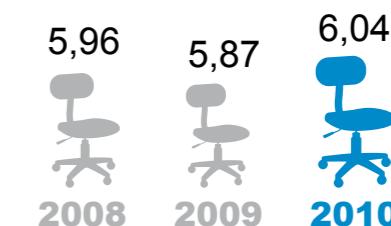


Niveles de satisfacción del cliente (escala del 1 al 7)

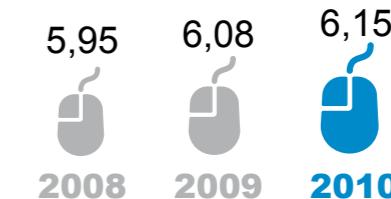
Con el gestor



Con la oficina



Con el funcionamiento de la banca Internet



Desde el año 2006, se realizan estudios de opinión a nuevos clientes con el objetivo de conocer la percepción de los clientes en su primer contacto con la entidad. En 2010 se ha implantado un **protocolo de acogida de nuevos clientes**, en el que se realiza un acompañamiento personalizado al cliente durante el primer mes. De esta manera la entidad intenta garantizar que el cliente disponga de toda la información sobre los servicios bancarios a su disposición y los productos que le convienen para gestionar mejor su dinero.

el 84,5% de los clientes recomendarían la entidad a un tercero

el 93,54% de clientes manifiestan que permanecerán en la entidad

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

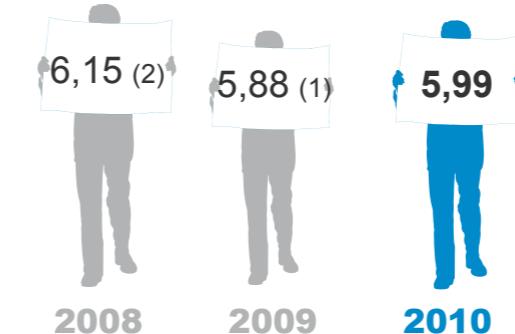
Crear productos mejor adaptados a las necesidades de los clientes

Calidad del servicio

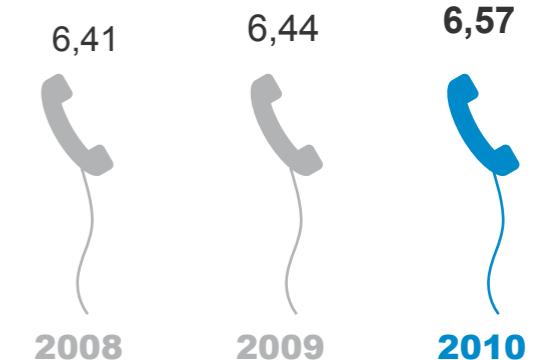
Para garantizar la excelencia en el servicio prestado y mejorar de manera continua su calidad, Banco Sabadell realiza pseudo compras presenciales y telefónicas. Las primeras, llamadas Mystery Shopper, consisten en la visita de un auditor experto a cada una de las oficinas del grupo, en la que éste simula ser un cliente y se interesa por un producto. En estas visitas los Mystery Shopper analizan los niveles de calidad del conjunto de elementos que componen la atención en las oficinas. En el caso de que las pseudocompras sean telefónicas o auditorías telefónicas, la entrevista se desarrolla para cada una de las marcas del grupo, valorando la calidad en la atención y el asesoramiento.

Valoración de la calidad en la red de oficinas (escala del 1 al 7)

Resultado global
del Mystery Shopper



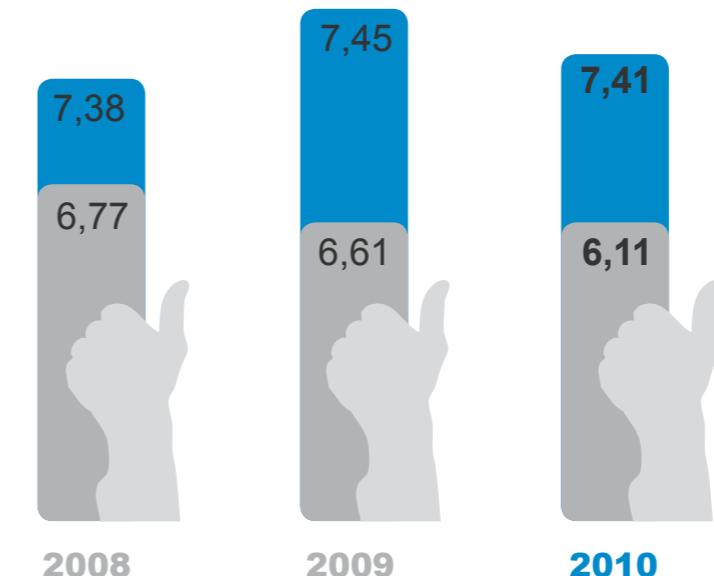
Resultado global de las
auditorías telefónicas



(1) El valor del 2009 se ha recalculado incluyendo venta cruzada.

(2) El valor del 2008 no se ha podido recalcular incluyendo venta cruzada.

Ranking de calidad objetiva en redes comerciales bancarias (escala del 0 al 10)



● Banco Sabadell
○ Global del mercado

* En la edición 2010 del informe Equos se han incorporado modificaciones el cálculo de los indicadores y recálculos en los datos de las ediciones anteriores.

Fuente

STIGA (Informe Equos)

Nivel de satisfacción (escala del 0 al 10)

Cliente particular

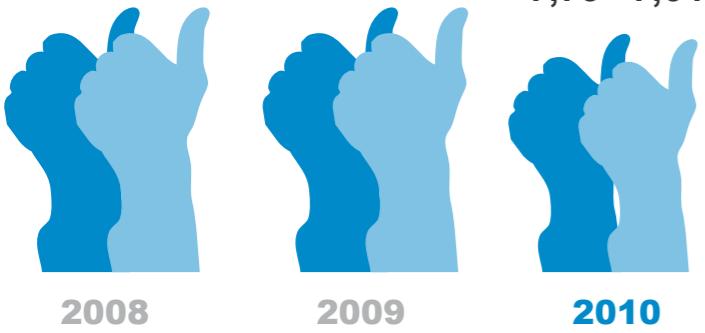
8,26 8,18 7,37 7,58 7,92 7,76



Banco Sabadell
Global del mercado

Cliente empresas

8,53 8,45 8,35 8,16 7,73 7,64



Banco Sabadell
Global del mercado

4º en calidad de atención por Internet al cliente particular

Fuente FRS INMARK y AQmetrix

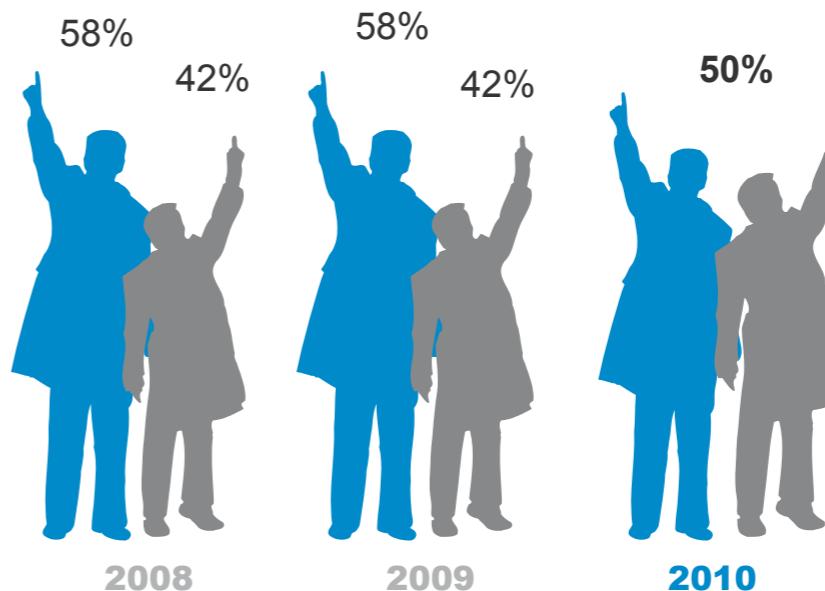
Los satisfactorios resultados de estas encuestas y estudios son avalados por análisis realizados por terceros, como son el Informe Equos, el estudio de comportamiento financiero INMARK o AQmetrix. Banco Sabadell es líder en calidad de servicio objetiva en redes comerciales según el informe Equos y el nivel de satisfacción de sus clientes particulares está por encima de la media de mercado según el informe FRS INMARK.

Gestionar las quejas y reclamaciones

Todos los clientes o usuarios del grupo pueden dirigirse al [Servicio de Atención al Cliente \(SAC\)](#) en caso de tener una queja o reclamación no resuelta a través de la relación habitual con la oficina. El SAC es un servicio independiente de las líneas comerciales y operativas del grupo y su funcionamiento está regulado por el reglamento para la defensa de los clientes y usuarios financieros del grupo Banco Sabadell. El cliente puede presentar las quejas dirigidas al SAC o al Defensor del Cliente tanto en el domicilio social de cualquiera de las entidades del grupo como en cualquier oficina. El banco pone a disposición de los clientes un [formulario específico](#) con el fin de facilitar el trámite, aunque éste puede presentar su queja o reclamación en cualquier soporte que garantice la identidad del reclamante.

Distribución de quejas y reclamaciones

Quejas
Reclamaciones



Quejas y reclamaciones gestionadas

3.184
 2010

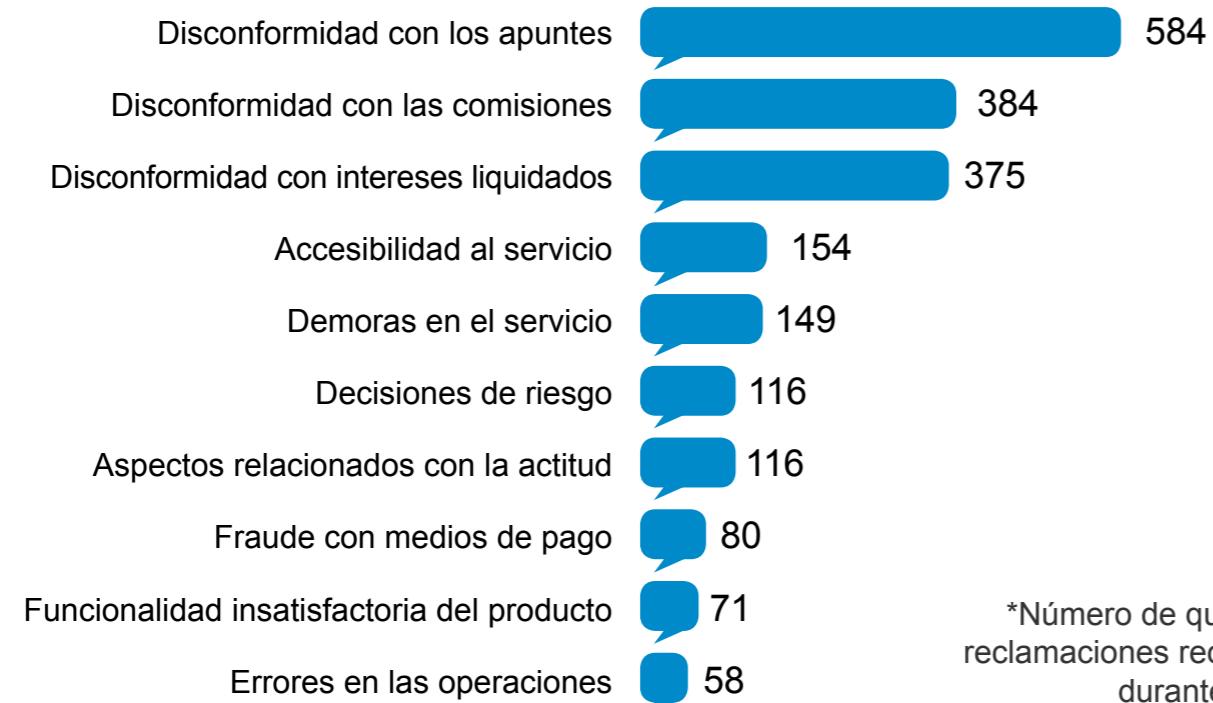
3.006
 2009

2.116
 2008

Además, el grupo dispone de la figura del **Defensor del Cliente** que tiene competencia para resolver las reclamaciones que le planteen los clientes y usuarios del grupo Banco Sabadell, tanto en primera como en segunda instancia, así como para resolver los asuntos que le son trasladados por el Servicio de Atención al Cliente. Todas las resoluciones de ambos servicios son de obligado cumplimiento para todas las unidades del banco.

Según datos de Banco de España y por octavo año consecutivo, Banco Sabadell es la entidad del sistema financiero español que menos reclamaciones recibe en relación con su volumen medio de actividad.

Principales motivos de queja o reclamación

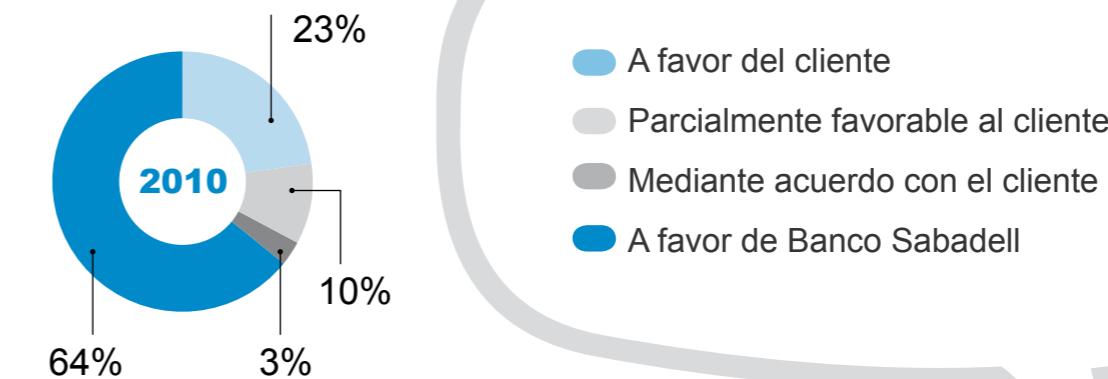


Principales productos que han sido motivo de queja o reclamación



*Número de quejas o reclamaciones recibidas durante 2010

Resoluciones del SAC y del defensor del cliente



Con el objetivo de mejorar la relación con los clientes, el defensor del cliente presenta recomendaciones y propuestas para favorecer las buenas prácticas bancarias y las relaciones de confianza que deben existir entre la entidad y sus clientes. Además, anualmente se remite al Consejo de Administración una memoria del servicio de defensa de los clientes y usuarios de Banco Sabadell (defensor del cliente y SAC) que incluye un apartado de buenas prácticas bancarias y otro de recomendaciones para los empleados y responsables del banco, con objeto de mejorar la atención al cliente.

La rapidez en la respuesta es para la entidad un factor básico en la atención al cliente. Por ello, ante los sesenta días de plazo máximo de respuesta que prevé la normativa, el tiempo medio de respuesta de Banco Sabadell a los asuntos planteados por los clientes en 2010 es el siguiente:

Tiempos medios de respuesta (número de días)

	2010	2009	2008
Asuntos de complejidad baja	5,98	9,85	6,76
Asuntos de complejidad media	10,54	16,63	7,95
Asuntos de complejidad alta	34,12	39,30	30,92

Motivado por el entorno económico, en 2009 se produjo un notable incremento de reclamaciones recibidas y en los tiempos medios de respuesta. En el ejercicio 2010, a pesar de persistir esta tendencia creciente en el número de reclamaciones, la entidad ha realizado una reorganización interna de los recursos y una optimización en la gestión de los expedientes que ha permitido disminuir los tiempos medios de respuesta.



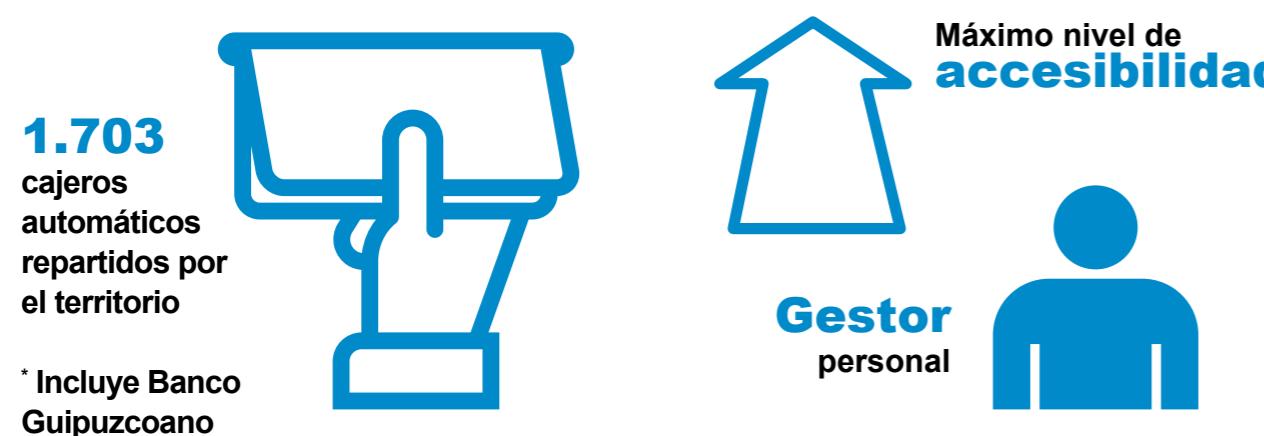
PROXIMIDAD CON LOS CLIENTES

Proximidad física

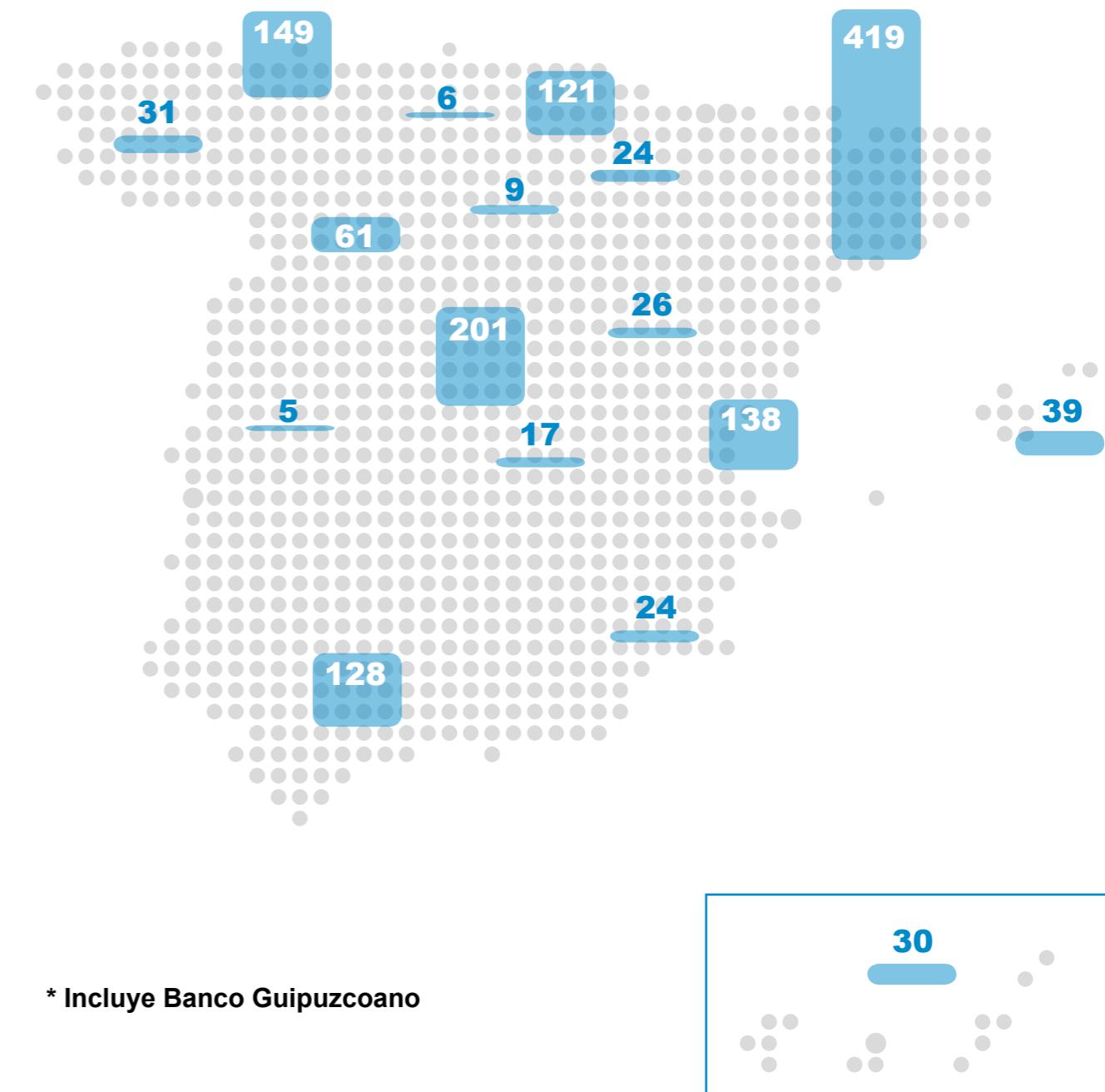
Con más de 1.450 oficinas y un equipo de gestores siempre a disposición del cliente, Banco Sabadell ha conseguido implantar un modelo de negocio cercano a las personas

Banco Sabadell dispone también de una red de 1.703 cajeros automáticos repartidos por el territorio. En el año 2009 se inició un proyecto de renovación física de los cajeros que presenta ventajas ergonómicas y de usabilidad: pantalla táctil de gran tamaño, conexión a auriculares y mayor rapidez operativa. Este proyecto, ha ocupado gran parte de 2010, afectando a 720 cajeros.

Banco Sabadell se esfuerza en proporcionar el máximo nivel de accesibilidad a todos los usuarios tanto a nivel físico como virtual. Todas las nuevas instalaciones del grupo y los locales bajo reforma integral se proyectan atendiendo a las actuales normas de accesibilidad y disponen de acceso adaptado a personas discapacitadas.



Distribución de oficinas por comunidades autónomas en 2010



Proximidad multicanal

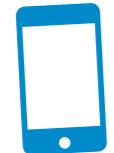
Banco Sabadell entiende que las nuevas tecnologías de la comunicación son una oportunidad para mejorar la accesibilidad a sus servicios, especialmente en lo que se refiere a horarios, a la consulta de la oferta comercial y a una ejecución fácil e inmediata de la mayoría de las transacciones cotidianas. Los clientes pueden acceder a los productos y servicios de la entidad en todo momento y lugar, utilizando Internet (BS Online), el portal móvil (BS Móvil) o el canal telefónico Oficina Directa.

En cuanto a la seguridad, actualmente los sitios web del grupo están reforzados con certificados SSL con EV (Extended Validation), los correos electrónicos emitidos por la entidad disponen de firma electrónica certificada Verisign y los clientes cuentan con una serie de elementos de seguridad y protección en su operativa de banca a distancia:

- Código de acceso personal y tarjeta privada de claves.
- Servicio de alertas de seguridad en el móvil.
- Servicio de protección tarjetas y segunda clave de firma vía SMS.
- Consejos y recomendaciones de seguridad
- Servicio 902 323 000 de atención 24 x 7 telefónica especializada.



Acceso
personal y
tarjeta privada



Alertas
en el
móvil



Protección
de tarjetas

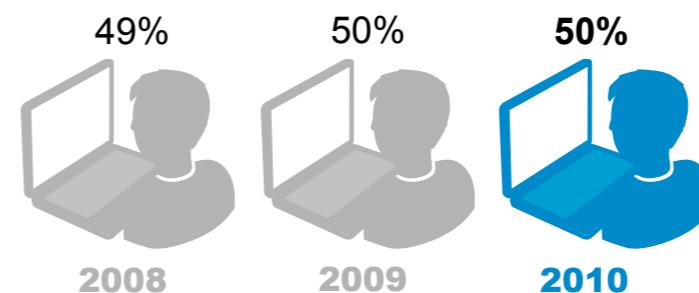


Consejos de
seguridad



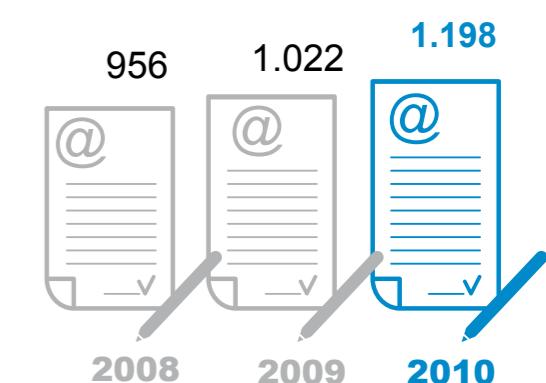
Atención
personalizada
24 x 7

Porcentaje de clientes que utilizan activamente la banca a distancia



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

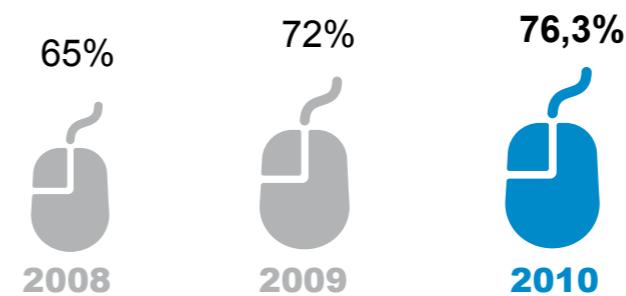
Contratos de banca a distancia (en miles)



En 2010, el número de operaciones realizadas por clientes a través de Internet, BS Online, se ha visto incrementado, de manera que de cada diez transacciones de clientes siete se han realizado por este canal. Durante 2010 se han desarrollando nuevas funcionalidades y servicios en los portales de Internet del grupo para clientes particulares y empresas (órdenes de traspaso de efectivo, firma múltiple de operaciones para empresas, mejoras en gestión de domiciliaciones, contratación del servicio de avisos para empresas, etc).

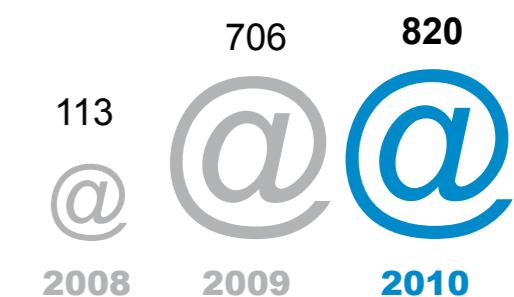
Internetización de clientes

Porcentaje de internetización de los clientes



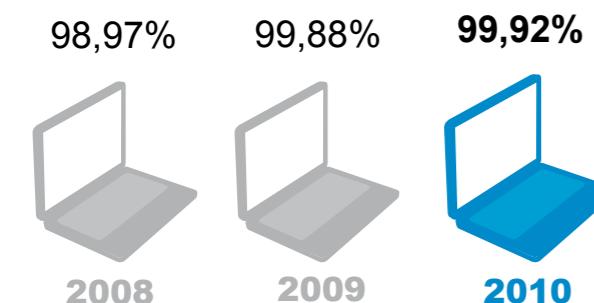
*Transacciones de clientes realizadas por Internet sobre el total de transacciones habilitadas

Cuentas Clientes que disponen de correspondencia virtual (en miles)



Disponibilidad de BS Online

Disponibilidad de servicio de BS Online



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

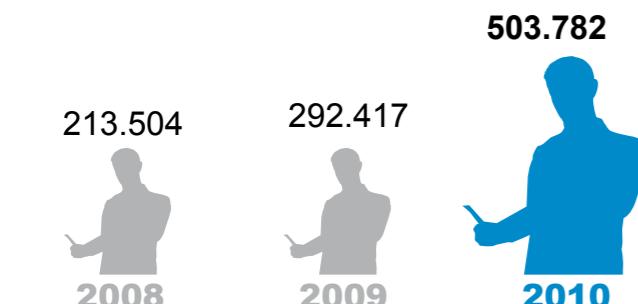
Con la aplicación [BS Móvil](#), los clientes de Banco Sabadell pueden realizar la operativa bancaria más usual desde su terminal móvil. Los clientes pueden consultar saldos y movimientos de cuentas, ordenar transferencias y traspasos, comprar y vender valores y realizar operativa de tarjetas.

Además BS Móvil ofrece a los clientes otras posibilidades como: recargar su móvil, gestionar el servicio de alertas de SMS, localizar oficinas y cajeros automáticos o contactar directamente con su gestor en un solo clic.

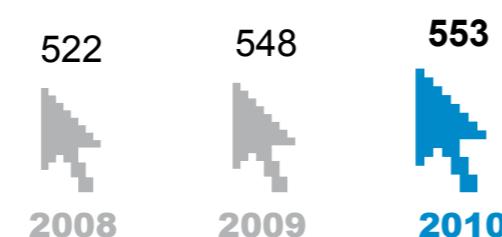
Para facilitar el uso de BS Móvil entre los clientes, en 2010 se ha adaptado ésta aplicación a terminales iPad, iPhone, Andoid y Blackberry.

Mensajería SMS en el teléfono móvil

Número de clientes que tienen activado el servicio de avisos SMS (BS Móvil)



Operaciones o procesos disponibles en la web



El canal telefónico [Oficina Directa](#) permite obtener información de productos y servicios, realizar operativa bancaria y contratar productos financieros. El servicio 902 323 000 también ofrece apoyo para resolver dudas o informar aquellos clientes que canalizan su operativa a través de los portales web del grupo.

Atención telefónica

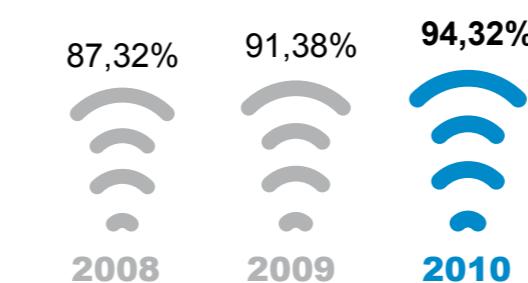
Número de llamadas atendidas por vía telefónica (en miles)



Número de operaciones y consultas efectuadas por vía telefónica (en miles)



Nivel de accesibilidad de banca telefónica



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

Redes Sociales

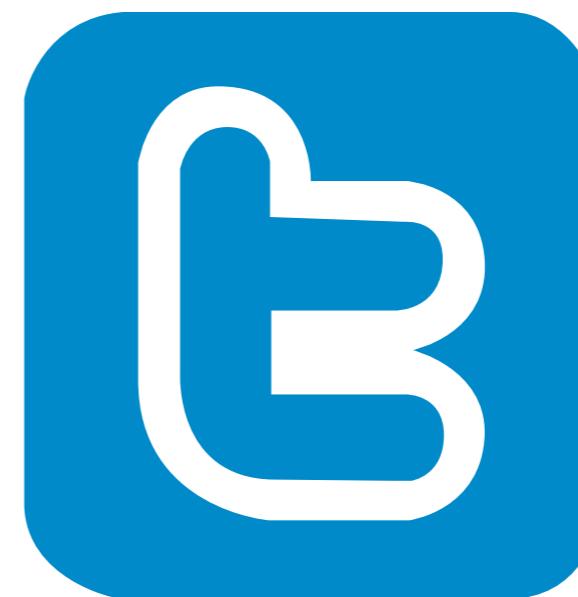
La actividad que Banco Sabadell viene desarrollando en las [redes sociales](#) de Internet ha situado a la entidad como una de las empresas pioneras en la utilización de este tipo de canales. Banco Sabadell tiene en funcionamiento un [servicio de atención al cliente en Twitter](#) activo las 24h todos los días de la semana y espacios propios en redes como [Facebook](#), [FlickR](#) o [Youtube](#).

Los clientes del grupo disponen también de una nueva plataforma lanzada en 2010, [feedback.bancsabadell.com](#) que les permite formular comentarios, sugerencias e ideas y alternativas respecto a los productos y servicios de la entidad. Desde su lanzamiento, ya se han recibido más de 50 ideas y cerca de 825 votaciones. Algunas de las sugerencias formuladas ya se han lanzado, como por ejemplo el desarrollo de una aplicación de BS Móvil específica para el Iphone o la prolongación del plazo de caducidad de los movimientos consultables a través del canal de banca a distancia por Internet (BS Online), hasta los 24 meses.

Según la agencia NCA y Asociados, Banco Sabadell es el banco doméstico español líder en redes sociales



La utilización de las redes sociales por parte de la entidad se centra en dar un servicio de excelencia y en romper barreras en la relación de proximidad con el cliente. Actualmente los clientes pueden formular preguntas, generar diálogo o proponer sugerencias mediante la publicación de una idea en el portal de sugerencias, el envío de un *tweet*, un correo electrónico o de una llamada a la Oficina Directa.



<http://twitter.com/BancoSabadell>



<http://blog.bancsabadell.com>



<http://feedback.bancsabadell.com>



<http://youtube.com/BancSabadell>



<http://flickr.com/BancoSabadell>



<http://socialmedia.bancsabadell.com>

PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES

Banco Sabadell centra los esfuerzos en innovar y desarrollar soluciones financieras responsables buscando satisfacer las necesidades de particulares y profesionales y contribuir al desarrollo sostenible.

Para garantizar el ajuste de toda la información, contratación y características operativas a la normativa legal vigente, la Dirección de Cumplimiento Normativo, supervisa el diseño y la puesta en marcha de todos los productos que el banco comercializa, así como las campañas comerciales. Adicionalmente, el grupo está adherido a [AUTOCONTROL](#) (Asociación para la autorregulación de la comunicación comercial) asumiendo así el compromiso de ofrecer a la sociedad una publicidad responsable.

Adaptar los servicios financieros

Banco sabadell procura comercializar productos financieros adaptados a las necesidades de los diferentes perfiles de cliente.

En 2010 la entidad ha lanzado un nuevo producto, la [cuenta Expansión](#), con el que pretende aportar a los clientes particulares la misma exigencia y eficacia a la hora de gestionar su dinero que lleva años brindado a las empresas, pymes y autónomos.



Para ti

La cuenta [Expansión](#) es una cuenta nómina o pensión que gestiona el dinero de los clientes particulares sin ningún coste asociado: cero comisiones, devolución del 3% de los recibos, todos los servicios multicanal y, lo más importante, un gestor personal que orienta las necesidades del cliente de un modo personalizado.

Para los pequeños

La cuenta de ahorro [BS Junior](#), no conlleva ningún coste y es, sin duda, una herramienta para padres y tutores a la hora de enseñar a los más pequeños a administrar su dinero. www.paraquesirveeldinero.com

Para los jóvenes

La cuenta corriente ClickOK ofrece una buena rentabilidad sin comisiones asociadas y lleva vinculada una oferta de productos financieros y no financieros especialmente diseñada para los jóvenes. www.bsclickok.com

Para los mayores

BS Senior es un programa lleno de ventajas, que ofrece servicios financieros propios y otros servicios especiales pensados para los mayores de 55 años. www.infosenior.es

Para los extranjeros residentes

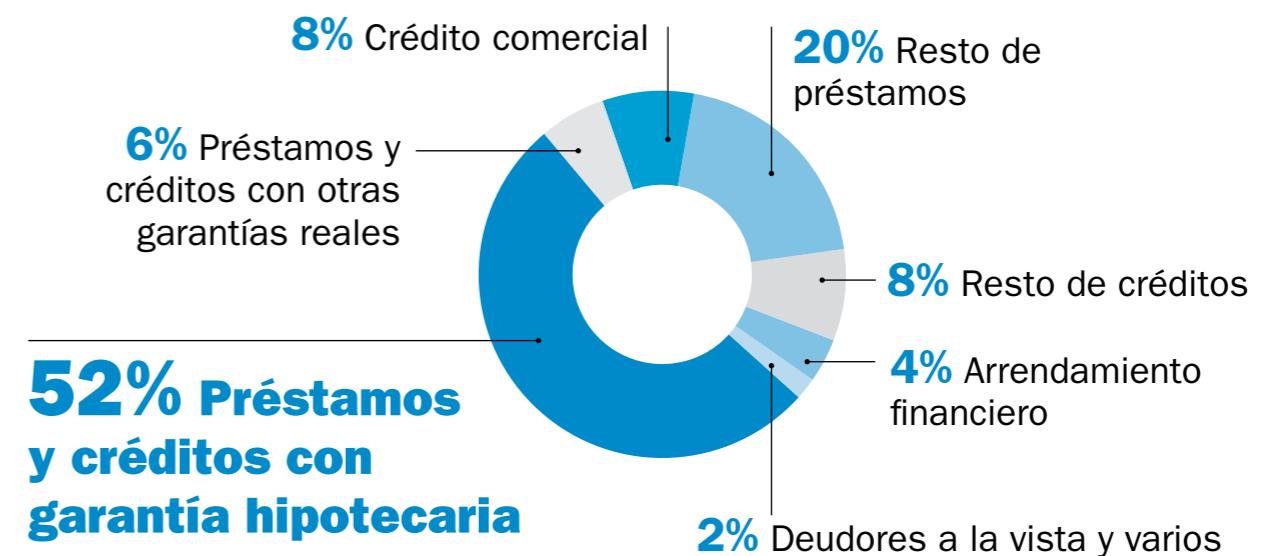
SabadellSolbank es la marca de los extranjeros residentes en España que se distingue por su adaptación lingüística y su alto grado de atención especializada. www.solbank.com

Para autónomos, comercios y microempresas

BS Negocios es un pack de productos y servicios especialmente diseñado para facilitar a autónomos, comercios minoristas, franquicias, despachos profesionales y microempresas, soluciones individualizadas y específicas para su día a día.

En 2010 el grupo banco Sabadell ha incrementado un 12,4% la inversión crediticia bruta de clientes. Este dato evidencia que, incluso en entornos económicos negativos, Banco Sabadell ha sabido garantizar el acceso al crédito por parte de particulares y empresas.

Crédito a la clientela



73.057,9 millones de euros en inversión crediticia bruta de clientes en 2010

*Sin incluir la adquisición temporal de activos

*Datos consolidados a cierre de año incluyendo Banco Guipuzcoano

Banco Sabadell ha incrementado este año los acuerdos de adhesión a convenios [estatales](#) y autonómicos, con el objetivo de dar solución a las necesidades concretas de financiación de particulares y empresas. De manera complementaria, Banco Sabadell acude frecuentemente a mesas redondas y sesiones organizadas por asociaciones empresariales y gremiales con el fin de dar a conocer la mejor financiación para cada sector dentro del ámbito de convenios.

Líneas ICO

Banco Sabadell ha suscrito durante 2010, entre otras, las siguientes líneas de crédito ICO:

Particulares

- Plan Avanza 2007-2010: impulsa la incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- ICO Plan Vive 2008-2010: línea que persigue la renovación de vehículos de turismo.
- ICO Moratoria Hipoteca 2009-2010: destinada a titulares de un préstamo hipotecario sobre su vivienda habitual.

Autónomos, pymes y empresas:

- ICO Economía Sostenible: financiación de proyectos orientados a sectores con potencial de crecimiento a largo plazo, generadores de empleo y sostenibles desde el punto de vista económico, social y medioambiental.
- ICO Inversión 2010: financiación en condiciones preferentes y subvencionadas de los proyectos de inversión que realicen dentro del territorio nacional los autónomos, pymes y resto de empresas.
- ICO Liquidez 2010: financiación para dotar de capital circulante a los autónomos, pymes y resto de empresas en el territorio nacional.
- ICO Internacional 2010: financiación en condiciones preferentes y subvencionadas de los proyectos de inversión fuera de territorio nacional.
- ICO Mejora Competitividad: ofrece apoyo financiero a las empresas de diversos sectores para introducir la innovación en sus procesos fabricación y nuevas inversiones.



En 2010 Banco Sabadell se ha situado en el tercer puesto del ranking de entidades de líneas del Instituto de Crédito Oficial (ICO), con una cuota del 8%

Línea BS-BEI Pymes 2009-2010

Banco Sabadell ha suscrito la línea lanzada para las pymes por el Banco Europeo de Inversiones, con el objetivo de fomentar los proyectos en inversiones productivas.

Líneas CDTI

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

En 2010 los numerosos convenios suscritos con organismos oficiales, han representado 1.718 millones de euros en operaciones financiadas a clientes

Generar beneficio social y ambiental

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

Banco Sabadell ofrece a sus clientes dos productos de inversión y un fondo de pensiones con carácter ético y solidario, un seguro de ahorro solidario y la posibilidad de invertir sus puntos Travel Club en programas solidarios. Adicionalmente en 2010 uno de los fondos de pensión que comercializa la entidad, BanSabadell 25FP, se ha adherido como categoría de propietario de activos a los Principios para la Inversión Responsable (PRI). Estos principios promovidos por las Naciones Unidas, incluyen criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en las políticas y prácticas de inversión.

Los dos productos de inversión socialmente responsable (ISR) son el **fondo Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI y la Sociedad Urquijo Cooperación SICAV**. Ambos productos excluyen del universo de inversión a las empresas cuya actividad sea contraria a la protección de los derechos humanos, la justicia social y la conservación del medio ambiente y, a su vez, como criterio positivo en la selección de la inversión incorporan aquellas empresas representadas en el índice FTSE4GOOD. Ambos tienen un carácter solidario y ceden un porcentaje de las comisiones de gestión ingresadas a [proyectos solidarios](#).

Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI

- Características de la inversión | **ética y solidaria**
- Gestora | **Banco Sabadell Inversión**
- Comercializadora | **Banco Urquijo, Banco Sabadell**
- Patrimonio | **4.859.104,15 euros**
- Número de partícipes/accionistas | **183**
- Vocación | **global**
- Criterios de selección | **negativos y positivos**
- Supervisión de los criterios de selección de valores | **Comité Ético**
- Comisión cedida a ONG en % sobre el patrimonio | **0,35%**
- Importe de la comisión cedida en 2010 correspondiente al ejercicio de 2009 | **13.110,36 euros** | ONG beneficiarias | **Caritas Española y Fundación Entreculturas**

*datos a 31.12.2010

Urquijo Cooperación SICAV

- Características de la inversión | **ética y solidaria**
- Gestora | **Urquijo Gestión**
- Comercializadora | **Banco Urquijo**
- Patrimonio | **10.020.730,33 euros**
- Número de partícipes/accionistas | **174**
- Vocación | **global**
- Criterios de selección | **negativos y positivos**
- Supervisión de los criterios de selección de valores | **Comisión de Ética**
- Comisión cedida en % sobre el patrimonio | **0,60%**
- Comisión cedida en 2010 correspondiente al ejercicio de 2009 | **56.003,54 euros** | ONG beneficiarias | **Fundación Xaley , Congregación Sagrados Corazones , Franciscanas de la Purísima Concepción, Fundación Privada Amigos de Emilie de Villeneuve, Asociación Nuevos Caminos y Fundación Solidaria Tai**

*datos a 31.12.2010

Plan de Pensiones Ético y Solidario

Plan de Pensiones Ético y Solidario es un producto que Banco Sabadell lanzó conjuntamente con Intermón Oxfam y ESADE en 2003. Una comisión ética de seguimiento, formada por especialistas de ESADE y de Intermón Oxfam, se reúne para supervisar y validar los criterios éticos del plan y delimitar los valores aptos para la inversión en la cartera del fondo.

BanSabadell Pensiones cede el 0,50% de la comisión de gestión a esta ONG sobre el patrimonio a proyectos de desarrollo y ayuda humanitaria de Intermón Oxfam.

- Características de la inversión | **ética y solidaria**
- Gestora | **BanSabadell Pensiones**
- Comercializadora | **Banco Sabadell**
- Patrimonio | **4.643.519 euros**
- Número de partícipes | **464**
- Criterios de selección | **negativos y positivos**
- Supervisión de los criterios de selección de valores | **Comisión Ética de seguimiento**
- Comisión cedida en % sobre el patrimonio | **0,50%**
- Comisión cedida en 2010 | **13.609,09 euros**
- ONG beneficiaria | **Intermón Oxfam**

*datos a 31.12.2010



BS Ahorro Futuro

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

- Características de la inversión | **ética y solidaria**
- Características del seguro | **solidario**
- Gestora | **BanSabadell Vida**
- Comercializadora | **Banco Sabadell**
- Número de seguros | **2.062**
- Patrimonio | **3.828 miles de euros**
- Comisión cedida en % sobre el patrimonio | **0,70%**
- ONG beneficiaria | **Manos Unidas**

*datos a 31.12.2010

Puntos Travel Club

Banco Sabadell ha formalizado un acuerdo con Travel Club, que permite a los clientes que realicen compras con sus tarjetas de crédito sumar puntos Travel Club que pueden invertir, a su elección, en programas solidarios dirigidos a mejorar las condiciones educativas de miles de niños de las comunidades más necesitadas de América del Sur y África. En concreto en 2010, se ha apoyado dos proyectos de Ayuda en Acción. Un proyecto de construcción de centros de educación, atención psicosocial y formación profesional en campos de damnificados en Haití y otro de construcción de comedores y aulas para mejorar la salud y la educación de 600 niños en Ecuador.

<http://travelclubsolidario.blogspot.com/>

Banco Sabadell y sus empleados

[Perfil de la plantilla](#)

[Desarrollo de la carrera profesional](#)

[Libertad de asociación y
negociación colectiva](#)

[Igualdad, integración y conciliación](#)

[Protección y bienestar](#)

[Diálogo y participación de los empleados](#)



**La ambición y la
suerte son necesarias
para crecer.**

**El otro 99% consiste en
rodearte de los mejores.**

Así es la **Cuenta Expansión Negocios**, pensada para que autónomos,
comercios y pequeñas empresas se hagan grandes.

Déjate orientar por nuestros gestores personales

El banco de las mejores empresas. Y el tuyo.

•Sabadell

COM PRO MISOS 2010

AVANCES 2010

Gestión de la información

- Con la implantación de los módulos de nómina, formación y relaciones laborales, se completa la integración de todos los procesos de recursos humanos en un solo entorno. Dicha integración facilita la autogestión de nuestros profesionales respecto a sus carreras profesionales y su día a día en la organización.

Gestión de directivos

- Se ha identificado y diferenciado el colectivo formado por los directivos clave de la entidad. Este colectivo, de acuerdo con las políticas marcadas por Comité de Valoración Directiva, será gestionado y desarrollado de forma diferenciada para profundizar en el desarrollo del perfil del líder BS.

OBJETIVOS 2011

Igualdad

- Despliegue del Plan de Igualdad, de acuerdo con los plazos establecidos en el acuerdo con los representantes de los trabajadores.

Fomento del voluntariado

- Materialización del Portal para el fomento de la acción social entre los empleados y empleadas de BancoSabadell.

Liderazgo

- Extensión del programa de desarrollo directivo a los 300 principales directivos de la entidad.

PERFIL DE LA PLANTILLA

Las nuevas necesidades del entorno financiero requieren de nuevas estrategias en el marco de las políticas de personas, aprovechando al máximo el talento interno como palanca de crecimiento y de creación de valor para nuestros empleados y empleadas. A su vez, el grupo continúa fortaleciendo su equipo humano con la incorporación de profesionales de referencia en sus áreas de actividad que aportan nuevos conocimientos y oportunidades de crecimiento a toda la plantilla.

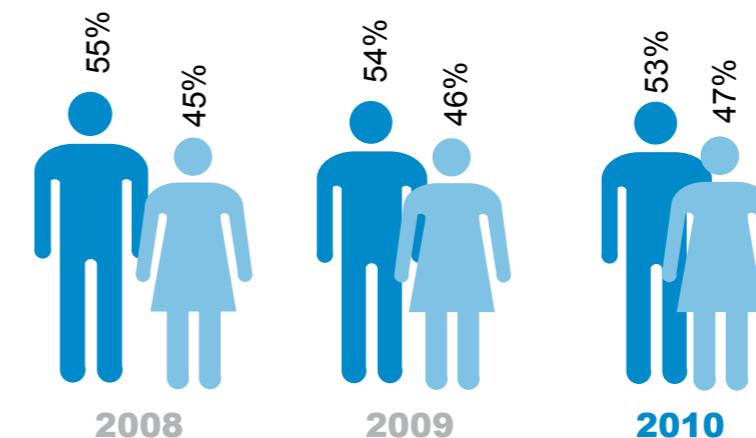
Banco Sabadell reconoce el valor de una plantilla que cada día muestra un mayor grado de preparación y profesionalidad. En este sentido, la entidad ha liderado durante 2010 diversas iniciativas en la gestión del talento, la capacitación y el compromiso mutuo.

Número de empleados

	2010	2009	2008
Plantilla media equivalente *	9.743	9.625	10.122
Plantilla a fecha de cierre	9.624	9.466	9.929
Plantilla nacional a fecha de cierre	9.000	9.171	9.631

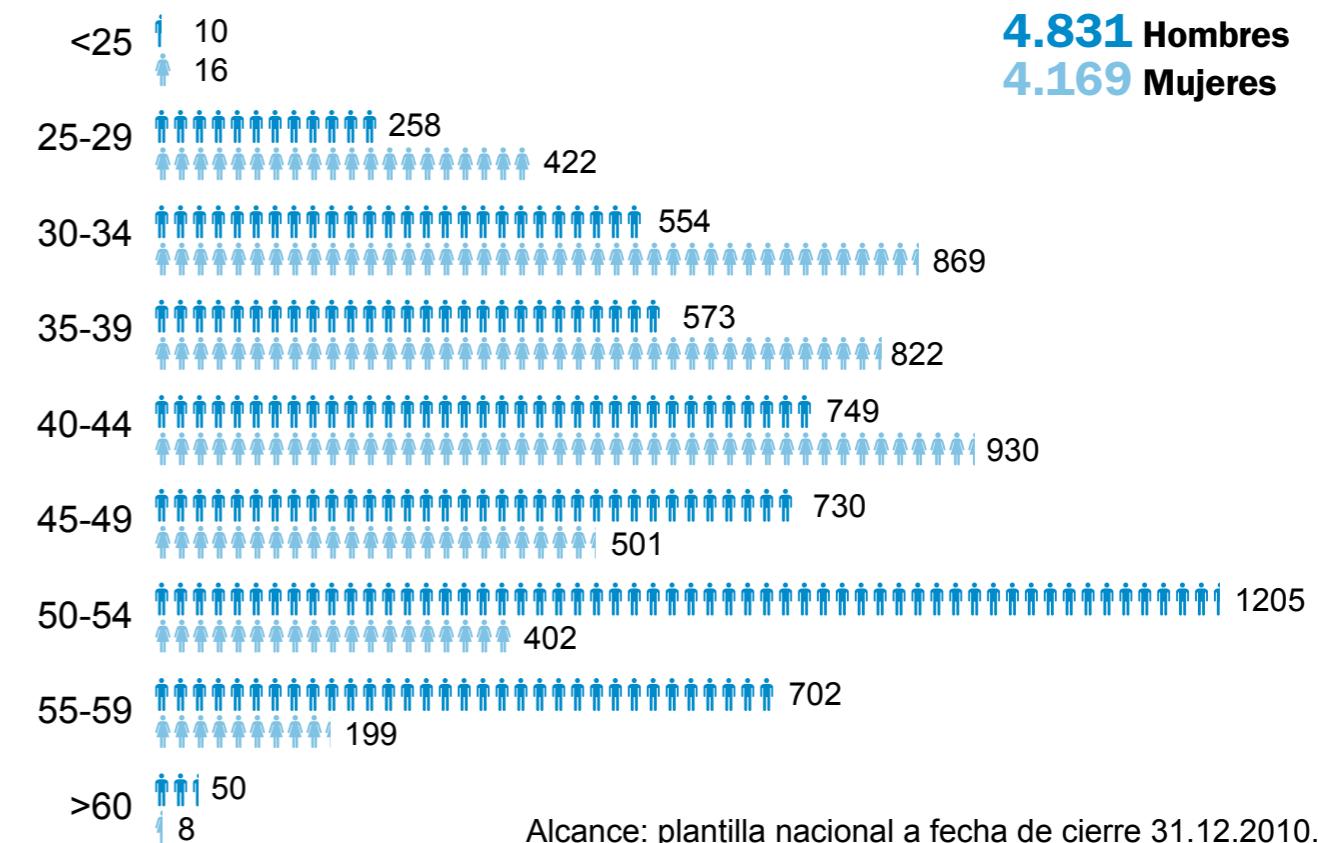
* Calculado sumando el número del personal al cierre de cada mes.

Distribución de la plantilla por género



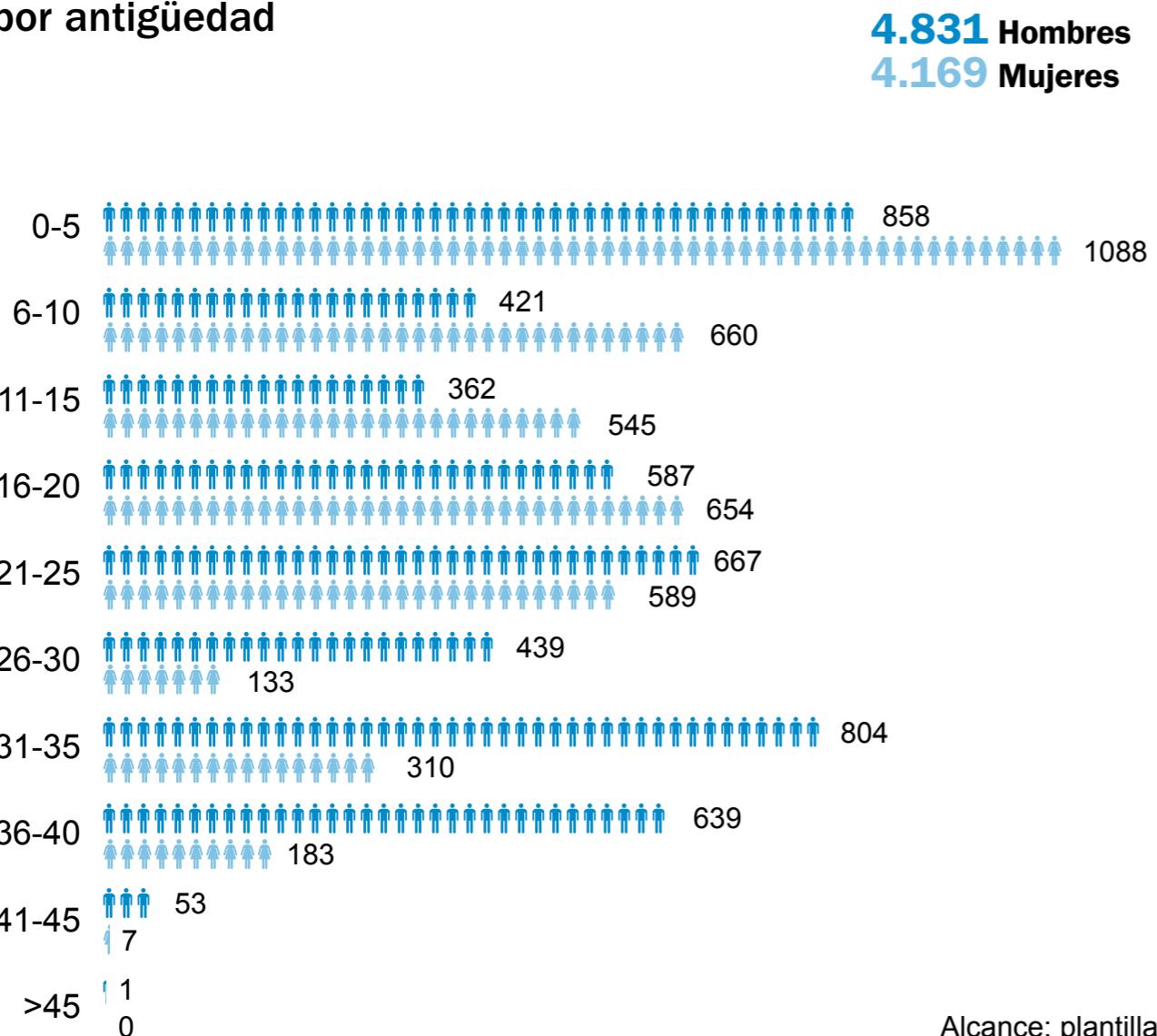
Alcance: plantilla grupo a fecha de cierre 31.12.2010.

Distribución de la plantilla por edades



Alcance: plantilla nacional a fecha de cierre 31.12.2010.

Distribución de la plantilla por antigüedad



Distribución por categoría laboral

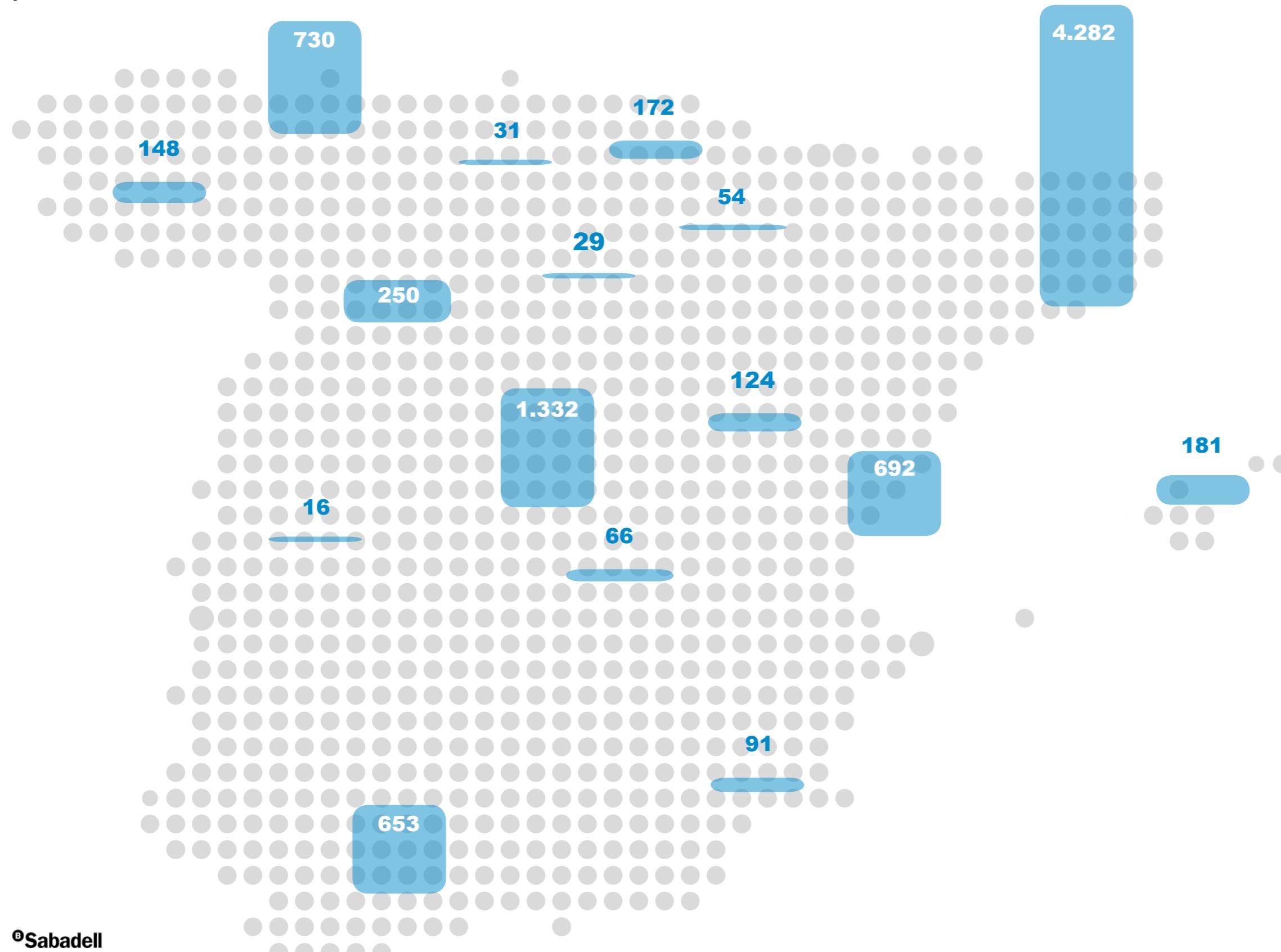
Categoría laboral	2010	2009	2008
Administrativos hombres	40%	41%	43%
Administrativos mujeres	60%	59%	57%
Dirección hombres	72%	73%	74%
Dirección mujeres	28%	27%	26%
Alta dirección hombres	92%	92%	92%
Alta dirección mujeres	8%	8%	8%

Alcance: plantilla grupo a fecha de cierre 31.12.2010.

99% de contratos indefinidos



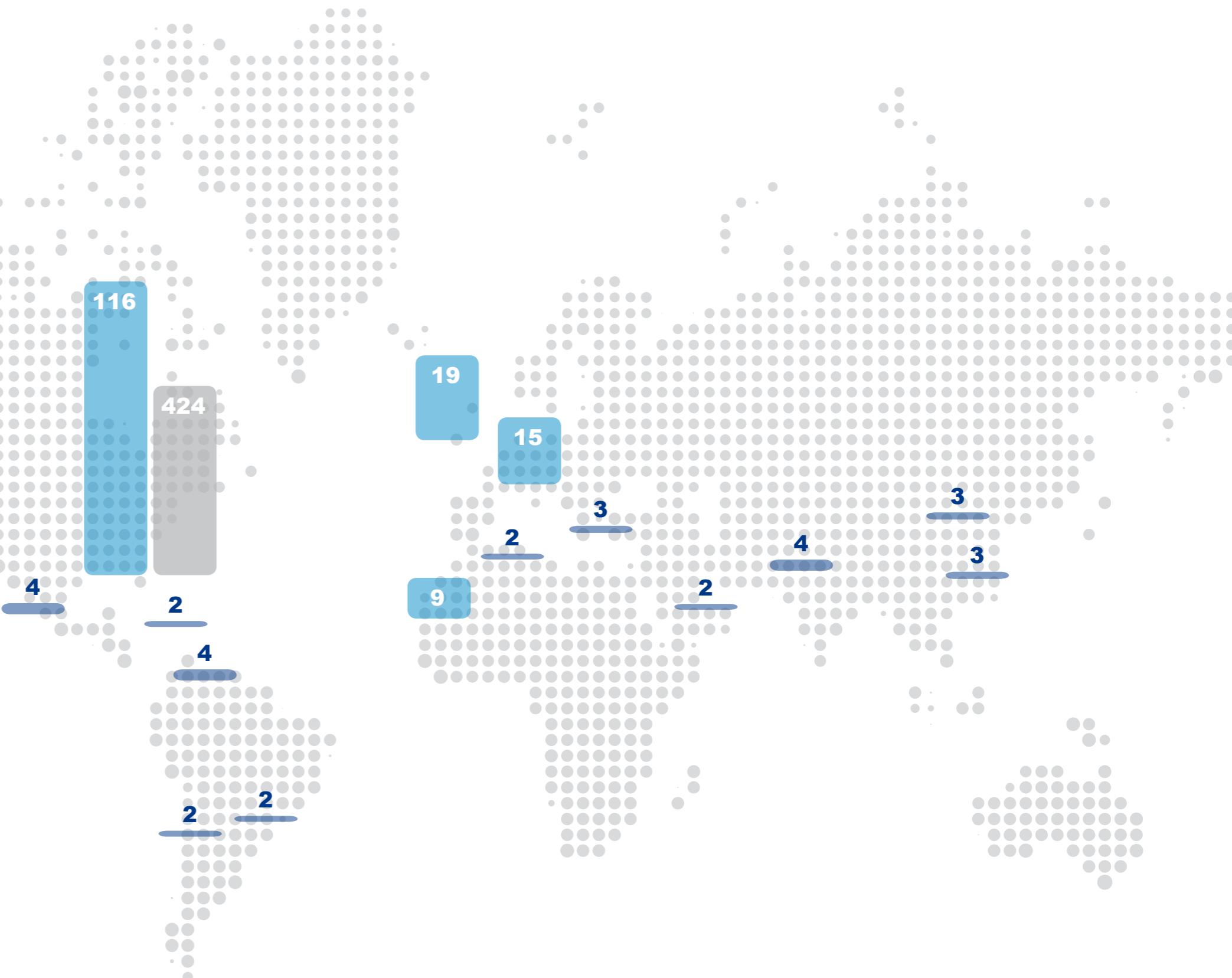
Distribución de la plantilla por comunidades autónomas



Distribución de plantilla en la red internacional

Número de empleados en el exterior	2010	2009	2008
Oficinas			
Londres	19	19	20
París	15	15	14
Miami	116	110	115
Casablanca	9	8	-
Oficinas de representación			
Argel	2	3	3
Caracas	4	4	4
Dubai	3	3	-
Estambul	3	3	3
México DF	4	4	3
Nueva Delhi	4	4	4
Pekín	3	3	3
Santiago de Chile	2	2	2
Santo Domingo	2	-	-
São Paulo	2	2	2
Shangai	3	2	2
Otros	9	8	7
TOTAL EXTERIOR	200	190	182
Filiales			
Sabadell United Bank*	424	105	116
TOTAL	624	295	298

* Sabadell United Bank incluye TransAtlantic Bank y Mellon United National Bank



DESARROLLO DE LA CARRERA PROFESIONAL

Selección

Banco Sabadell, siguiendo su [política de recursos humanos](#), dispone de un proceso de selección de personal que garantiza la aplicación de criterios objetivos basados en la **profesionalidad** y en la adecuación de las personas a los puestos de trabajo y potencial de desarrollo en la empresa.

Todos los empleados de nueva incorporación reciben un manual de acogida que incluye la información básica sobre Banco Sabadell y explica las posibilidades de desarrollo profesional en la entidad.

La contratación y selección de personal para la red exterior se realiza mayoritariamente con personal local, siempre según la legislación vigente en cada país.

Por otro lado, durante 2010 se ha puesto el acento en la mejora de los procesos de acogida y de acceso a nuevas funciones, con programas enfocados y acciones presenciales específicas.

122 nuevas incorporaciones en 2010



Gestión del desempeño y potencial

En Banco Sabadell, la evaluación del desempeño es un proceso continuo de identificación, medida y desarrollo del desempeño del empleado, alineado con los objetivos estratégicos y [los valores de la organización](#).

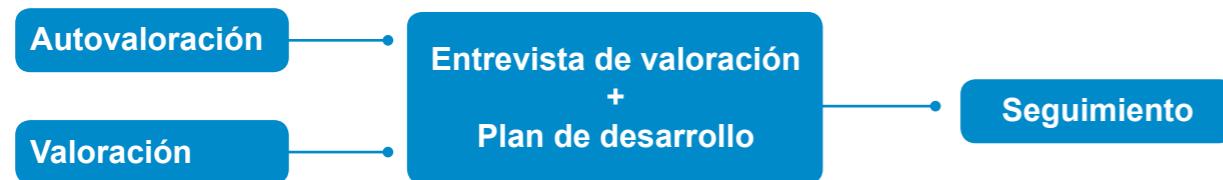
Una vez al año, cada empleado y su responsable se reúnen expresamente para comentar su desempeño y también las posibilidades de avanzar hacia un puesto de mayor responsabilidad.

La gestión de desempeño y potencial (GDP) realiza una valoración conjunta entre el valorador y el valorado basándose en las **diez competencias corporativas**:

Orientación al cliente, orientación a resultados, gestión y trabajo en equipo, iniciativa, negociación, disposición al cambio, comunicación, gestión de la información, conocimiento y experiencia y ética y compromiso

La valoración ofrece también la posibilidad de recoger la motivación y las inquietudes de los empleados en relación con la movilidad geográfica y la proyección profesional.

Asimismo se valora el grado de consecución de los objetivos establecidos entre el responsable y su colaborador al inicio del ejercicio.



Este año se ha implantado el **modelo de gestión de potenciales** en la evaluación anual del GDP. Este modelo se basa en la identificación de empleados a los que se ha detectado competencias y capacidades para desarrollar una función de mayor responsabilidad.

El equipo de Recursos Humanos asigna a los empleados identificados como potenciales un programa de desarrollo adecuado para que logren acceder y consolidar dicha función potencial.

Se han puesto en marcha también distintos **programas de desarrollo** focalizados en Banca Comercial, llamados **upgrade**, para futuros gestores comerciales, directores de pyme y directores de oficina enfocados a garantizar un crecimiento y desarrollo para este colectivo de potenciales.

De las 365 promociones realizadas en Banca Comercial en 2010, el 52% se han cubierto con este colectivo, que proviene de programas de desarrollo acelerado.

Banco Sabadell lanzará en 2011 un programa corporativo de acceso a la función de gestión de personas y equipos, orientado a potenciar la capacidad de liderazgo en toda la organización. Este programa tomará el relevo de una iniciativa piloto de la Dirección de Operaciones denominada BS Líderes. En 2010 ha finalizado la segunda promoción de esta iniciativa en la que han participado un total de 97 personas y en los que se han formado 22 grupos de trabajo. Fruto de los proyectos desarrollados por estos grupos de trabajo, se han implantado iniciativas concretas, como la creación de la plataforma de BSCarPooling como propuesta de un grupo de trabajo enfocado a la realización de un mapa estratégico de RSC en la organización.

Modelo de gestión directiva

Banco Sabadell ha configurado en 2010 el **modelo de gestión directiva**. Este modelo se ha materializado en la creación del **Comité de Valoración Directiva**, formado por el presidente, el consejero delegado, el Interventor General, el director de Operaciones y Desarrollo Corporativo y el director de Recursos Humanos. A través del comité se establecen las políticas que rigen la gestión de los principales directivos de la entidad, así como su composición. También se ha creado, dentro de la Dirección de Recursos Humanos, una **Unidad de Gestión de Directivos**, orientada a formar, desarrollar y gestionar a este colectivo de acuerdo con su responsabilidad y necesidades.

Una de las primeras iniciativas ha consistido en el lanzamiento del Programa de Desarrollo Directivo por el que en 2010 han pasado 72 directivos y que se completará en 2011 hasta alcanzar los 300 principales directivos de la entidad. Este programa incide principalmente en el desarrollo del modelo de liderazgo BS y se trabajan los cuatro pilares del perfil directivo identificados: visión global, gestión de equipos, gestión del negocio y carácter directivo. Dentro del Programa de Desarrollo Directivo se ha realizado **un proceso de valoración 360º**, que consiste en una autovaloración por parte del directivo y de distintas valoraciones por parte del responsable directo, colaterales y colaboradores.

Datos de rotación de personal

Despedidos	0,36%
Finalización de contrato	0,23%
Prejubilación y jubilación	0,04%
Bajas voluntarias	0,43%
Bajas totales	103

*Los datos están calculados sobre la plantilla media del grupo.

Formación

En Banco Sabadell se ha desarrollado la formación por función: una formación continua y progresiva, adaptada a la función que desempeña cada profesional. Este año se ha incluido un primer plan formativo en el centro corporativo para cada una de las direcciones que engloba la Dirección de Auditoría.

El acceso a toda la oferta formativa (en línea o presencial) y el apoyo de la formación en línea se realizan mediante una plataforma llamada **BS Campus**. Este portal se ha renovado a finales de 2010, integrando nuevas funcionalidades que permiten una mejor gestión del plan de formación de cada empleado.

Este año, el banco ha desarrollado un programa especial destinado al los empleados de banca privada que consiste en una formación de tres días y la puesta a disposición de una comunidad de prácticas.

Asimismo, el banco ha establecido varios convenios con diferentes universidades para realizar programas de contenido formativo para acoger estudiantes en programa de prácticas.

Programa LAUDE

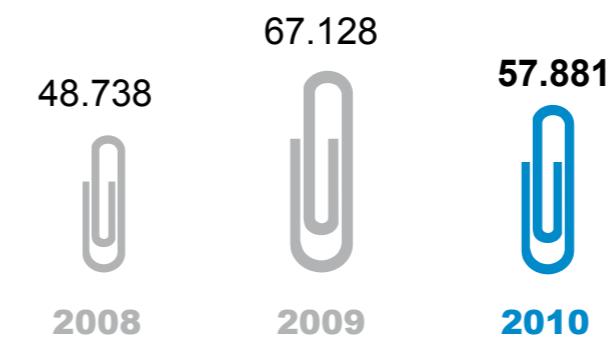
El programa LAUDE, iniciado en 2009, convalida los itinerarios formativos de la formación por función del banco por titulaciones académicas expedidas por el Instituto de Formación Continua de la Universidad de Barcelona (IL3-Universidad de Barcelona) y adaptadas al nuevo marco europeo del Espacio Europeo de Enseñanza.

Dependiendo del ciclo cursado, pueden obtenerse tres titulaciones diferentes (Diploma en Productos y Servicios Bancarios, Postgrado

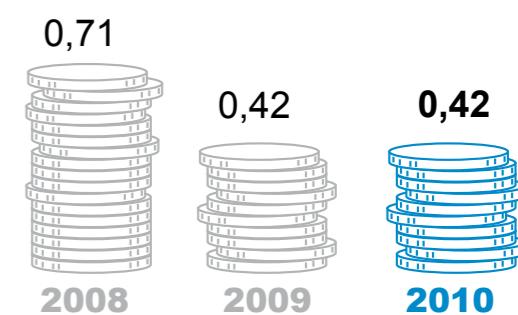
en Banca Comercial y Máster en Asesoría de Inversiones). En esta primera edición se han entregado 35 títulos académicos (27 diplomas, 7 postgrados y 1 máster).

En la segunda edición ya se han matriculado más de 50 personas. Se prevé que cada año puedan llevarse a cabo dos ediciones con la participación de más de 100 personas de Banca Comercial. Por otra parte, más de 30 directores de oficina han iniciado un proceso formativo que permitirá la titulación del Máster en Dirección de Oficina Bancaria.

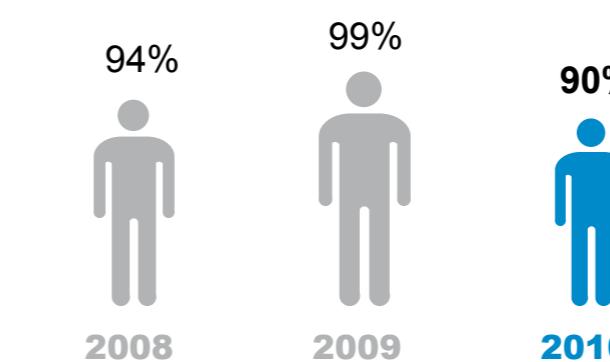
Acciones formativas



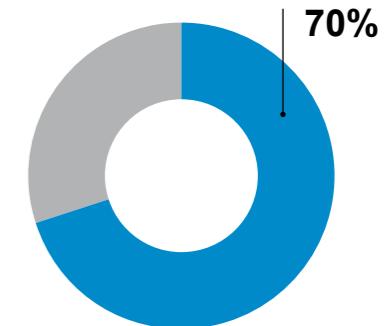
Inversión en formación respecto a los gastos de personal en %



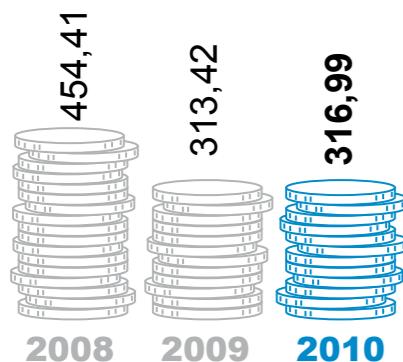
Empleados que han recibido formación



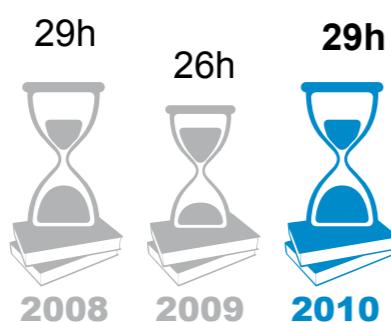
Formación dentro del horario laboral en %



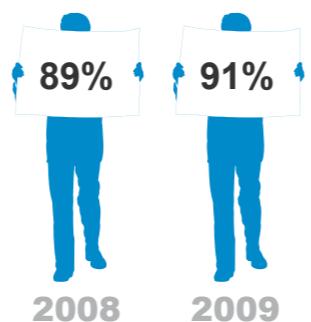
Inversión en formación por empleado (euro/empleado)



Número de horas de formación por empleado



Índice de satisfacción de los participantes en los cursos presenciales



Adicionalmente a la retribución fija y variable, el empleado se beneficia de condiciones favorables en productos y servicios financieros y percibe beneficios sociales.

El 47% de los empleados se benefician de un préstamo a interés cero.

En 2010, el 54,1% de empleados se han beneficiado de la ayuda escolar para sus hijos por un importe total de 5.39 millones de euros.

Compensación salarial

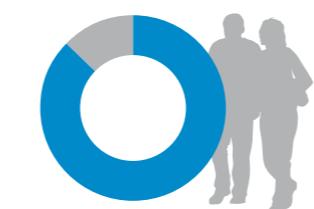
El modelo de compensación salarial de Banco Sabadell se fundamenta en los principios de equidad interna, competitividad externa, transparencia, diferenciación, flexibilidad, sencillez, confidencialidad, y comunicación, tal y como lo marca la [política de recursos humanos](#).

La política de compensación se basa en el nivel de responsabilidad del puesto y en la evolución profesional de cada persona evitando discriminaciones por razón de sexo, raza o de otro tipo.

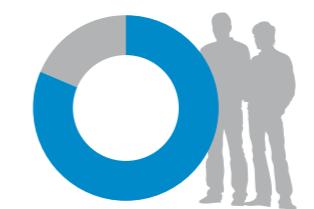
En 2010, el 19 % de la plantilla se ha beneficiado de un sistema de compensación flexible que se hará extensivo a más de un 40% en 2011

La compensación flexible permite a los empleados optimizar su retribución mediante la contratación de algunos productos a través de su nómina (seguro de salud, alquiler de vivienda, guardería, formación, etc.). Todas las ofertas están publicadas en un portal específico.

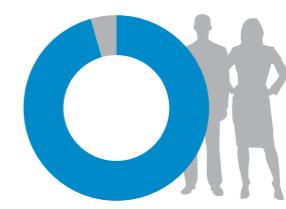
Datos de compensación salarial y beneficios sociales



87,36%
de empleados
con retribución
variable



81,64% de
administrativos
con retribución
variable



95,59% de
personal de
dirección con
retribución variable



100% de personal
alta dirección con
retribución variable



Alcance: plantilla media nacional.

Categoría laboral

Remuneración media de hombres y mujeres en euros



La mayor remuneración media de los hombres se debe a la mayor antigüedad media de este colectivo

La remuneración no incluye beneficios sociales ni retribución variable.

Cada cuatro años, se procede a elecciones sindicales; las últimas realizadas en diciembre de 2010 contaron con un 76 % de participación.

La dirección de Banco Sabadell se reúne periódicamente con los secretarios generales de las distintas representaciones sindicales y éstas participan de modo habitual en diversas comisiones de la organización (Comité Estatal de Seguridad y Salud, Comisión para la Igualdad de oportunidades, Comisión de formación y Comisión de control del plan de pensiones). **Fruto del diálogo con los sindicatos se han firmado en 2010 nuevos acuerdos:**

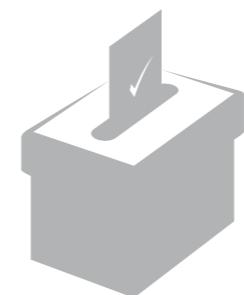
- Acuerdo relativo a la modificación del horario de la jornada laboral.
- Plan de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres en Banco Sabadell.
- Pacto colectivo sobre niveles mínimos y sustitución de exámenes por capacitación.
- Pacto colectivo sobre conceptos retributivos.

En caso de cambios significativos, se comunica a toda la plantilla con un mes de anticipación.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

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

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



76% Porcentaje de empleados participantes en la última elecciones sindicadas realizadas en diciembre de 2010



100% Porcentaje de empleados representados por sindicatos o cubiertos por el convenio colectivo

IGUALDAD, CONCILIACIÓN E INTEGRACIÓN

Igualdad

En Banco Sabadell se garantiza la igualdad de oportunidades en todas las etapas que une los empleados a la empresa: acceso a empleo, formación, promoción y condiciones de trabajo. Estos principios están recogidos en la [política de recursos humanos](#) y el [código de conducta del grupo](#).

En 2010, Banco Sabadell ha firmado el [plan de igualdad](#) que tiene como objetivo evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres en la empresa, respondiendo a los requerimientos de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo.

El plan persigue los siguientes objetivos:

- Prevenir y penalizar conductas discriminatorias por razón de género.
- Potenciar medidas de conciliación.
- Garantizar la composición equilibrada de mujeres y hombres en todos los ámbitos y niveles profesionales del grupo.
- Potenciar la rotación interna para la cobertura de vacantes.
- Prevenir y penalizar el acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Para ello, se han establecido unas líneas de actuación con sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de objetivos, en los ámbitos de formación, promoción y desarrollo profesional, retribución salarial, conciliación de la vida laboral con la familiar, violencia de género y acoso sexual.

Con el fin de realizar un seguimiento sobre el desarrollo y cumplimiento del plan de igualdad, se ha dado continuidad a la Comisión para la Igualdad de Oportunidades que pasa a denominarse Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad constituida por representantes de los trabajadores y del banco.

Datos de igualdad y diversidad

53% de las promociones son promociones de mujeres

47% de la plantilla son mujeres

28% de mujeres en puestos de dirección



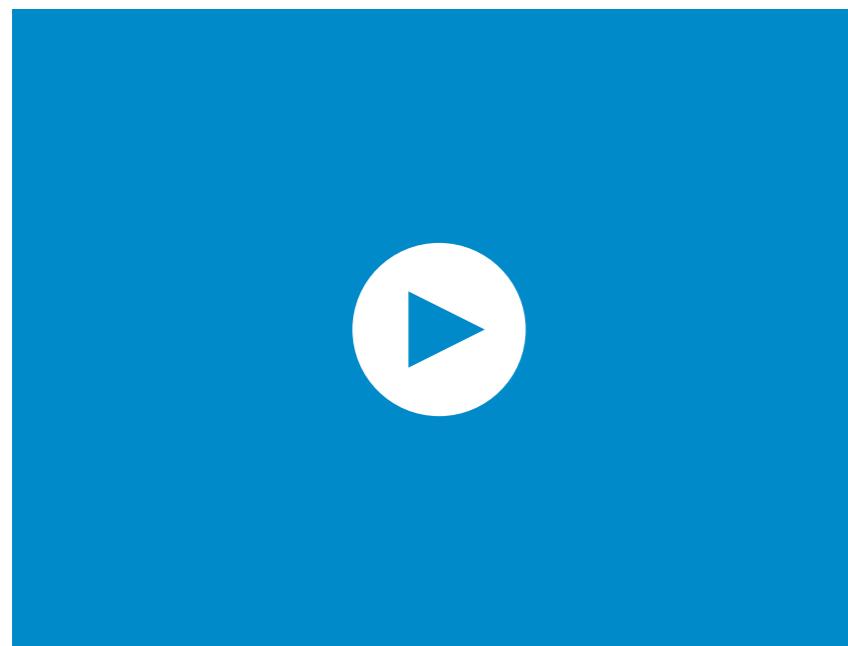
 **2** mujeres en el consejo de administración

En el territorio español trabajan empleados de más de **30** nacionalidades

Además para sensibilizar al mundo empresarial sobre las habilidades directivas de las mujeres, el banco patrocina una serie de jornadas del Foro Mujer y Liderazgo.

En 2010, se han realizado varias conferencias en las que han participado personalidades del mundo empresarial, deportivo o cultural.

Carme Ruscalleda: "Hemos tenido muchas propuestas para trasladar nuestro modelo a otros países, pero no han cuajado porque no respetaban nuestra filosofía de trabajo"



Conferencia de Edurne Pasabán en el foro "Mujer y Liderazgo"

Conciliación de la vida laboral y familiar

Desde 2005, los empleados disponen de una serie de beneficios pactados por Banco Sabadell y los representantes sindicales en el acuerdo sobre medidas de conciliación de la vida familiar y personal con la laboral. El acuerdo se ha visto ampliado posteriormente por mejoras que provienen del XXI Convenio Colectivo de Banca y del plan de igualdad adoptado en julio de 2010.

Todos estos beneficios han sido comunicados a la totalidad de la plantilla mediante una guía distribuida en papel, están recogidos en el portal del empleado de la intranet y en la guía virtual de empleados y también se difunden al personal de nueva incorporación en el manual de acogida.

Reducción de jornada

No retribuida

Reducción de jornada de trabajo de al menos 1/8 y un máximo de la mitad de jornada para:

- Guarda legal de menores de 12 años.
- Discapacitados físicos o psíquicos o sensoriales.
- Cuidado de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no puedan valerse por sí mismos.

Retribuida

Reducción de jornada de trabajo de una hora por un plazo máximo de dos meses para:

- Cuidado de un hijo menor de 8 años, que por razón de enfermedad o accidente muy grave requiera hospitalización.

230 empleados con jornada reducida no retribuida

Excedencias

Maternal

Hasta que el hijo/a cumple tres años tanto cuando lo sea por naturaleza como por adopción.

Cuidado de familiares

De duración máxima no superior a tres años para el cuidado de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razón de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo.

Permisos especiales no retribuidos

Entre 1 semana y 6 meses por:

- Adopción internacional o por sometimiento a técnicas de reproducción asistida.
- Cuidado de familiares hasta segundo grado de consanguinidad que por enfermedad o accidente grave requieran hospitalización.
- Estudios.
- Asuntos personales.
- Por ser víctima de violencia de género.

Permiso de paternidad

13 días en los supuestos de nacimiento, adopción o acogimiento, ampliables en dos días más por cada hijo a partir del segundo.

145 empleados con permisos de paternidad

Flexibilidad horaria

Para cubrir las necesidades de quienes tengan a su cargo:

- Hijos menores de 12 años.
- Familiares hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, discapacitados o mayores de 65 años.

Hora de lactancia

Reducción de jornada o ausencia de una hora por lactancia de un menor de 9 meses.

Se podrá disfrutar ejerciendo el derecho diario o bien acumulándolo por jornadas completas durante tres semanas.

206 empleados con permiso de lactancia acumulada

- En el caso de parto múltiple, se amplía el permiso de lactancia en una hora diaria más por cada hijo.
- En el caso de acogerse al permiso acumulado, este será de cuatro semanas si son dos los hijos nacidos, incrementando en 15 días naturales más por cada hijo nacido a partir del tercero.

Banco Sabadell ofrece también varios beneficios sociales en la forma de ayudas escolares, salud y seguros y productos financieros con condiciones especiales para empleados.

El banco pone a la disposición de sus empleados un portal web en la intranet que contiene ofertas externas, internas y de servicios financieros.

Integración

Banco Sabadell fomenta la diversidad y la integración de los empleados y empleadas en el ámbito laboral con procesos de selección de personal orientados a la no discriminación.

Un total de 59 personas discapacitadas trabajan en la entidad. En cumplimiento de la Ley de Integración Social de Minusvalías (LISMI) se aplican medidas alternativas por la vía de contratación de servicios o suministros con centros especiales de empleo. Actualmente todas las ofertas de trabajo del banco se publican en el portal de empleo disjob para personas con discapacidad. El grupo establece acciones de adecuación del puesto de trabajo en caso de que se precisen, de acuerdo con los protocolos de especial sensibilidad del servicio de medicina del trabajo. Por otro lado, a través de la Dirección de Relaciones Laborales, la entidad ofrece su acompañamiento en la solicitud de trámites y gestiones a nivel municipal, autonómico o estatal, que ayuden a mejorar el bienestar social de este colectivo más allá del ámbito estrictamente profesional.

PROTECCIÓN Y BIENESTAR

Banco Sabadell asume una política preventiva de mejora continua de las condiciones de trabajo y salud de los empleados del grupo.

El Plan de Prevención del grupo está diseñado y elaborado por el Servicio de Prevención Mancomunado y se debate en el Comité Estatal de Seguridad y Salud.

Anualmente se publica en el portal del empleado una **memoria de las actividades preventivas** llevadas a cabo en la empresa.

Formación en prevención de riesgos laborales

La totalidad del personal de Banco Sabadell y las nuevas incorporaciones reciben información sobre prevención de riesgos laborales y realizan la **formación obligatoria de seguridad y salud en el trabajo** a través de un curso en línea de una duración aproximada de dos horas.

Un total de 814 empleados del colectivo de responsables del servicio de atención al cliente y soportes de zona han seguido este **curso de capacitación para el desempeño de las funciones de nivel básico de prevención de riesgos laborales**. Se garantiza así que en cada centro de trabajo exista una persona capacitada.

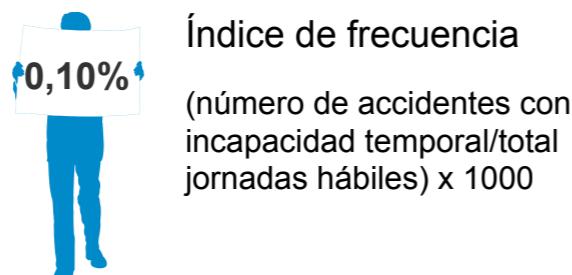
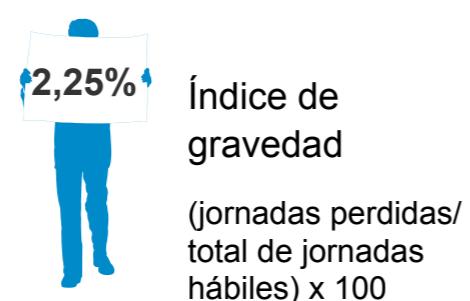
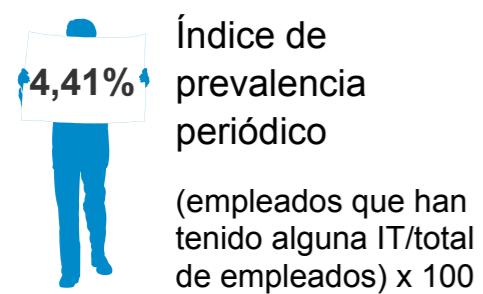
Adicionalmente, a través de los canales de comunicación se divultan publicaciones, fichas de ergonomía y manuales de equipos de trabajo, relacionadas con los riesgos propios de la actividad del banco.

Evaluación de los riesgos

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

Finalmente, entre el 2009 y el 2010, un total de 965 empleados han realizado el curso voluntario de gestión de estrés disponible en el portal de formación.

Índice de absentismo en 2010



Desde el año 2010, los indicadores de absentismo se han ajustado a los criterios generales de cálculo de las empresas del sector.

DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS

Banco Sabadell dispone de múltiples canales de diálogo entre los distintos niveles de la organización con el objetivo de facilitar la comunicación interna empresa-empleado y hacer partícipes a los empleados del proyecto del banco.

El banco pone a disposición del empleado toda la información relativa a la gestión de recursos humanos y a las actividades del banco a través del manual de acogida, la intranet corporativa y la revista interna.

Además se organizan cada año reuniones presenciales: reunión de directivos, desayunos con el consejero delegado, entrevista de desempeño y potencial.

Esta oferta se ha completado en 2010 con nuevos canales de comunicación que pretenden fomentar la participación, la acción social o la interacción entre todos los miembros de la comunidad.



En 2010 se ha elaborado un código de uso de las redes sociales, orientado a estimular la participación activa y responsable de los empleados y empleadas en estos nuevos entornos de relación.

Canales de comunicación

Guía virtual de recursos humanos

En 2010, el banco ha lanzado una nueva guía virtual de recursos humanos que recoge los principales aspectos que afectan a los empleados en su ciclo de vida profesional.

Esta guía tiene vínculos a las principales normas internas del ámbito de recursos humanos.

BS CarPooling

En 2010 se ha lanzado una nueva plataforma denominada BS Carpooling, que permite de forma ágil poner en contacto a los empleados para compartir coche en sus desplazamientos al trabajo y contribuir a la sostenibilidad.

Comunidad de Banca Privada de Banco Sabadell

En 2010, el banco ha lanzado una nueva comunidad virtual de aprendizaje que permite la comunicación multidireccional, la detección de buenas prácticas, la gestión de conocimiento entre los usuarios miembros.

BS Idea

Banco Sabadell lanzó una plataforma denominada BS Idea a finales de 2009.

La plataforma permite a los empleados proponer ideas de mejora en todos los ámbitos de la organización.

Las ideas más votadas por los empleados reciben un premio y son analizadas por un equipo de mejora que decide su implementación. Esta plataforma interactiva constituye además un excelente canal de comunicación en el que los empleados pueden transmitir dudas y compartir experiencias sobre procesos o productos.

7.675 usuarios están registrados en la plataforma

Este año, se han recibido 3.173 ideas, unos 2.974 comentarios y 25.442 votos

En total se han repartido 19.000 euros entre las 185 ideas premiadas

Encuesta de clima

Por tercer año consecutivo el banco forma parte del estudio “Best workplaces” que el [Instituto Great Place to Work](#) realiza anualmente y en el que participan más de 5.000 empresas y 1.500.000 empleados de 32 países de todo el mundo.

La encuesta consiste en 58 preguntas sobre credibilidad, respeto, trato justo, orgullo y compañerismo. Además de ser un estándar de referencia en la medida del clima laboral, permite compararse con las empresas que el mercado considera excelentes lugares para trabajar.

En la encuesta de 2010, que contó con una participación de 957 empleados, el 66% manifestaban que el grupo Banco Sabadell era un excelente lugar para trabajar y las ratios de los cinco pilares del modelo (credibilidad, trato justo, camaradería, orgullo y respeto) avanzaban positivamente frente a consultas anteriores.

En 2011, la encuesta se amplía a todo el colectivo de empleados y substituirá a la encuesta de clima interna realizada hasta 2008.

Respuestas más destacadas del estudio “Best workplace”

- 72%** Me ofrecen formación u otras formas de desarrollo para crecer profesionalmente.
- 88%** Este es un lugar físicamente seguro para trabajar.
- 68%** Los superiores dejan claras sus expectativas.
- 91%** Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestra raza.

7 de cada 10 sienten orgullo por su trabajo



957 han respondido

48% tasa de respuesta



- 72%** Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los superiores y recibir una respuesta directa.
- 82%** Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso.
- 77%** Quiero trabajar aquí por mucho tiempo.
- 87%** Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestra orientación sexual.
- 79%** Recibo un buen trato, independientemente de mi posición en la empresa.
- 79%** Este es un lugar cordial para trabajar.

* Extracto del informe de resultados del Instituto Great Place to Work.

Participación de los empleados en el proyecto social del banco

Ojos del Sahara

Por segundo año consecutivo, Banco Sabadell colabora con la Fundación Ojos del Mundo en una de sus misiones en el Sahara. La colaboración consiste en un programa mediante el cual el banco ofrece a sus empleados la posibilidad de disfrutar de un permiso de 15 días retribuido -igual que si siguiese en su puesto de trabajo- para participar, sobre el terreno, en las tareas de esta fundación.

Este año, la colaboradora ha sido Sandra Porcar. Se puede seguir el día a día de su experiencia en el blog <http://www.bsambullsdelmon.com/>

Maratón de TV3

Banco Sabadell, además de realizar una aportación económica, ha promovido y coordinado la participación de sus empleados en la edición de 2010 de la [Maratón de TV3](#). La Fundación La Marató de TV3 anualmente realiza una campaña para fomentar y promover la investigación biomédica y la sensibilización social sobre diferentes enfermedades.

49 empleados de Banco Sabadell participaron como voluntarios en esta edición, que se ha centrado en las lesiones medulares y cerebrales adquiridas.

Fundación Junior Achievement

Banco Urquijo ha renovado su compromiso con los más pequeños, a través de los programas '**Nuestra Comunidad**' y '**Nuestra Ciudad**', llevados a cabo en colaboración con la [Fundación Junior Achievement España](#), con los que promueve la integración social y el conocimiento del entorno cercano entre niños de siete y ocho años, a través de la enseñanza de aspectos reales del mundo empresarial.

En 2010, 13 empleados de Banco Urquijo han participado en los programas de voluntariado destinados a 57 alumnos de centros educativos de la Comunidad de Madrid.

Socios por un Día

Socios por un Día tiene como objetivo que jóvenes de 16-17 años conozcan de cerca el mundo laboral y puedan compartir una jornada laboral con profesionales de distintos sectores. De esta forma, el programa permite ayudarles a elegir su futura carrera universitaria. En 2010, 6 estudiantes de Madrid y Barcelona acompañaron a profesionales de la entidad en su día a día.



Banco de Alimentos

Se ha realizado una campaña de recogida de alimentos en los centros corporativos de Cataluña y Madrid, que se une a la aportación económica que realiza anualmente el banco.

Se ha recolectado unos 486 kilos de alimentos en Madrid y 528 en Cataluña.

Doctor Sonrisa

Más de 260 niños hospitalizados recibirán la visita de un Doctor Sonrisa de la [Fundación Theodora](#) gracias a la campaña interna organizada por Banco Urquijo. Durante dos meses, los clientes y trabajadores de la entidad pudieron colaborar con la fundación a través de huchas solidarias colocadas en toda la red de oficinas de Banco Urquijo.

De este modo recaudaron 2.600 euros que se destinarán íntegramente a que los Doctores Sonrisa hagan reír tanto a los niños hospitalizados como a los familiares que les acompañan.

La empleada Sandra Porcar durante la colaboración con la Fundación Ojos del Mundo en el Sahara



Banco Sabadell y el medio ambiente

Gestión ambiental y
ecoeficiencia

Cambio climático y
sostenibilidad

Sensibilización ambiental

^BSabadell

**“Cuando
haces algo,
no debes creer
que debes
hacerlo, debes
sentir que
debes hacerlo”**

Pep Guardiola, julio de 2010

^B**S**

COMPRO MISOS 2010

AVANCES 2010

Gestión ambiental y ecoeficiencia

- Incorporación de nuevas medidas de eficiencia energética en centros corporativos y oficinas.

Lucha contra el cambio climático

- Desarrollo de la segunda fase del proyecto de inventario de emisiones de CO₂.

OBJETIVOS 2011

Gestión ambiental y ecoeficiencia

- Obtener la clasificación energética clase B para el nuevo edificio CBS.
- Mejora de la eficiencia energética de los sistemas de climatización de la actual sede CBS.
- Implantación masiva del programa RED PLUS y del proceso de virtualización de los puestos de trabajo.

Lucha contra el cambio climático

- Obtención de la certificación LEED ORO para la fase de construcción del nuevo edificio CBS.
- Eliminar el gas R-22 de todos los equipos de aire acondicionado del grupo.

Gestión ambiental y ecoeficiencia

- Programa de substitución de 250 cajeros automáticos por unos de tecnología más eficientes y con materiales reciclables.
- Desarrollo de mecanismos de control en la gestión de los residuos de las oficinas en proceso de cierre.
- Inicio de pruebas de encendido y apagado de la iluminación por detección de presencia y lámparas LED en los centros corporativos.
- Uso del 90% de papel reciclado en centros corporativos.
- Desarrollo de una guía virtual con la finalidad de dar continuidad a las iniciativas de sensibilización dirigidas a la plantilla.

Lucha contra el cambio climático

- Banco sabadell ha formalizado en 2010 la contratación del suministro de energía eléctrica procedente de fuentes renovables con Nexus Renovables.
- Desarrollo e implantación de una iniciativa de movilidad para empleados, BS Carpooling.
- Substitución de 70 máquinas de aire acondicionado con gas R-22.
- Implantación del control de emisiones de gases que agotan la capa de ozono (R-22 y F-200) en todos los edificios corporativos.

GESTIÓN AMBIENTAL Y ECOEFICIENCIA

Banco Sabadell quiere contribuir a la mejora de la sostenibilidad concentrando los esfuerzos de la organización en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de su actividad. Este compromiso se detalla en la [política ambiental](#) del grupo y es el pilar sobre el que se fundamenta el sistema de gestión ambiental (SGA) implantado en 2006, siguiendo el estándar mundial [ISO 14001:2004](#).

El **Comité de Medio Ambiente** es el órgano responsable de velar por el cumplimiento de la política ambiental y dirigir el sistema de gestión ambiental en toda la organización. Uno de los aspectos clave de este comité, que fue constituido en 2006, es su papel de supervisor y, a su vez, dinamizador del desempeño ambiental. Se reúne, como mínimo, trimestralmente, desarrollando un orden del día que implica, entre otras tareas, la gestión de las propuestas de mejora o sugerencias de los empleados y las peticiones externas al grupo, así como el seguimiento de los indicadores ambientales en el cuadro de mando (CMMA).

Actualmente **cuatro de las sedes corporativas en las que trabaja el 15% de la plantilla están certificadas según la norma ISO14001**. Este estándar de gestión ambiental se aplica en todos los centros corporativos y se va adaptando progresivamente a la realidad de la red de oficinas.

Comité de Medio Ambiente

MISIÓN

Velar por el cumplimiento de la política ambiental y dirigir el sistema de gestión ambiental.

CONTACTO

Toda persona de la organización o ajena a ésta, puede contactar con el Comité a través de la dirección: 0901medioambiente@bancsabadell.com

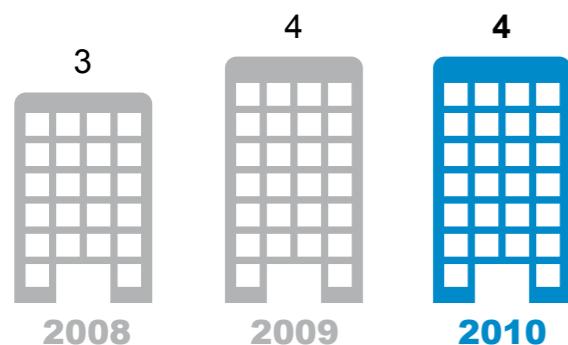
INTEGRANTES

Formado por miembros de las siguientes direcciones:

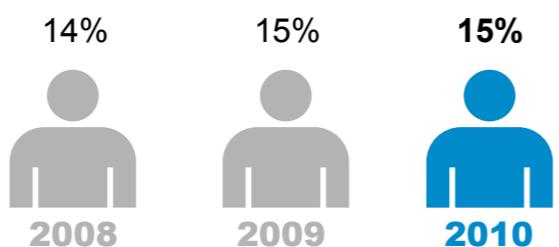
- Servicios Generales y Compras
- Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo
- Mantenimiento
- Tecnología
- Riesgos
- Financiación Estructurada
- Dirección de Energías
- Comunicación y Relaciones Institucionales

Centros certificados ISO 14001

Número de centros certificados *



Promedio de plantilla que trabaja en centros certificados



*Sede social, Sabadell, Barcelona; Centro Banco Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Barcelona; Torre BancSabadell, Barcelona; Edificio Serrano, Madrid.

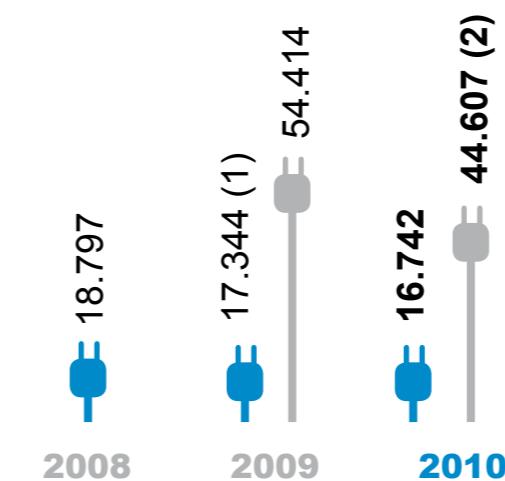
Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones, controlar e intentar minimizar el consumo y reducir el impacto ambiental de las comunicaciones a clientes son algunos de los aspectos en los que se está trabajando. Con carácter anual, el comité revisa el SGA evaluando los aspectos ambientales significativos y fijando programas ambientales cuyo grado de cumplimiento tiene un seguimiento trimestral. Así, el compromiso de mejora ambiental se materializa en una serie de programas ambientales específicos de ecoeficiencia, reducción de consumos y gestión de los residuos.

Consumo energético

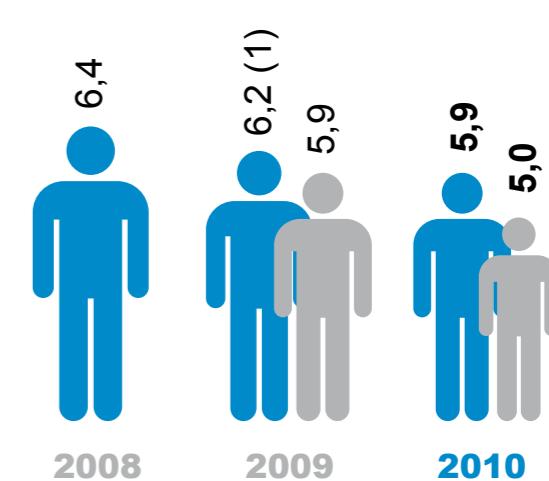
En 2010 se han implantado una serie de medidas de eficiencia y ahorro energético en todas las sedes y oficinas del grupo que ha permitido una **reducción del 18% del consumo eléctrico**.

Indicadores de consumo energético

Consumo de energía eléctrica (MWh)



Consumo eléctrico por empleado (MWh /e)



Sedes corporativas



España

(1) Se ha actualizado el dato con los consumos definitivos a 31 de diciembre de 2009.

(2) Se han realizado estimaciones de consumo para algunas oficinas en función del coste. En adelante:

*Sedes corporativas: se refiere a todos los centros nacionales (Fruela en Oviedo, Príncipe de Vergara y Serrano en Madrid, edificio Plaza de Catalunya en Sabadell, Centro Banco Sabadell en Sant Cugat del Vallès y Torre BancSabadell en Barcelona), en los que trabajan 2.847 empleados en 2010, lo que representa aproximadamente el 30% de la plantilla.

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

AVAN CES 2010

ECO EFICIENCIA

- Primera fase del programa RED PLUS en una serie de oficinas piloto. Este programa comporta la sustitución de equipos PC por equipos ligeros *Thin Clients* que consumen un 90% menos de energía.
- Implantación de sistemas de iluminación con detección de presencia en todas las plantas de oficinas del Centro Banco Sabadell e implantaciones piloto en otros centros corporativos.
- Cuatro centros corporativos certificados según la ISO 14001.
- Sello Greenbuilding en el centro logístico de Polinyà.
- El proyecto del nuevo edificio del Centro Banco Sabadell en Sant Cugat del Vallès se ha desarrollado bajo los requerimientos de la certificación LEED NC (New Construction).

Alumbrado

- La red de oficinas dispone de un sistema centralizado de iluminación y climatización.
- El sistema de encendido de los rótulos publicitarios se adapta a las franjas de luz solar.
- Luminarias de bajo consumo.

Climatización

- Banco Sabadell está adherido, en sus centros corporativos de Cataluña, a la campaña “Aquest estiu, no passis fred” de la Generalitat de Catalunya, que recomienda regular los sistemas de climatización a 25°C en verano y a 22°C en invierno.
- En los centros corporativos y las oficinas más grandes las instalaciones de climatización disponen de recuperación de energía.

Equipos informáticos

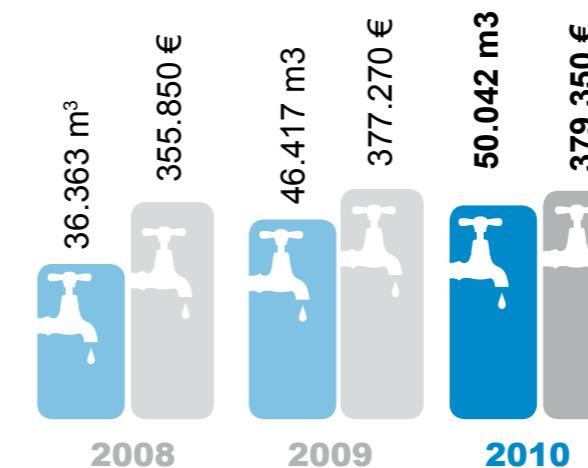
- Los PC de todos los centros corporativos disponen de una función de autoapagado.
- Los equipos informáticos incorporan criterios de ahorro energético y todo el grupo dispone de monitores TFT.

Consumo de agua

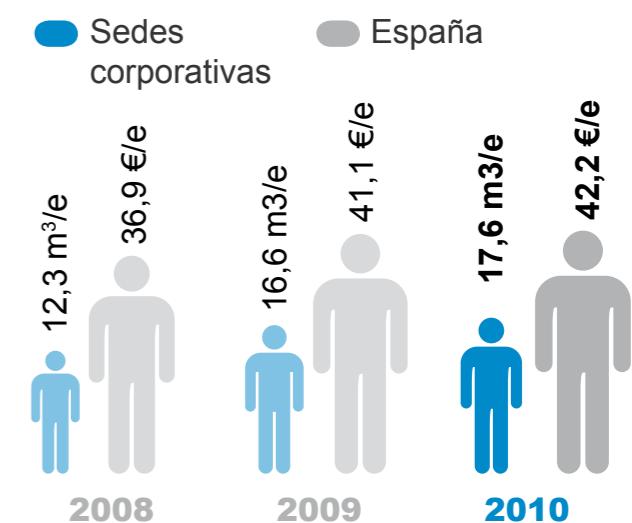
Convencidos de que la mejor forma para conseguir un ahorro real en el consumo de agua es la concienciación, se recoge este aspecto en el protocolo y en la guía de buenas prácticas ambientales en tareas administrativas.

Indicador

Consumo de agua



Consumo de agua por empleado



● Sedes corporativas ● España

AVANCES 2010

El nuevo edificio CBS en fase de construcción, dispone de piscina de recogida de aguas pluviales para el aprovechamiento como agua de riego de la zona ajardinada. A su vez, el proyecto contempla la selección de especies autóctonas y de bajo consumo hídrico para la nueva zona ajardinada.

ECOEFICIENCIA

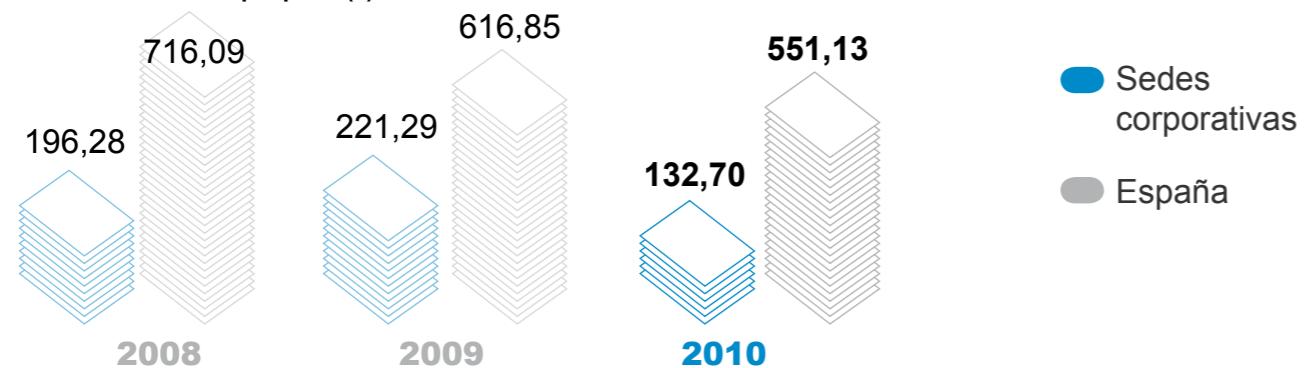
- Mecanismos de eficiencia en los sanitarios y la grifería para optimizar la gestión del agua.
- Difusión buenas prácticas ambientales en la revista para empleados del grupo.
- En lo que se refiere a la gestión de las aguas residuales, todas las oficinas están conectadas a la red de saneamiento público.

Consumo de papel

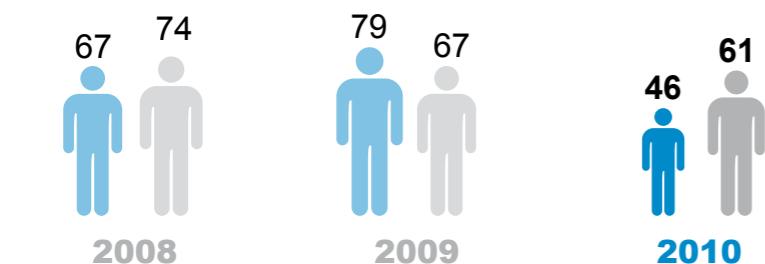
Las campañas de sensibilización desplegadas en toda la organización y las medidas de reducción implantadas han tenido una repercusión positiva. En 2010 se ha consumido un total de 551 toneladas de papel DIN A4, lo que representa un descenso del 11% respecto al año anterior.

Indicadores de consumo de papel

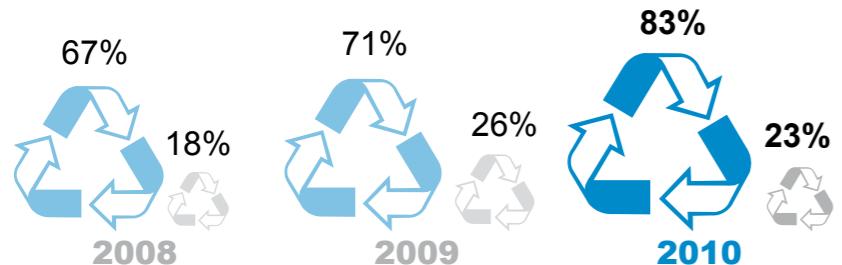
Consumo de papel (t)



Consumo de papel por empleado (kg/e)



Uso del papel reciclado (%)



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

AVAN CES 2010

- El programa RED PLUS, anteriormente citado, comportará la instalación en la red de oficinas de tabletas digitales para la captura de la firma del cliente y la eliminación de los envíos de listados en papel. Gracias a esta iniciativa se dejarán de imprimir 16 millones de hojas de papel DIN A4 anualmente.
- Desde 2009 se está trabajando para hacer posible que cualquier tipo de envío a clientes se realice mediante el canal Internet. En 2010 se ha alcanzado la implantación total de la correspondencia electrónica a clientes.

ECO EFICIENCIA

Tareas administrativas y comunicaciones internas

- El papel convencional dispone de los certificados FSC, producción sin cloro y certificaciones ISO 9001/ISO 14001.
- Se utiliza papel reciclado para uso interno en todas las sedes corporativas.
- Todas las impresoras tienen habilitada la impresión doble cara por defecto.
- Se dispone de una guía sobre el buen uso del correo electrónico.
- La revista interna se edita siempre en papel reciclado.

Comunicaciones a clientes

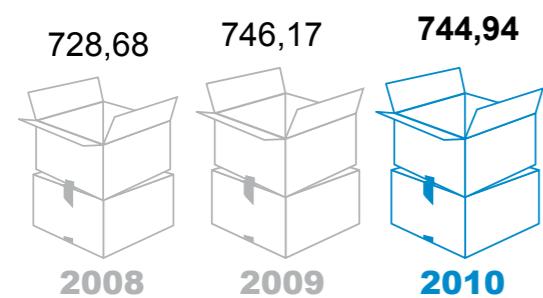
- Banco Sabadell dispone de canales alternativos de comunicación a clientes: el canal vídeo web, que distribuye contenidos en vídeo; el servicio BS Móvil, con más de 500.000 clientes que ya reciben alertas; el DTM, servicio de autenticación de envíos por correo electrónico, que garantiza la fiabilidad de la comunicación electrónica, y el canal RSS, que divulga de manera personalizada las notas de prensa e informaciones corporativas.

Gestionar los residuos

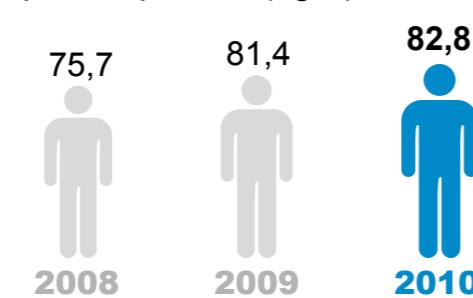
Banco Sabadell tiene ya una larga trayectoria en la recogida selectiva y posterior gestión de residuos. Todos los centros corporativos disponen de recogida selectiva de residuos (papel, envases, materia orgánica, tóners usados, residuos tecnológicos y pilas). En 2009 se implantó un programa piloto de recogida selectiva en oficinas sobre el que se está trabajando para su adecuación al resto de la red.

Indicadores de residuos a nivel de España

Residuo de papel y cartón (t)



Residuo de papel y cartón por empleado (kg/e)



Residuo de tóner por empleado (unidad/e)



Residuos de papel y cartón

- En toda la red de oficinas y centros corporativos del grupo, el papel usado debe ser gestionado como documentación a destruir. Toda la documentación a destruir se recicla prácticamente al 100% y siempre a través de gestores autorizados de residuos.

- Banco Sabadell debido a requerimientos legales guarda en el archivo general de Polinyà la documentación de clientes relativa a los últimos diez años. En 2010, los archivos históricos destruidos (relativos al año 2000) representan aproximadamente el 40% del residuo de papel generado por el grupo. En este sentido, la tendencia es creciente y proporcional al crecimiento histórico del grupo.

Tóners usados

- Los residuos de tóners de los centros corporativos son gestionados directamente por el equipo técnico informático que realiza la sustitución del tóner y posteriormente coordina la recogida del residuo por parte del gestor autorizado.
- Banco Sabadell participa en el programa de Hp Planet Partners para la recogida y reutilización de tóners usados en todas las oficinas del banco. La empresa proveedora los recoge y gestiona siempre con el compromiso de efectuar el reciclaje del residuo en plantas que funcionan según la norma ISO 14001.

Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

- Banco Sabadell separa y recicla sus residuos informáticos a través de gestores autorizados, así como realiza donaciones de material informático aprovechable a asociaciones y ONG locales.
- Banco Sabadell participa de forma permanente en la campaña "Dona tu móvil", impulsada por la Fundación Entreculturas y Cruz Roja. Periódicamente se lanzan recordatorios a todos los empleados que quieran donar su móvil particular. Esta campaña facilita la recogida de los móviles usados y promueve la reutilización y el reciclaje de los terminales. Los ingresos generados se destinan a proyectos de acción social.

Residuos especiales

- Existe un sistema de recogida de residuos de pilas para todo el grupo.
- Finalmente, se generan en menor cantidad y de forma más esporádica residuos de fluorescentes, pilas y baterías, que son siempre gestionados mediante gestores autorizados de residuos.

CAMBIO CLIMÁTICO Y SOSTENIBILIDAD

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

Algunas de las iniciativas emprendidas por la entidad tienen un largo recorrido. Este es el caso de la adhesión en el año 2005 a los principios del Pacto Mundial, la implantación del SGA y su certificación en cuatro centros corporativos según la ISO14001 y la intensa actividad del grupo en el ámbito de la inversión y financiación de proyectos orientados a la explotación de fuentes de energía renovables. Entre los compromisos más recientes asumidos por Banco Sabadell se encuentra su adhesión al Programa Greenbuilding, la participación en la Mesa Local de la Estrategia para el Desarrollo Sostenible de Cataluña, la participación en el Carbon Disclosure Project España y el acuerdo alcanzado con SENDECO2 para actuar como contraparte central en la negociación de derechos de emisión.

Inventario de emisiones de CO₂

	(toneladas CO ₂)	2010	2009
Alcance 1 (actividades directas)	emisiones generadas por instalaciones y vehículos de la empresa	349	354
Alcance 2 (actividades indirectas)	emisiones derivadas del consumo eléctrico a nivel nacional	17.397	21.288
Alcance 3 (actividades indirectas)	emisiones derivadas de desplazamientos vinculados al negocio excepto vehículos de empresa	1.867	2.054
Total emisiones generadas por Banco Sabadell en España		19.313	23.695

BANCO SABADELL reporta sus emisiones de CO₂ de acuerdo con el estándar de referencia “The GHG Protocol. A Corporate Accounting and Reporting Standard. Revised edition”, eligiendo el enfoque de control operacional y de consolidación centralizado.

En 2010, Banco Sabadell ha verificado externamente con Det Norske Veritas Business Assurance España S.L.U. (DNV), su inventario de emisiones corporativas de CO₂ correspondiente a 2009. Este inventario ha permitido a la entidad desarrollar diversas iniciativas en diferentes niveles de la organización que han permitido reducir un 17% el total de emisiones generadas a nivel español. A continuación se destacan los avances más significativos para cada alcance delimitado por el GHG Protocol.

Alcance 1

Emisiones generadas por actividades directas e instalaciones del grupo (toneladas CO₂)



	2010	2009
Consumo de gasoil (grupos electrógenos y contra incendios)	11	13
Consumo de gas propano (caldera de gas propano)	4	4
Consumo de gas natural (calderas, hostelería y equipos de humidificación)	192 ⁽¹⁾	182
Vehículos de empresa en propiedad y <i>renting</i>	142	155
Total (emisiones generadas por instalaciones y vehículos de la empresa)	349	354

(1) El dato no es comparable con el año anterior debido a la puesta en marcha de los nuevos equipos de humidificación que mantienen la humedad relativa ambiente al 40% según marca la normativa legal vigente.

El 1,8% del total de emisiones de Banco Sabadell en España corresponden a actividades directas del grupo

Avances 2010

- En 2010 se ha renovado la certificación ISO 14001:2004 para los cuatro centros corporativos.
- Se ha alcanzado el objetivo de sustitución de 70 máquinas de refrigeración y de implantación del control de emisiones difusas de gases R-22 y F-200 derivadas de las instalaciones de climatización de todos los edificios corporativos.

Ver + sobre ecoeficiencia en [consumo energético](#)

Alcance 2

Emisiones derivadas de actividades indirectas del grupo (toneladas CO₂)



2010: 17.397

2009: 21.288

Total (emisiones derivadas del consumo eléctrico de Banco Sabadell a nivel nacional)

Consumo eléctrico de 2010 desglosado por fuentes primarias	% sobre el consumo total	toneladas de CO₂
R.E. Solar	2%	0
R.E. Eólica	16%	0
Ciclo combinado	23%	4309
Hidráulica	14%	0
Nuclear	21%	0
Carbón	8%	3988
Fuel / gas	1%	372
R.E. cogeneración	12%	2395
R.E. renovables	3%	0

El 88,7% del total de emisiones de Banco Sabadell en España corresponden al consumo de eléctrico del grupo

Avances 2010

- En 2010 se han implantado una serie de medidas de eficiencia y ahorro energético en todas las sedes y oficinas del grupo que ha permitido una reducción del 18% del consumo eléctrico.
- Banco Sabadell ha formalizado en 2010 la contratación del suministro de energía eléctrica con Nexus Renovables, esta empresa ofrece una energía cuya procedencia de fuentes renovables está certificada por la Comisión Nacional de Energía.
- Primera fase del programa RED PLUS en una serie de oficinas piloto. Este programa comporta la sustitución de equipos PC por equipos ligeros *Thin Clients* que consumen un 90% menos de energía.
- Implementación de sistemas de iluminación con detección de presencia en todas las plantas de oficinas del Centro Banco Sabadell e implantaciones piloto en otros centros corporativos.

Ver + sobre ecoeficiencia en [consumo energético](#)

Alcance 3

Emisiones derivadas de otras actividades indirectas del grupo (toneladas CO₂)



	2010	2009
Trayectos en avión	924	1074
Trayectos en tren	26	48
Vehículos (excepto vehículos de empresa)	917	932
Total (emisiones derivadas de desplazamientos vinculados al negocio)	1.867	2.054

El 9,5% del total de emisiones de Banco Sabadell en España corresponden a desplazamientos de negocios

Avances 2010

- Lanzamiento de la plataforma BS Carpooling (uso de coche compartido), que permite de forma ágil y sencilla poner en contacto a los empleados para compartir coche en sus desplazamientos al trabajo. Habitualmente, todos los participantes son propietarios de un vehículo y alternan el uso de los mismos, aunque la práctica también permite la participación de usuarios sin vehículo propio.
- El banco ha incorporado a sus procesos de formación las comunidades virtuales de aprendizaje, que permiten potenciar la gestión del conocimiento, eliminando barreras de distancia física entre centros de trabajo y minimizando desplazamientos.
- Se ha desplegado la herramienta colaborativa Office Communicator, que permite disponer de videoconferencia personal y mensajería instantánea a todas las oficinas. Estos equipos permiten el desarrollo de una nueva plataforma bancaria virtualizada, dotando de movilidad a los puestos de trabajo y mejorando la disponibilidad de los sistemas.

Energías renovables

Banco Sabadell quiere favorecer el desarrollo de un modelo energético sostenible.

Este objetivo impulsa a la entidad a invertir y financiar proyectos orientados a la explotación de fuentes de energía renovables y no contaminantes. Desde la primera operación realizada el año 1992 hasta hoy se han alcanzado unos registros de financiación, inversión directa y mediación en el sector que permiten al grupo tener una posición de liderazgo reconocido en España:

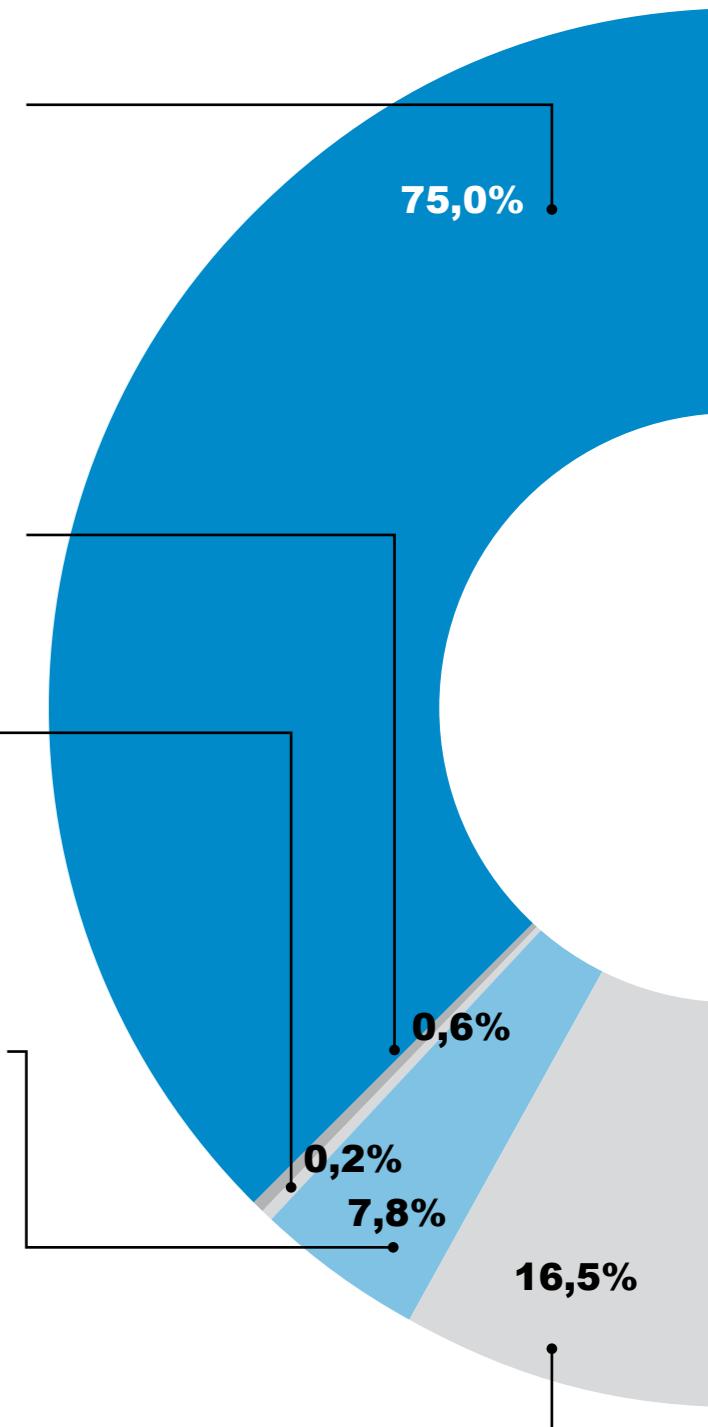
- Organizados en **6.440 MW** en energía eólica (supone una cuota de mercado en España superior al 26%).
- Presentes en **11.479 MW** en energía eólica.
- La unidad de negocio BS Capital gestiona una cartera de más de **100MW** en funcionamiento y más de **200MW** en promoción, directamente atribuibles al grupo Banco Sabadell a través de filiales 100% propiedad del grupo.
- Participación del grupo Banco Sabadell en el 10% de **SENDECO2**, bolsa española de negociación de derechos de emisión de CO₂.
- Banco Sabadell ha participado durante el año en distintos eventos dirigidos a su promoción que se han concretado en distintas ponencias sobre renovables en los **principales foros del país**: Encuentro Anual en Energía Solar Termoeléctrica, Convención Eólica Anual, Asociación Eólica Española, etc.

Inversión directa

Banco Sabadell, a través de sus compañías filiales al 100% Explotaciones Energéticas Sinia XXI, S.L. y Sinia Renovables SCR de Régimen Simplificado, S.A., invierte directamente en el capital de proyectos de generación energética mediante fuentes renovables. Actualmente, la entidad participa en diez compañías del sector, destacando 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%), y ha ampliado recientemente el ciclo inversor para los próximos 2011-2013.

El grupo Banco Sabadell apuesta por las energías renovables en general, pero especialmente en proyectos eólicos y minihidráulicos en España, resto de la Unión Europea y Norteamérica. Asimismo, se está explorando la posibilidad de invertir en otras regiones del mundo. Al finalizar el ejercicio de 2010, la cartera de participadas en el ámbito de las energías renovables en funcionamiento es la que a continuación se detalla:

	Eólica
Adelanta Corporación, S.A.	Potencia 55,2 MW Participación del 25,0%
Eolia Renovables, S.A.	Potencia 451,6 MW Participación del 5,6%
Establecimientos Industriales y Servicios, S.L.	Potencia 18,4 MW Participación del 26,8%
Fersa Energías Renovables, S.A.	Potencia 162,9 MW Participación del 3,8%
Comsa Emte, S.L.	Potencia 12,5 MW Participación del 6,0%
Espírito Santo Infrastructure Fund – I, S.C.R.	Potencia 43,4 MW Participación del 10,5%
Parc Èolic Veciana-Cabaro, S.L.	Potencia 29,3 MW Participación del 40,0%
Parque Eólico Magaz, S.L.	Potencia 30,00 MW Participación del 49,0%
Comsa Emte, S.L.	Biomasa 0,6%
	Potencia total 10,15MW, participación del 6%
Comsa Emte, S.L.	Biogas 0,2%
	Potencia total 3,1 MW, participación del 6%
Fersa Energías Renovables, S.A.	Potencia total 1,4 MW, participación del 3,8%
Eolia Renovables, S.A.	Fotovoltaica 7,8%
Jerez Solar, S.L. (Emte Renovables, S.L.)	Potencia 54,3 MW Participación del 5,6%
Comsa Emte, S.L.	Potencia 5,6 MW Participación del 64,4%
Adelanta Corporación, S.A.	Potencia 12,5 MW Participación del 6,0%
Fersa Energías Renovables, S.A.	Potencia 0,2 MW Participación del 25,0%
	Potencia 0,8 MW, participación del 3,8%
Adelanta Corporación, S.A.	Minihidráulica 16,5%
Establecimientos Industriales y Servicios, S.L.	Potencia 15,2 MW Participación del 25,0%
	Potencia 53,1 MW Participación del 26,8%



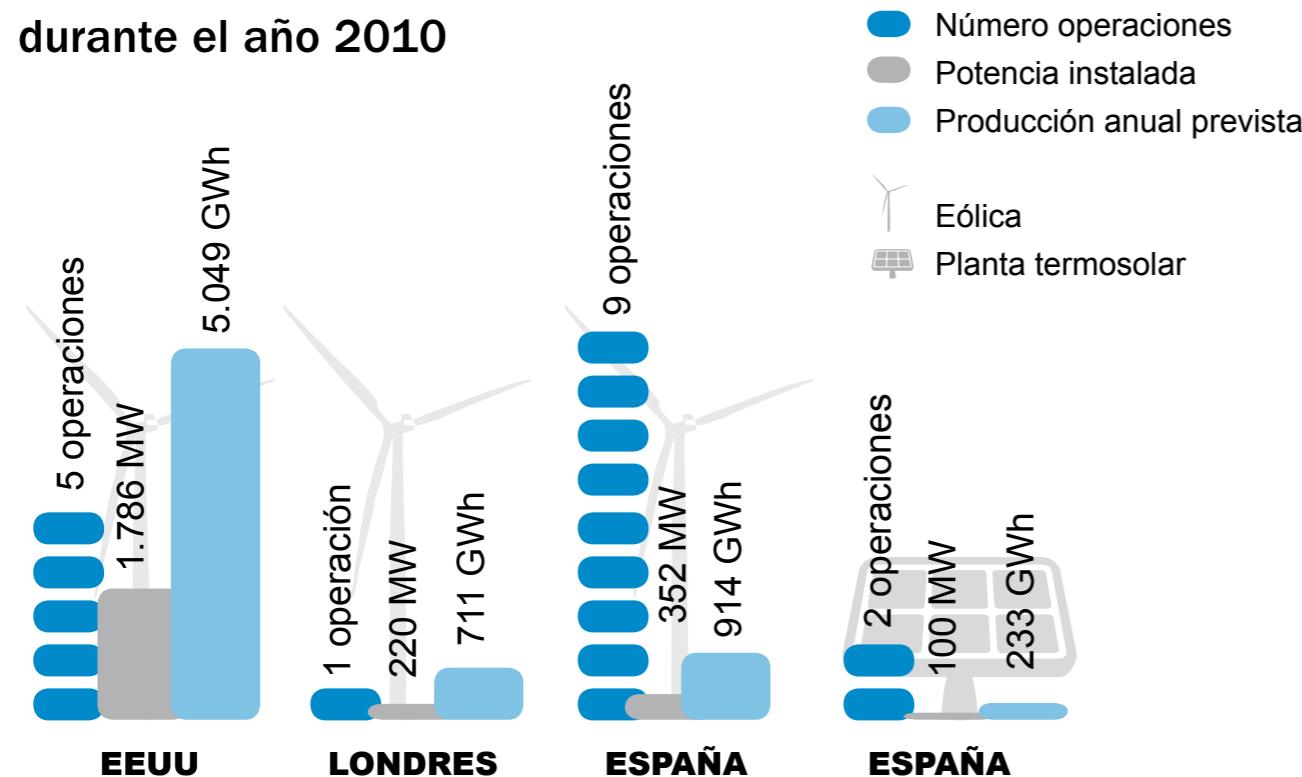
Financiación y mediación

Banco Sabadell ha consolidado su posicionamiento como entidad de referencia en financiación de proyectos de generación energética mediante fuentes renovables. La entidad complementa la financiación directa con el asesoramiento y la mediación en proyectos de este tipo. En el ejercicio de 2010, Banco Sabadell ha destinado 290 millones de euros a financiaciones correspondientes a 17 proyectos de energías renovables.

Total de instalaciones financiadas a 31 de diciembre de 2010:

- **Eólica:** 6.259 MW liderados (presentes en 9.752 MW)
- **Solar térmica:** 560 MW liderados (presentes en 660 MW)
- **Minicentrales:** 117 MW liderados
- **Fotovoltaica:** 103 MW liderados
- **Biomasa:** 80 MW liderados

Instalaciones financiadas durante el año 2010



Productos y servicios con carácter ambiental

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

BS Leasing y BS Renting

En 2010 se han financiado diversos proyectos ecológicos de innovación tecnológica a través de la comercialización de productos de *renting* y *leasing* destinados a particulares o empresas. En concreto, proyectos de placas fotovoltaicas sobre cubierta en naves industriales, eólicos, de cogeneración de energía, de calefacción ecológica y sistema de iluminación público con tecnología LED.

Renting de vehículos de tecnología híbrida

Banco Sabadell ofrece activamente estas nuevas tecnologías, en la oferta continuada de *renting* automovilístico para clientes, en línea con las directrices marcadas por proyectos estratégicos a nivel nacional. La entidad ha realizado un importante esfuerzo para conseguir que, para el usuario, el precio pueda aproximarse al de los vehículos convencionales equivalentes.

En 2010 se ha suscrito un acuerdo con el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), que permite aplicar a clientes del grupo la subvención otorgada, de hasta 2.000€ de descuento en cuota, para apoyar la incorporación de vehículos de mayor eficiencia energética híbridos en la flota de *renting*. Esta nueva generación de automóviles se caracteriza por disminuir considerablemente el volumen de CO₂ que emiten en la atmósfera, menos de 110 gCO₂/km.

Los modelos elegibles a fecha de hoy son: Toyota Prius DSD, Toyota Auris Híbrid 136 CV (10-2110), Lexus CT 200h y Honda Civic Híbrid.

Productos de inversión socialmente responsable

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

[Ver + en clientes \(4\)](#)

Valoración del riesgo ambiental

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

En esta línea, toda la red de oficinas dispone de distintos instrumentos para la valoración y la gestión de riesgos, desarrollados con la finalidad de ayudar a valorar las repercusiones que puede ocasionar el incumplimiento medioambiental en la solvencia de las empresas.

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



1 Conocimiento del cliente

La gestión del riesgo debe tener en cuenta no sólo las características de la empresa cliente, sino un conocimiento global de su actividad, estado financiero, instalaciones, producto y sector en el que desarrolla su actividad.

Es dentro del análisis sectorial donde se incorporan los criterios medioambientales para la decisión de riesgos en el segmento de empresas. Permite identificar y valorar el impacto ambiental asociado a las operaciones de crédito dirigidas a empresas que

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

El banco pone a disposición de los gestores:

- Información referente al marco legal vigente a nivel ambiental.
- Información sectorial actualizada que contiene un apartado explícito donde se recoge para cada actividad la susceptibilidad de incurrir en riesgo ambiental.

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

2 Rating

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

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

Durante 2010 se ha autorizado la utilización de esta calificación (*rating*) para calcular el capital regulatorio, que determina los recursos propios mínimos a mantener por la entidad según la circular 3/2008 del Banco de España.

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

3 Expediente de riesgo

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

SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Para el correcto funcionamiento del sistema de gestión ambiental son necesarias la sensibilización y la implicación de todo el equipo humano. Con este objetivo, toda la plantilla tiene a su disposición un curso de formación en línea, que han realizado de manera obligatoria los empleados de las sedes corporativas certificadas.

Contenidos de la formación a empleados

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

Anualmente se diseña un plan de comunicación ambiental con el objetivo de transmitir el compromiso de Banco Sabadell con el medio ambiente y divulgar buenas prácticas a todos los empleados. En 2010 se ha continuado con la tendencia del año anterior de diversificar los canales y soportes habilitados y, en especial, fomentar el uso de los canales *online*.

El plan de comunicación ambiental 2010 se ha desplegado en la organización mediante los siguientes soportes:

Revista de empleados



En cada edición impresa de la revista para empleados Canal BS se publica un artículo de interés sobre medio ambiente.

BS al día e intranet corporativa



Se utiliza el canal BS al día, ventana emergente que informa diariamente a todos los empleados de tres noticias de la organización que son de su interés, para transmitir los eventos de actualidad relacionados con el medio ambiente y difundir cápsulas de sensibilización. Este canal se utiliza de manera combinada con la intranet corporativa y el portal específico de RSC.

Guía virtual “Conéctate al medio ambiente”



Se ha trabajado durante 2010 en la edición de una guía virtual a la que los empleados tendrán acceso desde la intranet corporativa. Este proyecto se ha desarrollado con la finalidad de sensibilizar e informar a los empleados de la red de oficinas y de los centros corporativos sobre la gestión ambiental, su huella ecológica corporativa, el uso de los recursos, la valija o cómo gestionar un residuo determinado. La guía se presentará en formato revista digital en 2011 y permitirá a los empleados acceder a normas internas, manuales específicos y plataformas operativas relacionadas.

Los proveedores que desarrollan actividades con impacto ambiental en las sedes certificadas reciben una formación presencial sobre el SGA y la norma ISO 14001. Adicionalmente, el banco hace partícipes a todos sus proveedores de la política ambiental del grupo e incorpora la responsabilidad ambiental y social en su cadena de suministro mediante diferentes mecanismos. Ver + en Banco Sabadell y sus proveedores.

Contenidos de la formación a proveedores

- Compromiso con el medio ambiente de Banco Sabadell.
- La implicación de los proveedores.
- Implantación del SGA.
- Política de medio ambiente de Banco Sabadell.
- Canales de comunicación.

La sensibilización ambiental no sólo se ciñe al ámbito de los profesionales que trabajan en esta entidad, sino que Banco Sabadell también ha trabajado en 2010 algunas áreas de mejora ambiental en relación con los clientes. Se han lanzado campañas específicas para promover el uso de los canales virtuales entre los clientes y la eliminación de la correspondencia postal. Ver + en Banco Sabadell y sus clientes.

Durante el ejercicio se ha lanzado una innovadora iniciativa de captación comercial en las ciudades de Lleida, León y Marbella. Se han repartido cerca de 30.000 ecobolsas diseñadas especialmente para cada ciudad con el objetivo de promover la sostenibilidad y destacar el compromiso de la entidad con los ciudadanos, las empresas y las instituciones de cada municipio. Esta iniciativa se desarrollará en 2011 en otras ciudades como Girona o Gijón.

**“Esta es
nuestra bolsa”**

**Consiga la suya
en esta oficina**

**Ecobolsa diseño
exclusivo ciudad de León**



Banco Sabadell y sus proveedores

Perfil de los proveedores

Compromiso mutuo

©Sabadell



**“Solo si eres exigente
contigo mismo, puedes
serlo con los demás”**

Cuenta Expansión

Entra y déjate orientar por nuestros gestores personales

El banco de las mejores empresas. Y el tuyo.

BS

COM PRO MISOS 2010

AVAN CES 2010

Agilización del proceso de contratación

- Consolidación del modelo de gestión de compras.

Normas ambientales y sociales

- Control del cumplimiento del código de conducta por parte de los proveedores.

OBJE TIVOS 2011

Agilización del proceso de contratación

- Revisión del modelo de evaluación a proveedores. Se incorpora, como criterio de valoración, la integración de personal discapacitado en la plantilla.

Normas ambientales y sociales

- Revisión de la política de proveedores.

Agilización del proceso de contratación

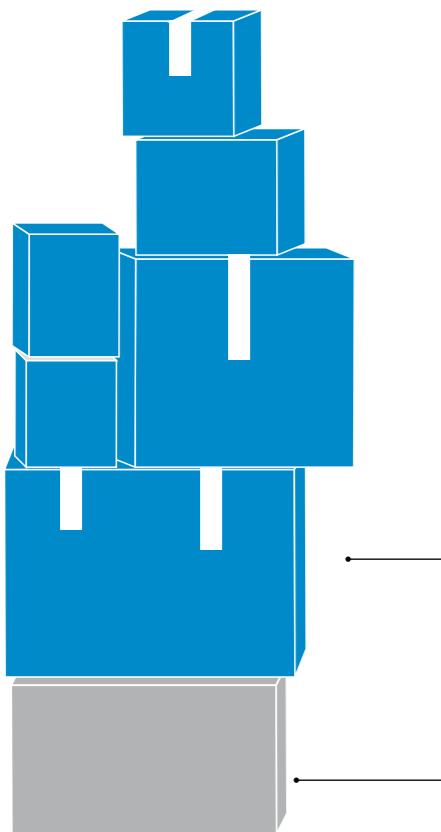
- Modificación de las plantillas que se envían a los proveedores desde el portal de compras donde se indica que se tendrá en cuenta, de forma positiva, el envío de todo tipo de documentación donde se certifique que se trabaja con productos respetuosos con el medio ambiente.

Normas ambientales y sociales

- En 2010 se ha incluido una nueva funcionalidad en el portal de compras para que sea obligada la aceptación del código de conducta para proveedores, como paso previo a la homologación un nuevo proveedor.

PERFIL DE LOS PROVEEDORES

La contratación de proveedores en España se desarrolla dentro del marco del modelo de gestión global de compras, mientras que en la red exterior se realiza de manera descentralizada.



Aproximadamente el **100%** de los proveedores adjudicados en España son locales

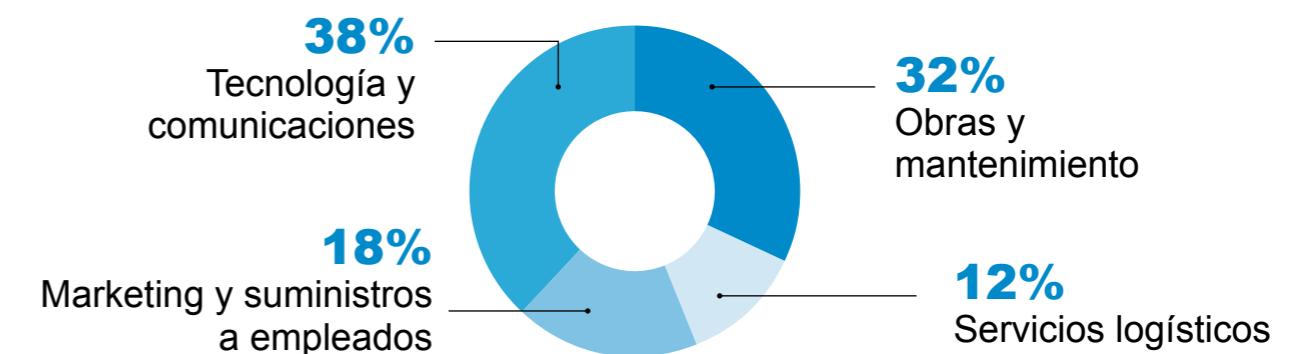
64 proveedores significativos

con un importe total adjudicado de 42 millones de euros

170 proveedores con un importe total adjudicado de 5 millones de euros

47 millones de euros adjudicados en 2010 a un total de **234** proveedores

Distribución de proveedores por categoría de adjudicación



COMPROBACIÓN MUTUA

Las relaciones que Banco Sabadell mantiene con todos sus proveedores están basadas en la profesionalidad, el respeto mutuo y la transparencia, como se establece en el [código de conducta, la política de proveedores](#) y la normativa interna.

Para garantizar el compromiso de los proveedores con los principios de ética y de responsabilidad social corporativa, el banco ha fijado varios mecanismos y normas en el proceso de contratación.

Asimismo, el banco dispone de una política de obsequios que prevé rechazar cualquier obsequio, contrapartida o beneficio personal que sea ofrecido por un proveedor.

Homologación de productos, servicios y proveedores

Cualquier empresa interesada en ofrecer productos o servicios puede darse de alta en el [portal de compras del banco](#) y especificar tanto las características sociales o ambientales de su empresa (certificaciones **ISO 14001**, **ISO 9001**, etc.), como las características de los productos que pone a disposición del banco. En 2010 se ha incluido una nueva funcionalidad en el portal de compras para que sea obligada la aceptación [del código de conducta específico de proveedores](#), como paso previo a la homologación de un nuevo proveedor.

Una vez homologado, el proveedor dispone de un acceso personalizado al portal de compras, donde se le informa de [la política de medio ambiente](#).

Proceso de compra

Se garantiza **un número mínimo de 3 proveedores** que hacen ofertas en cada proceso, con objeto de fomentar de ese modo la participación de nuevas empresas y asegurar que todos reciben el mismo trato.

En el proceso de compra, se valoran positivamente las ofertas de proveedores que disponen de certificaciones **ISO 9001**, **ISO 14001**/**EMAS**, **EFQM** o que prestan sus servicios a través de centros especiales de trabajo.

También se tienen en cuenta las características ambientales de los productos (productos reciclados, ecológicos o reutilizables). Para aquellos productos o servicios que tienen un impacto ambiental significativo, se han introducido requisitos ambientales en las especificaciones previas. Así se exige, por ejemplo, la certificación **FSC** y **PEFC** en los procesos de compra de papel.

Todos los procesos de negociación y los elementos que llevan a proponer la adjudicación a un proveedor concreto son transparentes y se conserva el registro de cada decisión.

Adjudicación de la compra

Durante el año 2010 se ha consolidado el modelo de gestión de compras implantado a finales de 2009. Este modelo aporta una mayor agilidad y rapidez durante todo el proceso de adjudicación, ya que los responsables de compras tienen un mayor grado de autonomía.

Los contratos de compra incluyen **cláusulas ambientales**, de respeto a los derechos humanos y a los diez principios del **Pacto Mundial**, así como la necesaria aceptación del [Código de conducta para proveedores](#).

Evaluación de proveedor

Se evalúa a los proveedores principales del grupo una vez al año, considerando como tales aquellos cuya facturación es superior a los 150.000 euros/año y aquellos proveedores críticos.

Evaluación del nivel de cumplimiento del proveedor:

- Puntualidad en las entregas de productos, control de calidad, errores y retrasos en el servicio, devoluciones, intendencias, quejas y reclamaciones, etc.

Ponderación de factores que aportan valor:

- Certificación ISO 9001:2008/modelo EFQM de excelencia
- Certificación ISO 14001:2004/reglamento EMAS

El 30% de los proveedores evaluados disponen de certificación ISO 14001 o EMAS

El 37% de los proveedores evaluados disponen de certificación ISO 9001



Encuesta de satisfacción a proveedores

Desde 2007, Banco Sabadell realiza encuestas de satisfacción a sus proveedores sobre:

- El grado de satisfacción con la entidad a lo largo de la duración de su relación contractual.
- Las herramientas informáticas que tienen a su disposición.
- Otros aspectos relacionados con la contratación, la adjudicación, la negociación, la resolución de incidencias, el trato recibido por parte de los equipos del banco.

En 2010, la entidad ha lanzado 100 encuestas de satisfacción a una muestra de proveedores representativa en función de los diferentes niveles de facturación.



92% de los proveedores están satisfechos o muy satisfechos

64% de respuesta de los cien encuestados (53% en 2009)

Acción social y cultural en Banco Sabadell

Gestión de la acción social
y cultural

Inversión en la sociedad

^BSabadell

“Yo soy
un gran
defensor del
ser humano
y creo mucho,
mucho en él”

Pep Guardiola, julio de 2010

^BS

Extracto del spot televisivo rodado con Pep Guardiola en Julio de 2010

COM PRO MISOS 2010

AVAN CES 2010

Inversión en la sociedad

- Mantener los niveles de atención a las necesidades sociales y culturales, evitando que la coyuntura económica pueda afectar, de manera importante, la inversión en patrocinio y mecenazgo.

OBJE TIVOS 2011

Inversión en la sociedad

- Evitar que la actual situación económica incida, de forma importante, en los niveles de atención a las necesidades sociales y culturales que atendemos con nuestro patrocinio y mecenazgo.

Transparencia

- En 2010, siguiendo los diferentes modelos reconocidos a nivel mundial (LBG, SAM, etc.), el grupo ha adaptado su metodología a la hora de contabilizar la inversión en acción social.
- Reforma de la web corporativa para divulgar la actividad de las fundaciones y la Comisión de Patrocinios, aportando detalles de las iniciativas y colaboraciones a las que se destinan los fondos y facilitando los informes de auditoría y las cuentas anuales.



GESTIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL

La [política de acción social y cultural](#) de Banco sabadell se sustenta en el compromiso del grupo con la sociedad y su entorno, y con la voluntad de creación de valor. Las [acciones de patrocinio y mecenazgo](#) forman parte de la estrategia de negocio y se fundamentan en la conciencia cívica y la identidad del grupo, que vela por la transparencia del destino de los fondos.

Banco Sabadell realiza sus acciones en este campo a través de la [Fundación Banco Sabadell](#), la [Fundación Banco Herrero](#), la [Comisión de Patrocinios de Banco Sabadell](#) y el Comité de RSC de Banco Urquijo. Adicionalmente, existen iniciativas que surgen de comités internos o direcciones de la organización. Algunas de las más destacadas son las iniciativas de voluntariado corporativo lideradas por la Dirección de Recursos Humanos o la cesión de las comisiones de gestión de los productos solidarios que se coordinan a través de los comités y comisiones de ética.

Los recursos anuales de las fundaciones se componen de las rentas que producen sus activos y de las subvenciones que reciben de Banco Sabadell. Su gobierno y gestión corresponden al Patronato, órgano que las representa y que está plenamente facultado para llevar a cabo sus actividades. Con este esquema, la independencia de las fundaciones y la eliminación de los conflictos de interés con la actividad comercial del banco están garantizadas. Durante 2010, la entidad ha realizado una reforma de la web corporativa para divulgar la actividad de las fundaciones, aportando detalles de las iniciativas y colaboraciones a las que se destinan los fondos y facilitando los informes de auditoría y las cuentas anuales.



La [Fundación Banco Sabadell](#) se constituyó como fundación privada en el año 1994, en virtud del acuerdo del Consejo de Administración de Banco Sabadell, con el propósito de estimular y difundir el saber y la cultura.

Entre las actividades más importantes en las que participa la Fundación, destaca el apoyo a la investigación, a la excelencia y al conocimiento en los ámbitos de la ciencia, las ciencias sociales y las humanidades. En este sentido se promueven los premios y patrocinios destinados a potenciar y reconocer el talento de personas jóvenes, como el [Premio Banco Sabadell a la investigación biomédica](#), la aportación a las becas de la Fundación ESADE, el Premio Fundación Banco Sabadell a la Innovación (arquitectura) o el Concurso de pintura y fotografía Art<30. En el ámbito cultural, destaca el patrocinio a entidades de relevancia, como la Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, el Gran Teatro del Liceo, el Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (Macba) o el Ateneo Barcelonés, y colaboraciones de la Fundación Banco Herrero con el Principado de Asturias.

La [Fundación Banco Herrero](#), constituida en 1979 por Banco Herrero, gestiona las acciones de **mecenazgo** en el Principado de Asturias y en la ciudad de León. Entre sus actuaciones destacan el [Premio Fundación Banco Herrero](#), las actividades periódicas en la Sala de Exposiciones Banco Herrero, las [ayudas anuales a la investigación científica](#), las [becas en prácticas](#) para alumnos de la **Universidad** de Oviedo y la participación en los Premios Príncipe de Asturias.

La [Comisión de Patrocinios de Banco Sabadell](#) es el organismo coordinador de los patrocinios institucionales de Banco Sabadell. La comisión se reúne periódicamente y está formada por los directores de Banca Comercial y de Comunicación y Relaciones institucionales y la Fundación Banco Sabadell. Los principales ámbitos de patrocinio de Banco Sabadell son las actividades culturales, principalmente las relacionadas con las **artes**, el **conocimiento** y el **deporte**.

En 2009 se constituyó el Comité de RSC de Banco Urquijo, que coordina las acciones de patrocinio y mecenazgo de Banco Urquijo a nivel nacional. El comité define y gestiona el plan estratégico de responsabilidad social corporativa y los objetivos a corto y largo plazo, en función de un doble ángulo: empresarial y social.

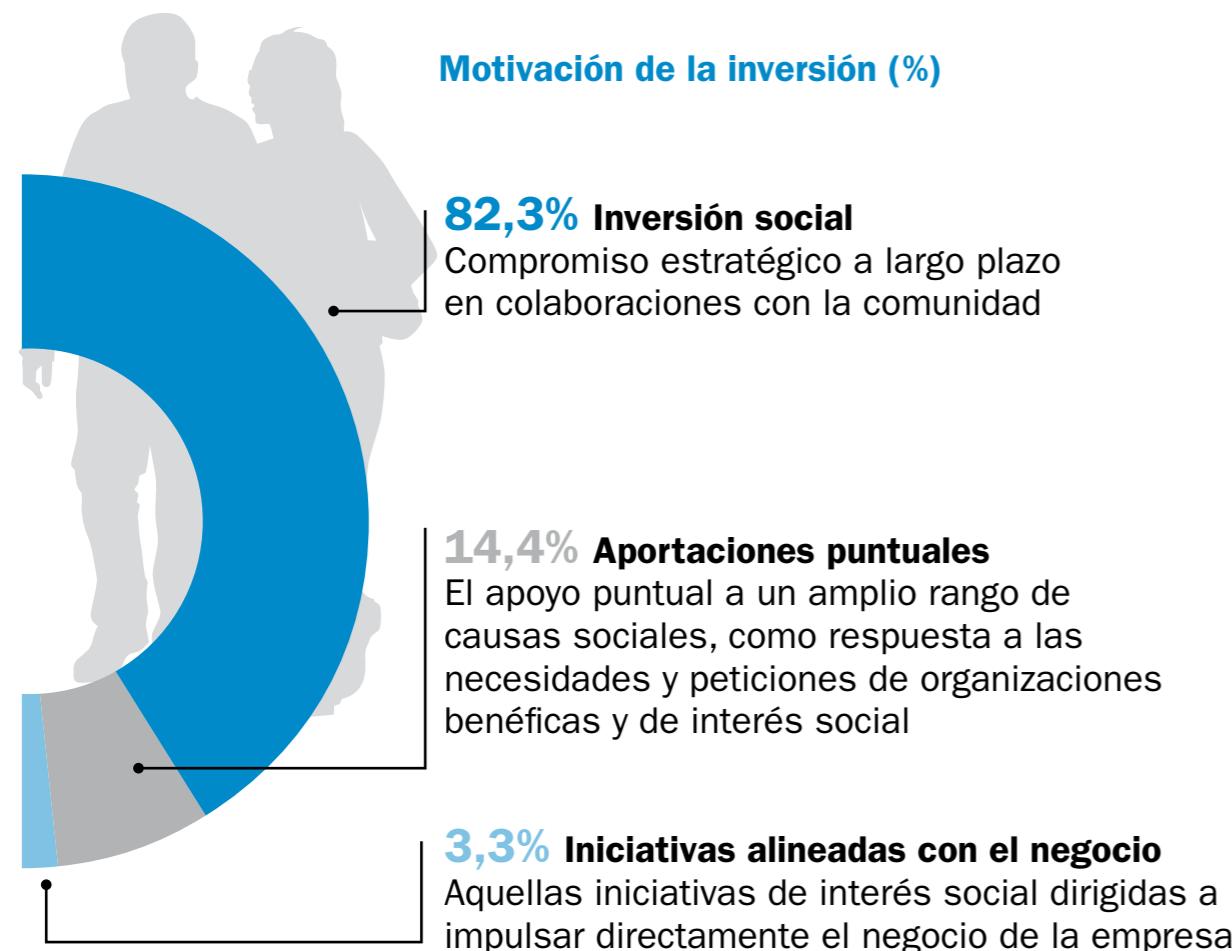
Los principales patrocinios de Banco Urquijo tienen como objetivo la integración social, la cooperación y solidaridad, el apoyo a la cultura y la educación y el desarrollo económico.

Apoyo a la investigación, a la excelencia y al conocimiento en los ámbitos de la ciencia, las ciencias sociales y las humanidades



INVERSIÓN EN LA SOCIEDAD

En 2010, el valor estimado de la inversión en acción social y cultural de Banco Sabadell y sus fundaciones es de 2.505.874 euros. En 2010, siguiendo los diferentes modelos reconocidos a nivel mundial (LBG, SAM, etc.), el grupo ha adaptado su metodología a la hora de contabilizar la inversión en acción social. Se incorporan en el cómputo económico global las inversiones destinadas a iniciativas alineadas al negocio que tienen un claro interés social y las donaciones en especie y en tiempo.



Tipo de contribución (%)



11% Tiempo

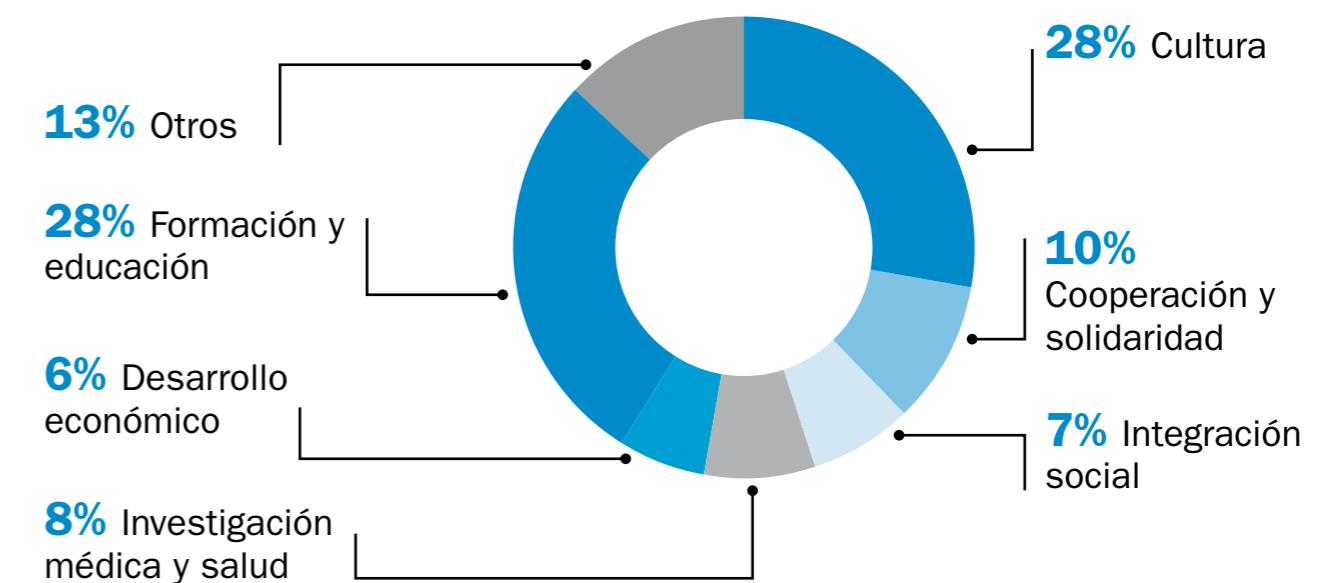
Valor de la contribución en tiempo de empleados (voluntariado corporativo y otros)



89% Monetaria

Valor de la contribución en dinero

Áreas de actuación (%)



Banco Sabadell colabora con instituciones públicas y privadas, sin ánimo de lucro, dedicadas a favorecer el bienestar de las personas y de la sociedad. Por este motivo, patrocina distintas actividades organizadas por estas instituciones, en los ámbitos de la cultura, la cooperación y solidaridad internacional, la integración y bienestar social, la investigación médica y la salud, la educación y el fomento económico.

Cultura



Concurso de pintura y fotografía Art<30

Patrocinado por la Fundación Banco Sabadell, Art<30 es un concurso de pintura y fotografía convocado por la Facultad de Bellas Artes de la Universidad de Barcelona y organizado por la [Sala Parés](#), con el objeto de seleccionar artistas para participar en una exposición centrada en la creación joven. El concurso está patrocinado por la Fundación Banco Sabadell y cuenta con el apoyo del Departamento de Cultura y Medios de Comunicación de la Generalitat de Cataluña.

Premio Fundación Banco Sabadell a la Innovación (arquitectura)

Incluido en los premios de la [Bienal de Arquitectura del Vallès](#), organizada por el [Colegio de Arquitectos de Cataluña](#). Está dirigido a la mejor obra de innovación para arquitectos menores de 40 años.

Convenio entre Banco Sabadell y el Ayuntamiento de Barcelona para restaurar la fachada de la Fundació Antoni Tàpies, obra del arquitecto modernista Lluís Domènech i Montaner

Gracias a la aportación principalmente de Banco Sabadell, se financiarán las obras de limpieza y restauración de la fachada del edificio de la Fundación Tàpies, obra del arquitecto modernista Lluís Domènech i Montaner.

La Fundación Banco Sabadell organiza la exposición “Barcelona Alta Costura”

Recoge más de un centenar de piezas de la colección Antoni de Montpalau, salidas de los talleres de modistas tan destacados como Cristóbal Balenciaga, Manuel Pertegaz o Carmen Mir, por citar tan sólo unos pocos nombres.

Patrocinios

Patrocinio del [Premio Medalla ADI \(diseño industrial\)](#), [Congreso Internacional de Diseño e Innovación de Cataluña](#), [Feria y el Festival Loop Videoart Barcelona](#), [Premios La Noche del Galerismo \(GAC 2010\)](#) y [Feria Internacional de Arte Contemporáneo de Barcelona](#) y [Hangar TOP 2010](#), [Concurso Internacional María Canals, XXIII Temporada de Ópera en Cataluña](#) organizado por la Asociación de Amigos de la Ópera, [Festival de Música de Peralada](#), los Premios Internacionales Terenci Moix y del Premio Jordi Domènech de Traducción de Poesía.

Cooperación y solidaridad



Aces Solidarios 2010

Los Aces solidarios son una iniciativa solidaria por la que la entidad dona 50 euros por cada ace (o punto de saque) que los jugadores anoten durante el Open Barcelona BancSabadell Trofeo Conde de Godó, torneo del que la entidad es el principal patrocinador. Los [Aces Solidarios 2010](#) han representado una donación de 26.000 euros que se ha distribuido entre la [Fundación Nelson Mandela](#), la [Fundación Barraquer](#) y la [Fundación San Juan de Dios](#).



Ayuda a las víctimas del terremoto en Haití

Banco Sabadell, a través de su Fundación y de los órganos de Patrocinio, ha realizado en 2010 una donación extraordinaria de 60.000 euros a [Ayuda en Acción](#), [Cáritas Española](#), [Cruz Roja Española](#), [Intermón Oxfam](#), [Manos Unidas](#) y [Médicos sin Fronteras](#), para ayudar a las víctimas del terremoto.

Banco Sabadell, con la Fundación Ojos del Mundo

La colaboración que Banco Sabadell tiene desde 2009 con la fundación Ojos del Mundo consiste en un programa de voluntariado mediante el cual el banco ofrece a sus empleados la posibilidad de disfrutar de un permiso retribuido de quince días para participar en las tareas de esta fundación en el Sahara. En 2010, la empleada Sandra Porcar ha participado como logista, en la comisión pediátrica de la Fundación Ojos del Mundo en Tindouf, y ha contado su experiencia sobre el terreno en el [blog Ojos del Sahara 2010](#).

Colaboración con proyectos de desarrollo social de la Fundación Codespa

La [Fundación Codespa](#) proporciona oportunidades a las personas para que puedan, a través del trabajo, desarrollar sus capacidades y ser protagonistas de su propio desarrollo.

Programas de nutrición y maternidad de Matres Mundi

La Fundación Banco Sabadell colabora con [Matres Mundi](#) en su lucha por mejorar la salud materno-infantil en los países en vía de desarrollo.

Colaboración con la Fundación Vicente Ferrer

Para la construcción de una escuela en Juturu, India.

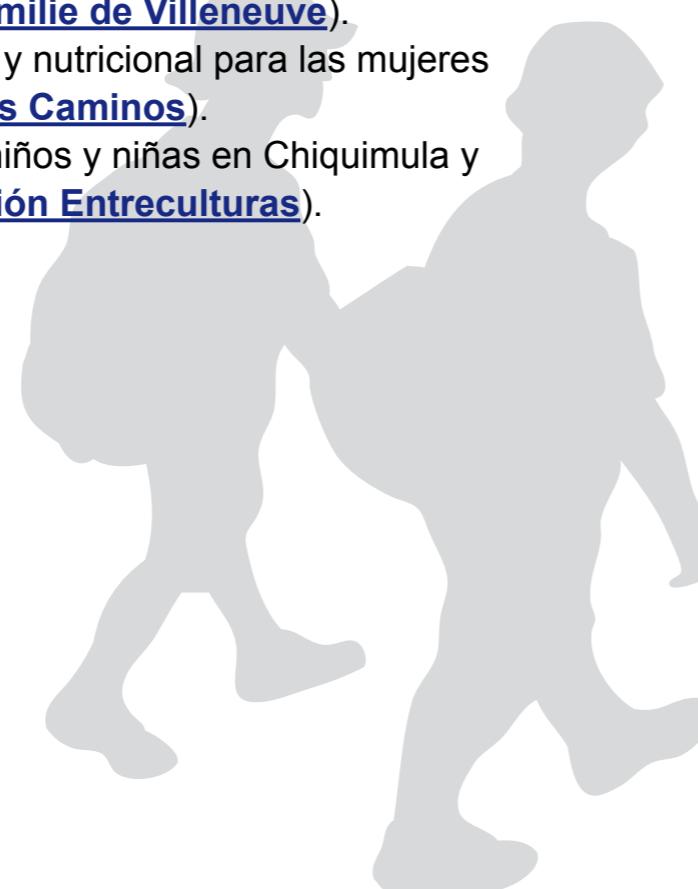
Colaboración con la Fundación Plataforma Solidaria Asturias

Colaboración con proyectos solidarios en Bolivia de la [Fundación Plataforma Solidaria Asturias](#).

Productos de inversión éticos y solidarios

En 2010 los productos éticos y/o solidarios comercializados por el grupo han generado donaciones a los siguientes proyectos de cooperación internacional:

- Proyecto de fortalecimiento de la producción arrocera en Artibonite en respuesta a la migración post-terremoto en Haití ([Intermón Oxfam](#)).
- Construcción de una escuela mixta en el nordeste de la India ([Manos Unidas](#)).
- Programa de formación profesional para 400 niños y jóvenes trabajadores de Louga en Senegal ([Fundación Xaley](#)).
- Proyecto de construcción de una cisterna para recoger agua de lluvias en Kinshasa, República Democrática del Congo ([Congregación Sagrados Corazones](#)).
- Proyecto de la Casa del Niño para ayudar a niñas abandonadas en Comayagüela, Honduras ([Franciscanas de la Purísima Concepción](#)).
- Proyecto hortícola en la región de Mbouroukh, Senegal ([Fundación Privada Amigos d'Émilie de Villeneuve](#)).
- Proyecto de capacitación agrícola y nutricional para las mujeres de Muketuri, Etiopía ([ONG Nuevos Caminos](#)).
- Programa de apoyo nutricional a niños y niñas en Chiquimula y Totonicapán, Guatemala ([Fundación Entreculturas](#)).



Promover la integración social



Banco Urquijo hace posible que más de 260 niños hospitalizados reciban la visita de un Doctor Sonrisa

Durante dos meses, los clientes y trabajadores de la entidad pudieron colaborar con la fundación a través de huchas solidarias colocadas en toda la red de oficinas de Banco Urquijo.

Foro Mujer y liderazgo

Banco Sabadell colabora con la Asociación de Antiguos Alumnos de ESADE para realización de jornadas del Foro Mujer y Liderazgo. Estas jornadas ofrecen un espacio de reflexión y de encuentro para las mujeres directivas. En 2010 han participado en las conferencias [Edurne Pasabán](#) y [Carme Ruscalleda](#).

Fundación Art Aids

Con el objetivo de concienciar de la necesidad de la prevención y reflexionar sobre las sensaciones que experimentan las personas con ViH, la [Fundación Art Aids](#) presenta 'Mirando desde fuera', una exposición patrocinada por la Fundación Banco Sabadell. Art Aids se encarga de, además de concienciar respecto a la problemática de la enfermedad, recaudar fondos para investigación médica.

Asociación de Disminuidos Psíquicos de Sabadell y comarca

Es una entidad de iniciativa social, sin afán de lucro y declarada de utilidad pública, que nace en 1963. Orienta su labor a dar respuesta a las necesidades de asistencia y promoción personal, familiar, social y laboral de la persona con disminución psíquica.

Colaboración con el proyecto asistencial y apoyo materno infantil de Cáritas

[Cáritas](#) realiza en el Estado español una importante labor de apoyo y promoción social a diversos grupos sociales en situación de precariedad y/o exclusión social.

Colaboración con la Asociación de Comunidades Autofinanciadas

Esta organización sin ánimo de lucro se ha especializado en el desarrollo de organizaciones comunitarias para facilitar a personas de escasos recursos el acceso a servicios financieros y no financieros.

Colaboración con la Fundación Banco de Alimentos

Banco Sabadell ha colaborado en 2010 con el proyecto de Banco de Alimentos en [Asturias](#) y [Barcelona](#) y además ha organizado una acción voluntaria entre los empleados de los centros corporativos de Cataluña y Madrid para la recogida de alimentos.

Productos de inversión éticos y solidarios

En 2010 los productos éticos y/o solidarios comercializados por el grupo han generado donaciones a los siguientes proyectos de integración social:

- Proyectos de lucha contra la exclusión social ante la crisis en el territorio español ([Cáritas Española](#)).
- Proyecto de Centro de acogida de mujeres embarazadas y con hijos de hasta 18 meses en Valencia, España ([Fundación Tai](#)).



Impulsar la investigación médica



Quinta edición del Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica

Con el objetivo de incentivar y reconocer el trabajo de los investigadores españoles en el campo de la investigación en Biomedicina y Ciencias de la Salud, la Fundación Banco Sabadell organiza el Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica. Se trata de un reconocimiento que, con una dotación de 50.000 euros, es el más importante de España dirigido a jóvenes investigadores.

En 2010 se ha otorgado el premio al Doctor Eduard Batlle, de 39 años, investigador principal del Laboratorio de Cáncer Colorrectal y coordinador del Programa de Oncología en el Institut de Recerca Biomédica y profesor de investigación ICREA.

Apoyo a la maratón de TV3

Para la edición de 2010 de la [maratón de TV3](#), Banco Sabadell, además de realizar una aportación económica, ha promovido y coordinado la participación de sus empleados en esta jornada. La Fundación La Marató de TV3 anualmente realiza una campaña para fomentar y promover la investigación biomédica y la sensibilización social sobre diferentes enfermedades; la edición 2010 se ha centrado en las lesiones medulares y cerebrales adquiridas.

Apoyo a la investigación sobre el Alzheimer

La Fundación Banco Sabadell colabora con la [Fundación Pasqual Maragall](#) para la investigación sobre el Alzheimer. Esta fundación apuesta por la creación de un centro puntero, con una dimensión internacional, que reunirá a jóvenes investigadores de todo el mundo.

Apoyo a la Fundación catalana de Lupus y a la Fundación Internacional Josep Carreras contra la leucemia

Desarrollo económico



Premio Fundación Banco Herrero

Se concede a jóvenes investigadores, menores de cuarenta años, por su excelencia en la investigación del conocimiento económico, empresarial y social. El galardón ha recaído este año en Jesús Fernández-Villarde por su trayectoria de investigación en el campo de la macroeconomía y la econometría.

Premio UPF Emprèn

La Fundación Banco Sabadell y el Consejo Social de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) han creado este premio a la iniciativa y a la capacidad empresarial para incentivar la cultura emprendedora entre los jóvenes universitarios y reforzar los vínculos entre la innovación universitaria y el tejido social y productivo.

El proyecto ganador de la edición 2010 consiste en la creación de una editorial dedicada a la edición y comercialización de libros didácticos para el aprendizaje de la lengua y la cultura china. Este proyecto va destinado al público infantil y, muy especialmente, a los niños adoptados en China y sus familias.

Formación y educación



Ayudas a la investigación científica

La Fundación Banco Herrero convoca cada año diez ayudas a la investigación científica para aspirantes procedentes de todo el territorio español, destinadas a la promoción y el desarrollo de trabajos científicos o estancias en universidades u otros centros de investigación españoles o extranjeros, preferentemente en campos del conocimiento económico, empresarial y social. La cuantía individual de las ayudas es de 3.000 euros.

Becas destinadas a estudiantes de la Universidad de Oviedo

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

Fundación Junior Achievement

Banco Urquijo ha renovado su compromiso con los más pequeños, a través de los programas 'Nuestra Comunidad' y 'Nuestra Ciudad', llevados a cabo en colaboración con la Fundación Junior Achievement España, con los que promueve la integración social y el conocimiento del entorno cercano entre niños de siete y ocho años, a través de la enseñanza de aspectos reales del mundo empresarial.

De esta manera, el banco ha repetido la experiencia del voluntariado corporativo por segundo año consecutivo en los colegios de la Comunidad de Madrid. En total, 125 niños de 3 colegios se han beneficiado de esta iniciativa.

Becas de la Fundación ESADE

www.esade.edu

Universidad Internacional de Cataluña UIC

La Fundación Banco Sabadell patrocina el VI Concurso Preuniversario organizado por la UIC.

www.uic.es

Aula de extensión universitaria de Sabadell para la gente mayor

Está vinculada a la Agrupación de Aulas de Formación Permanente para la Gente Mayor de Cataluña, entidad que se dedica esencialmente a la promoción y difusión de la cultura.

www.aulasabadell.cat

Información adicional

Proceso de elaboración de la Memoria RSC

Indicadores GRI G3-Suplemento financiero

Indicadores de sostenibilidad

El banco
de las mejores
empresas.
Y el tuyo

Contacte con nosotros

PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE RSC

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

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

Participación de los grupos de interés

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

La memoria dedica un capítulo a cada uno de los grupos de interés, en el que se procura explicar cómo la organización da respuesta a las expectativas e intereses de cada uno de ellos, buscando siempre el equilibrio entre todas las partes.

Alcance de la Memoria

Los contenidos de esta Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010. Esta memoria se publica conjuntamente con el Informe anual de gestión y el Informe de Gobierno Corporativo y está disponible en la [web corporativa](#).

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

Materialidad

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

Contexto de sostenibilidad

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

Principio de exhaustividad

Finalmente, cumpliendo con el principio de exhaustividad, se ha procurado también que el alcance, la cobertura y el período de la Memoria sean óptimos para reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos derivados de la actividad de la organización durante el año 2010.

La información presentada en este informe cubre la actividad financiera de todo el grupo Banco Sabadell sin incluir Banco Guipuzcoano y, en los casos en que excepcionalmente la cobertura sea otra, ésta se indica explícitamente.

Verificación externa

Vínculo al informe

Al igual que el año anterior, la memoria ha sido verificada por parte de una certificadora externa (Bureau Veritas Certification). La verificación ha tenido en cuenta tanto la veracidad de los contenidos de la Memoria como la materialidad y relevancia de la información publicada y la adecuación a la nueva guía G3 de GRI. La auditoría ha contado con dos jornadas de verificación *in situ*, en las mismas oficinas del banco.

Todo el proceso ha sido revisado finamente por GRI, que ha verificado el nivel A+ en la elaboración de esta Memoria de acuerdo con las directrices de la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI (G3) publicada en 2006 y el suplemento para el sector financiero de 2008.

Información sobre el perfil según la G3

Nivel de aplicación de la memoria	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el Enfoque de Gestión según 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	Informa sobre cada criterio enumerado en el nivel C además de: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Los mismos requisitos que para el nivel B			
Indicadores de desempeño según la G3	No es necesario	Información sobre el Enfoque de gestión para cada Categoría de Indicador	Información sobre el Enfoque de gestión para cada Categoría de Indicador			
Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.	Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económico, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.	Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales de conformidad con el principio de materialidad sea en a) informando sobre el indicador o b) explicando los motivos de su omisión.			

* Suplementos sectoriales en versión final.

INDICADORES GRI G3-SUPLEMENTO FINANCIERO

La misión de Global Reporting Initiative (GRI), que fue constituido en 1997 con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, es proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación.

A finales de 2006, GRI publicó su nueva guía G3 de elaboración de memorias de sostenibilidad, que es la que hemos utilizado como marco de referencia para elaborar nuestra memoria. A continuación se detallan los números de las páginas del informe donde damos respuesta a cada uno de los indicadores de la guía G3 y del suplemento sectorial de GRI.

1. Estrategia y análisis

Índice	Página	Descripción	Verificación
1.1	4-7	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	✓
1.2	4-7	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	✓

2. Perfil de la organización

Índice	Página	Descripción	Verificación
2.1	14	Nombre de la organización.	✓
2.2	18-19	Principales marcas, productos y/o servicios. Se debe indicar el papel que desempeña en el proceso de abastecimiento de estos productos y/o servicios y en qué medida la organización recurre a la subcontratación.	✓
2.3	16-21	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>).	✓
2.4	241, IA p255	Localización de la sede principal de la organización.	✓
2.5	20-21	Número de países en los que opera la organización y el nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	✓
2.6	50, 51	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	✓
2.7	20-21, 77, IA p50-51	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	✓
2.8	14-15	Dimensiones de la organización informante.	✓
2.9	6-7, 17, IA p37-38	Cambios significativos durante el período cubierto por la Memoria en el tamaño, la estructura y la propiedad de la organización (localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones, y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital).	✓
2.10	24-27	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	✓

3. Parámetros de la memoria

Índice	Página	Descripción	Verificación
Perfil de la memoria			
3.1	199	Período cubierto por la información contenida en la Memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	✓
3.2	198	Fecha de la Memoria anterior más reciente (si la hubiere).	✓
3.3	198	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	✓
3.4	225	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	✓
Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	198-201	Proceso de definición del contenido de la Memoria, incluido: determinación de la materialidad; prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria; identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la Memoria	✓
3.6	200	Cobertura de la Memoria (p. ej.: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	✓
3.7	200	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	✓
3.8	200	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	✓

3.9	98, 124, 149, 151, 184-185	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de indicadores del GRI o las discrepancias con respecto a los mismos.	✓
3.10	69, 141	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	✓
3.11	(1)	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	✓
Índice del contenido GRI			
3.12	202-223	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria. Identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar toda la información	✓
Verificación			
3.13	200-201	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la Memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	✓

(1) No se ha producido ningún cambio significativo durante el ejercicio reportado.

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Índice	Página	Descripción	Verificación
Gobierno			
4.1	52-53, IGC p10-11, IGC p16-17, IGC p37-43	estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Describe el mandato y la composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indica su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.	✓
4.2	IGC p11	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	✓
4.3	53	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	✓
4.4	56, 114-115, 125-129	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. (Mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno; proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como "comités de empresa" a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno; se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el período que cubre el informe.)	✓

4.5	IGC p17-19, IA p106-108	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	✓
4.6	40, 53	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	✓
4.7	54, IGC 25-26	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	✓
4.8	38-41	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	✓
4.9	42-43, IGC p16-17, IGC p46-52	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. Indíquese la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.	✓
4.10	54	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	✓

Compromisos con iniciativas externas

4.11	IGC p46-52	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓
------	---------------	---	---

4.12	24-27, 84	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. (Se debe incluir la fecha de adopción y a qué países u operaciones se aplican.)	✓
4.13	22-23	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya y: (esté presente en los órganos de gobierno; participe en proyectos o comités; proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios; tenga consideraciones estratégicas).	✓
Participación de los grupos de interés			
4.14	44-47	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	✓
4.15	38-47	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. Este apartado incluirá el procedimiento de la organización para la definición de sus grupos de interés, así como para la determinación de los grupos que participan y los que no.	✓
4.16	22-23, 44-47	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés. Este apartado puede incluir estudios y encuestas, grupos de discusión, grupos de expertos sociales, grupos de asesores empresariales, comunicaciones escritas, estructuras directivas/sindicatos y otros medios. La organización deberá indicar si alguna parte del proceso de inclusión se desarrolló específicamente como parte del proceso de elaboración de la Memoria.	✓

4.17	44-47	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	✓
------	-------	---	---

5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

Impacto de productos y servicios

Impacto de productos y servicios				
	Índice	Página	Descripción	Verificación
P	FS1	90-93, 153-157	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	✓
P	FS2	159-161	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio.	✓
P	FS3	160-161	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y ambientales incluidos en contratos y transacciones.	✓
P	FS4	160-162	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	✓
P	FS5	90-93, 145, 153, 158, 192	Interacciones con clientes/sociedades participadas/ socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	✓

Cartera de Producto

P	FS6	IA p50-51, IA p244-245	Porcentaje de la cartera para líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/pymes/grandes) y sector de actividad.	✓
P	FS7	88-93	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	✓
P	FS8	91-93, 153-156	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	✓

Auditoría

P	FS9	124, 138	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	✓
---	------------	----------	--	---

Activismo Accionario

P	FS10	90-93, 153-155	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	✓
P	FS11	90-93, 153-156	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	✓
P	FS12	90-93	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización tiene derecho o recomendación de voto.	✓

Dimensión económica

	Índice	Página	Descripción	Verificación
Enfoque de gestión para desempeño económico				p15
P	EC1	15	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	✓
P	EC2	148-158	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	✓
P	EC3	119-121	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	✓
P	EC4	(2)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	✓
Enfoque de gestión para presencia en el mercado				p106, p170-171
A	EC5	112-113	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓
P	EC6	170-171	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓
P	EC7	106	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	✓

(2) No existen ayudas financieras significativas, sólo deducciones fiscales.

Enfoque de gestión para impactos económicos indirectos				p15
P	EC8	88-89, 154-155	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	✓
A	EC9	15	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	✓

Dimensión ambiental			
Índice	Página	Descripción	Verificación
Enfoque de gestión para los materiales			
P	EN1	144	Materiales utilizados por peso y volumen.
P	EN2	146-147	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.
Enfoque de gestión para la energía			
P	EN3	151	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
P	EN4	149	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
A	EN5	141	Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia.
A	EN6	141-142, 153-156	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

A	EN7	152	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	✓
Enfoque de gestión para agua				
P	EN8	143	Captación total de agua por fuentes.	✓
A	EN9	143	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	✓
A	EN10	143	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	✓

Enfoque de gestión para la biodiversidad				
P	EN11	(3)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	✓
P	EN12	(4)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	✓
A	EN13	(4)	Hábitats protegidos o restaurados.	✓
A	EN14	(4)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	✓

(3) Banco Sabadell no dispone de terrenos, ni en propiedad ni arrendados ni gestionados, ubicados en zonas protegidas o de alto valor en biodiversidad.

(4) La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la biodiversidad o sobre espacios protegidos.

A	EN15	(4)	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	✓
Enfoque de gestión para emisiones, vertidos y residuos				p146, p149
P	EN16	149	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	✓
P	EN17	152	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	✓
A	EN18	148-152	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	✓
P	EN19	149	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	✓
P	EN20	(5)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	✓
P	EN21	143	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	✓
P	EN22	146-147	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	✓
P	EN23	(6)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	✓
A	EN24	(7)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	✓

(5) Banco Sabadell no tiene emisiones de NOx o SOx significativas.

(6) Durante el ejercicio reportado no se ha producido ningún derrame accidental significativo.

(7) No aplica. El grupo no transporta, importa, exporta o trata productos peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.

A	EN25	123	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	✓
Enfoque de gestión para productos y servicios				p145, p147
P	EN26	140-147	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	✓
P	EN27	(8)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	✓
Enfoque de gestión para cumplimiento normativo				
P	EN28	(9)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	✓
Enfoque de gestión para transporte				p152
A	EN29	152	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	✓
Enfoque de gestión general				
A	EN30	(10)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	✓

(8) No aplica. El banco ofrece productos y servicios financieros de manera que no es posible recuperarlos al final de su vida útil.

(9) No se han producido durante 2010.

(10) No se dispone del dato. Los gastos e inversiones ambientales están repartidos entre varias direcciones.

Dimensión social

Prácticas laborales y ética del trabajo

Índice	Página	Descripción	Verificación
Enfoque de gestión para empleo			p99-105
P	LA1	101-102, 104-105 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	✓
P	LA2	99-100, 102, 104-105, 109 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	✓
A	LA3	119-121 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	✓
Enfoque de gestión para relaciones empresa / trabajadores			p115
P	LA4	115 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	✓
P	LA5	115 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	✓
Enfoque de gestión para la salud y seguridad en el trabajo			p123-124
A	LA6	123 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	✓
P	LA7	124 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	✓

P	LA8	123-124 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	✓
P	LA9	123 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	✓
Enfoque de gestión para formación y educación			p111-112
P	LA10	111-112 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	✓
A	LA11	108-111 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	✓
A	LA12	107-108 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	✓
Enfoque de gestión para diversidad e igualdad de oportunidades			p116-117
P	LA13	99-100, 117 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	✓
P	LA14	114 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	✓

Derechos humanos

Índice	Página	Descripción	Verificación
Enfoque de gestión para prácticas de inversión y abastecimiento			p90-93
P	HR1	40-41, 90-93	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
Enfoque de gestión para la no discriminación			✓
P	HR2	172	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.
A	HR3	40	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.
Enfoque de gestión para la libertad de asociación y convenios colectivos			✓
P	HR4	(11)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
P	HR5	114-115	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

(11) No se ha producido ningún incidente de discriminación.

Enfoque de gestión para la explotación infantil	p106		
P	HR6	106	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
Enfoque de gestión para trabajos forzados	p106		
P	HR7	106	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
Enfoque de gestión para prácticas de seguridad	p123-124		
A	HR8	123-124	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.
Enfoque de gestión para derechos de los indígenas			
A	HR9	(12)	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas

(12) No se ha producido ningún incidente relacionado con violaciones de los derechos de los indígenas.

Sociedad

Índice	Página	Descripción	Verificación	
Enfoque de gestión para comunidad			p76-83, p184-185	
P	SO1	66-70, 82-83, 184-185	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	✓
P	FS13	76-83	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	✓
P	FS14	76-83	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	✓
Enfoque de gestión para corrupción			p30-32	
P	SO2	30-32, 40, 171	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	✓
P	SO3	31- 32, 34, 171	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	✓
P	SO4	(13)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	✓
Enfoque de gestión para política pública				
P	SO5	(14)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	✓

(13) No se ha producido ningún incidente de corrupción durante el ejercicio reportado.

(14) No se participa en el desarrollo de políticas públicas ni se llevan a cabo actividades de *lobbying*.

A	SO6	(15)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	✓
Enfoque de gestión para comportamiento de competencia desleal				
A	SO7	(16)	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	✓
Enfoque de gestión para cumplimiento normativo				
P	SO8	(17)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	✓

(15) No se realizan aportaciones financieras de ningún tipo a partidos políticos o a instituciones relacionadas.

(16) No se han producido prácticas monopolísticas o contra la libre competencia durante el período reportado.

(17) El banco ha sido sancionado puntualmente en dos ocasiones durante 2010 por un importe total de 65.101,21 euros.

Responsabilidad sobre productos

	Índice	Página	Descripción	Verificación
P	FS15	84	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	✓
			Enfoque de gestión para salud y seguridad del cliente	p84
P	PR1	84	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	✓
A	PR2	(18)	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	✓
			Enfoque de gestión para etiquetado de productos y servicios	p33-34
P	PR3	33-34, 84	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	✓

(18) No se ha producido ningún incidente durante el ejercicio reportado

A	PR4	(19)	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	✓
A	PR5	66-70	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	✓
P	FS16	86-192	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	✓
			Enfoque de gestión para comunicaciones de marketing	p84
P	PR6	84	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	✓
A	PR7	(18)	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	✓
			Enfoque de gestión para privacidad del cliente	
A	PR8	223	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	✓
			Enfoque de gestión para cumplimiento normativo	
P	PR9	(18)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	✓

(19) El banco ha sido sancionado puntualmente una vez por la Junta de Andalucía por un importe de 400 euros.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

Indicadores económicos

		2010	2009	2008	
--	--	------	------	------	--

Magnitudes

Activos totales	miles de euros	97.099.209	82.822.886	80.378.065	(1)
Inversión crediticia bruta de clientes sin adquisición temporal de activos	miles de euros	73.057.928	65.012.792	64.704.240	(1)

Resultados

Margen bruto	miles de euros	2.331.339	2.505.030	2.226.845	(1)
Margen antes de dotaciones	miles de euros	1.136.304	1.325.477	1.114.613	(1)
Resultado atribuido al grupo	miles de euros	380.040	522.489	673.835	(1)

Ratios

Rentabilidad y eficiencia					
ROA (beneficio neto sobre activos totales medios)	%	0,44	0,64	0,85	(1)
ROE (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios)	%	7,32	11,36	16,16	(1)
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto)	%	46,2	43,05	43,97	(1)

		2010	2009	2008	
Ratio de capital (normativa BIS)					
Core Capital	%	8,2	7,66	6,67	(1)
Core Capital ajustado (con el fondo genérico neto de impuestos)	%	8,56	8,14	8,06	(1)
TIER I	%	9,36	9,1	7,28	(1)
TIER I ajustado (con el fondo genérico neto de impuestos)	%	9,72	9,58	8,68	(1)
Gestión del riesgo					
Ratio de morosidad	%	5,01	3,73	2,35	(1)
Ratio de cobertura de morosidad	%	56,6	69	106,9	(1)
Valor económico directo creado					
Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos (incluye margen bruto más plusvalías por ventas de activos)	miles de euros	2.627.450	2.588.605		(1)
Valor económico directo distribuido					
Pagos a proveedores	miles de euros	302.063	272.202		(1)
Gastos de personal (incluye contribuciones sociales)	miles de euros	679.721	715.323		(1)
Impuestos sociedades y tributos	miles de euros	135.690	94.335		(1)
Inversiones en la comunidad	miles de euros	2.656	2.619		(1)
Valor económico retenido					
Valor económico generado menos valor económico distribuido	miles de euros	1.507.320	1.504.126		(1)

Indicadores de gobierno corporativo

		2010	2009	2008	
Acciones	número	1.263.630.834	1.200.000.000	1.200.000.000	(1)
Accionistas	número	126.263	89.910	88.289	(1)
Accionistas privados	%	62,1%	56,3%	57,6%	(1)
Inversores institucionales	%	37,9%	43,7%	42,4%	(1)
Capital representado en la Junta General Ordinaria, en presencia física	%	4,96%	6,20%	4,05%	
Capital representado en la Junta General Ordinaria, en representación	%	62,33%	62,96%	66,63%	
Capital representado en la Junta General Ordinaria, en total	%	67,29%	69,16%	70,68%	

Indicadores de clientes

Accesibilidad

Oficinas	número	1.467	1.214	1.247	(1)
Cajeros automáticos	número	1.703	1.452	1.466	(1)
Contratos de banca a distancia	%	50%	50%	49%	
Clientes que utilizan activamente la banca a distancia	en miles	1.198	1.022	956	(2)
Internetización de clientes	%	76%	72%	65%	(3)

¹ El dato de 2010 incluye Banco Guipuzcoano.

² Entendiendo por cliente activo aquel que realiza un mínimo de una operación al trimestre.

³ Transacciones de clientes realizadas por Internet sobre el total de transacciones habilitadas.

		2010	2009	2008	
Cuentas de clientes que disponen de correspondencia virtual	en miles	820	706	113	
Disponibilidad de servicio de BS Online	%	99,92%	99,88%	98,97%	
Operaciones o procesos disponibles en la web	número	553	548	522	
Clientes que tienen activado el servicio de avisos SMS (BS Móvil)	número	503.782	292.417	213.504	
Mensajes SMS emitidos a clientes a través de BS Móvil	en miles	9.115	4.937	4.304	
Llamadas atendidas por vía telefónica	en miles	819	727	755	
Operaciones y consultas efectuadas por vía telefónica (en miles)	en miles	919	610	645	
Nivel de accesibilidad de banca telefónica	%	94,32%	91,38%	87,32%	(4)
Satisfacción de clientes					
Satisfacción global de los clientes con Banco Sabadell	escala del 1 al 7	5,94	5,68	5,78	
Satisfacción global de los clientes con la oficina	escala del 1 al 7	6,04	5,87	5,96	
Satisfacción global de los clientes con el gestor	escala del 1 al 7	5,88	5,82	5,91	
Satisfacción global de los clientes con el funcionamiento de la banca Internet	escala del 1 al 7	6,15	6,08	5,95	

⁴ Porcentaje de llamadas recibidas que han podido ser atendidas por el Contact Center.

		2010	2009	2008	
Satisfacción del cliente particular de Banco Sabadell en el estudio de comportamiento financiero INMARK	escala del 0 al 10	7,92	7,37	8,26	
Satisfacción global del cliente particular en el estudio de comportamiento financiero INMARK	escala del 0 al 10	7,76	7,58	8,18	
Satisfacción del cliente empresa de Banco Sabadell en el estudio de comportamiento financiero INMARK	escala del 0 al 10	7,73	8,35	8,53	
Satisfacción global del cliente empresa en el estudio de comportamiento financiero INMARK	escala del 0 al 10	7,64	8,16	8,45	
Calidad del servicio					
Valoración global de la calidad en la red de oficinas (Mystery Shopper)	escala del 1 al 7	5,99	5,88	6,15	(5)
Valoración global de la calidad en la red de oficinas (auditorías telefónicas)	escala del 1 al 7	6,57	6,44	6,41	
Valoración de Banco Sabadell en el ranking de calidad objetiva en redes comerciales bancarias	escala del 0 al 10	7,41	7,45	7,38	(6)
Valoración global del mercado en el ranking de calidad objetiva en redes comerciales bancarias	escala del 0 al 10	6,11	6,61	6,77	(6)

⁵ El valor del 2009 se ha recalculado incluyendo venta cruzada, no siendo así para 2008.

⁶ Fuente Stiga: en la edición 2010 del ranking se han incorporado modificaciones en el cálculo de los indicadores y recálculos en los datos de las ediciones anteriores.

		2010	2009	2008	
Servicio de atención al cliente					
Quejas y reclamaciones gestionadas	número	3.184	3.006	2.116	
Distribución de las reclamaciones gestionadas frente a las quejas	%	50%	42%	42%	
Resoluciones del SAC y del defensor del cliente a favor del cliente	%	23%	25%	25%	
Resoluciones del SAC y del defensor del cliente parcialmente favorable al cliente	%	10%	9%	8%	
Resoluciones del SAC y del defensor del cliente mediante acuerdo con el cliente	%	3%	1%	3%	
Resoluciones del SAC y del defensor del cliente a favor de Banco Sabadell	%	64%	65%	64%	
Tiempos medios de respuesta para asuntos de complejidad baja	número de días	5,98	9,85	6,76	
Tiempos medios de respuesta para asuntos de complejidad media	número de días	10,54	16,63	7,95	
Tiempos medios de respuesta para asuntos de complejidad alta	número de días	34,12	39,30	30,92	

		2010	2009	2008
Productos y servicios responsables				
Urquijo Cooperación SICAV				
Comisión cedida a ONG sobre el patrimonio	%	0,6%	0,6%	0,6%
Comisión cedida a ONG sobre el patrimonio	euros	56.003,54	52.629,70	89.934,96
Patrimonio de la SICAV	miles de euros	10.020,73	10.089,47	8.885,94
Partícipes de la SICAV	número	174	155	101
Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI				
Comisión cedida a ONG sobre el patrimonio	%	0,35%	0,35%	0,35%
Comisión cedida a ONG sobre el patrimonio	euros	13.110,36	42.314,36	199.028,70
Patrimonio del fondo	miles de euros	4.859,10	4.078,93	4.311,14
Partícipes del fondo	número	183	178	205
Plan de Pensiones Ético y Solidario				
Comisión cedida a ONG sobre el patrimonio	%	0,50%	0,50%	0,50%
Comisión cedida a ONG sobre el patrimonio	eur	13.609,09	12.005,09	21.696,65
Patrimonio del plan de pensiones	miles de euros	4.643,52	4.494,16	3.886,93
Partícipes del plan de pensiones	número	464	439	749

		2010	2009	2008
BS Ahorro Futuro				
Comisión cedida a ONG sobre el patrimonio	%	0,70%	0,70%	-
Patrimonio del seguro de ahorro	miles de euros	3,83	2,06	-
Número de seguros	número	2.062	1.666	-

Indicadores de plantilla

Perfil de la plantilla

Plantilla del grupo incluyendo BG a fecha de cierre	número	10.777	9.466	9.929	(1)
Plantilla del grupo a fecha de cierre	número	9.624	9.466	9.929	
Plantilla media equivalente	número	9.743	9.625	10.122	(7)
Plantilla nacional a fecha de cierre	número	9.000	9.171	9.631	
Plantilla internacional a fecha de cierre	número	624	295	298	
Distribución de la plantilla por género (hombres)	%	53%	54%	55%	(8)
Distribución de la plantilla por género (mujeres)	%	47%	46%	45%	(8)
Distribución de hombres en las categorías laborales administrativas	%	40%	41%	43%	(8)

⁷ Calculado sumando el número del personal al cierre de cada mes.

⁸ Plantilla grupo a fecha de cierre.

		2010	2009	2008	
Distribución de mujeres en las categorías laborales administrativas	%	60%	59%	57%	(8)
Distribución de hombres en las categorías laborales de dirección	%	72%	73%	74%	(8)
Distribución de mujeres en las categorías laborales de dirección	%	28%	27%	26%	(8)
Distribución de hombres en las categorías laborales de alta dirección	%	92%	92%	92%	(8)
Distribución de mujeres en las categorías laborales de alta dirección	%	8%	8%	8%	(8)
Rotación de la plantilla					
Bajas de personal	número	103	187	307	
Bajas voluntarias	%	0,43%	0,54%	2,29%	(9)
Bajas por despido	%	0,36%	0,65%	0,34%	(9)
Bajas por finalización de contrato	%	0,23%	0,74%	0,51%	(9)
Bajas por prejubilación y jubilación	%	0,04%	0,01%	0,04%	(9)
Formación					
Inversión en formación respecto a los gastos de personal	%	0,42%	0,42%	0,71%	
Acciones formativas	número	57.881	67.128	48.738	

⁹ Los datos están calculados sobre la plantilla media del grupo.

		2010	2009	2008	
Empleados que han recibido formación	%	90%	99%	94%	
Formación dentro del horario laboral	%	70%	70%	70%	
Inversión en formación por empleado	euro/empleado	316,99	313,42	454,41	
Horas de formación por empleado	horas	29	26	29	
Compensación salarial					
Remuneración media de hombres en las categorías laborales administrativas	euros	33.955	33.372	32.398	
Remuneración media de mujeres en las categorías laborales administrativas	euros	31.793	31.035	30.063	
Remuneración media de hombres en las categorías laborales de dirección	euros	53.301	52.479	50.898	
Remuneración media de mujeres en las categorías laborales de dirección	euros	49.635	48.914	47.565	
Remuneración media de hombres en las categorías laborales de alta dirección	euros	92.635	90.500	87.632	
Remuneración media de mujeres en las categorías laborales de alta dirección	euros	89.012	86.450	82.024	
Personal con retribución variable	%	87,36%	70%	69%	
Personal con retribución flexible	%	19%	17%	-	

		2010	2009	2008	
Conciliación de la vida laboral y familiar					
Empleados con jornada reducida no retribuida	número	230	210	201	
Empleados con permisos de paternidad	número	145	154	-	
Empleados con permiso de lactancia acumulada	número	206	232	199	
Protección y bienestar					
Índice de prevalencia periódico	%	4,41%	-	-	⁽¹⁰⁾
Índice de gravedad	%	2,25%	-	-	⁽¹¹⁾
Índice de gravedad	%	2,60%	-	-	⁽¹²⁾
Índice de frecuencia	%	0,10%	-	-	⁽¹³⁾
Participación de la plantilla					
Ideas recibidas en el BS Idea	número	3.173			
Ideas premiadas en el BS Idea	número	185			

¹⁰ (empleados que han tenido alguna IT/total de empleados) x 100¹¹ (jornadas perdidas/total de jornadas hábiles) x 100¹² (jornadas perdidas/total de jornadas hábiles) x 1000 por accidente¹³ (número de accidentes con incapacidad temporal/total jornadas hábiles) x 1000

Indicadores ambientales

		2010	2009	2008
Centros certificados bajo la ISO 14001	número	4	4	3 ⁽¹⁴⁾
Empleados que trabajan en centros certificados	%	15%	15%	14%
Consumo de recursos				
Consumo de energía eléctrica en España	MWh	44.607	54.414	-
Consumo de energía eléctrica de centros corporativos	MWh	16.742	17.344	18.797 ⁽¹⁵⁾
Consumo de energía eléctrica en España por empleado	MWh/e	5,0	5,9	-
Consumo de energía eléctrica de centros corporativos por empleado	MWh/e	5,9	6,2	6,4 ⁽¹⁵⁾
Consumo de agua en España	euros	379.350	377.270	355.850
Consumo de agua de centros corporativos	m3	50.042	46.417	36.363 ⁽¹⁵⁾
Consumo de agua en España por empleado	euros/e	42,2	41,1	36,9
Consumo de agua de centros corporativos por empleado	m3/e	17,6	16,6	12,3 ⁽¹⁵⁾
Consumo de papel en España	t	551,13	616,85	716,09 ⁽¹⁶⁾

¹⁴ Centros certificados a fecha de cierre del año: sede social, Sabadell, Barcelona; Centro Banco Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Barcelona; Torre BancSabadell, Barcelona; Edificio Serrano, Madrid.¹⁵ Datos de España.¹⁶ Todos los datos se refieren al consumo de papel DIN A4 en España.

		2010	2009	2008	
Consumo de papel de centros corporativos	t	132,7	221,29	196,28	⁽¹⁶⁾
Consumo de papel en España por empleado	kg/e	61	67	74	⁽¹⁶⁾
Consumo de papel de centros corporativos por empleado	kg/e	46	79	67	⁽¹⁶⁾
Uso del papel reciclado en España	%	23	26	18	⁽¹⁶⁾
Uso del papel reciclado en centros corporativos	%	83	71	67	⁽¹⁶⁾
Generación de residuos					
Residuo de papel y cartón en España	t	744,94	746,17	728,68	
Residuo de papel y cartón en España por empleado	kg/e	82,8	81,4	75,7	
Residuo de tóner en España por empleado	unidad/e	1,22	1,26		
Inventario de emisiones de CO₂					
Total de emisiones generadas por Banco Sabadell en España (alcance 1, 2 y 3)	toneladas CO ₂	19.313	23.695	-	⁽¹⁷⁾
Alcance 1 (actividades directas: emisiones generadas por instalaciones y vehículos de la empresa)	toneladas CO ₂	349	354	-	⁽¹⁷⁾

¹⁷ Banco Sabadell reporta sus emisiones de CO₂ de acuerdo con el estándar de referencia "The GHG Protocol. A Corporate Accounting and Reporting Standard. Revised edition", eligiendo el enfoque de control operacional y de consolidación centralizado.

		2010	2009	2008	
Desglose del alcance 1: consumo de gasoil (grupos electrógenos y contra incendios)	toneladas CO ₂	11	13	-	⁽¹⁷⁾
Desglose del alcance 1: consumo de gas propano (caldera de gas propano)	toneladas CO ₂	4	4	-	⁽¹⁷⁾
Desglose del alcance 1: consumo de gas natural (calderas, hostelería y equipos de humidificación)	toneladas CO ₂	192	182	-	⁽¹⁷⁾
Desglose del alcance 1: vehículos de empresa en propiedad y renting	toneladas CO ₂	142	155	-	⁽¹⁷⁾
Alcance 2 (actividades indirectas: emisiones derivadas del consumo eléctrico a nivel nacional)	toneladas CO ₂	17.397	21.288	-	⁽¹⁷⁾
Alcance 3 (otras actividades indirectas: emisiones derivadas de desplazamientos vinculados al negocio)	toneladas CO ₂	1.867	2.054	-	⁽¹⁷⁾
Desglose del alcance 3: trayectos en avión	toneladas CO ₂	924	1.074	-	⁽¹⁷⁾
Desglose del alcance 3: trayectos en tren	toneladas CO ₂	26	48	-	⁽¹⁷⁾
Desglose del alcance 3: vehículos (excepto vehículos de empresa)	toneladas CO ₂	917	932	-	⁽¹⁷⁾

		2010	2009	2008
Energías renovables				
Inversión directa				
Potencia atribuible de energía renovable	MW	108,58	119,79	-
Cartera de energía renovable eólica participada	%	74,8%	77,6%	-
Cartera de energía renovable biomasa participada	%	0,6%	0,51%	-
Cartera de energía renovable biogas participada	%	0,2%	0,2%	-
Cartera de energía renovable fotovoltaica participada	%	7,8%	5,84%	-
Cartera de energía renovable minihidráulica participada	%	16,6%	15,85%	-
Financiación de instalaciones				
Proyectos financiados de energía renovable eólica	MW	9.752	8.900	-
Proyectos financiados de energía renovable solar térmica	MW	660	560	-
Proyectos liderados de energía renovable de minihidráulica	MW	117	117	-
Proyectos liderados de energía renovable fotovoltaica	MW	103	103	-
Proyectos liderados de energía renovable biomasa	MW	80	80	-

Indicadores de proveedores

		2010	2009	2008
Proveedores significativos	número	64	71	-
Total de proveedores	número	234	250	-

Indicadores de acción social y cultural

Inversión en acción social y cultural	euros	2.505.874	2.618.928	3.867.999
---------------------------------------	-------	-----------	-----------	-----------

Motivación de la inversión

Inversión social	%	82,3%	-	-
Aportaciones puntuales	%	14,4%	-	-
Iniciativas alineadas con el negocio	%	3,3%	-	-

Tipo de contribución

Contribución en tiempo a la inversión	%	11%	-	-
Contribución monetaria a la inversión	%	89%	-	-

Áreas de actuación

Cooperación y solidaridad	%	10%	-	-
Cultura	%	28%	-	-
Desarrollo económico	%	6%	-	-
Formación y educación	%	28%	-	-
Integración social	%	7%	-	-
Investigación médica y salud	%	8%	-	-
Otros	%	13%	-	-

¹⁸ El dato de 2010 no es comparable con los años anteriores debido a un cambio de metodología.

CONTACTE CON NOSOTROS

Banco Sabadell entiende que la memoria de Responsabilidad Social Corporativa es una herramienta a partir de la cual se debe mejorar el diálogo con sus diferentes grupos de interés y, en definitiva, con la sociedad. Por ello animamos a los lectores del presente informe a que nos den su opinión del mismo, así como a que nos indiquen aquellas sugerencias o comentarios que consideren oportunos.

Si además usted precisa más información sobre Banco Sabadell, en relación con la responsabilidad social corporativa o cualquier otro aspecto de nuestra organización, le agradeceremos que se ponga en contacto con nosotros a través del medio que usted prefiera: carta, correo electrónico o fax.

**Dirección de Cumplimiento Normativo,
RSC y Gobierno Corporativo**
C/ Sena, 12 · PIAE Can Sant Joan
08174 Sant Cugat del Vallès · Barcelona (España)
Fax: 935 916 337

Correo electrónico
rsc@bancsabadell.com

**Estamos interesados en conocer su opinión sobre la Memoria de RSC
de 2010 de Banco Sabadell.
Lo puede realizar a través de:
rsc@bancsabadell.com**

