
MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2011

CARTA DEL PRESIDENT

En un any marcat per un entorn econòmic i financer complex, Banc Sabadell ha protagonitzat una important transformació empresarial sempre amb la premissa de mantenir un alt nivell de compromís amb la societat i amb els seus grups d'interès.

Durant l'exercici, els tres grans pilars del pla estratègic CREA, el creixement, la rendibilitat i l'eficiència, ens han permès millorar els marges del negoci i mantenir els nivells de liquiditat.

Banc Sabadell ha garantit l'accés al crèdit a la clientela, donant suport tant als projectes personals com als empresarials, i ha contribuït alhora al foment del desenvolupament econòmic. El 2011, el banc ha facilitat 2.292,5 milions d'euros en finançament per a autònoms, petites i mitjanes empreses. El banc ha rebut el reconeixement de la Confederació d'Empresaris de Comerç, Detallistes, Autònoms i de Serveis de la Comunitat de Madrid (CECOMA) a la millor entitat financera de l'any 2011 per fomentar el finançament i la modernització de la petita i mitjana empresa.

Així mateix, Banc Sabadell segueix orientant la seva activitat financera cap a la sostenibilitat.

El 2011, el banc s'ha convertit en la cinquena entitat financera espanyola a adherir-se als Principis de l'Equador i s'ha adherit amb el fons BanSabadell 25FP als Principis d'inversió responsable de les Nacions Unides.

Durant l'exercici hem continuat la nostra intensa activitat en finançament i inversió en energies renovables. S'han destinat prop de mil milions d'euros a projectes de finançament estructurat, sent el 72% d'ells projectes d'energia renovable. En energia renovable, a més, s'ha invertit directament un import de 6,7 milions d'euros.

L'any 2011, els productes d'inversió ètics i solidaris han gestionat un patrimoni de 18,9 milions d'euros i han cedit 138.792 euros, la part corresponent de la seva comissió de gestió, a projectes assistencials i humanitaris.

Amb l'objecte d'aportar una visió sobre la societat del demà, Banc Sabadell va llançar una campanya basada en una sèrie de curtsmetratges titulats "[Converses sobre el futur](#)". Estrella Morente i José Luis Rojas Marcos, Luz Casal i Geraldine Chaplin, entre altres, han conversat sobre la seva particular visió del futur. L'objectiu ha estat transmetre un missatge encoratjador i generar una reflexió en el consumidor i el client sobre la seva capacitat d'estalvi i sobre el futur després de la jubilació. Paral·lelament, el banc

ha fet un esforç per millorar els productes d'estalvi i pensions i ha posat a disposició dels consumidors un simulador de planificació d'estalvi.

Amb el lema "[Això no és banca a distància, això és portar el banc amb tu](#)", s'ha consolidat l'Oficina directa d'atenció multicanal i s'ha fet un pas més cap al nou model de relació amb el client. Ja sigui amb un ordinador connectat a Internet, des del seu mòbil, trucant per telèfon o en caixers automàtics de l'entitat, el client pot fer amb total seguretat una gran part de la seva operativa financera sense acudir a l'oficina.

En els últims anys, l'entitat ha implicat especialment empleats, clients i consumidors en la creació de valor compartit a través de nous entorns de col·laboració. Actualment, som una de les empreses pioneres en la utilització de xarxes socials com a canal de servei a clients. Banc Sabadell disposa d'un [servei d'atenció al client](#) a [Twitter](#), [Facebook](#) i [Google+](#), espais propis en xarxes com [Facebook](#), [Flickr](#) o [YouTube](#) i un [portal de suggeriments](#) on clients i consumidors proposen millores o noves idees per a prestacions, productes o serveis del grup.

La inversió en acció social i cultural efectuada pel grup a través de la Fundació Banc Sabadell, la Fundació Banco Herrero i la Comissió de Patrocinis ha estat de 3,3 milions d'euros, una inversió superior a la de l'exercici anterior. En resposta a la situació econòmica actual, el banc ha mantingut la contribució a la comunitat i el suport a projectes socials i culturals, sectors especialment afectats per l'entorn de crisi.

Després de l'adjudicació de Banco CAM, Banc Sabadell s'ha fixat el repte d'efectuar una identificació de riscos i oportunitats en matèria de responsabilitat social corporativa per poder maximitzar la creació de valor i atendre les expectatives de les parts interessades. Amb el lema "tu CREAs el banc que volem ser" s'ha implicat directament les persones que formen part de l'organització en el projecte de transformació del banc.

Josep Olliu i Creus,
president

FOMENT DEL DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC

CREIXEMENT, RENDIBILITAT I EFICIÈNCIA

1.537.263

Marge d'interès
(milers d'euros)

231.902

Resultat atribuït al grup
(milers d'euros)

10,30*

Core capital (en percentatge)

* Inclou la recompra de participacions preferents per accions per valor de 718 milions d'euros.

GARANTIR L'ACCÉS AL CRÈDIT

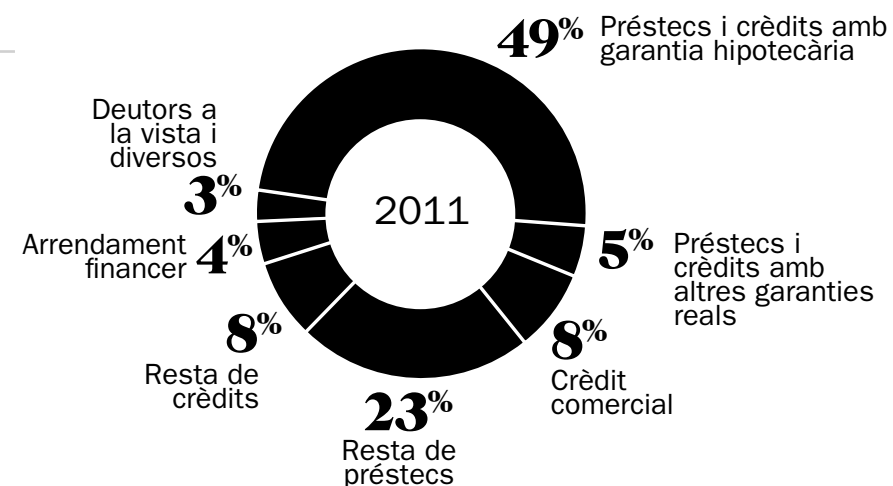
73.635.342

Inversió creditícia bruta de
clients (milers d'euros)

Presència internacional



Crèdit a la clientela



AVENÇOS 2011

Suport a autònoms, petites i mitjanes empreses

2.292,5 milions

Banc Sabadell ha facilitat **2.292,5 milions** en finançament per a pimes i autònoms.

La Confederació d'Empresaris de Comerç, Minoristes, Autònoms i de Serveis de la Comunitat de Madrid (CECOMA) ha reconegut Banc Sabadell amb el premi a la **millor entitat financera de l'any 2011** per fomentar el finançament i la modernització de la petita i mitjana empresa.

Sostenibilitat i excel·lència

Banc Sabadell es manté en els índexs sostenibles



I en els segells d'excel·lència en gestió



ACTIVITAT FINANCERA I SOSTENIBILITAT

INVERSIÓ I FINANÇAMENT EN ENERGIES RENOVABLES

72%

dels projectes de finançament estructurada corresponen a instal·lacions de generació d'energia renovable.

6,7 milions d'euros

Inversió en projectes d'energia renovable (milers d'euros)

rènting

Rènting d'eficiència energètica i rènting fotovoltaic destinats a particulars o empreses

INVERSIÓ SOCIALMENT RESPONSABLE

Banc Sabadell ofereix productes d'**inversió amb caràcter ètic i solidari**:

- Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI
- Urquijo Cooperación SICAV
- Pla de Pensions Ètic i Solidari
- BS Estalvi Futur

Adhesió de **BanSabadell 25FP** en la categoria de propietaris d'actius als Principis d'**inversió responsable de les Nacions Unides**



LÍNIES ICO

Subscripció a les línies ICO Inversió Sostenible 2011, ICO Inversió 2011, ICO Liquiditat 2011, ICO Internacional 2011, ICO Millorar competitivitat 2011

AVENÇOS 2011

- En l'exercici de 2011, Banc Sabadell ha destinat més de **659 milions d'euros al finançament de projectes de generació d'energia renovable**.

- Banc Sabadell s'ha convertit en la cinquena entitat financera espanyola a adherir-se als Principis de l'Equador.



- El 2011, l'import de la comissió dels productes d'inversió socialment responsables cedit a ONG ha estat de **138.792 euros**, un 68% més que l'any anterior.
- Banc Sabadell ocupa el cinquè lloc en el rànding d'entitats de línies de l'Institut de Crèdit Oficial (ICO) amb una disposició de fons que suma **1.934 milions d'euros**.
- S'ha llançat la campanya **Converses de futur**, que busca generar en el consumidor i en el client una reflexió sobre la seva capacitat d'estalvi i sobre el seu futur després de la jubilació. L'entitat ha millorat la seva oferta de plans de pensions i ha posat a disposició de clients i consumidors un simulador de planificació d'estalvi.

UN NOU MODEL DE RELACIÓ AMB EL CLIENT

DADES

2.340.670 clients particulars **1.339** oficines a Espanya

349.744 clients empreses **1.179** caixers d'última generació

14.274 seguidors a Twitter i Facebook

Això no és banca a distància, és portar el teu banc amb tu.

El client escull el canal a través del qual vol ser atès en cada moment (telèfon, correu electrònic, Twitter, Facebook, Google+), i a l'**Oficina Directa**, cada dia, les 24 hores, un equip de gestors atenen totes les consultes i peticions.



Banc Sabadell ha creat el servei **Finances personals** pensant a ajudar els clients particulars a organitzar i gestionar la seva economia domèstica.

7,92/10
nivell de satisfacció

del client **empresa** amb
Banc Sabadell

7,73/10
nivell de satisfacció

del client **particular** amb
Banc Sabadell

AVENÇOS 2011

Creació de valor compartit

Cap a un nou model de relació amb el client i el consumidor. El 2011, el compte d'atenció al client **@BancoSabadell** ha estat verificat per **Twitter.com** i s'ha creat una secció d'ajuda en el compte de què l'entitat disposa a Facebook.

Qualsevol consumidor o client pot enviar els seus comentaris, suggeriments i peticions a través de les xarxes socials o de la plataforma específica **feedback.bancsabadell.com**. Fruit dels suggeriments i idees aportades per clients, s'han creat nous productes i serveis, obrint una nova via de col·laboració entre els grups d'interès i l'entitat.

Innovació i proximitat

Aquest any, s'ha llançat **Instant Check**, una utilitat que permet ingressar xecs en compte en temps real capturant una imatge del document amb el mòbil.

S'ha consolidat l'**Oficina Directa** com a eina de suport a la gestió comercial. "Això no és banca a distància, això és portar el banc amb tu", els clients de Banc Sabadell poden fer una gran part de la seva operativa financera –encara que es desplacin lluny dels seus domicilis o llocs de treball– les 24 hores al dia, set dies a la setmana, des dels seus terminals de telefonia mòbil.

Qualitat de servei

L'estudi de mercat "Comportament financer dels particulars 2011", efectuat per la consultora especialitzada FRS Inmark, situa Banc Sabadell com l'**entitat que genera un nivell de satisfacció** més alt entre el segment dels clients particulars. Respecte al segment de les pimes espanyoles, Banc Sabadell ja manté el seu tradicional lideratge en qualitat de servei als seus clients empresa.

ELS NOSTRES EMPLEATS CREEN EL BANC QUE VOLEM SER

PERFIL DELS EMPLEATS

10.675 empleats



99,65% Contractes fixos

30 nacionalitats diferents

63% de les promocions són promocions de dones

22h formació / empleat

PARTICIPACIÓ EN EL PROJECTE DEL BANC

2.000 idees, més de 2.100 comentaris i 19.800 vots en la plataforma de participació BS Idea.

Participació dels empleats en programes de voluntariat corporatiu

BENEFICIS SOCIALS

Reducció de jornada (retribuïda, no retribuïda, per lactància)

Excedències (maternal, per cura de familiars)

Permisos especials

Permís de paternitat

Flexibilitat horària

210 empleats amb **jornada reduïda** no retribuïda

203 empleats amb permisos de **paternitat**

180 empleats amb permís de **lactància** acumulada

81%

dels empleats se senten **orgullosos** pel que s'ha aconseguit

58%

dels empleats dirien que Banc Sabadell és un **excel·lent lloc per treballar**

AVENÇOS 2011

Lideratge i formació

S'ha estès el **programa de desenvolupament directiu** als 300 principals directius de l'entitat.

S'ha llançat el **programa Corporatiu de Management**, dirigit a empleats, que s'inicien en tasques de lideratge, futurs responsables de departaments i nous directors de Centre Corporatiu amb persones o equip al seu càrrec.

S'ha obert la tercera edició del **programa LAUDE**, que convalida als empleats de l'entitat els seus itineraris formatius a Banc Sabadell per titulacions acadèmiques expedides per la Universitat de Barcelona.

Creació de valor compartit

Banc Sabadell ha plantejat el 2011 un repte exigent i motivador als seus empleats: **"tu CREAs el banc que volem ser"**; l'actitud innovadora i el compromís dels empleats són clau per a la transformació de l'organització.

Igualtat i integració

S'ha desplegat el **Pla d'Igualtat**, d'acord amb els terminis establerts a l'acord amb els representants dels treballadors.

Per sensibilitzar el món empresarial sobre les habilitats directives de les dones, Banc Sabadell ha col·laborat amb ESADE en la realització de les jornades del **"Fòrum Dona i Lideratge"**.

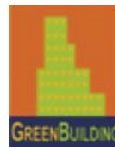
INSTAL·LACIONS I GESTIÓ AMBIENTAL

CERTIFICACIONS

Certificació Leed NC
d'edificació sostenible
per al nou edifici de
Centre Banc Sabadell



Soci del **Programa Europeu GreenBuilding** per edificació
sostenible del centre
logístic a Polinyà



5 edificis certificats
amb la **ISO 14001**



85% de la xarxa d'oficines amb
sistema centralitzat d'il·luminació
i climatització

85%

78% de paper reciclat en centres
corporatius

78%

Implantació total de la **correspondència
electrònica a clients**

58%

58% proveïdors avaluats
amb ISO 14001/EMAS

**Clàusules ambientals en
els contractes de proveïdors**

AVENÇOS 2011

“Oficina sense papers”
crea una nova cultura
de treball a l'oficina
bancària. Permet
capturar la signatura
electrònica del client
a través de tauletes i
eliminar la gestió d'arxius
físics. Les primeres
transaccions que s'han
adaptat per operar amb
aquests dispositius
són els ingressos i els
reinteguments en efectiu.

S'ha llançat la **guia
virtual per a empleats**
*Connecta't al
medi ambient.*

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

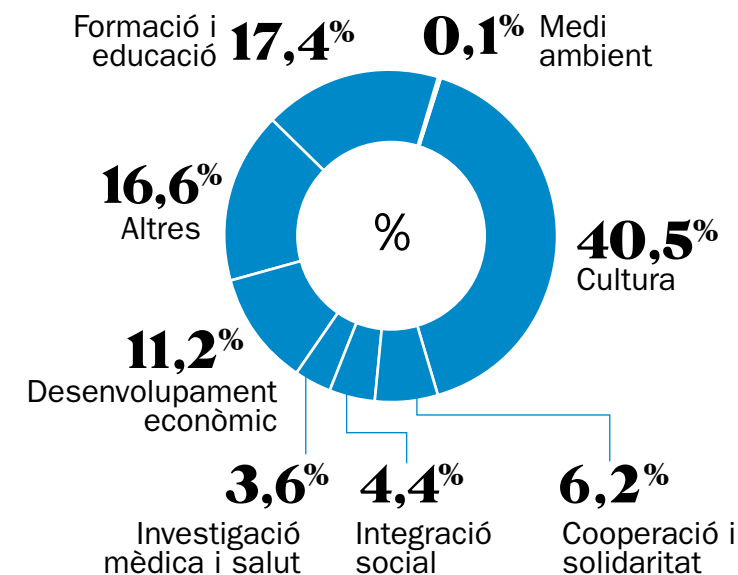
ACCIÓ SOCIAL I CULTURAL

Banc Sabadell fa les seves
activitats d'accions socials a través
de la **Fundació Banc Sabadell**,
la **Fundació Banco Herrero** i la
Comissió de Patrocinis de
Banc Sabadell

3.324.704

**euros d'inversió en acció
social i cultural**

Àrees d'actuació



AVENÇOS 2011

S'ha incrementat la inversió en
acció social i cultural.

El X Premi Fundació Herrero
s'ha atorgat a l'economista
Marta Reynal-Querol per la seva
trajectòria d'investigació sobre
les relacions entre economia,
diversitat ètnica i conflictes civils.

**El VI Premi Banc Sabadell a
la Investigació Biomèdica** ha
reconegut la tasca del Dr. Óscar
Fernández-Capetillo, de 36 anys,
cap del Grup d'Inestabilitat
Genòmica del Centre Nacional
de Investigacions Oncològiques
(CNIO).

El IV premi UPF Emprèn,
convocat pel Consell Social de
la Universitat Pompeu Fabra i la
Fundació Banc Sabadell, incentiva
la iniciativa i la capacitat
empresarial entre els joves
universitaris. El 2011 ha distingit
el projecte FINIBER Sports
Innovation.

GOVERN CORPORATIU EQUILIBRAT

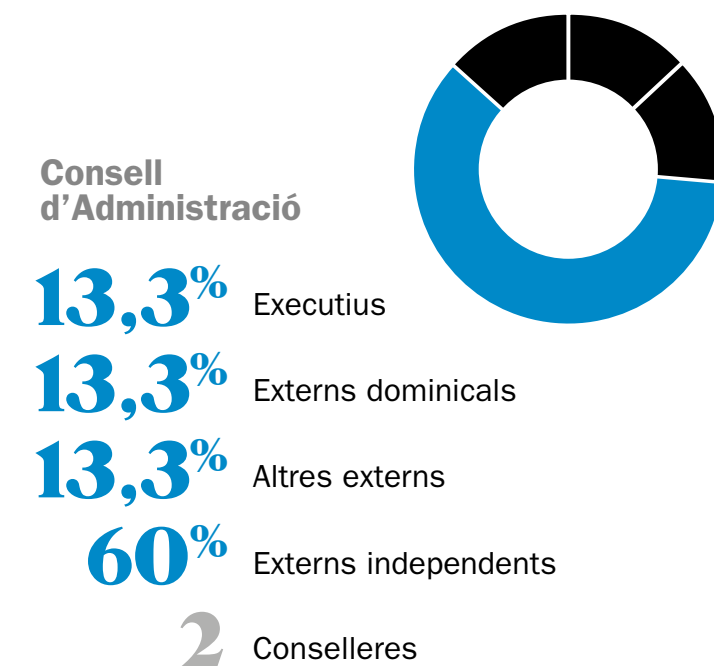
ACCIONISTES

127.310

accionistes



■ Accionistes privats
■ Inversors institucionals



Alt grau de compliment de les recomanacions de bon govern

En el seu últim **informe de govern corporatiu**, de les 58 recomanacions del Codi unificat de bon govern, Banc Sabadell compleix amb 51, 2 s'expliquen i 5 no són aplicables

AVENÇOS 2011

Banc Sabadell s'ha adaptat a les noves exigències de **transparència** de la Llei d'economia sostenible i de la nova Llei de mercat de capitals i publica, juntament amb el seu informe anual de govern corporatiu, informació complementària sobre els seus sistemes interns de control i gestió de riscos i la política de retribució als membres del consell.

EL BANC QUE ES PREOCUPA PEL FUTUR COM TENIR PRESENT EL DEMÀ

Després de l'adjudicació de Banco CAM, Banc Sabadell s'ha fixat el repte de portar a terme la integració operativa durant l'exercici de 2012. L'objectiu és fer una identificació de riscos i oportunitats en matèria de responsabilitat social corporativa per poder maximitzar la creació de valor i atendre les expectatives de les parts interessades.

Paral·lelament i en el marc de creixement empresarial definit pel pla estratègic CREA 2011-2013, l'entitat s'ha marcat la premissa de mantenir els nivells de qualitat i excel·lència en el servei.



**“Afrontem el 2012 com l'any
en què es materialitzarà el
nou Banc Sabadell”**

Josep Olliu i Creus

ÍNDEX

RSC A BANC SABADELL

22 Consolidació
d'un model de
responsabilitat
social

27 Creació de valor
compartit

GESTIÓ DE RISCOS I ÈTICA EMPRESARIAL

34 Gestió de riscos

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

40 Compromís amb
l'ètica empresarial

GOVERN CORPORATIU EQUILIBRAT

44 Govern Corporati
equilibrat

PRINCIPALS MAGNITUDS ECONÒMIQUES

54 Principals magnituds
econòmiques

BANC SABADELL I ELS SEUS CLIENTS

66 Productes i serveis
que contribueixen a la
sostenibilitat

75 Serveis financers
adaptats al client

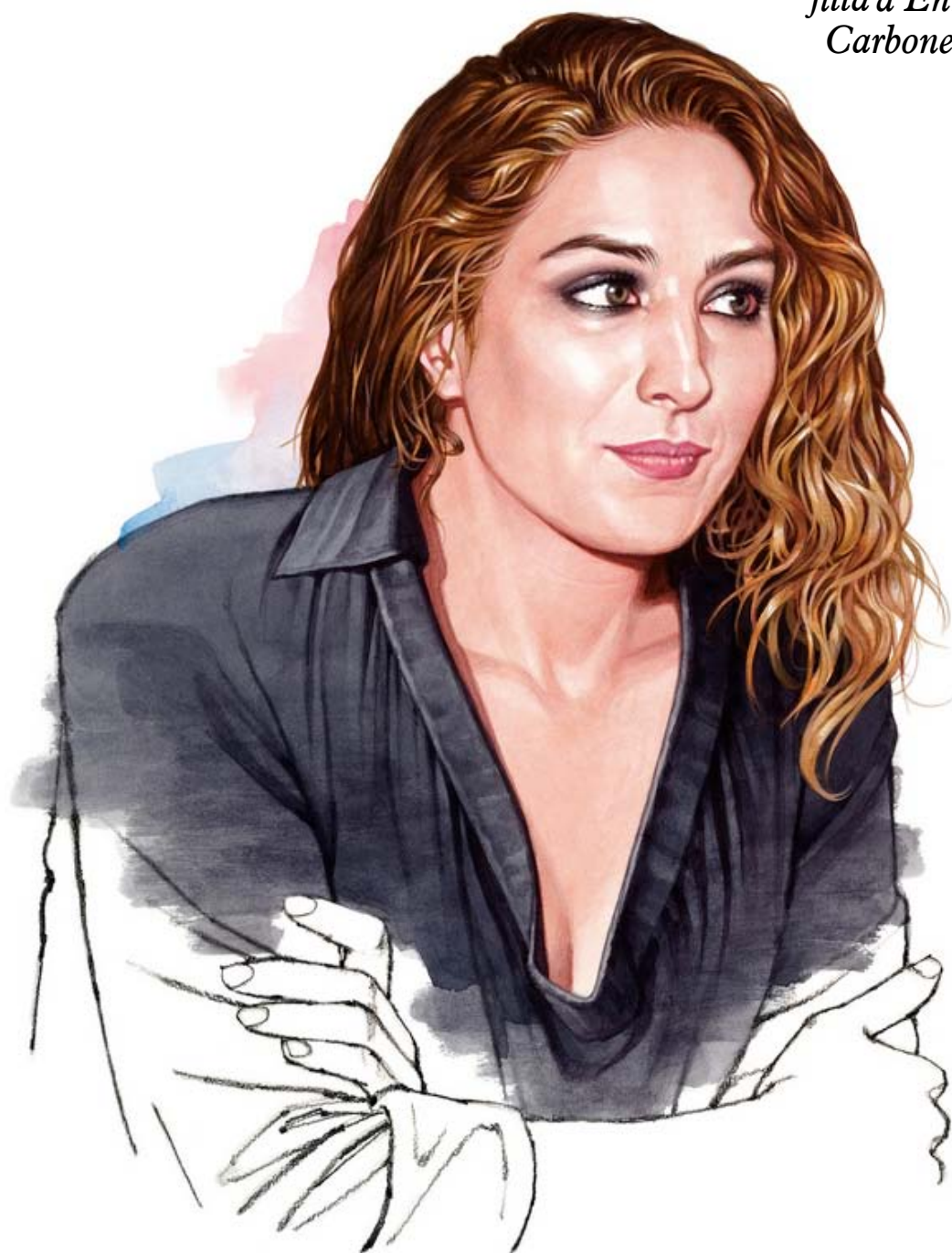
80 Proximitat
i innovació

93 Gestionar queixes
i reclamacions

ÍNDEX					
CONTINGUT		PÀGINA		PÀGINA	
BANC SABADELL I ELS SEUS EMPLEATS		SOSTENIBILITAT I GESTIÓ AMBIENTAL		GESTIÓ RESPONSABLE DE COMPRES	
100 Desenvolupament de la carrera professional		134 Compromís amb la sostenibilitat		154 Gestió responsable de compres	
117 Llibertat d'associació i negociació col·lectiva		142 Gestió ambiental			
119 Igualtat, conciliació i integració		149 Sensibilització ambiental			
122 Protecció i benestar					
126 Participació dels empleats					
ACCIÓ SOCIAL I CULTURAL		INFORMACIÓ ADICIONAL		CONTACTE	
162 Inversió en la societat		170 Procès d'elaboració de la Memòria de RSC		212 Contacti amb nosaltres	
166 Fundació Banc Sabadell		178 Indicadors GRI G3.1-Suplement financer			
168 Fundació Banco Herrero		200 Indicadors de sostenibilitat			

“La felicitat s’ha d’explicar,
cantar i expressar perquè arribi,
o el que nosaltres entenem que
és la felicitat, el benestar, el
fet de sentir-se a gust, si un ho
transmet serem gent millor”

*Estrella Morente,
31 anys, granadina, mare de dos fills,
filla d’Enrique Morente i Aurora
Carbonell. Cantaora flamenca.*



RSC A BANC SABADELL

22 CONSOLIDACIÓ D'UN MODEL
DE RESPONSABILITAT SOCIAL

27 CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT

CONSOLIDACIÓ D'UN MODEL DE RESPONSABILITAT SOCIAL

Banc Sabadell disposa d'un model de responsabilitat social corporativa que incorpora de manera transversal totes les àrees de negoci i que es concreta en adhesions a polítiques i iniciatives internacionals.

Durant els últims anys, l'entitat ha desenvolupat plataformes tecnològiques que afavoreixen la interacció amb els grups d'interès i promouen la creació de valor compartit.

Banc Sabadell té una trajectòria de gairebé una dècada en responsabilitat social corporativa. En aquests anys, l'entitat s'ha anat adaptant als nous suggeriments i necessitats dels seus grups d'interès i de la societat en general. Per a això, l'entitat segueix la nova comunicació de la Comissió Europea per al 2011-2014 en matèria de responsabilitat social de les empreses: un enfocament actualitzat i una definició que assumeix la RSC com «la responsabilitat de les empreses pel seu impacte en la societat». El respecte de la legislació aplicable i dels convenis col·lectius entre els interlocutors socials és un requisit previ al compliment d'aquesta responsabilitat.

Per assumir plenament la seva responsabilitat social, les empreses han d'integrar progressivament i en estreta col·laboració amb les parts interessades les preocupacions socials, mediambientals i ètiques, el respecte dels drets humans i les preocupacions dels consumidors en la seva operativa i estratègia de negoci. L'objectiu és maximitzar la creació de valor compartit per als grups d'interès i, al seu torn, identificar, prevenir i atenuar els seus possibles impactes adversos en la societat.

Un dels aspectes significatius i transversals de la responsabilitat social corporativa en el sector financer és la prevenció del blanqueig de capitals. Banc Sabadell preveu el frau i el blanqueig de capitals a través de diverses eines que es despleguen en tota l'organització i que abasten tota l'activitat del grup.

La [missió](#) empresarial i els valors del grup han acollit processos de transformació, innovació i creació de valor compartit que alineen Banc Sabadell amb aquesta nova definició. L'entitat interactua amb empleats, clients, consumidors, proveïdors, institucions i organitzacions a escala nacional i internacional fomentant la creació de valor compartit.

L'exercici de la responsabilitat social empresarial o corporativa té, cada vegada més, el seu focus principal en la mateixa activitat empresarial, en com la companyia fa el seu negoci.

La Direcció de Compliment Normatiu, RSC i Govern Corporatiu coordina les [polítiques de responsabilitat social corporativa](#) aprovades pel Consell d'Administració i ha dissenyat programes específics en el marc de Pla estratègic CREA 2011-2013. Paral·lelament, iniciatives liderades des de diverses àrees de l'entitat han consolidat el compromís de Banc Sabadell amb els grups d'interès i la societat en general.

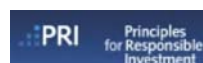
Iniciatives de responsabilitat social corporativa



Signant del Pacte Mundial de les Nacions Unides. La xarxa internacional del Pacte Mundial ha atorgat la qualificació de nivell avançat a l'[Informe de progrés 2010](#) de Banc Sabadell.



Signant dels [Principis de l'Equador](#).



[Principis d'inversió responsable de les Nacions Unides - UNPRI](#).



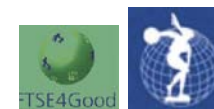
Signant del [Carbon Disclosure Project](#).



[Global Reporting Initiative](#).



Banc Sabadell ha utilitzat la guia ISO 26000 com una guia per integrar la responsabilitat social en els seus valors i pràctiques.



Des de 2008, Banc Sabadell està inclòs en els índexs borsaris sostenibles [FTSE4Good](#) i [FTSE4Good IBEX](#) i és membre de l'[Ethibel Investment Register](#).



[Segell d'Or a l'Excel·lència Europea](#) de la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (EFQM) i [Madrid Excelente](#).



[Certificació ISO 9001](#) vigent per al 100% dels processos i per a totes les activitats del grup financer a Espanya.



Sistema de gestió ambiental [certificat segons la norma ISO14001](#) per a cinc seus corporatives.



[Certificació LEED NC](#) (New Construction) d'edificació sostenible per al nou edifici del Centre Banc Sabadell.



Soci del Programa europeu [Greenbuilding](#) per a l'edificació sostenible del centre logístic a Polinyà.



Membre de la taula de seguiment de l'[Estratègia per al Desenvolupament Sostenible de Catalunya 2026.CAT](#).

CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT



Membre de la Càtedra d'[Ètica Aplicada de la Fundació Ethos Ramon Llull](#) les línies prioritàries d'investigació i treball acadèmic de la qual són l'ètica de les organitzacions, l'ètica de les professions, la responsabilitat social corporativa i les estratègies educatives per a la divulgació de l'ètica.



Presidència executiva de Catalunya del [Club d'Excel·lència en Gestió](#).

INICIATIVA RSE - PYME



Entitat amiga de la [Iniciativa RSE-PYME](#) promoguda per l'ICO i la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial per a la difusió de la responsabilitat corporativa entre les pimes espanyoles.



Membre del Consell d'experts de la [Fundació Madrid Excelente](#).



Membre del consell assessor de la [Revista de Responsabilitat Social Corporativa de la Fundación Luis Vives](#).



Membre vocal del Comitè de Medi Ambient de l'[Associació Espanyola per a la Qualitat \(AEC\)](#).



Membre del comitè extern de Responsabilitat social corporativa de l'empresa [SECE](#).

El pla estratègic de Banc Sabadell 2011-2013 persegueix la sostenibilitat i l'excel·lència de l'organització en un entorn econòmic advers i en un moment de profunds canvis en la relació amb el consumidor. Durant els últims anys, l'entitat ha implicat especialment empleats, clients i consumidors en la creació de valor compartit i ha desenvolupat eines per canalitzar la seva capacitat innovadora.

Banc Sabadell ha plantejat el 2011 un repte exigent i motivador als seus empleats: **“tu crees el banc que volem ser”**, en el qual l'actitud innovadora i el compromís dels empleats són clau en la transformació de l'organització. Són cadascun dels empleats que formen l'entitat els que poden decidir què i com transformar l'empresa per impulsar el seu creixement i la sostenibilitat del negoci. Els empleats disposen de mecanismes i plataformes per col·laborar en el procés d'innovació.

Des del portal BS Idea, qualsevol empleat pot traslladar a l'organització i compartir amb la resta de companys les seves idees, així com rebre i aportar comentaris, crítiques i valoracions a les idees o propostes de millora en un entorn de col·laboració. El 80% dels empleats s'hi han registrat com a usuaris, reben una mitjana de 216 idees al mes, es premien una mitjana de 135 a l'any i les idees d'alt valor són implantades i reconegudes per l'organització. En aquesta plataforma no solament els empleats poden proposar idees lliurement sinó que l'entitat llança reptes específics, és a dir, planteja reflexió i creativitat en determinades vetes d'innovació.

Què n'opinen els empleats que participen a través de la plataforma BS Idea?

“Encara que un factor important per participar-hi és trobar el moment, personalment m'agrada saber per on palpita el banc i valoro molt les opinions dels altres perquè aporten diferents perspectives”

“La motivació per participar és una inquietud intrínseca a cadascun. S'aprèn dels comentaris dels altres i es crea un *feedback* entre empleats que permet ajudar-se mútuament a resoldre dubtes.”

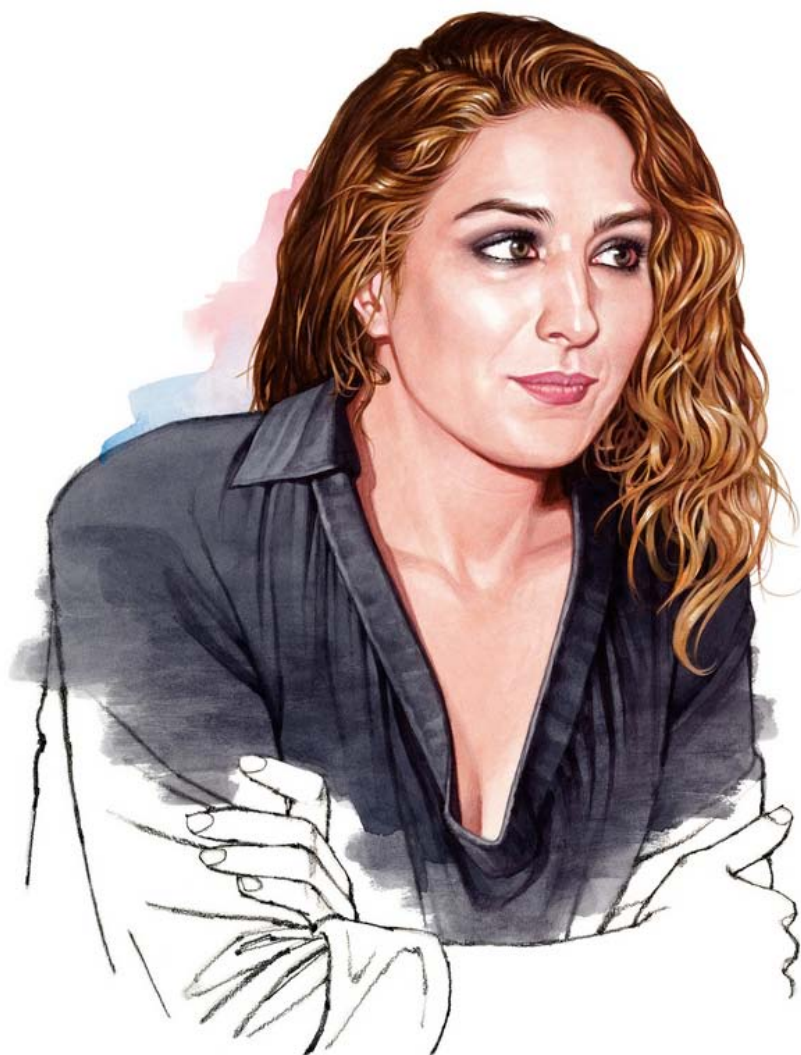
Banc Sabadell interacciona amb els seus clients en la tradicional relació de confiança que s'estableix a l'oficina bancària però de manera simultània qualsevol consumidor o client pot fer arribar els seus comentaris, suggeriments i peticions a través dels canals d'atenció de Banc Sabadell a Facebook i Twitter o de la plataforma específica feedback.bancsabadell.com. En aquesta plataforma de suggeriments, els clients proposen millores o noves idees per a canals de banca a distància, BS mòbil, operativa, prestacions, comptes, targetes, etc.

La interacció amb clients i consumidors a l'Oficina Directa és oberta, transparent i trenca les barreres espacials i temporals. El client escull el canal a través del qual vol ser atès en cada moment (**telèfon, correu electrònic, Twitter, Facebook, Google+**); a l'Oficina Directa, cada dia, les 24 hores, un equip de gestors atenen totes les consultes i peticions. Fruit dels suggeriments i idees aportades per clients o empleats, s'han creat nous productes i serveis, i s'ha obert una nova via de col·laboració entre els grups d'interès i l'entitat.

En aquesta última dècada, Banc Sabadell ha anat consolidant la seva relació amb diversos agents socials. L'entitat participa en la creació de valor compartit de la mà d'universitats, associacions empresarials, del tercer sector i d'iniciatives governamentals autonòmiques, nacionals i internacionals. Ja el 2003 Banc Sabadell va col·laborar amb Intermón Oxfam i ESADE, per desenvolupar un nou producte, el primer pla de pensions ètic i solidari que es comercialitzava a Espanya. Des d'aleshores, una comissió ètica de seguiment, formada per especialistes d'ESADE i d'Intermón Oxfam, es reuneix per supervisar i validar els criteris ètics del pla i delimitar els valors aptes per a la inversió en la cartera del fons. BanSabadell Pensions cedeix anualment una part de la seva comissió com a entitat gestora a Intermón Oxfam per als projectes de desenvolupament i ajuda humanitària.

Banc Sabadell és una de les tres empreses que han passat a formar part del Comitè d'Experts de Madrid Excelente, la marca de garantia del govern autonòmic de Madrid. Els membres del comitè han estat seleccionats pel seu compromís amb la innovació, la responsabilitat social, la millora contínua i la qualitat en les seves actuacions. El Comitè d'Experts de Madrid Excelente té la missió de planificar i revisar les activitats desenvolupades amb la finalitat d'estendre l'excel·lència a tot el teixit empresarial de la comunitat.

Banc Sabadell participa en diversos fòrums i grups de treball amb l'objectiu de compartir i difondre la responsabilitat social i les bones pràctiques en aquesta matèria. L'entitat col·labora activament aportant



**“La felicitat s’ha d’explicar,
cantar i expressar perquè arribi,
o el que nosaltres entenem que
és la felicitat, el benestar, el
fet de sentir-se a gust, si un ho
transmet serem gent millor”**

*Estrella Morente,
31 anys, granadina, mare de dos fills,
filla d’Enrique Morente i Aurora
Carbonell. Cantaora flamenca.*

la seva experiència al comitè extern de responsabilitat social corporativa de l’empresa SECE, ha participat en el taller “Lluita contra la corrupció i promoció de la transparència” i ha publicat unes bones pràctiques a la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial.

El 2011 Banc Sabadell ha actuat com a Entitat Amiga de la Iniciativa RSE-PIME liderada per la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides i l’Institut de Crèdit Oficial (ICO). Banc Sabadell ha difós entre les seves empreses clients la Iniciativa RSE-PIME, que amb el lema “Responsabilitat més sostenibilitat és rendibilitat” proporciona de manera gratuïta formació en matèria de RSE, suport en la implantació dels 10 principis del Pacte Mundial de Nacions Unides i assessorament individualitzat en l’elaboració de les memòries de sostenibilitat.

“Els meus plans de futur
estan relacionats amb
no perdre el sentit de la
realitat, són per a mi una
manera de refermar-me,
il·lusionar-me, exigir-me”

*Luz Casal,
53 anys, gallega, cantant,
compositora i productora. Més de 5
milions de discos venuts.*



GESTIÓ DE RISCOS I ÈTICA EMPRESARIAL

- 34** GESTIÓ DE RISCOS
- 37** PREVENCIÓ DEL BLANQUEIG DE
CAPITALS I DEL FINANÇAMENT
D'ACTIVITATS TERRORISTES
- 40** COMPROMÍS AMB L'ÈTICA
EMPRESARIAL

GESTIÓ DE RISCOS

Banc Sabadell entén que l'exercici de la responsabilitat social ha de tenir el seu focus principal en la mateixa activitat empresarial. Per a una entitat financera és prioritari identificar, prevenir i mitigar els riscos inherents a la seva activitat, així com vetllar per un estricte compliment legal i dels compromisos voluntaris, amb la finalitat d'assegurar un comportament ètic i responsable.

Banc Sabadell desenvolupa una eficient gestió del risc que permet optimitzar la creació de valor per als grups d'interès, garantint un adequat nivell de solvència, transparència i integritat. Per això, l'entitat treballa de manera contínua per identificar, prevenir i mitigar tant els riscos inherents a la seva activitat com els riscos de compliment normatiu o reputacionals.

Riscos i activitat bancària

Els principals riscos inherents en els negocis de Banc Sabadell i el seu grup són fonamentalment els de crèdit, mercat i operacional, que es detallen en els comptes anuals, l'[Informe de gestió](#), l'[Informe de govern corporatiu](#) i l'[Informe de rellevància prudencial](#), tots ells disponibles en el web corporatiu.

Incorporació dels riscos socials i ambientals en el finançament de projectes

Amb data 28 de setembre de 2011, Banc Sabadell es va adherir voluntàriament als Principis de l'Equador, un conjunt de directrius per determinar, avaluar i gestionar els riscos socials i ambientals en el finançament de projectes.

Des d'aquest moment, tots els nous projectes de *project finance* a escala mundial, els costos de capital dels quals superen els deu milions de dòlars, incorporen els Principis de l'Equador com a compromís contractual amb el prestatari.

Valoració del risc ambiental en les operacions de crèdits

Tota la xarxa d'oficines disposa de documents de suport que ajuden l'analista a valorar el risc ambiental relacionat amb el sector o l'activitat de l'empresa. Tots els riscos, incloent-hi els riscos ambientals, s'inclouen en l'expedient de riscos que condicionen la presa de decisió en la concessió del crèdit.

Transparència i fiabilitat de la informació financera

En compliment amb la nova Llei de Mercat de Valors i la Llei d'economia sostenible, el banc publica en el seu informe de govern corporatiu una descripció de les principals característiques dels sistemes interns de control de gestió en relació amb el procés d'identificació de riscos d'error en la informació financera. Banc Sabadell garanteix així una total transparència i fiabilitat de la informació financera a disposició dels grups d'interès.

Vetllar pel compliment normatiu

El banc disposa d'una Direcció de Compliment Normatiu que és present en els circuits d'aprovació de totes les normes de treball i nous productes. La Direcció de Compliment Normatiu vetlla pel compliment normatiu i ètic en el grup, minimitzant d'aquesta manera els riscos reputacionals i legals.

Aquest any, en el marc de la reforma del Codi penal que implanta la responsabilitat penal de les persones jurídiques, s'ha efectuat un diagnòstic i una avaluació de tots els riscos penals als quals pugués fer front l'entitat. Aquesta avaluació, portada a terme per assessors externs, ha conduït a la creació d'un model per a la prevenció i control de la responsabilitat penal per gestionar i controlar els riscos penals del grup.



“Els meus plans de futur estan relacionats amb no perdre el sentit de la realitat, són per a mi una manera de refermar-me, il·lusionar-me, exigir-me”

*Luz Casal,
53 anys, gallega, cantant, compositora i
productora. Més de 5 milions de discos venuts.*

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

Banc Sabadell ha adoptat diverses mesures, normes i procediment de diligència per evitar ser utilitzat per a activitats de blanqueig de capitals o finançament al terrorisme.

Mesures, normes i procediment adoptats

- Una normativa de prevenció del blanqueig de capitals de grup, una per a banca de corresponsals i una d'específica per a cada filial, nacional o internacional, i per a cada una de les oficines a l'exterior.
- Una normativa de bloqueig al finançament del terrorisme per a tot el grup.
- **Una política d'acceptació de clients** amb diferents nivells d'autorització en funció del risc de blanqueig de capitals associat.
- Procediments d'identificació, acceptació i coneixement dels clients. S'obtenen dades, sobre l'activitat bancària prevista dels clients, emplenant un **qüestionari de coneixement del client** (KYC - Know Your Customer) que s'adapta al risc de blanqueig de capitals associat a l'activitat descrita pel client.
- Un procediment de *due diligence* reforçat per a bancs corresponsals, persones amb responsabilitat pública i altres grups de risc.

- Un sistema mecanitzat de control que detecta possibles coincidències amb persones vinculades a activitats terroristes i amb persones amb responsabilitat pública i els seus cercles pròxims.
- Formació obligatòria per a totes les noves incorporacions en el grup i un pla de formació anual amb cursos presencials o a distància per a tots els empleats o específics per a col·lectius d'especial risc, filials i oficines a l'exterior.
- Un informe anual efectuat per un expert extern en el qual s'avaluen els procediments i sistemes de control implantats i que es posa a disposició del regulador.

Durant el 2011, s'ha seguit amb la implantació de millores en els sistemes de rastreig d'operacions sospitoses per reforçar l'entorn de control en matèria de prevenció de blanqueig de capitals.

Formació en prevenció de blanqueig de capitals i bloqueig al finançament del terrorisme

	Total
Nombre d'empleats i empleades especialitzats en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i bloqueig al finançament del terrorisme	50
Nacional	17
Internacional	33
Percentatge de realització del curs obligatori on line	95%
% d'empleats de Banc Sabadell que han fet el curs	96%
% d'empleats de Banco Guipuzcoano que han fet el curs	86%
Percentatge d'assistència d'empleats de la xarxa	94%

Per vetllar pel compliment de la Llei de prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, el grup disposa d'un Òrgan de Control Intern, presidit per l'Interventor General.

A més a més, el banc s'ha dotat de mecanismes per vetllar per la transparència dels mercats, la correcta formació dels seus preus i la protecció de l'inversor (normativa interna de gestió d'informació privilegiada, política de conflicte d'interès, polítiques MiFID, sistema de detecció d'operacions sospitoses d'abús de mercat).

Les entitats han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi extorsió i suborn

Des del febrer de 2005, Banc Sabadell està adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides que inclou 10 principis en matèria de drets humans, treball, medi ambient i lluita contra la corrupció.

El banc detalla en el seu [informe de progrés](#) les polítiques, controls i accions implantats per lluitar contra la corrupció i prevenir el blanqueig de capitals.

Especialment, es consideren les polítiques d'obsequis a clients i proveïdors, la política d'acció social, la política general de conflictes d'interès i les polítiques d'acceptació de clients.

COMPROMÍS AMB L'ÈTICA EMPRESARIAL

Banc Sabadell té diversos mecanismes d'autoregulació, normes internes i codis de conductes que permeten al grup assumir plenament la seva responsabilitat social. Així mateix, disposa d'un canal de denúncies gestionat pel Comitè d'Ètica Corporativa que canalitza les comunicacions sobre eventuais incompliments de les seves normes ètiques en el seu conjunt.

Eines i mecanismes

- El [Codi de conducta](#) és d'aplicació general, a totes les persones que formen part directa del grup, ja sigui a través d'un vincle laboral o formant part dels seus òrgans de govern. També s'exigeix el seu compliment als col·laboradors externs que facin operacions comercials i de negoci amb qualsevol companyia del grup.
- El [Reglament intern de conducta de Banc Sabadell en l'àmbit del mercat de valors](#) sotmet a obligacions especials els administradors i aquells empleats la tasca dels quals estigui relacionada amb els mercats de valors.
- El [Codi de conducta per a proveïdors](#) és d'obligada acceptació per als proveïdors, com a pas previ a la seva homologació. Recull les normes laborals, de drets humans i de medi ambient aplicables als proveïdors del banc.
- La [política d'ètica i drets humans](#) recull els principis generals d'actuació que s'incorporen en les polítiques dels diferents grups d'interès.
- La [política de responsabilitat social corporativa](#) marca els principis que defineixen la gestió de la responsabilitat social en el banc.

- Les [polítiques en relació amb els grups d'interès](#) (accionistes i inversors, clients, proveïdors, recursos humans, medi ambient i acció social) van ser aprovades pel Consell d'Administració i estableixen les pautes d'actuacions en tots els àmbits d'activitat del banc.
- El [Pla d'igualtat](#) efectiva entre dones i homes a Banc Sabadell.
- El [Codi d'ús de les xarxes socials](#) inclou una sèrie de recomanacions bàsiques per utilitzar de manera eficient les xarxes socials i per protegir la reputació tant del banc com dels empleats i empleades del banc.
- Adhesió a [AUTOCONTROL](#) (Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial), assumint així el compromís d'oferir a la societat una publicitat responsable que garanteix l'ajust de tota la informació, contractació i característiques operatives a la normativa legal vigent.

Per garantir que a Banc Sabadell s'actua sempre respectant el compliment d'aquests compromisos, l'entitat disposa del **Comitè d'Ètica Corporativa**. Aquest comitè, format per un president i cinc vocals, tots ells designats pel Consell d'Administració, assessora el mateix Consell en l'adopció de polítiques que promoguin el comportament ètic del grup. El Comitè es reuneix com a mínim cada trimestre i compta amb els recursos humans i materials de la Direcció de Compliment Normatiu del grup per al desenvolupament de les seves funcions.

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

“El meu pare em va ensenyar a
tenir uns valors molt clars en la
vida (...) a fer les coses sempre de
la millor manera possible, a donar
importància al teu treball”

*Loquillo,
50 anys, rocker,
ex Troglodita, barceloní
d'origen i sempre amb tupè.*



GOVERN CORPORATIU EQUILIBRAT

44 GOVERN CORPORATIU EQUILIBRAT

GOVERN CORPORATIU EQUILIBRAT

Banc Sabadell s'ha adaptat a les noves exigències de transparència de la Llei d'economia sostenible i de la nova Llei de mercat de capitals i publica juntament amb el seu Informe anual de govern corporatiu, informació complementària sobre els seus sistemes interns de control i gestió de riscos i la política de retribució als membres del consell.

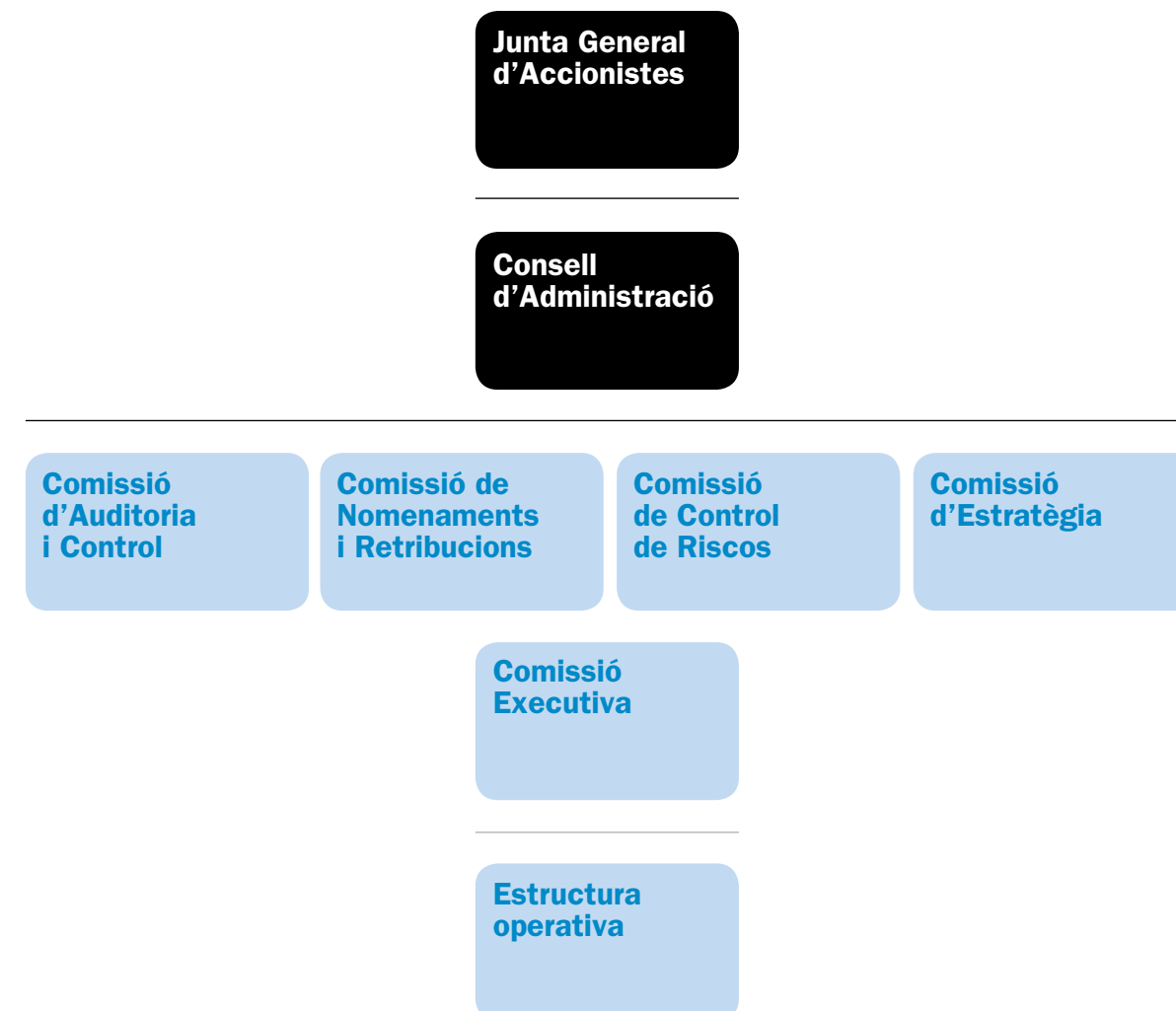
Juntament amb un alt nivell de solvència i una rendibilitat demostrada, Banc Sabadell garanteix un model de govern corporatiu equilibrat.

Banc Sabadell publica en el seu web corporatiu, www.grupbancsabadell.com, tota la informació relativa al govern corporatiu: la política d'accionistes i inversors, els reglaments de funcionament del Consell d'Administració i de la Junta General d'Accionistes i l'[Informe de govern corporatiu](#).

Un alt grau de compliment de les recomanacions de bon govern

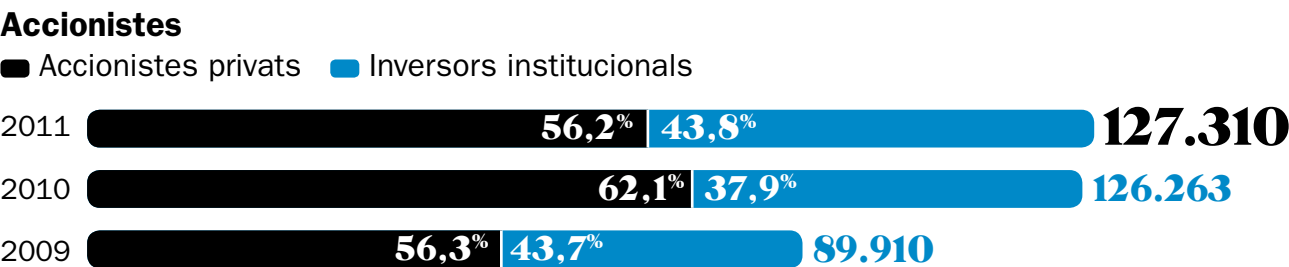
En el seu últim Informe de govern corporatiu, de les 58 recomanacions del Codi unificat de bon govern, Banc Sabadell en compleix 51, 2 s'expliquen i 5 no són aplicables.

Estructura de govern corporatiu



Estructura del capital social

Accions i accionistes



127.310
accionistes

Banc Sabadell és una societat anònima el **capital de la qual està dividit**, a 31 de desembre de 2011, en **1.391.048.717 accions nominatives**, propietat de **127.310 accionistes**.

Distribució d'accions per trams

a 31 de desembre de 2011

Nombre d'accions	Accionistes	Accions per trams	% sobre el capital
D'1 a 12.000	117.172	196.181.482	14,10%
De 12.001 a 120.000	9.255	287.787.225	20,70%
De 120.001 a 240.000	491	81.696.265	5,87%
De 240.001 a 1.200.000	318	149.718.911	10,76%
De 1.200.001 a 18.000.000	66	238.411.006	17,14%
Més de 18.000.000	8	437.253.828	31,43%
Total	127.310	1.391.048.717	100,00%

Dades d'IBERCLEAR

Titulars i accionistes amb participacions significatives

	% sobre el total de drets de vot
BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.	4,973
A través de Fundo de Pensoes do Grup BCP	4,455
INVERSIONES HEMISFERIO, S.L.	4,622
A través de Jaipur Investment, S.L.	4,536
FAMOL PARTICIPACIONES, S.L.	4,483
SR. ISAK ANDIC ERMAY	5,000
A través de MAYOR VENT, S.L. UNIPERSONAL	

Junta general d'accionistes

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

Fòrum Electrònic d'Accionistes

El 2010, Banc Sabadell va crear el seu [Fòrum Electrònic d'Accionistes](#) i va aprovar el [Reglament](#) corresponent, amb l'objectiu de facilitar la comunicació entre els accionistes.

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

Banc Sabadell té implantat un procediment per efectuar per Internet la delegació del vot amb expressió dels vots particulars corresponents. En l'última Junta General Ordinària del 14 d'abril de 2011 la delegació de vot va ser utilitzada per 278 accionistes, corresponent a 6.370.643 accions.

Junta General Ordinària
14.04.2011

Data de la Junta General	Presència física	Representació	Total
14.04.2011	5,78%	66,95%	72,73%

Per assegurar la total accessibilitat a la informació, el banc posa a la disposició dels accionistes i inversors dos departaments especialitzats: el [Servei de Relació amb els Accionistes](#) i la [Direcció de Relació amb Inversors](#).

El banc publica a la pàgina [web corporativa](#) informes anuals i trimestrals, el resum executiu, el butlletí *InfoAccionista* i es presenten els resultats mitjançant el sistema de *webcasting*.

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

El desembre de 2011, es va enviar a tots els accionistes una edició especial del fullet *InfoAccionista* informant sobre les principals característiques de l'adjudicació de Banco CAM a Banc Sabadell.

“El meu pare em va ensenyar a tenir uns valors molt clars en la vida (...) a fer les coses sempre de la millor manera possible, a donar importància al teu treball”

Loquillo,
50 anys, rocker,
ex Troglodita, barceloní
d'origen i sempre amb tupè.

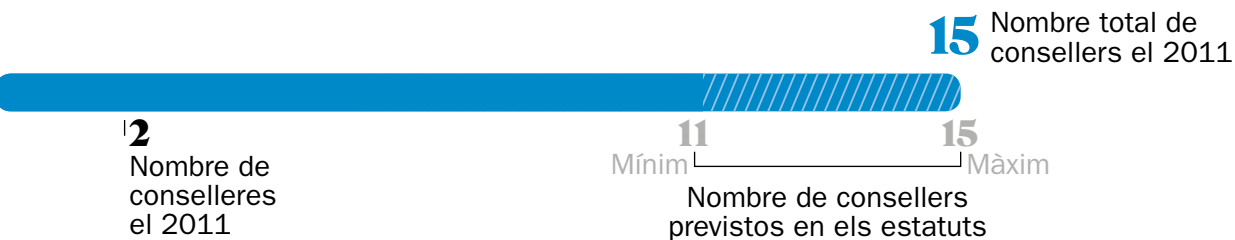


Consell d'Administració

En el marc de la nova Llei d'economia sostenible, Banc Sabadell publica un informe sobre les remuneracions dels seus consellers en què detalla les retribucions individuals meritades per cadascun d'ells. L'informe, que inclou les característiques fonamentals del sistema de remuneració, se sotmetrà a votació de la Junta General d'Accionistes.

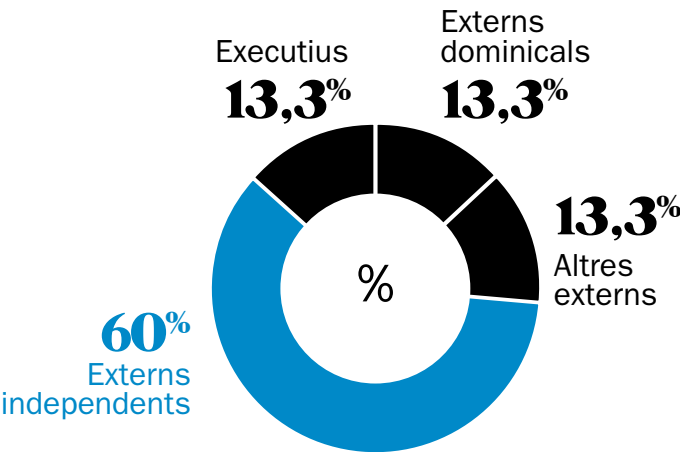
El perfil professional i biogràfic dels consellers està publicat en el [web corporatiu](#).

Nombre de consellers



Distribució de consellers

Sobre el total del Consell



Avaluació del Consell d'Administració

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

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

Nombre de reunions

que han mantingut durant l'any 2011 el Consell d'Administració i les diferents comissions del Consell

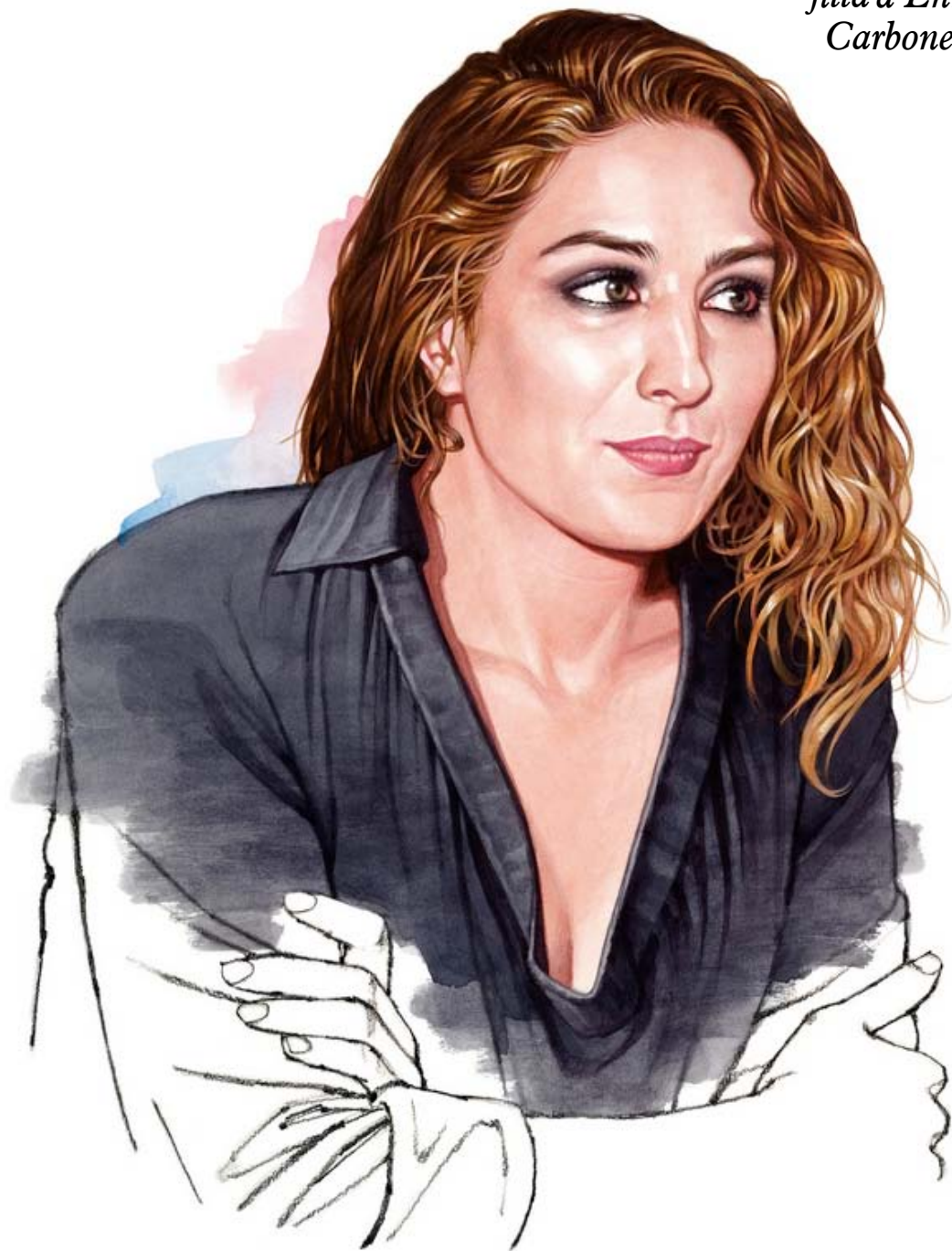
NOMBRE DE REUNIONS DEL CONSELL	14
Nombre de reunions del Consell sense l'assistència del president	0
Nombre de reunions del Consell sense l'assistència de tots els consellers	11
Percentatge d'assistència per reunió	91,40%
Nombre de reunions de la Comissió Executiva o delegada	37
Nombre de reunions del Comitè d'Auditoria i Control	6
Nombre de reunions de la Comissió d'Estratègia	6
Nombre de reunions de la Comissió de Control de Riscos	11
Nombre de reunions de la Comissió de Nomenament i Retribucions	10

91,40%

Percentatge d'assistència per reunió

“La felicitat s’ha d’explicar,
cantar i expressar perquè arribi,
o el que nosaltres entenem que
és la felicitat, el benestar, el
fet de sentir-se a gust, si un ho
transmet serem gent millor”

*Estrella Morente,
31 anys, granadina, mare de dos fills,
filla d’Enrique Morente i Aurora
Carbonell. Cantaora flamenca.*



PRINCIPALS MAGNITUDS ECONOMIQUES

54 PRINCIPALS MAGNITUDS ECONÒMIQUES

PRINCIPALS MAGNITUDS ECONÒMIQUES

En un context econòmic marcat per la reestructuració del sistema financer, Banc Sabadell ha centrat els seus esforços en promoure el pla CREA, basat en el creixement, la rendibilitat i l'eficiència.

Fundat el 1881, Banc Sabadell és el sisè grup bancari espanyol, integrat per diferents bancs, marques, societats filials i societats participades que abracen tots els àmbits del negoci financer.

A continuació es presenten les principals magnituds i fets rellevants; la informació detallada es publica a [l'informe anual](#) de gestió disponible en el web corporatiu.

Principals magnituds del grup Banc Sabadell

Magnituds (en milers d'euros)	2011	2010	2009
Actius totals	100.437.380	97.099.209	82.822.886
Inversió creditícia bruta de clients sense adquisició temporal d'actius	73.635.342	73.057.928	65.012.792

Resultats (en milers d'euros)	2011	2010	2009
Marge d'interessos	1.537.263	1.459.116	1.600.647
Marge brut	2.506.722	2.331.339	2.505.030
Marge abans de dotacions	1.230.710	1.136.304	1.325.477
Resultat atribuït al grup	231.902	380.040	522.489

Ràtios (%)

Rendibilitat i eficiència

	2011	2010	2009
ROA (benefici net sobre actius totals mitjans)	0,24	0,44	0,64
ROE (benefici atribuït al grup sobre recursos propis mitjans)	3,82	7,32	11,36
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	47,32	46,20	43,05

Ràtio de capital (normativa BIS)

	2011	2010	2009
Core capital*	10,30	8,20	7,66
TIER I	9,80	9,36	9,10

*el 2011 Inclou la recompra de participacions preferents per accions per valor de 718 milions d'euros.

Gestió del risc

	2011	2010	2009
Ràtio de morositat	5,95	5,01	3,73
Ràtio de cobertura de morositat	48,5	56,6	69,0
Ràtio de cobertura amb garantia hipotecària	115,8	112,5	125,1

* Totes les dades presentades són a data de tancament de 31 de desembre.

El 2011, Banc Sabadell ha efectuat diverses operacions per augmentar el seu capital i assolir la ràtio de capital exigida per llei.

Al febrer, el banc ha augmentat el seu capital per un import de 410,7 milions d'euros mitjançant l'emissió i posada en circulació de 126 milions d'accions amb l'objectiu d'utilitzar els fons obtinguts per portar a terme una oferta de recompra en efectiu de quatre emissions de deute emeses pel grup el 2006 i 2010.

La combinació de l'augment de capital i l'oferta de recompra ha permès reforçar encara més la qualitat del capital i assolir una ràtio de *core capital* de 10,30* superant el mínim exigida per llei i que garanteix la solvència de l'entitat.

*Inclou la recompra de participacions preferents per accions per valor de 718 milions d'euros.

El dia 7 de desembre, el FROB va comunicar l'adjudicació de Banco CAM a Banc Sabadell. Aquesta transacció s'ha basat en tres pilars: la concessió d'un esquema protecció d'actius, la injecció d'efectiu i el suport de liquiditat. Aquesta transacció permet a Banc Sabadell situar-se entre els principals grups bancaris espanyols, incrementant la seva quota de mercat i equilibrant la seva presència en l'àmbit nacional.

Es tracta d'una operació transformacional que permet incrementar la quota de mercat en crèdits i dipòsits i equilibra la franquícia domèstica.

La incorporació de Banco CAM al grup constitueix un nou repte per a l'equip directiu de Banc Sabadell. La sòlida experiència acumulada en els processos d'integració dels bancs Natwest, Herrero, Atlántico, Urquijo i Guipuzcoano són la garantia d'execució del procés integrador.

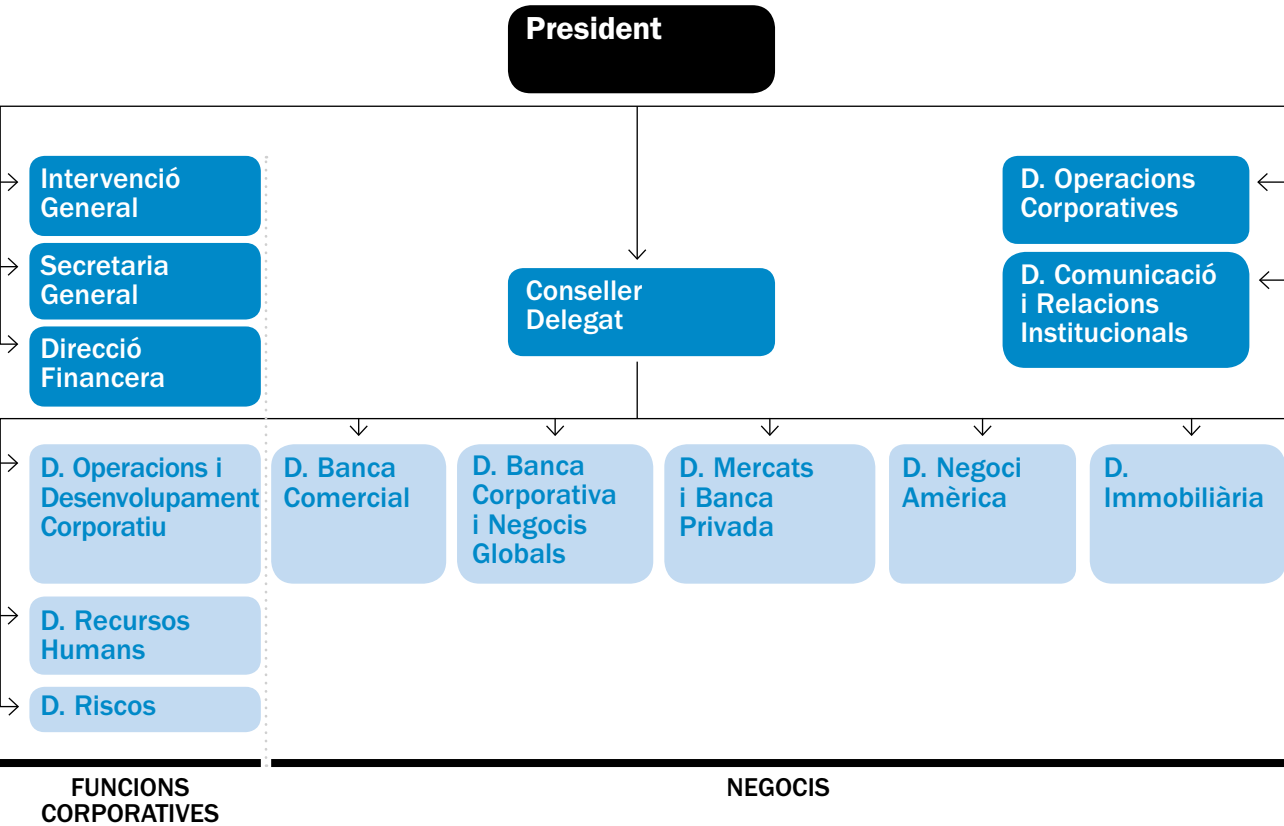
El pla director CREA 2011-2013 manté totes les idees fonamentals de creixement, rendibilitat i eficiència amb les quals es va iniciar el 2011. Després de l'adjudicació de la CAM, adquireix més sentit i rellevància el repte de transformació de negoci i relançament del model comercial del grup.

“No conec cap cas en què sense esforç s'hagin aconseguit grans coses; però, en qualsevol cas, seria una casualitat banal i sense emoció”

Estrella Morente,
31 anys, granadina, mare de dos fills,
filla d'Enrique Morente i Aurora
Carbonell. Cantora flamenca.



Estructura organitzativa



Estratègia multimarca

Banco Guipuzcoano es reforça amb els valors del Sabadell i operarà amb la marca SabadellGuipuzcoano.

A partir de juny de 2011, Banco Guipuzcoano, adquirit per Banc Sabadell el novembre de 2010, va començar a operar amb la marca SabadellGuipuzcoano al País Basc, Navarra i la Rioja.

Direcció immobiliària

Actualment, com a conseqüència de la conjuntura general i, en el cas d'Espanya, de la forta crisi que ha patit el sector immobiliari, la gestió eficient de la cartera d'immobles s'ha convertit en una actuació estratègica per al conjunt del sector financer.

Banc Sabadell està desenvolupant una intensa activitat immobiliària per donar liquiditat als actius immobiliaris incorporats, comptant amb una política proactiva de comercialització, mobilització i gestió dels actius immobiliaris amb l'objectiu prioritari d'una ràpida desinversió. A través de [Solvia](#), societat constituïda el 2008, s'està centralitzant la gestió dels actius immobiliaris destinats a la venda.

Banc Sabadell obté els actius i passius de Lydian Private Bank, de Florida

L'agost de 2011, Banc Sabadell ha adquirit la pràctica totalitat dels actius i certs passius de Lydian Private Bank, entitat amb seu a Florida, en una operació d'adjudicació portada a terme per la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC).

Les 6 oficines de Lydian Private Bank se sumen a les 19 de Sabadell United Bank i, d'aquesta manera, la xarxa d'aquest últim comprèn un total de 25 oficines. L'entitat reforça així la seva posició a l'estat de Florida, especialment a la Costa Oest –Tampa, Sarasota i Naples–, i se situa com a setè banc local per volum de dipòsits.

Sabadell United Bank és el resultat de l'adquisició de Mellon United Nacional Bank al sud de Florida i de la integració de TransAtlantic Bank, adquirit el 2007.

Marques

SabadellAtlántico

Banca Comercial
i Banca d'Empreses

Cobertura: tot Espanya
excepte Astúries i Lleó

www.sabadellatlantico.com

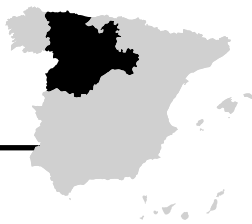


Banco Herrero

Banca Comercial
i Banca de Empreses

Cobertura:
Astúries i Lleó

www.bancoherrero.com

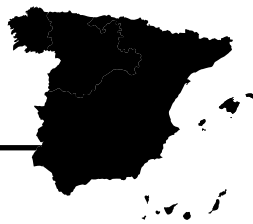


Banco Urquijo

Banca Privada

Cobertura:
tot Espanya

www.bancourquijo.com



Sabadell United Bank

Banca Comercial dedicada
a servir les necessitats
especials dels negocis
i professionals.

Cobertura: Florida
(Estats Units)

www.sabadellunited.com

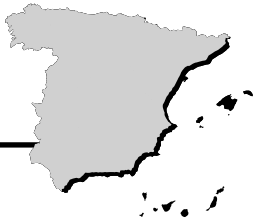


SabadellSolbank

Banca Comercial per
a particulars europeus
residents en zones
turístiques d'Espanya

Cobertura: zones de la
costa mediterrània i illes

www.solbank.com

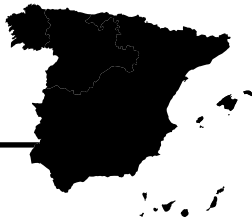


ActivoBank

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

Cobertura:
tot Espanya

www.activobank.com

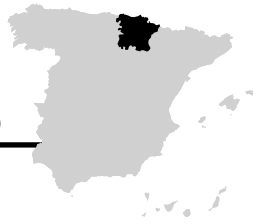


Banco Guipuzcoano

Banca Comercial

Cobertura: País Basc,
Navarra i la Rioja.

www.sabadellguipuzcoano.com



Negocis

Banca Comercial

SabadellAtlántico
Banco Herrero
Solbank
ActivoBank

Banca Corporativa
i Negocis Globals

Banca Corporativa
Finançament estructurat
Corporate Finance
Consumer Finance BS Fincom
BS Capital
Negoci Internacional

Mercats i Banca Privada

BS Banca Privada
Banco Urquijo
Inversions, Producte i Anàlisis
Tresoreria i Mercat de Capitals
Contractació i Custòdia de Valors

Bancassegurances

BS Amèrica

Altres negocis

Solvía
BancSabadell d'Andorra

Presència internacional



● Filials i participades

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

● Oficines

- Estats Units
- França
- Marroc
- Regne Unit

● Oficines de representació

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

E1 2011

Banc Sabadell ha reforçat la seva posició a l'estat de Florida amb l'adquisició dels actius i certs passius de **Lydian Private Bank**, situant-se com a setè banc local per volum de dipòsits.

“El do més gran
que se li ha donat
a l'ésser humà és la
possibilitat de somiar
una vida millor”

*Geraldine Chaplin,
67 anys, filla del cineasta Charles
Chaplin, mare d'una filla, actriu
des de fa 48 anys. Ha treballat en
més de 100 pel·lícules.*



BANC SABADELL I ELS SEUS CLIENTS

66 PRODUCTES I SERVEIS QUE CONTRIBUEIXEN
A LA SOSTENIBILITAT

75 SERVEIS FINANCERS ADAPTATS AL CLIENT

80 PROXIMITAT I INNOVACIÓ

93 GESTIONAR QUEIXES I RECLAMACIONS

PRODUCTES I SERVEIS QUE CONTRIBUEIXEN A LA SOSTENIBILITAT

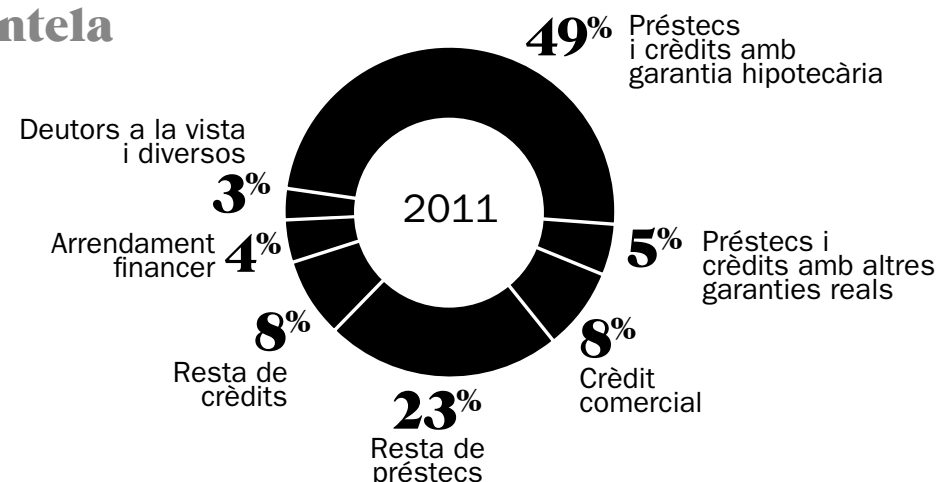
Banc Sabadell centra els seus esforços a innovar i desenvolupar solucions financeres responsables buscant satisfer les necessitats de particulars i professionals i contribuir al desenvolupament sostenible. Com a conseqüència de l'actual conjuntura econòmica i atenent la principal necessitat de les pimes i dels particulars, Banc Sabadell promou l'accés al crèdit i al finançament i ha llançat durant l'exercici nous productes i serveis que faciliten la capacitat d'estalvi pensant en el futur.

Accés al crèdit

El 2011, la inversió creditícia bruta de clients sense incloure l'adquisició temporal d'actius ha incrementat el % i s'ha situat en 73.635.342 milers d'euros.

En un context econòmic marcat per la crisi, Banc Sabadell ha sabut garantir l'accés al crèdit per part de particulars i empreses amb l'objectiu de fomentar el desenvolupament econòmic i de donar suport als projectes personals i empresarials dels seus clients.

Crèdit a la clientela 31.12.2011



Com a resposta al difícil moment que viuen alguns dels clients, Banc Sabadell ha establert mesures per evitar que els clients més afectats per la crisi es trobin en risc d'exclusió social.

En cas d'impagament del préstec hipotecari, Banc Sabadell intenta buscar possibles solucions amb el client amb l'objectiu d'ajudar-lo a afrontar dificultats transitòries i evitar l'execució del préstec hipotecari.

En primer lloc, es proposa al client la reactivació del préstec impagat mitjançant un pla de pagaments adequat a la seva situació o un acord de refinançament de la hipoteca amb l'establiment de períodes de carència, modificació del tipus d'interès o ampliació del termini d'amortització de les quotes. També és possible estudiar la possibilitat de formalitzar la dació de l'habitatge com a forma de cancel·lació del deute.

Iniciat el procediment d'execució del préstec hipotecari, es continua amb l'estudi de les possibilitats del client per no arribar a la subhasta de la finca o, en cas de produir-se aquesta, s'ofereix al client la possibilitat de llogar l'habitatge subhastat o bé un lloguer en altres finques de l'estoc d'aquesta entitat.

En última instància, si cal procedir a la presa de possessió de la finca adjudicada, Banc Sabadell procura que el deutor disposi del termini suficient per desallotjar la finca, arribant a sol·licitar, si cal, una pròrroga del termini concedit inicialment.

Totes aquestes mesures alternatives han permès al banc no portar a terme cap desnonament per la força el 2010 i 2011.

A més a més, en la data de publicació de la memòria de RSC, Banc Sabadell s'ha adherit al Codi de bones pràctiques bancàries que permet, com a última opció, la dació en pagament a famílies en atur, amb habitatges per un valor de fins a 200.000 euros i que no poden afrontar el pagament de la hipoteca amb el 60% de tots els seus ingressos d'aquells clients que ho sol·licitin i que acreditin degudament pertànyer al llindar d'exclusió.

Banc Sabadell fa anys que ofereix els seus serveis financers a la petita i mitjana empresa i per aquest motiu és reconegut en l'àmbit espanyol com a entitat líder en el mercat de les pimes i empreses.

El 2011, la Comunitat de Madrid ha atorgat a Banc Sabadell el **premi a la millor entitat financera** per fomentar el finançament i la modernització de les petites i mitjanes empreses.

Banc Sabadell manté el seu suport als empresaris madrilenys i facilita 2.000 milions en finançament per a pimes i autònoms

A principi del 2011, en el marc de la seva política de suport a les petites i mitjanes empreses, Banc Sabadell ha posat a disposició de les empreses i autònoms de la Cambra de Comerç de Madrid i la CEIM (Confederació Empresarial de Madrid-CEOE) 2.000 milions d'euros en condicions preferents. Així mateix, el banc, juntament amb la Cambra i la CEIM, s'han compromès a la creació de grups de treball per participar en la formació sobre aspectes financers per a empreses i autònoms.

Atenent la principal necessitat del teixit empresarial, Banc Sabadell fomenta el finançament subscrivint les [línies ICO](#) i les principals línies de finançament subvencionades de les comunitats autònomes. A més a més, Banc Sabadell té signats convenis amb la majoria de les [societats de garantia recíproca \(SGR\)](#) que permet a empreses i pimes disposar de les garanties d'aquestes societats per al seu finançament.

Banc Sabadell participa en el foment empresarial i la reactivació de l'economia espanyola acudint freqüentment a taules rodones i sessions organitzades per associacions empresarials i gremials amb la finalitat de donar a conèixer el millor finançament per a cada sector dins de l'àmbit dels convenis.

Banc Sabadell ha subscrit durant el 2011, entre altres, les línies de finançament següents:

ICO Inversió Sostenible 2011: finançament de projectes orientats a sectors amb potencial de creixement a llarg termini, generadors d'ocupació i sostenibles des del punt de vista econòmic, social i mediambiental.

ICO Inversió 2011: finançament en condicions preferents i subvencionades dels projectes d'inversió que facin dins del territori nacional els autònoms i les empreses.

ICO Liquiditat 2011: finançament per dotar de capital circulant els autònoms i empreses solvents i viables, que s'enfronten a una situació transitòria de restricció de crèdit.

ICO Internacional 2011: finançament en condicions preferents i subvencionades dels projectes d'inversió fora del territori nacional.

ICO Millora Competitivitat 2011: ofereix suport financer a les empreses de diversos sectors per introduir la innovació en els seus processos de fabricació i per a les noves inversions.

El 2011, Banc Sabadell ocupa el **cinquè lloc en el rànquing** ICO amb un quota aproximada de 10,22% en el total de les línies de l'Institut i una disposició de fons que suma 1.934 milions d'euros.

“Aquesta quota i el lloc que ocupem en el rànquing ICO mostren l'interès del banc per estar al costat de pimes per oferir-los el finançament que necessiten per fer les seves inversions”

*Francisco Díaz López,
Direcció d'Empreses*

El 2011, **Banc Sabadell i Avalis de Catalunya SGR han signat un conveni de col·laboració per facilitar l'accés al finançament als autònoms i a les petites i mitjanes empreses de Catalunya.**

L'acord estableix una línia de finançament de 75 milions d'euros per part de Banc Sabadell, destinada a facilitar el crèdit als autònoms i a les petites i mitjanes empreses. Avalis, en la seva condició de societat de garantia recíproca, els avalarà davant l'entitat financera.

Banc Sabadell és una de les quatre entitats financeres col·laboradores del **Centre per al Desenvolupament Tecnològic Industrial (CDTI)** que canalitza les sol·licituds de finançament i suport als projectes de R+D+I d'empreses espanyoles en els àmbits estatal i internacional. El 2011, l'entitat ha subscrit les línies de prefinançament següents:

CDTI - Línia de prefinançament

Línia especial per prefinançar en condicions preferents el finançament que el CDTI hagi aprovat concedir als projectes de R+D+I que prèviament els clients hagin gestionat directament amb aquest organisme.

CDTI - Línia Banca CDTI

Línia de finançament en condicions preferents per a inversions en actius productius nous, destinats a la millora i modernització del component tecnològic de l'empresa, que hagin estat aprovades prèviament pel CDTI.

Inversió socialment responsable

En l'actual escenari de crisi, Banc Sabadell ha mantingut els seus productes d'inversió responsable amb la convicció que és un dels aspectes en els quals el sector financer ha de millorar. El 2010, el banc es va adherir en la categoria de propietari d'actius als Principis per a la inversió responsable (PRI). Els Principis per a la Inversió Responsable (PRI) estan promoguts per les Nacions Unides i inclouen criteris ambientals, socials i de bon govern en les polítiques i pràctiques d'inversió. L'entitat s'hi ha adherit per a un dels fons que comercialitza, BanSabadell 25FP. Actualment, l'entitat també comercialitza el [Pla de Pensions Ètic i Solidari](#), l'assegurança d'estalvi amb caràcter solidari [BS Estalvi Futur](#) i dos productes d'inversió socialment responsable (ISR).

Comissió cedida a ONG
(euros)

	2011	2010	2009
Urquijo Cooperación SICAV	63.241	56.004	52.630
Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI	22.544	13.110	42.314
Pla de Pensions Ètic i Solidari	53.007	13.609	12.005

El fons **Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI** i la societat **Urquijo Cooperación SICAV** són dos productes d'ISR que exclouen de l'univers d'inversió les empreses l'activitat de les quals sigui contrària a la protecció dels drets humans, la justícia social i la conservació del medi ambient i, al seu torn, com a criteri positiu en la selecció de la inversió incorporen aquelles empreses representades en l'índex FTSE4GOOD. Tots dos tenen un caràcter solidari i cedeixen un percentatge de les comissions de gestió ingressades a projectes de desenvolupament i humanitaris.

Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI

Característiques de la inversió	Ètica i solidària
Patrimoni	5.175.541 euros
Nombre de partícips/accionistes	152
Comissió cedida a ONG en % sobre el patrimoni	0,35%

* Dades a 31.12.2011.

22.543,88
euros

El 2011, l'import de la donació a ONG corresponent a l'exercici de 2010 ha estat de **22.543,88 euros**.

ONG beneficiàries: Cáritas Española i Mans Unides.

Urquijo Cooperación SICAV

Característiques de la inversió	Ètica i solidària
Patrimoni	9.319.731 euros
Nombre de partícips/accionistes	166
Supervisió dels criteris de selecció de valors	Comissió d'Ètica
Comissió cedida en % sobre el patrimoni	0,60%

* Dades a 31.12.2011.

63.241,28
euros

El 2011, la donació a ONG corresponent a l'exercici de 2010 ha estat de **63.241,28 euros**.

ONG beneficiàries: Hijas de la Caridad, Médicos del Mundo, Asociación de Caridad de San Vicente de Paúl, Hermanas Franciscanas de la Purísima Concepción, Fundación Juan Bonal, Misioneras Cruzadas de la Iglesia, Hijas de la Cruz.

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

L'entitat gestora d'aquest producte, BanSabadell Pensiones, cedeix el 0,50% de la comissió de gestió a projectes de desenvolupament i ajuda humanitària d'Intermón Oxfam.

Pla de Pensions Ètic i Solidari

Característiques de la inversió	Ètica i solidària
Patrimoni	4.428.690 euros
Nombre de partícips	462
Criteris de selecció	Negatius i positius
Supervisió dels criteris de selecció de valors	Comissió d'ètica de seguiment
Comissió cedida en % sobre la comissió de gestió	0,50%

* Dades a 31.12.2011.

53.007
euros

El 2011 la donació a Intermón Oxfam ha estat de **53.007 euros**.

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

BS Estalvi Futur

Característiques de l'assegurança	solidària
Nombre d'assegurances	1.900
Patrimoni	4.382.432 eur
Comissió cedida en % sobre els beneficis	0,70%

* Dades a 31.12.2011.

0,70%
dels beneficis

BanSabadell Vida cedeix el 0,7% dels beneficis de BS Estalvi Futur a **Mans Unides**, que es destina a projectes de protecció i ajuda a la infància.

Addicionalment, l'acord de Banc Sabadell amb Travel Club permet als clients que facin compres amb les seves targetes de crèdit sumar [punts Travel Club](#) que poden invertir, a la seva elecció, en [programes solidaris](#) dirigits a millorar les condicions educatives de milers de nens de les comunitats més necessitades d'Amèrica del Sud i Àfrica.

SERVEIS FINANCERS ADAPTATS AL CLIENT

Banc Sabadell ofereix als seus clients un servei bancari adaptat a les seves necessitats, innovador i de qualitat. L'entitat s'acosta cada vegada més als clients, millorant la seva oferta de serveis de banca a distància i atenent qualsevol consulta en les xarxes socials.

Per a autònoms, comerços i microempreses

L'entitat disposa d'una oferta financera àmplia i especialitzada a donar respostes a les necessitats del teixit empresarial, ja siguin emprenedors que s'inicien en el negoci, pimes o grans empreses.

[El Compte Expansió Negocis](#) és una solució oferta a autònoms, comerços i empreses per donar una resposta completa a les necessitats que el dia a dia genera en la gestió del seu negoci.

Des del Canal Negoci, es pot accedir a una oferta de productes i serveis individualitzats.

“Compte Expansió Negocis, pensat perquè autònoms, comerços i petites empreses es facin grans”

Dissenyat especialment per a les petites empreses, Banc Sabadell comercialitza el *pack* [Microempreses](#) que integra, en condicions exclusives, productes i serveis financers i no financers.

El banc de les millors empreses i el teu

Banc Sabadell no es conforma a ser el banc de les millors empreses, també és el banc que es preocupa per ajudar el client particular a gestionar els seus estalvis i les seves finances.

Banc Sabadell busca la complicitat i permanència del client, oferint-li un servei de qualitat i la proximitat del seu gestor personal. L'entitat té clar que pot aportar als clients particulars la mateixa exigència i eficàcia a l'hora de gestionar els seus diners que fa anys que ofereix a les empreses. Per a això, el 2010 es va llançar el [Compte Expansió](#). Es tracta d'un compte nòmina o pensió que gestiona els diners dels clients particulars sense cap cost associat: zero comissions, targetes gratis, devolució del 3% dels rebuts, tots els serveis multicanal i, el més important, un gestor personal que orienta les necessitats del client d'una manera personalitzada. Un altre producte similar que l'entitat ofereix als seus clients és el [CompteMÉS](#), en el qual s'integren tots els productes i [serveis no financers](#) en una sola quota.

A més a més, Banc Sabadell ofereix solucions financeres específiques que porten associades una oferta de productes financers i no financers adaptats a les necessitats dels segments: [petits](#), [joves](#) i [grans](#). Banc Sabadell, a més a més, té una marca pròpia per als estrangers residents a Espanya que es distingeix per la seva adaptació lingüística i el seu alt grau d'atenció especialitzada.

El 2011, Banc Sabadell ha creat el servei [Finances Personals](#) pensat per ajudar els clients a organitzar i gestionar la seva economia domèstica. Tots els clients que disposen del servei gratuït de banca a distància BS Online poden accedir a aquesta aplicació que agrupa per conceptes les despeses i ingressos dels comptes a la vista i les targetes. Els clients que conserven el servei de correspondència postal o no són usuaris del servei de banca a distància reben mensualment la versió impresa del seu informe de finances personals. Aquest informe permet als clients controlar millor la seva economia domèstica i tenir la informació de la seva operativa financera de manera fàcil i resumida.

El primer pas per gestionar els seus diners és saber **com i en què els gasta**



El 2011, Banc Sabadell ha posat a disposició dels seus clients un nou servei per organitzar i gestionar la seva economia domèstica.

Amb Finances Personals, podrà consultar tota la informació sobre quant i en què ha gastat els seus diners, i això li permetrà gestionar les seves despeses i fer previsions amb més antelació.

El client també pot personalitzar els resultats segons les seves preferències seleccionant només determinats comptes o targetes i el període que interessi. A més a més, té l'opció de descarregar els resultats en el seu ordinador per a la seva anàlisi posterior.

Plans Personalitzats de Futur

El 2011, Banc Sabadell ha llançat la campanya [“Converses sobre el futur”](#), en la qual un grup de personalitats cèlebres procedents de diferents àmbits (Estrella Morente i Luis Rojas Marcos, Loquillo i Inocencio Arias, Luz Casal i Geraldine Chaplin, Pep Guardiola i Fernando Trueba, i Jose Corbacho i Oriol Bohigas), conversen sobre la seva particular visió del futur i sobre la millor forma d'afrontar els reptes del futur.

**“El do més gran
que se li ha donat
a l'ésser humà és la
possibilitat de somiar
una vida millor”**

*Geraldine Chaplin,
67 anys, filla del cineasta Charles
Chaplin, mare d'una filla, actriu
des de fa 48 anys. Ha treballat en
més de 100 pel·lícules.*



La clau és gestionar a llarg termini els estalvis per assolir l'objectiu de futur que cadascun puguem tenir. Per això Banc Sabadell ha llançat aquesta campanya i busca generar en el consumidor i en el client una reflexió sobre la seva capacitat d'estalvi i sobre el seu futur després de la jubilació. L'entitat ha millorat la seva oferta de [plans de pensions](#) i ha posat a disposició de clients i consumidors un [simulador de planificació d'estalvi](#). Amb aquest simulador poden calcular quant poden estalviar per mantenir el seu nivell de vida en el futur.

**Anticipis
al seu
futur**

**El banc que es preocupa
pel futur.**

**Com tenir present
el demà.**

PROXIMITAT I INNOVACIÓ

En relació amb els clients, Banc Sabadell ha desenvolupat el 2011 dos grans eixos de transformació empresarial.

D'una banda, l'entitat està incorporant la perspectiva del client en el desenvolupament de serveis i solucions financeres mitjançant les plataformes de xarxes socials. D'altra banda, el banc continua treballant per oferir un servei bancari innovador, en el qual el client pugui utilitzar el canal que prefereixi en cada moment per relacionar-se amb el banc.

Amb una xarxa de 1.382 oficines, 1.612 [caixers automàtics](#) i un equip de gestors sempre a disposició del client, Banc Sabadell ha aconseguit implantar un model de negoci pròxim a les persones. Banc Sabadell s'esforça a proporcionar el màxim nivell d'accessibilitat a tots els usuaris tant a nivell físic com virtual. Totes les noves instal·lacions del grup i els locals sota reforma integral es projecten atenent les actuals normes d'accessibilitat i disposen d'accés adaptat a persones discapacitades.

“El temps ens ha demostrat que en un sector com el nostre, en el qual la confiança del client és un factor clau, l'oficina bancària és un ‘símbol físic’ que precisament transmet confiança i del qual no es pot prescindir.”

*Miguel Montes,
Director general*

1.179 caixers d'última generació

Seguint amb el pla de renovació de caixers iniciat el 2009, durant l'exercici **se n'han renovat 187 i se n'han actualitzat 234.**

La nova xarxa d'autoservei compta, en el tancament del 2011, amb **1.179 caixers d'última generació** que presenten avantatges ergonòmics i d'usabilitat (pantalla tàctil de gran mida, connexió a auriculars i més rapidesa operativa).

Junts per...

Banc Sabadell porta a terme des del 2010 una innovadora sèrie d'accions de promoció focalitzades als municipis. La iniciativa específica i exclusiva per a cada ciutat busca destacar el compromís i la implicació de l'entitat amb els ciutadans, les empreses, la cultura i les institucions de les poblacions, en les quals el banc actua de manera intensiva.

Distribució d'oficines
per comunitats autònomes
el 2011

1.339
oficines a
Espanya



Comunitat autònoma			
Andalusia	121	Extremadura	3
Aragó	26	Galícia	29
Astúries	147	La Rioja	9
Balears	38	Madrid	174
Canàries	27	Múrcia	22
Cantàbria	5	Navarra	23
Castella - la Manxa	19	País Basc	119
Castella i Lleó	60	València	116
Catalunya	401		

El procés de transformació comercial està ancorat en l'element d'identitat del grup: [la qualitat de servei](#). Banc Sabadell és l'entitat referent al mercat espanyol en qualitat del servei i en nivell de satisfacció dels seus clients, tant empreses com particulars. Periòdicament es despleguen processos en tota l'organització que, incorporats en el desenvolupament habitual del negoci, garanteixen l'excel·lència en el servei i la satisfacció del client.

Qualitat del servei

Valoració de la qualitat a la xarxa d'oficines
(escala del 1 al 7)



Rànquing de qualitat objectiva
en xarxes comercials bancàries

(escala del 0 al 10) / Font Informe Equos



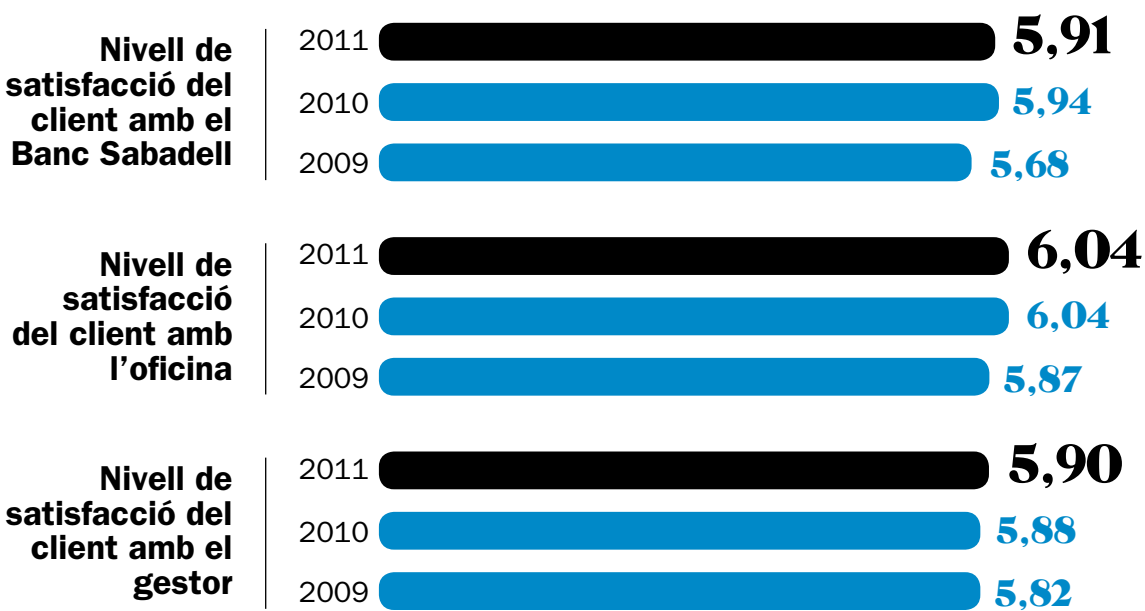
⁽¹⁾ Aquesta dada s'ha vist afectada per la incorporació de Banco Guipuzcoano en el grup Banc Sabadell. Actualment, després del desplegament d'una sèrie d'accions integració operativa, s'està treballant per adequar els estàndards de qualitat en el servei.

⁽²⁾ En l'edició 2010 de l'informe Equos s'han incorporat modificacions en el càlcul dels indicadors i recàlculs en les dades de les edicions anteriors.

Satisfacció dels clients

Nivells de satisfacció dels clients amb Banc Sabadell

(escala de l'1 al 7) / Font STIGA



Nivell de satisfacció del client particular

(escala del 0 al 10) / Font FRS INMARK



Nivell de satisfacció del client empresa

(escala del 0 al 10) / Font FRS INMARK



7,92
satisfacció

El nivell de satisfacció del client particular amb Banc Sabadell és del 7,92 en una escala del 0 al 10.

Grup Banc Sabadell: un referent de confiança i qualitat entre les entitats financeres del país, segons FRS-Inmark

Treballar amb qualitat i enfocats al client crea satisfacció i una imatge de confiança al mercat. En l'entorn actual, l'entitat ha estat capaç de mantenir un bon nivell de confiança i intensificar la relació amb els clients.

Oficina directa

En un entorn en el qual cada vegada es fa més necessari operar i fer consultes fora dels horaris d'oficina, Banc Sabadell s'acosta més al client, amb la seva oferta de serveis de banca a distància i també l'acompanya en les xarxes socials.

El 2011, s'han integrat i connectat tots els canals d'atenció a clients a l'Oficina Directa. Es tracta d'un servei 24 hores per a totes les marques del grup a través del canal d'atenció que el client escull: telèfon, correu electrònic o xarxes socials (Twitter, Facebook i Google+). Actualment, l'equip de gestors de l'Oficina directa del banc gestiona de persona a persona totes les consultes i peticions rebudes.



**Això no
és banca a
distància, és
portar el teu
banc amb tu.**

La manera més fàcil, còmoda
i ràpida de gestionar la seva operativa diària

Ja sigui amb un ordinador connectat a Internet, des del seu mòbil, trucant per telèfon o també des de qualsevol dels caixers automàtics de l'entitat, el client pot fer una gran part de la seva operativa financera sense acudir a l'oficina. Sempre amb total seguretat i confidencialitat i des de qualsevol lloc del món i a qualsevol hora.

Banc Sabadell disposa del servei web [BS Online](#) i del servei [BS Mòbil](#) amb aplicacions natives per a terminals telefònics i tauletes (iPhone / iPad, Android, BlackBerry i Windows Phone). El client pot consultar saldos i moviments de comptes, [localitzar caixers](#), [ordenar transferències i traspassos](#), comprar i vendre valors i efectuar operativa de targetes. El 2011 s'ha incrementat en més d'un 150% el nombre de clients que fan servir BS Mòbil.

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

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

Tutorial BS Online

El 2011, Banc Sabadell ha posat a disposició dels clients un tutorial del servei de banca a distància perquè als clients els sigui més fàcil, còmode i ràpid conèixer BS Online i fer les operacions i consultes més habituals.

**“Amb aquest tutorial, pots
conèixer els aspectes bàsics
de l'operativa de comptes,
transferències, valors,
targetes, gestió de productes i
finances personals”**

Primers en servei a distància

Primera entitat que disposa d'una aplicació nativa per a Windows Phone Primera entitat financera amb aplicació iPad

El banc també és la primera entitat a facilitar accés a les xarxes socials des de les seves aplicacions natives amb accés a canal YouTube de l'entitat, així com els seus espais a Twitter i Facebook.

Banc Sabadell és la primera entitat a Europa que disposa del servei d'ingrés de xecs i pagarés en la banca mòbil: Instant Check

El 2011 s'ha llançat l'Instant check, un servei que permet l'ingrés de xecs mitjançant la captura d'una imatge del xec amb la càmera de telèfon mòbil, sense necessitat de desplaçar-se a l'oficina. Aquest servei està disponible per a diferents plataformes de telefonia mòbil.

49%

El **49%** dels clients utilitzen activament la **banca a distància**.

18,9%

El **18,9%** dels clients utilitzen activament **BS Mòbil**.

46,9%
e-mail

Percentatge de clients amb **correspondència electrònica**.

6,16/7
satisfacció

Nivell de satisfacció del client amb el **BS Online** (escala de l'1 al 7).

Un nou model de relació amb els clients

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

“Les dinàmiques que s'estableixen entre entitats financeres i usuaris quan s'opera amb un portal o quan s'utilitzen les xarxes socials són molt diferents. Així, quan un usuari opera en el portal d'un banc, interactua amb un ordinador. En canvi, quan s'envia una pregunta o es fa un comentari a través d'una xarxa social, darrere hi ha una persona; la diferència és molt important.”

Banc Sabadell se situa com una de les empreses pioneres en la utilització de xarxes socials com a canal de servei a clients. Actualment, l'entitat disposa d'un [servei d'atenció al client a Twitter](#), [Facebook](#) i [Google+](#) actiu les 24 hores cada dia de la setmana i espais propis en xarxes com [Facebook](#), [Flickr](#) o [YouTube](#).

L'**equip** que està a la teva disposició,
a Twitter i a Facebook,
les 24 hores cada dia.

«**M'omple arribar al final del dia i
sentir-me contenta d'ajudar la gent
i veure que fem un gran treball.**»

Mari Carmen Muñoz (^MC)

«**M'encanta tractar amb les persones
a través d'aquests canals i solucionar
els seus dubtes. Quan ajudes algú a
resoldre alguna cosa, sempre és més
el que reps que el que dones.**»

Patricia Cardiel (^PC)

«**M'encanta la flexibilitat que permeten
les xarxes socials i poder interactuar
amb els nostres clients allà on siguin!**»

Angelica Aldazabal (^AA)

Iniciem la nostra participació a Google+

El 2011, Banc Sabadell ha obert una pàgina a Google+. Amb aquest nou canal, Banc Sabadell complementa els espais socials públics en els quals desenvolupa el seu model de presència: Facebook, Bloc corporatiu, Twitter, Sala de Premsa, YouTube, Flickr, Userveice i Slideshare. El servei d'atenció a Google+, de la mateixa manera que en la resta de canals, és un servei 24x7.

El compte de @BancoSabadell ha estat verificat per twitter.com

Per a les entitats financeres i els seus clients, és molt important poder assegurar la identitat dels uns i dels altres en les seves relacions digitals.

Twitter certifica des de fa temps la identitat de personatges famosos, polítics i altres celebritats, però ha estat només recentment quan ha iniciat la verificació d'identitats d'empreses.

Banc Sabadell és la primera entitat financera espanyola que ha estat verificada per l'equip de Twitter i ja llueix el distintiu de "verified account" a @BancoSabadell, oferint d'aquesta manera absoluta confiança a totes aquelles persones que diàriament es relacionen amb el banc a través del servei d'atenció en aquesta xarxa social.

Banc Sabadell disposa de la plataforma feedback.bancsabadell.com i d'una secció de suggeriments a Facebook, fet que permet als clients formular comentaris, suggeriments i idees i alternatives respecte als productes i serveis de l'entitat.

2.100
votacions

Des de el seu llançament, ja s'han rebut més
de **150 idees i prop de 2.100 votacions.**

Banc Sabadell, en el “top 30” mundial de Twitter

[Banc Sabadell, millor banc espanyol a Twitter](#), segons l'estudi de mercat efectuat per la consultora independent IZO.

14.274

seguidors

14.274 seguidors a Twitter i Facebook
(31.12.2011).

«molt bon servei al client via Twitter de [@bancosabadell](#). i molt bona l'app per a iPhone/android. [#recomanar](#).»

@e_parama

«[@bancosabadell](#) sou fantàstics ^pc! És com tenir el banc a casa però atès per un col·lega! un 10!»

@MrArthurs

«[#FF](#) per a [@bancosabadell](#) per la seva proactivitat en xarxes socials! :)»

@delazar

«Excel·lent gestió de [@bancosabadell](#) de la meva incidència. resposta immediata online i tancant el cercle amb l'oficina. Així es fidelitza!! ;-)»

@PedroAOlivares

GESTIONAR QUEIXES I RECLAMACIONS

Tots els clients i usuaris del grup es poden adreçar al [Servei d'Atenció al Client \(SAC\)](#) en cas de tenir una queixa o reclamació no resolta a través de la relació habitual amb l'oficina.

Després de la integració de Banco Guipuzcoano en el grup, s'ha mantingut el seu propi Servei d'Atenció al Client i el seu propi Defensor del Client.

El SAC (tant el de Banco Guipuzcoano com el de Banc Sabadell) és un servei independent de les línies comercials i operatives del grup i el seu funcionament es regeix pel [Reglament per a la defensa dels clients i usuaris financers del Grup Banc Sabadell](#) i el [Reglament per a l'atenció i defensa del client de Banco Guipuzcoano](#). Els clients poden presentar les queixes o reclamacions, dirigides al SAC o al Defensor del Client, tant al domicili social de qualsevol de les entitats del grup com en qualsevol oficina, mitjançant el formulari de contacte que es troba disponible a les oficines i a les pàgines web del grup o mitjançant qualsevol altre suport que garanteixi la identitat del reclamant.

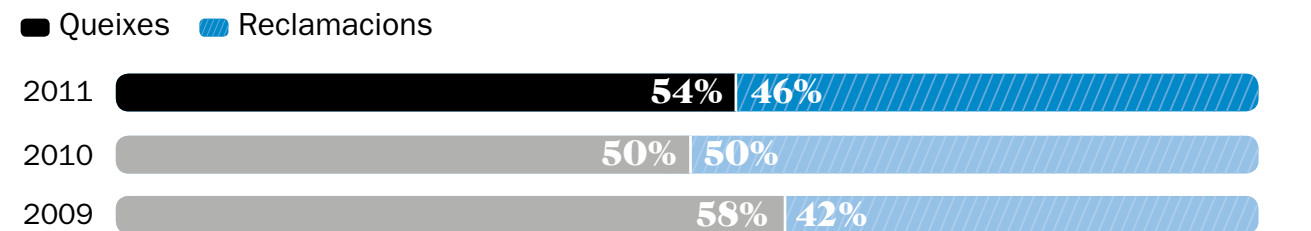
La figura del **Defensor del Client** té competència per resoldre les reclamacions que li plantegin els clients i usuaris del grup Banc Sabadell, tant en primera com en segona instància. Totes les resolucions dels dos serveis són de compliment obligat per a totes les unitats del banc.

Queixes i reclamacions gestionades



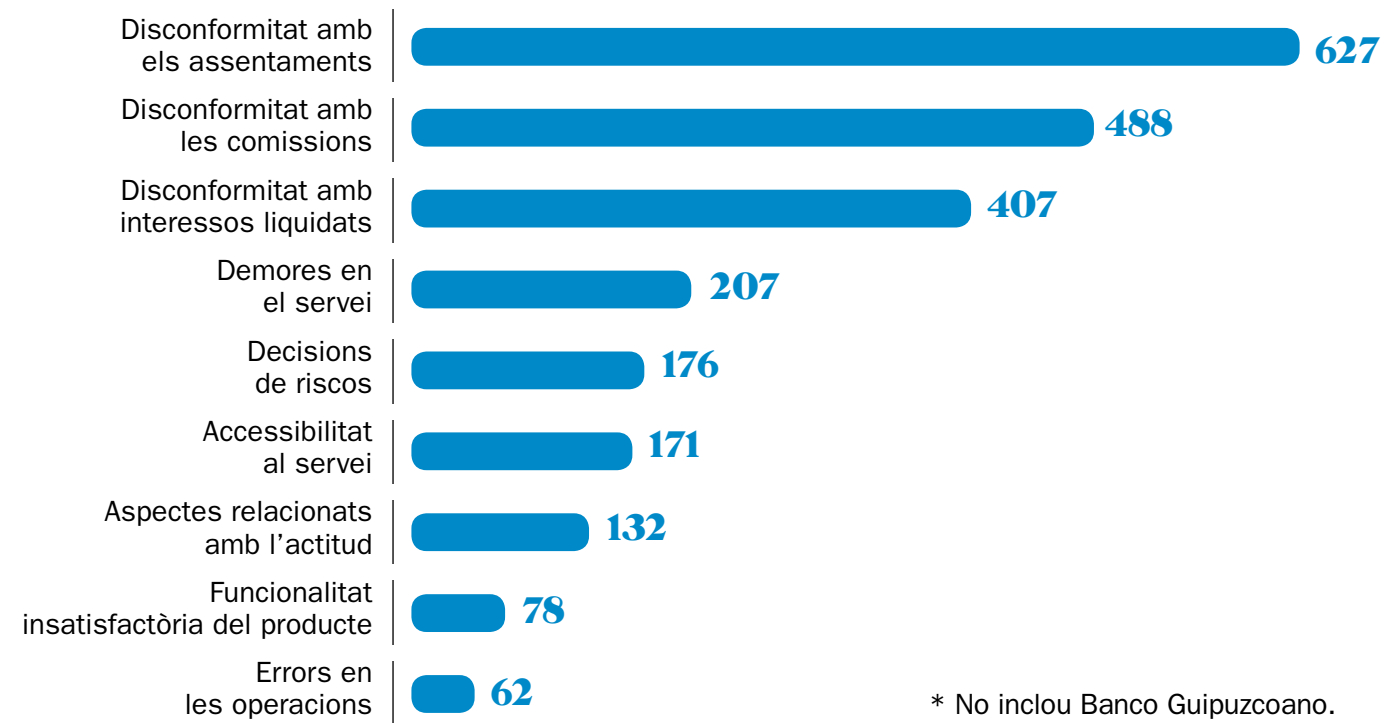
* La dada del 2011 comprèn les 448 reclamacions gestionades pel SAC de Banco Guipuzcoano. Les reclamacions rebudes durant aquest exercici han experimentat un increment respecte al 2010 en haver-se incrementat la base d'oficines i de clients.

Distribució de queixes i reclamacions



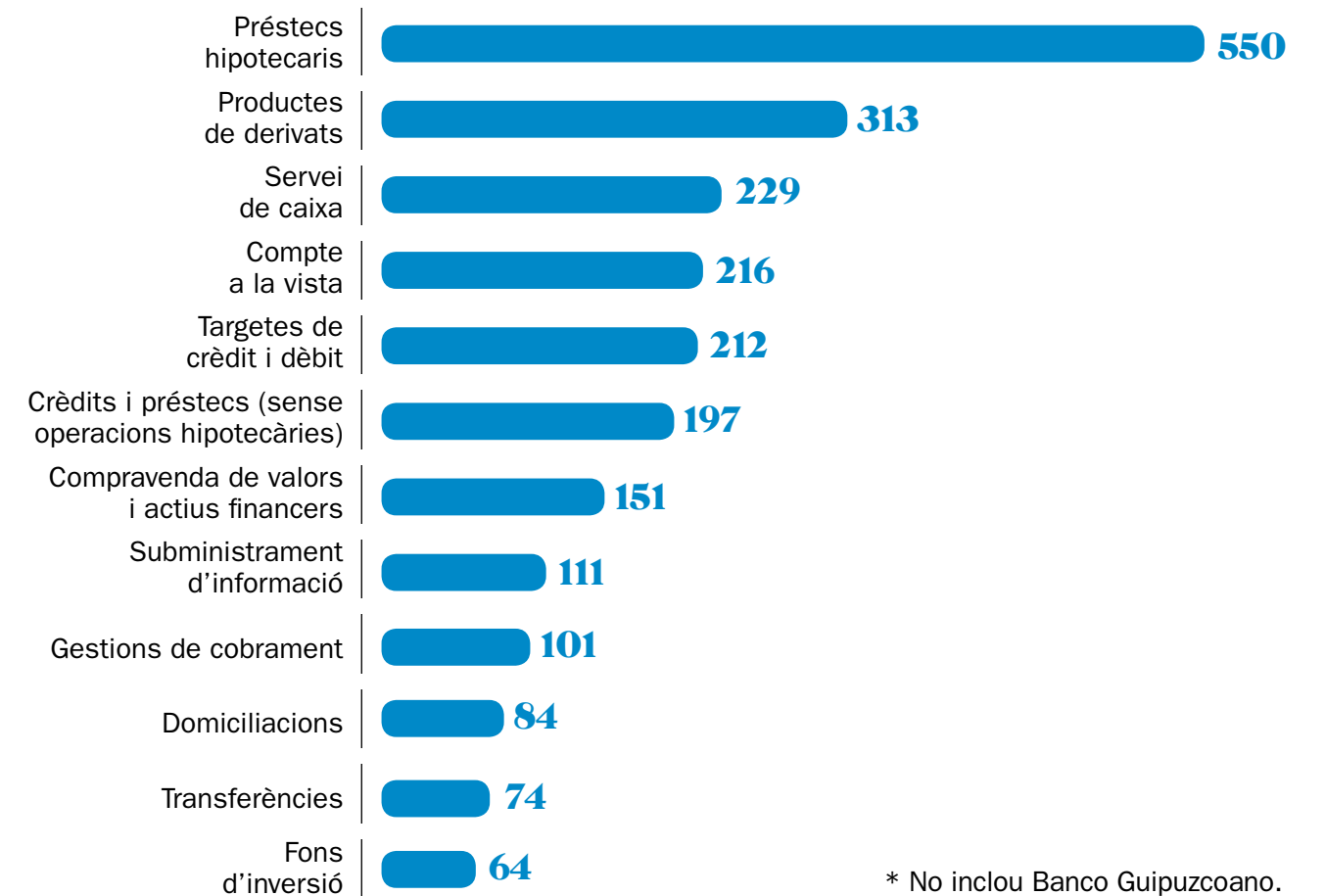
* No inclou Banco Guipuzcoano.

Principals motius de queixa o reclamació



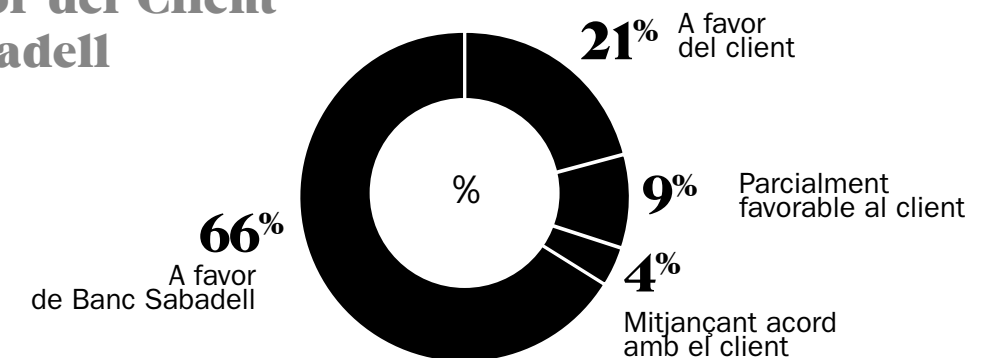
* No inclou Banco Guipuzcoano.

Principals productes/serveis que han estat motiu de queixa o reclamació



* No inclou Banco Guipuzcoano.

Resolucions del SAC i del Defensor del Client de Banc Sabadell



* No inclou Banco Guipuzcoano.



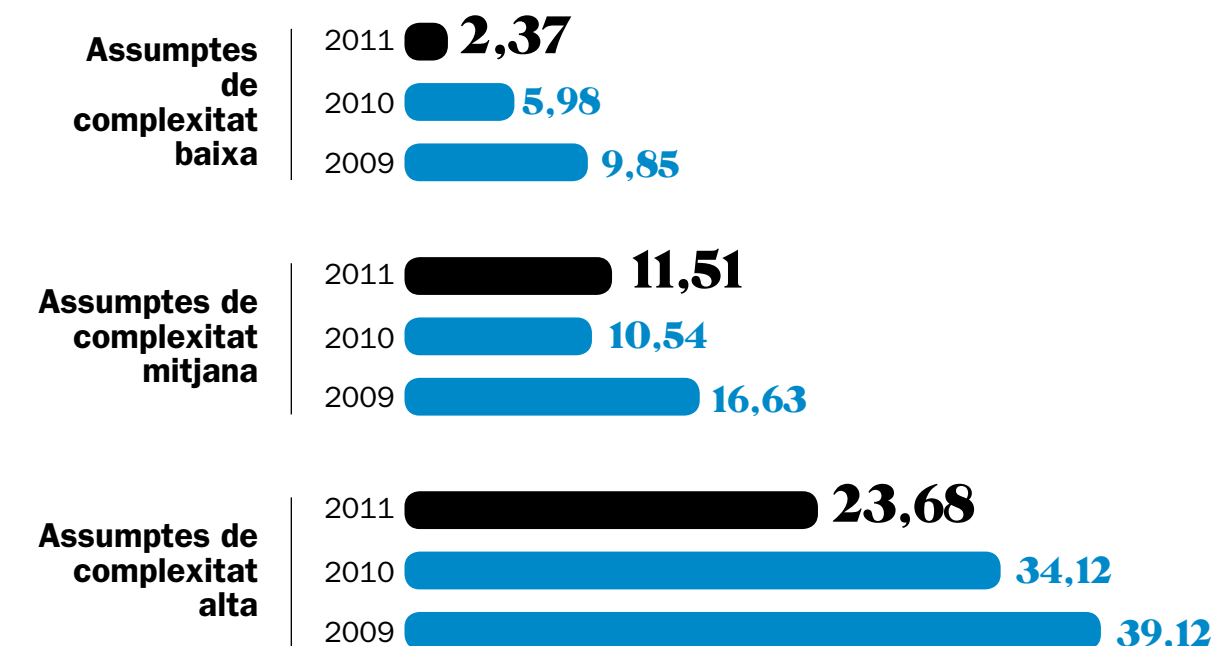
«Està molt bé ser optimista amb la condició de continuar sent crític»

Oriol Bohigas,
86 anys, fundador de MBM Arquitectes,
Medalla d'Or de l'Arquitectura
del Consell Superior del Col·legi
d'Arquitectes d'Espanya, 60 anys dedicat
a fer de Barcelona una ciutat millor.

Amb l'objectiu de millorar la relació amb els clients, el Defensor del Client presenta recomanacions i propostes per afavorir les bones pràctiques bancàries i les relacions de confiança que hi ha d'haver entre l'entitat i els seus clients. A més a més, anualment es remet al Consell d'Administració l'informe anual del servei, que inclou un apartat de bones pràctiques bancàries i un altre de recomanacions per a empleats i responsables del banc, a fi de millorar l'atenció al client.

La rapidesa en la resposta és per a l'entitat un factor bàsic en l'atenció al client. Per això, davant els seixanta dies de termini màxim de resposta que preveu la normativa, el temps mitjà de resposta de Banc Sabadell als assumptes plantejats pels clients el 2011 és el següent:

Temps mitjans de resposta (nombre de dies)



* No inclou Banco Guipuzcoano

Hem de destacar que en l'exercici del 2011 l'entitat ha optimitzat la gestió de les reclamacions i queixes de clients, implantant una sèrie de mesures enfocades a l'agilitació del procés de gestió i resolució d'assumpptes. El resultat d'aquesta optimització s'ha vist reflectit en la **disminució dels temps mitjans de resposta a les reclamacions de complexitat baixa i alta.**

“Mai no s’ha de perdre la il·lusió, el sentit de l’humor i les ganes d’aprendre perquè al final l’experiència és això, no? Potser quedar-te amb el que té de millor cada etapa per poder-ho incorporar al teu dia a dia”

*José Corbacho,
46 anys, actor, director, guionista i
humorista, Goya al millor director novell,
especialista en vestits impossibles.*



BANC SABADELL I ELS SEUS EMPLEATS

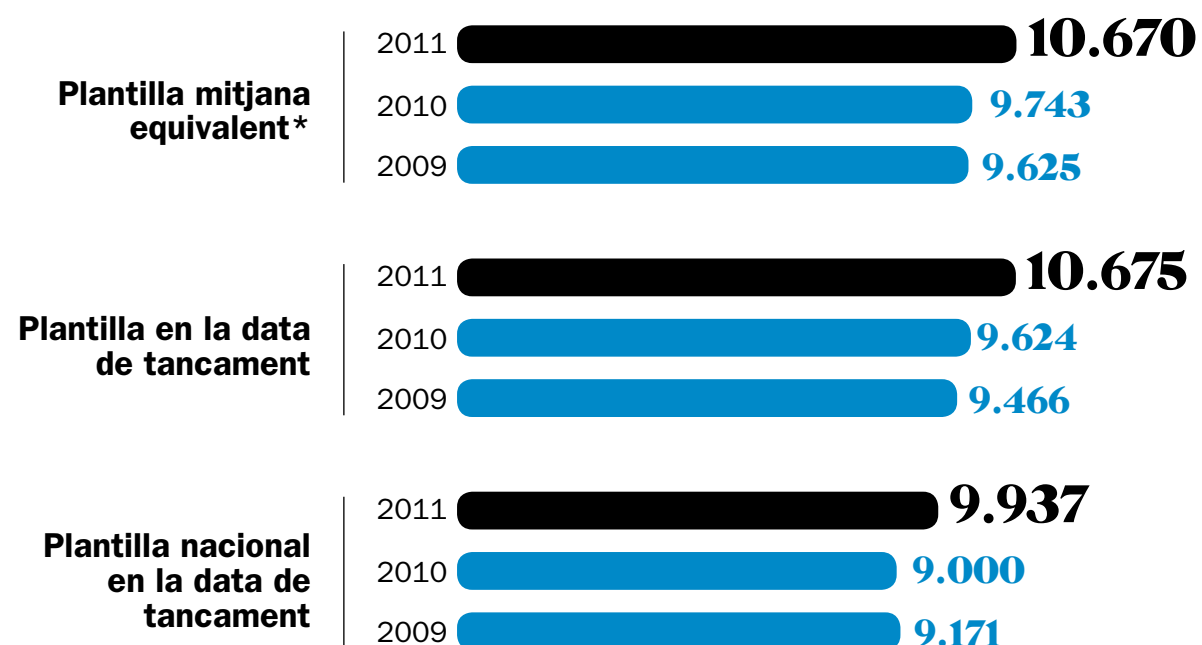
- 100** DESENVOLUPAMENT DE LA CARRERA PROFESSIONAL
- 117** LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA
- 119** IGUALTAT, CONCILIACIÓ I INTEGRACIÓ
- 122** PROTECCIÓ I BENESTAR
- 126** PARTICIPACIÓ DELS EMPLEATS

DESENVOLUPAMENT DE LA CARRERA PROFESSIONAL

Són cadascun dels empleats que formen l'entitat els que amb la seva actitud innovadora i compromís estan transformant Banc Sabadell, impulsant el creixement i la sostenibilitat del negoci. “Tu crees el banc que volem ser” és un repte exigent i motivador que l'entitat ha llançat als seus empleats per al període 2011-2013. Tota l'organització treballa en un pla de transformació empresarial que requereix creativitat, innovació i lideratge.

“Només amb la teva implicació i la de tots els qui formem part de Banc Sabadell serà possible aconseguir-ho”

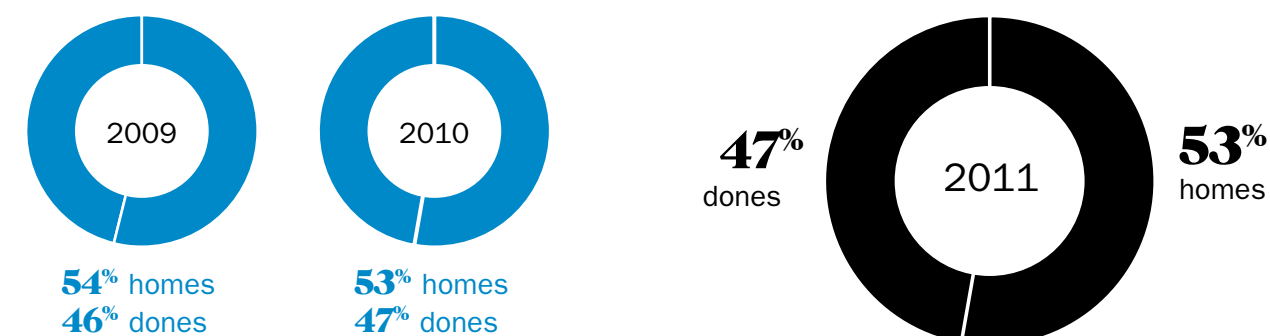
Nombre d'empleats



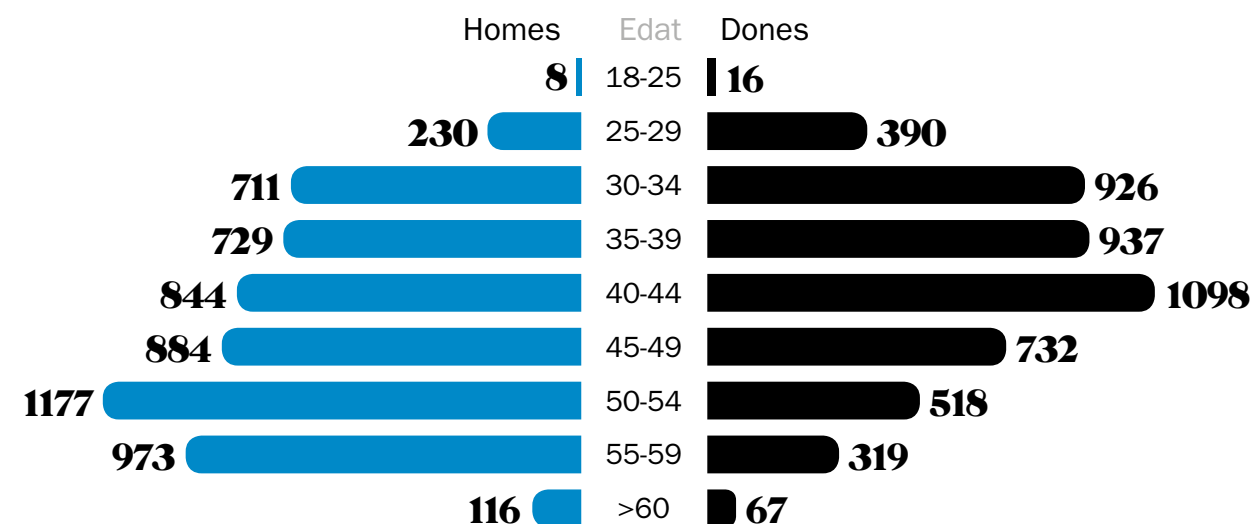
* Calculat sumant el nombre del personal en el tancament de cada mes.

“Tu crees el canvi des del principi”

Distribució de la plantilla per gènere



Distribució de la plantilla per edats

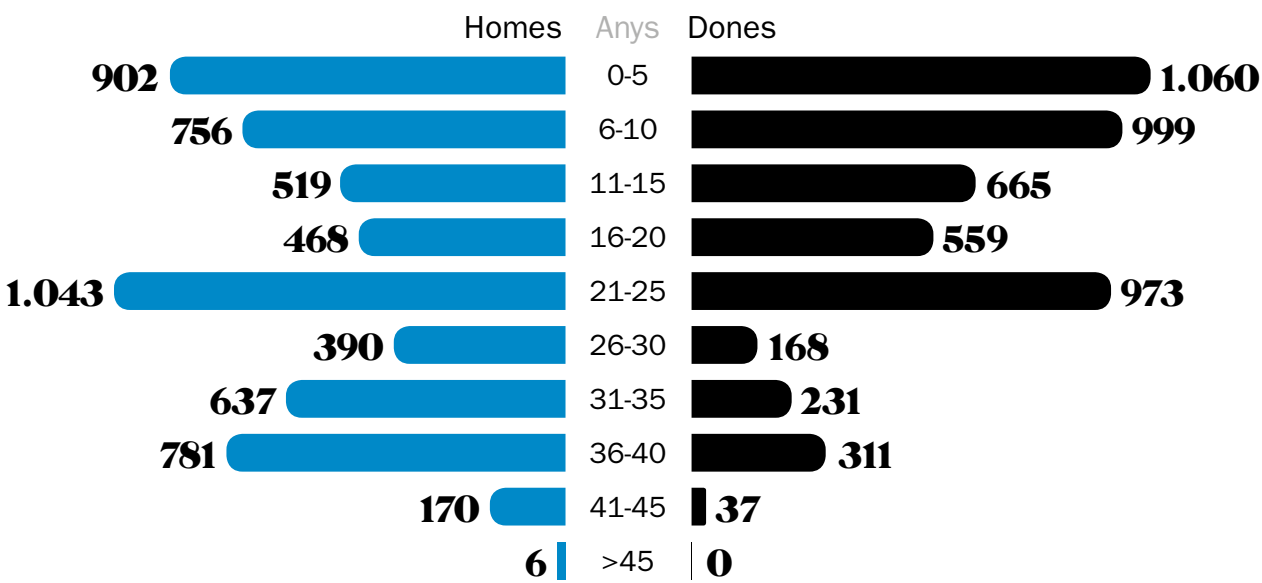


* Abast: plantilla grup en la data de tancament 31.12.

5.672
homes

5.003
dones

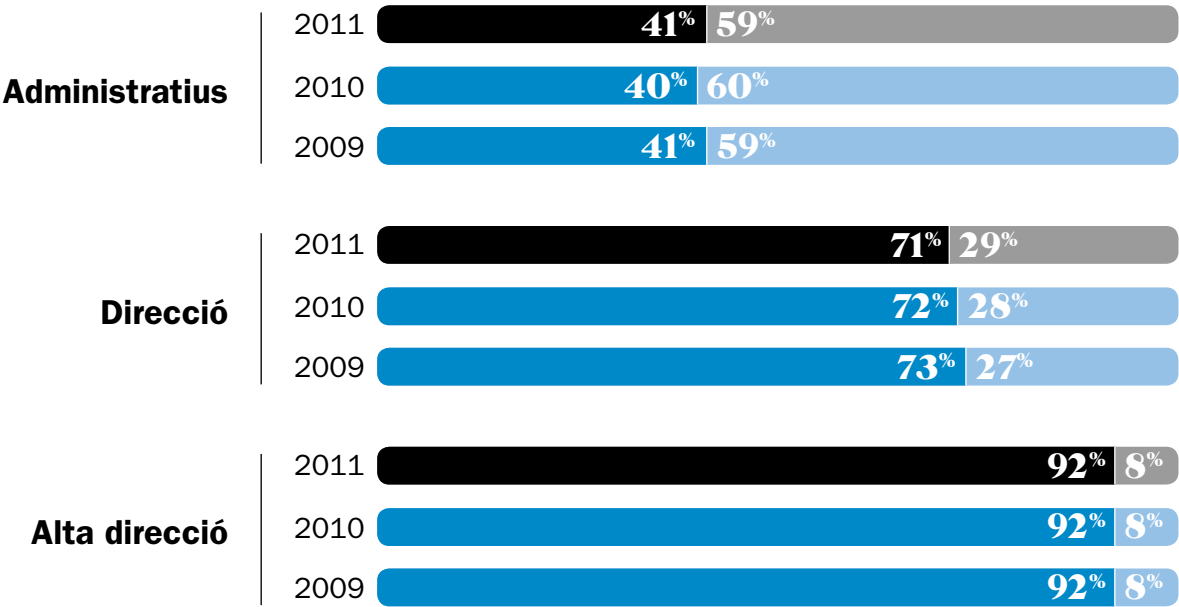
Distribució de la plantilla per antiguitat



* Abast: plantilla grup en la data de tancament 31.12.

Distribució per categoria laboral

■ Homes ■ Dones



Abast: plantilla grup en la data de tancament 31.12.

Dades de rotació de personal

Descripció	Homes	Dones
Acomiadaments	0,22%	0,07%
Finalització de contracte	0,11%	0,08%
Prejubilació i jubilació	0,49%	0,14%
Baixes voluntàries	0,29%	0,18%
Baixes totals	119	50

*Les dades estan calculades sobre la plantilla mitjana del grup

Distribució de plantilla per comunitats autònomes

COMUNITAT	Homes	Dones
Andalusia	428	252
Aragó	95	41
Astúries	469	273
Balears	78	100
Canàries	70	80
Cantàbria	24	10
Castella i Lleó	161	102
Castella - la Manxa	41	35
Catalunya	2180	2193
Extremadura	16	1
Galícia	89	60
La Rioja	32	11
Madrid	815	617
Múrcia	60	44
Navarra	51	32
País Basc	427	279
València	367	404
	5403	4534



9.937
Total plantilla nacional

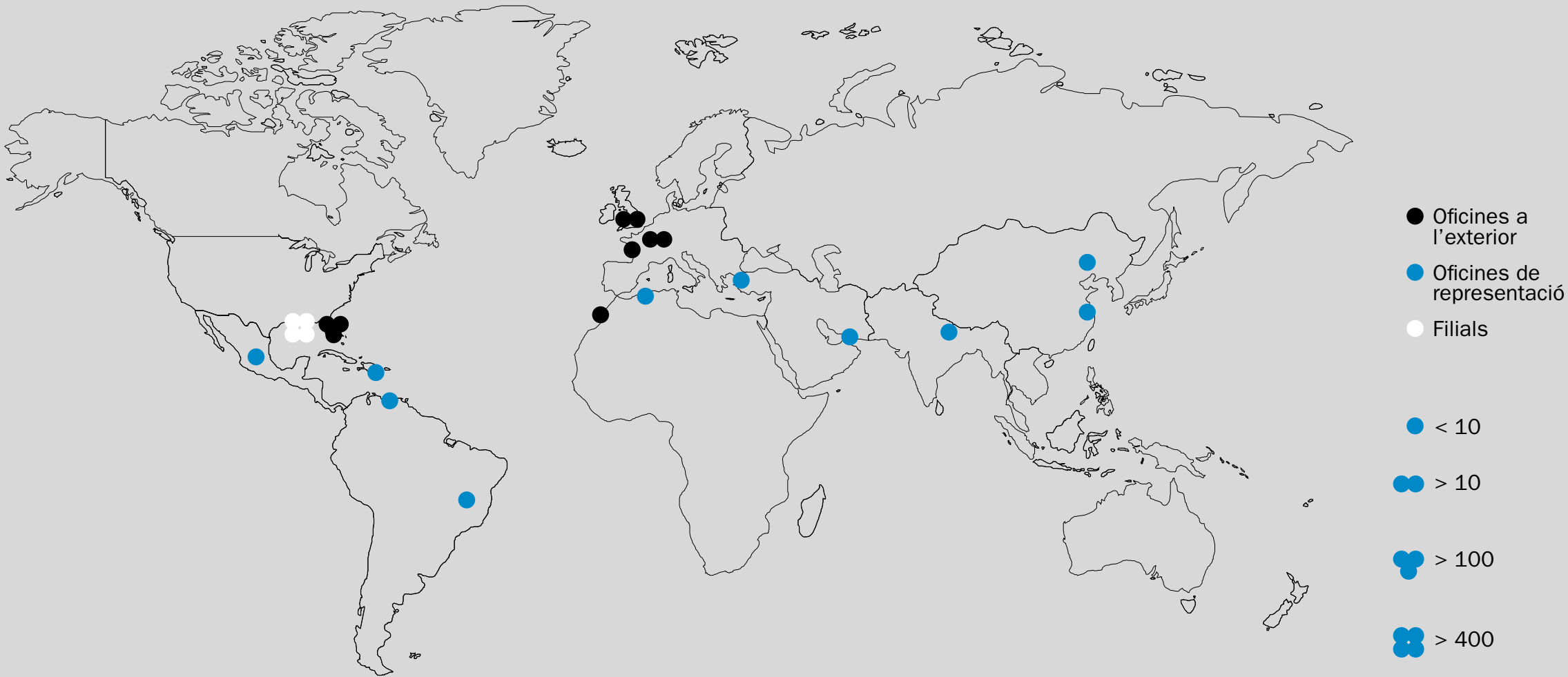
Abast: plantilla grup a data de tancament 31.12.

Distribució de plantilla a la xarxa internacional

738
empleats a la
xarxa internacional

36%
homes

64%
dones



Nombre d'empleats a l'exterior

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

Oficines a l'exterior	2011	2010	2009
Hendaia ¹	3	-	-
Londres	19	19	19
París	15	15	15
Miami	115	116	110
Casablanca	10	9	8
Total d'oficines a l'exterior	162	159	152

Filials	2011	2010	2009
Sabadell United Bank ²	537	424	105

¹ La sucursal d'Hendaia procedeix de l'adquisició del Banco Guipuzcoano, que s'ha integrat a Banc Sabadell el 2011.

² El 2011, s'ha incrementat la plantilla del Sabadell United Bank amb l'adquisició del Lydian Bank.

Oficines de representació	2011	2010	2009
Alger	3	2	3
Caracas	4	4	4
Dubai	3	3	3
Istanbul	3	3	3
Mèxic DF	4	4	4
Nova Delhi	4	4	4
Pequín	3	3	3
Santiago de Xile	0	2	2
Santo Domingo	3	2	-
São Paulo	2	2	2
Xangai	2	3	2
Altres	8	9	8
Total d'oficines de representació	39	41	38

TOTAL D'OFICINES	738	624	295
------------------	-----	-----	-----

Gestió del lideratge

Banc Sabadell ha treballat amb els principals executius i directius de l'organització per enfortir la seva capacitat de lideratge, ja que són ells els encarregats de transmetre a tota l'organització la necessitat de canvi i dirigir la transformació empresarial del grup. El 2010, l'entitat va configurar el model de gestió directiva i va crear el **Comitè de Valoració Directiva** format pel president, el conseller delegat, l'interventor general, el director d'Operacions i Desenvolupament Corporatiu i el director de Recursos Humans que estableix les polítiques que regeixen la gestió dels principals directius de l'entitat, així com la seva composició.

Així mateix, s'ha constituït una **unitat de Gestió de Directius**, orientada a formar, desenvolupar i gestionar el col·lectiu de directius d'acord amb la seva responsabilitat i necessitats.

El 2011, 159 dels 300 principals directius de l'entitat que formen part del programa de desenvolupament corporatiu han efectuat l'avaluació psicomètrica i s'han sotmès a un procés d'avaluació 360° que incorpora les valoracions de responsables directes, col·laterals i col·laboradors. També han assistit a unes jornades específiques de lideratge estratègic amb l'objectiu de fomentar la capacitat de lideratge i de gestió d'equips dels directius.

L'any que ve està previst ampliar l'avaluació psicomètrica i l'avaluació 360° a tot el col·lectiu dels 300 principals directius.

Programa corporatiu d'accés a la funció de gestió d'equips

El 2011 s'ha llançat el programa corporatiu de management, dirigit a futurs responsables de departaments i nous directors de Centre Corporatiu amb persones al seu càrrec. El programa té com a objectiu acompanyar en el seu desenvolupament els empleats acabats de promocionar i agafa el relleu d'una iniciativa pilot, BS Líders, en la qual van participar entre el 2009 i el 2010 gairebé un centenar de futurs responsables d'unitat de la Direcció d'Operacions.

El programa corporatiu de management consisteix en una formació teòrica i en el desenvolupament d'un projecte que aportï valor a l'entitat, efectuat en grups de treball de diferents àmbits de l'organització.

La primera edició ha comptat amb la participació de 15 responsables de departaments i 15 directors. Dels 3 projectes presentats a l'alta direcció, un és relatiu a l'ús de vehicles elèctrics. El 2012, 36 nous empleats participaran en el programa.

“Disposar d'un equip directiu amb el màxim compromís, capacitat de gestió de persones, permet abordar amb èxit els reptes actuals i futurs i ens condueix a la consecució de resultats i a la millora de la nostra competitivitat”

Gestió de l'acompliment i potencial

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

La gestió d'acompliment i potencial (GAP) efectua una valoració conjunta entre el valorador i el valorat basant-se en les **deu competències corporatives: orientació al client, orientació a resultats, gestió i treball en equip, iniciativa, negociació, disposició al canvi, comunicació, gestió de la informació, coneixement i experiència i ètica i compromís.**

La valoració també ofereix la possibilitat de recollir la motivació i les inquietuds dels empleats en relació amb la mobilitat geogràfica i la projecció professional. Així mateix, es valora el grau de consecució dels objectius establerts entre el responsable i el seu col·laborador a l'inici de l'exercici.

Autovaloració
Valoració

Entrevista de valoració
+
Pla de desenvolupament

Seguiment

En el curs de la valoració del GAP s'identifiquen els empleats amb competències i capacitats per desenvolupar una funció de més responsabilitat. L'equip de Recursos Humans els assigna un programa de desenvolupament adequat perquè aconseguixin accedir i consolidar la funció potencial esmentada.

A més a més, la Direcció de Recursos Humans efectua entrevistes de desenvolupament que permeten conèixer millor el perfil professional dels empleats, les seves motivacions i les seves inquietuds i interessos en relació amb el seu desenvolupament professional.

Des del 2009, s'han portat a terme un total de 2.098 entrevistes, aproximadament un 20% de la plantilla del grup.

“Mai no s’ha de perdre la il·lusió, el sentit de l’humor i les ganes d’aprendre perquè al final l’experiència és això, no? Potser quedar-te amb el que té de millor cada etapa per poder-ho incorporar al teu dia a dia”

José Corbacho,
46 anys, actor, director, guionista i humorista, Goya al millor director novell, especialista en vestits impossibles.



Formació

Banc Sabadell posa a disposició dels seus empleats la formació per funció: una formació contínua i progressiva, adaptada a la funció que desenvolupa cada professional.

L'accés a tota l'oferta formativa (on line o presencial) i el suport de la formació on line es fan mitjançant una plataforma anomenada BS Campus.

El 2011, el banc ha potenciat les comunitats d'aprenentatge que fomenten la transmissió de coneixement entre empleats de diferents àrees i funció.

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

Internet és una font inesgotable d'informació permanentment actualitzada però...

Saps com treure'n el màxim partit?

Necessites actualitzar ràpidament tota la informació rellevant per a la teva activitat?

El 2011, s'ha llançat un *kit* d'habilitats digitals a disposició de tots els empleats. Es tracta d'una sèrie de 6 vídeos protagonitzats per un expert en xarxes socials que donen uns consells per usar de manera eficient Internet.

El pla de formació de Guipuzcoano en números

Amb la integració de Banco Guipuzcoano l'abril de 2011, el grup ha llançat un pla de formació especialment dirigit a Banco Guipuzcoano. S'ha identificat les necessitats formatives de cada perfil per definir un programa de formació diferenciat.

- Més de **50 hores de formació per empleat.**
- Més de **230 persones** de la xarxa BS han participat en el procés (tutors de suport a oficines, tutors de suport a la integració a oficines, formadors per a diferents col·lectius).
- **150 tutors** i validadors de materials formatius.

230
persones

230 persones de la xarxa BS han participat en el procés com a tutors o formadors

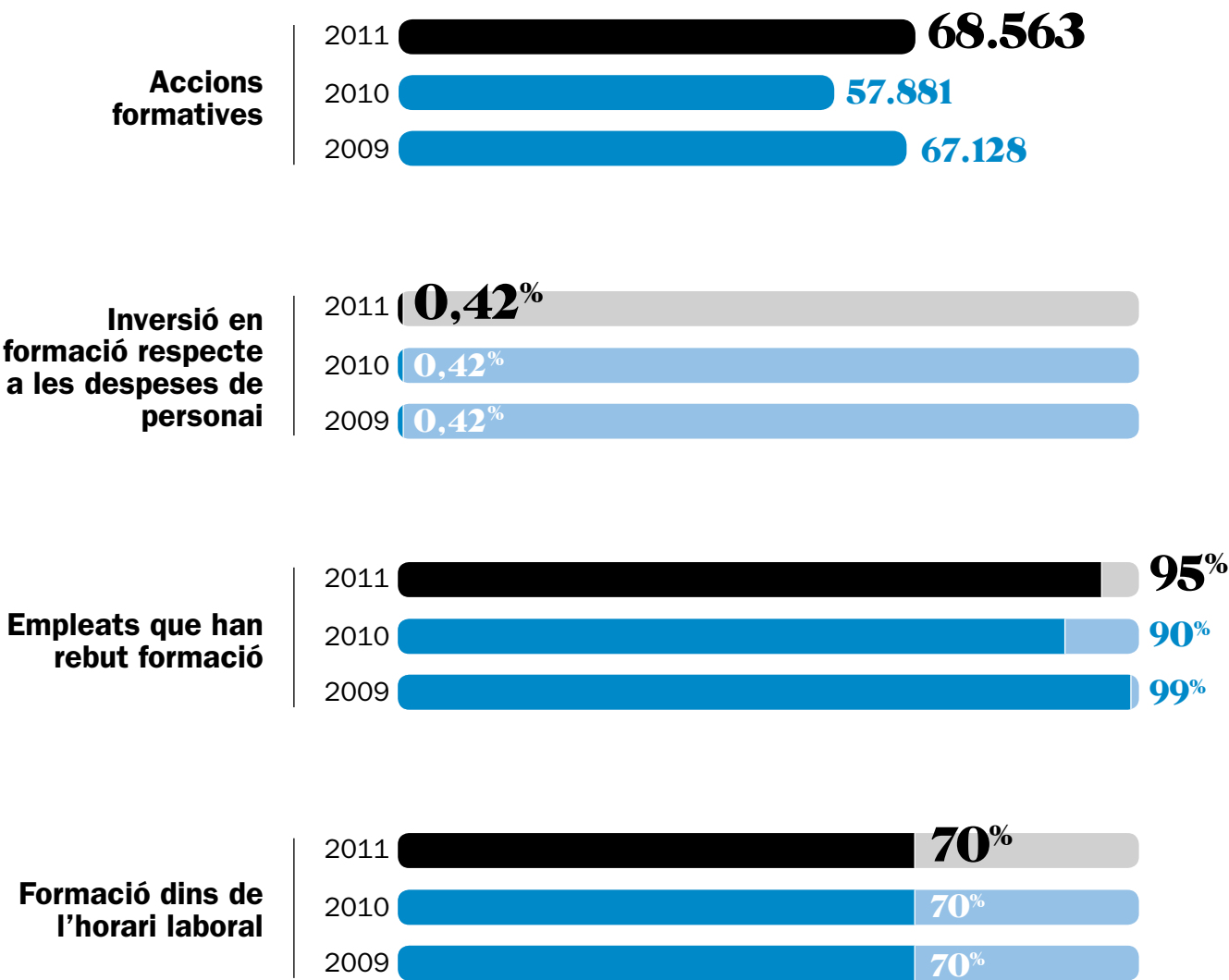
Programa LAUDE

El programa LAUDE, iniciat el 2009, convalida els itineraris de la formació per funció del banc per titulacions acadèmiques expedides per l'Institut de Formació Contínua de la Universitat de Barcelona (IL3-Universitat de Barcelona) i adaptades al nou marc europeu de l'Espai Europeu d'Ensenyament. Segons la funció desenvolupada, es poden obtenir tres titulacions diferents (Diploma en Productes i Serveis Bancaris, Postgrau en Banca Comercial i Màster en Assessoria d'Inversions).

Vols obtenir un títol universitari sense sortir de la feina?

El 2011 s'ha celebrat el lliurament dels diplomes de la segona i tercera edició del programa LAUDE. Es van lliurar 59 diplomes de Productes i Serveis Bancaris, 10 postgraus en Banca Comercial i 4 màsters en Assessoria Financera i d'Inversions. Des del seu inici el 2009, el programa compta amb més de 100 titulats.

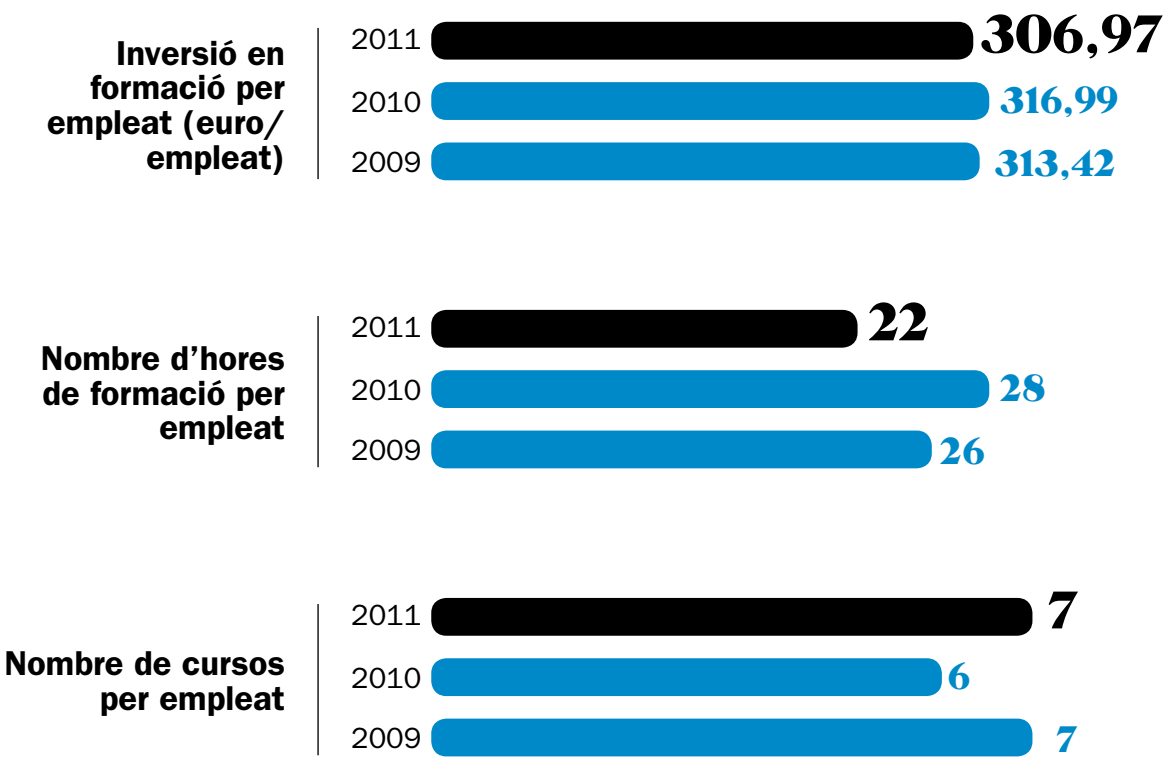
La formació en xifres



68.563
accions formatives

306,97
euros

inversió en formació per empleat de
306,97 euros



Compensació salarial

El model de compensació de Banc Sabadell es fonamenta en els principis d'equitat interna, competitivitat externa, transparència, diferenciació, flexibilitat, senzillesa, confidencialitat i comunicació, tal com s'estableix en la [política de Recursos Humans](#).

La política de compensació es basa en el nivell de responsabilitat del lloc i en l'evolució professional de cada persona. En aquesta línia s'estableixen les pràctiques d'increments de retribució fixa i retribució variable.

Addicionalment a la retribució fixa i variable, l'empleat es beneficia de condicions favorables en productes i serveis financers i percep beneficis socials. L'entitat realitza aportacions periòdiques al pla de pensions individual de l'empleat i cobreix a tots els empleats amb una assegurança de vida.

43,15%
empleats

El **43,15% dels empleats** es beneficien d'un préstec a interès zero.

55,9%
empleats

El 2011, el **55,9% d'empleats s'han beneficiat de l'ajuda escolar per als seus fills** per un import total de 5,6 milions d'euros.

Nou model d'incentius per a la xarxa de la Banca Comercial

El 2011 s'ha implantat un nou model d'incentius per a la xarxa de Banca Comercial, en el qual s'estableix el pagament del variable del gestor i de l'equip al qual pertany, basant-se en el valor generat per les seves vendes i el manteniment de la cartera que gestiona.

És un model que fomenta el treball en equip i la participació individual en la consecució dels objectius marcats.

Model de compensació flexible

El sistema de retribució flexible permet als empleats optimitzar la seva retribució mitjançant la contractació d'alguns productes a través de la seva nòmina (assegurança de salut, lloguer d'habitatge, guarderia, formació, etc.).

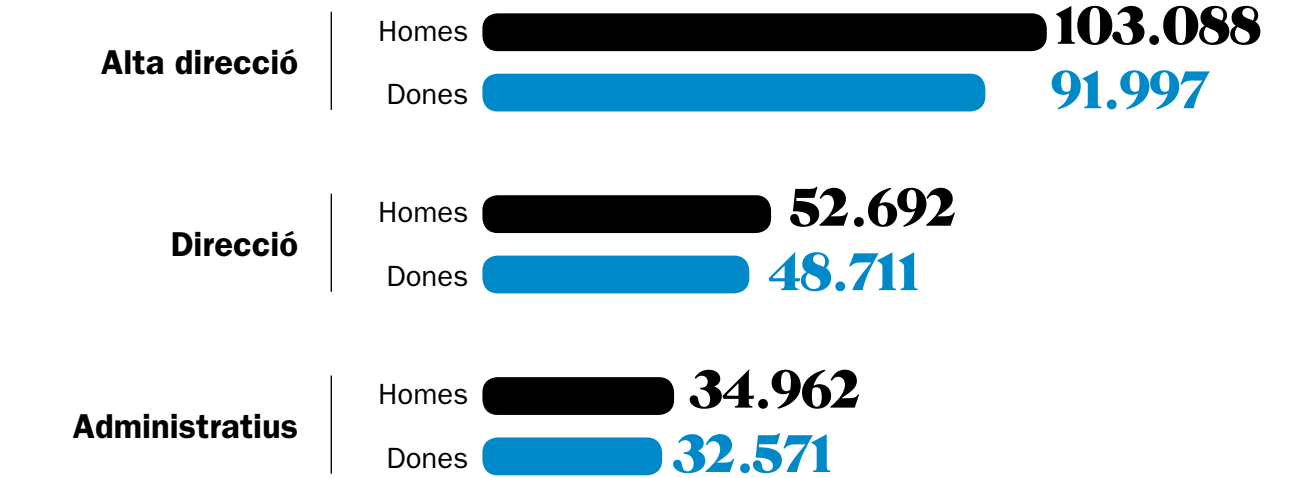
El 2011 s'ha ampliat el sistema de compensació flexible fins a assolir el 38% de la plantilla.

El 2011, un total de 777 empleats han contractat productes amb beneficis fiscals.

El 2011, Banc Sabadell ha adaptat la seva política de retribució a les noves exigències del RD 771/2011 i Llei 6/2011 que transposen la Directiva 2009/111/CE i la Directiva 2010/76/UE i que regulen les retribucions de les entitats de crèdit. En especial s'ha establert un sistema de remuneració específic per als empleats les activitats dels quals afecten el perfil de risc de l'entitat. D'altra banda s'han aplicat fórmules d'ajornament del cobrament de la retribució variable.

Remuneració mitjana per categoria laboral

Euros

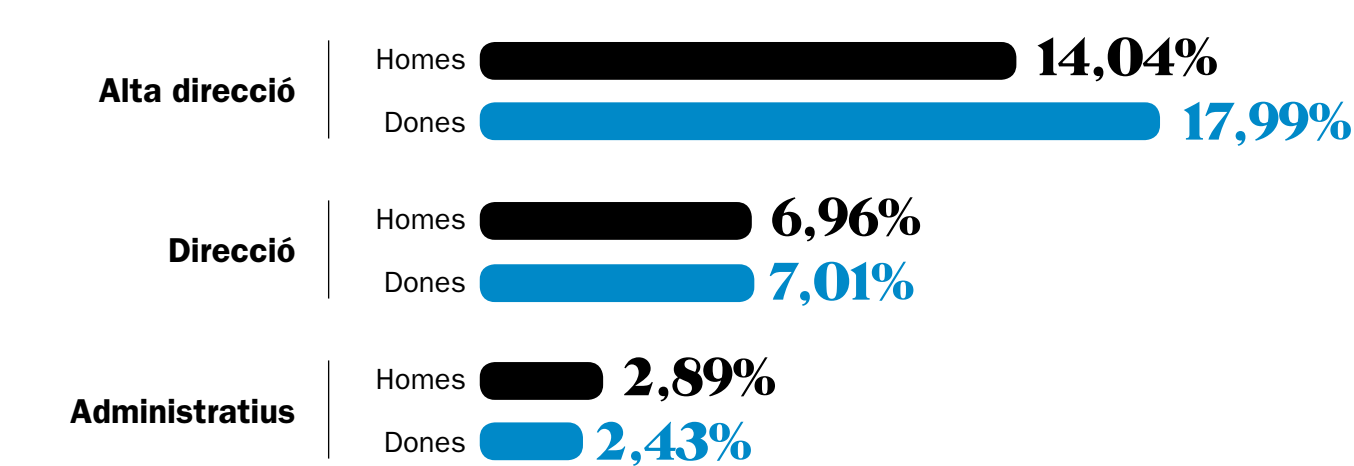


La superior remuneració mitjana dels homes es deu a una antiguitat mitjana més elevada d'aquest col·lectiu.
La remuneració no inclou beneficis socials ni retribució variable.

Empleats amb retribució variable

	%
% d'empleats amb retribució variable	87,45
% d'administratius amb retribució variable	82,41
% de personal de direcció amb retribució variable	94,35
% de personal d'alta direcció amb retribució variable	100

% de la retribució variable sobre el total de la remuneració



LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA

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

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

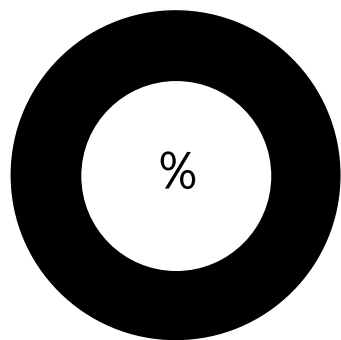
En cas de canvis significatius, es comunica a tota la plantilla amb un mes d'anticipació.

Fruit del diàleg amb els sindicats s'han signat el 2011 nous acords

- Acord de condicions socials i subrogació de Banco Guipuzcoano, que regula les condicions socials de la totalitat dels empleats de Banco Guipuzcoano.
- Nou reglament del Pla de Pensions dels empleats de Banc Sabadell, que integra en el Reglament els treballadors que formen part del col·lectiu de Banco Guipuzcoano.

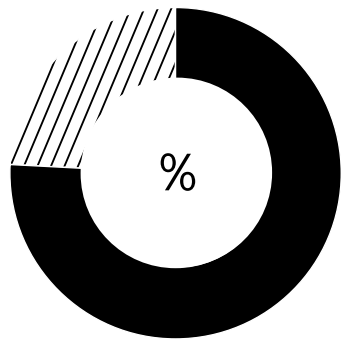
Cada quatre anys, es fan eleccions sindicals. La direcció de Banc Sabadell es reuneix periòdicament amb els secretaris generals de les diferents representacions sindicals i aquestes participen de manera habitual en diverses comissions de l'organització (Comitè Estatal de Seguretat i Salut, Comissió per a la Igualtat d'Oportunitats, Comissió de Formació i Comissió de Control del Pla de Pensions). Els centres de treball que compten amb més de 50 persones tenen un comitè d'empresa.

Representació sindical



100%
representats

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



76%
participants

Percentatge d'empleats **participants** en les últimes eleccions sindicals efectuades el desembre de 2010.

IGUALTAT, CONCILIACIÓ
I INTEGRACIÓ

A Banc Sabadell es garanteix la igualtat d'oportunitats en la relació que manté amb els seus empleats: selecció, formació, promoció, condicions de treball, incloent-hi les retribuïdes, etc. Aquests principis estan recollits en el [pla d'igualtat](#), la [política de recursos humans](#) i el [codi de conducta](#).

Igualtat

Banc Sabadell va signar el 2010 el [pla d'igualtat](#) l'objectiu del qual és evitar qualsevol mena de discriminació laboral entre dones i homes a l'empresa, responnent als requeriments de la Llei orgànica 3/2007.

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

La Comissió de Seguiment del Pla d'Igualtat, constituïda per representants dels treballadors i del banc, es reuneix dues vegades a l'any per efectuar el seguiment sobre el desenvolupament i el compliment del pla d'igualtat.

El 2011, s'han promocionat 783 empleades	47% de la plantilla són dones
	63% de les promocions són promocions de dones
	29% de dones en llocs de direcció
	2 dones en el Consell d'Administració
	Empleats de 30 nacionalitats diferents de l'espanyola

Jornades del Fòrum Dona i Lideratge

El 2011, s'han portat a terme diverses conferències en les quals han participat personalitats del món empresarial, esportiu o cultural.

Aquestes jornades patrocinades per l'entitat permeten sensibilitzar el món empresarial sobre les habilitats directives de les dones.

Conciliació de la vida laboral i familiar

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

Els beneficis inclouen

Reducció de jornada (retribuïda, no retribuïda, per lactància)

Excedències (maternal, per cura de familiars)

Permisos especials

Permís de paternitat

Flexibilitat horària

Tots aquests beneficis han estat comunicats a la totalitat de la plantilla mitjançant una guia distribuïda en paper, estan recollits en el portal de l'empleat de la intranet, en la guia virtual d'empleats i es publiquen en el [web del banc](#).

A1 2011

210 empleats amb **jornada reduïda** no retribuïda

203 empleats amb permisos de **paternitat**

180 empleats amb permís de **lactància** acumulada

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

El 2011 s'ha renovat el portal d'ofertes i beneficis per als empleats. En un entorn més participatiu, el nou portal presenta noves funcionalitats i amplia les ofertes externes, internes i de serveis financers a disposició dels empleats.

Integració

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

El grup estableix accions d'adequació del lloc de treball en cas que es necessitin, d'acord amb els protocols d'especial sensibilitat del servei de medicina del treball. A més a més, l'entitat ofereix acompanyament en la sol·licitud de tràmits i gestions a escala municipal, autonòmica o estatal, que ajudin a millorar el benestar social d'aquest col·lectiu més enllà de l'àmbit estrictament professional.

Un total de 69 persones discapacitades treballen a l'entitat.

En compliment de la Llei d'integració social de minusvalides (LISMI) s'apliquen mesures alternatives per la via de contractació de serveis o subministraments amb centres especials d'ocupació. Actualment algunes de les ofertes de treball del banc es publiquen en el portal d'ocupació [disjob](#) per a persones amb discapacitat.

PROTECCIÓ I BENESTAR

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

D'acord amb la legislació vigent, el banc disposa d'un pla de prevenció. Aquest pla constitueix el full de ruta de la gestió de les activitats preventives del banc i ha estat revisat i actualitzat per part del Servei de Prevenció Mancomunat, prèvia consulta amb els delegats de prevenció i aprovació per la direcció.

Anualment es publica una memòria de les activitats preventives portades a terme a l'empresa.

La memòria està disponible en el portal d'empleat i per primera vegada aquest any s'ha publicat en el web corporatiu.

Avaluació dels riscos laborals

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

Afi d'impulsar accions que mitiguin al màxim els riscos dels empleats, s'han instal·lat desfibril·ladors als centres corporatius de Sant Cugat del Vallès i Madrid.

Prevenció de riscos laborals

- El 2011 s'han programat **7.317** reconeixements mèdics periòdics.
- El **78%** dels empleats convocats han acceptat fer-se l'examen de salut.
- S'han efectuat **7** simulacres d'emergència.
- S'ha implantat **un telèfon únic** d'emergències del banc per als edificis corporatius que permet facilitar la seva memorització.

A més a més totes les empreses que desenvolupen la seva activitat en les instal·lacions del banc s'han de coordinar en matèria de prevenció de riscos laborals.

Índex d'absentisme

	2011	2010
Índex de prevalença periòdica (nombre d'empleats que han tingut alguna IT/total d'empleats) x 100	3,81%	4,21%
Índex de gravetat (nombre de jornades perdudes/total de jornades hàbils) x 100	2,36%	2,51%

De casa a la feina, condueix amb precaució

En col·laboració amb la Mútua d'accidents Fremap, Banc Sabadell ha posat en marxa el 2011 una campanya audiovisual de prevenció d'accidents de trànsit destinada als empleats. La campanya, accessible en el portal de formació, es basa en vídeos, de caràcter pràctic, en què s'ofereixen consells útils per conduir de manera segura i per evitar actituds al volant que puguin provocar sinistres.

A1 2011

Banc Sabadell ha posat en marxa una campanya audiovisual de **prevenció d'accidents de trànsit.**

Formació en prevenció de riscos laborals

La totalitat del personal de Banc Sabadell i les noves incorporacions reben informació sobre prevenció de riscos laborals i segueixen la formació obligatòria de seguretat i salut a la feina a través d'un curs on line d'una durada aproximada de dues hores. Aquest any s'ha revisat el seu contingut i s'ha millorat el disseny de pantalles fent-ho més dinàmic i amè per a l'usuari.

A través dels canals de comunicació també es divulguen publicacions, fitxes d'ergonomia, manuals d'equips de treball, tot això relacionat amb els riscos propis de l'activitat del banc.

Dades de formació 2011

Responsables d'oficina que han seguit el curs de capacitació per a l'acompliment de les funcions de nivell bàsic de prevenció de riscos laborals.	209
Persones que integren els equips d'emergència que han efectuat el curs pràctic en extinció d'incendis en centres especialitzats.	55

Curs de gestió d'estrès

El 2011, a través de la intranet s'ha recordat als empleats la possibilitat de seguir el curs de gestió d'estrès, disponible en el portal de formació.

**580
empleats**

Des del seu llançament el 2009, **un total de 580 empleats han fet el curs.**

PARTICIPACIÓ DELS EMPLEATS

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

El banc posa a disposició de l'empleat tota la informació relativa a la gestió de recursos humans i a les activitats del banc en la intranet a través de la guia virtual de recursos humans que recull els principals aspectes que afecten els empleats en el seu cicle de vida professional i en la revista interna d'empleats.

La guia virtual té vincles a les principals normes internes de l'àmbit de recursos humans.

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

BS Idea

Banc Sabadell disposa de la plataforma "BS Idea", que permet als empleats proposar idees de millora en tots els àmbits de l'organització.

A més a més, la plataforma constitueix un excel·lent canal de comunicació en el qual els empleats poden transmetre dubtes i compartir experiències sobre processos o productes.

“A mi em mou a participar el meu desig permanent de fer aportacions per millorar el banc, ser més eficients i donar un servei de més qualitat, alliberant-nos de tasques poc creatives: en el meu dia a dia acostumo a ser molt actiu i participatiu.”

Usuari de BS Idea

Les idees més votades pels empleats reben un premi i són analitzades per un equip de millora que decideix la seva implementació.

BS Idees en xifres: el 2011

S'han rebut gairebé **2.000 idees**, més de **2.100 comentaris** i **19.800 vots** (93% positius i 7% negatius).

S'han registrat **1.272 usuaris nous** (8.948 usuaris en total).

S'han repartit **7.000 euros** entre les 85 idees premiades.

S'han sortejat **tres viatges** de cap de setmana a un parador nacional entre tots els participants.

A més a més, es plantegen reptes concrets als empleats perquè ajudin a millorar en determinats àmbits. Per exemple, en un repte recent s'han demanat aportacions per millorar la informació que reben els clients en el marc d'un nou projecte de finances personals que s'ha llançat. S'ha explicat breument el projecte, l'impacte assolit fins avui així com els pròxims passos que estan previstos. D'aquesta forma, s'han rebut aportacions sobre aspectes molt concrets i amb resultats visibles a curt termini.

Programa directiu Sènior

El banc manté un vincle emocional amb el col·lectiu d'antics professionals del banc que ja no formen part de la plantilla. El programa directiu Sènior incorpora professionals de llarga trajectòria en l'entitat, que destaquen per la seva experiència i el seu caràcter emprenedor. El col·lectiu participa en projectes de Banc Sabadell aportant el seu coneixement i valuosa experiència.

El 2011 el col·lectiu sènior ha col·laborat en diversos projectes: ha contribuït al disseny del Programa corporatiu de management i ha participat en les sessions d'acollida de nous gestors comercials o com a mentors a distància de cursos on line.

“Tant per a mi com per a altres membres del grup sènior és molt gratificant no perdre la relació amb una empresa a la qual hem dedicat els anys més intensos de la nostra vida. Sentim que es valoren els coneixements adquirits al llarg de la nostra trajectòria professional i que és una sort poder transmetre alguna cosa d'aquest coneixement a les noves generacions d'empleats.”

Josep Manuel Suàrez

Enquesta de clima

El banc forma part de l'estudi “Best workplaces” que l'[institut Great Place to Work](#) fa anualment i en el qual participen més de 5.000 empreses i 1.500.000 empleats de 32 països de tot el món.

L'enquesta consisteix en 58 preguntes sobre credibilitat, respecte, tracte just, orgull i companyonia i 24 preguntes addicionals específiques per a Banc Sabadell. A més a més de ser un estàndard de referència en la mesura del clima laboral, permet comparar-se amb les empreses que el mercat considera excel·lents llocs per treballar.

El 2011, s'ha fet l'enquesta a tota la plantilla nacional. S'han rebut un total de 5.811 respostes. Tot seguit es detallen unes dades obtingudes de les respostes més destacades de l'enquesta en els diferents àmbits analitzats.

Resultats de l'enquesta

Credibilitat

El **70%** dels empleats valoren positivament el nivell de responsabilitat que se'ls dona.
El **87%** dels empleats tenen clars la seva responsabilitat, les funcions i objectius del seu lloc.

Respecte

El **82%** dels empleats responen que treballen en un lloc que consideren segur.
El **66%** opinen que la formació o els programes de desenvolupament impartit els permeten créixer professionalment.

Tracte

Destaca l'**alt percentatge** d'empleats que perceben que l'empresa els tracta de manera justa, independentment de la seva raça o orientació sexual.

Orgull

El **81%** dels empleats se senten orgullosos del que s'ha aconseguit.

58%
satisfacció

Tenint en compte totes les preguntes del qüestionari, el **58% dels empleats** dirien que aquest és un excel·lent lloc per treballar.

Voluntariat corporatiu

Ulls del Sàhara

Des de 2009, Banc Sabadell col·labora amb la Fundació Ulls del Món programa Ulls del Sàhara.

Per tercer any, s'ha obert la convocatòria d'aquest programa a tota la plantilla. Després del procés de selecció efectuat per la fundació i el banc, s'ha ajornat la col·laboració del voluntari davant el segrest de tres cooperants en un campament de refugiats en una zona pròxima.

Marató de TV3

L'edició d'aquest any s'ha dedicat a la regeneració i el trasplantament d'òrgans i teixits i ha comptat amb la participació de 120 empleats i empleades del banc. Tots els voluntaris i voluntàries han assistit prèviament a una jornada de formació d'hora i mitja de durada.

El grup també ha intervingut en la campanya a Twitter [“Piula per La Marató”](#) i amb motiu de la participació dels nostres voluntaris, es va crear a Twitter el hashtag #BSsolidaris.

El 2011, el Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya ha manifestat el seu agraïment per la **participació dels empleats de Banc Sabadell en l'edició 2010 de la Marató.**

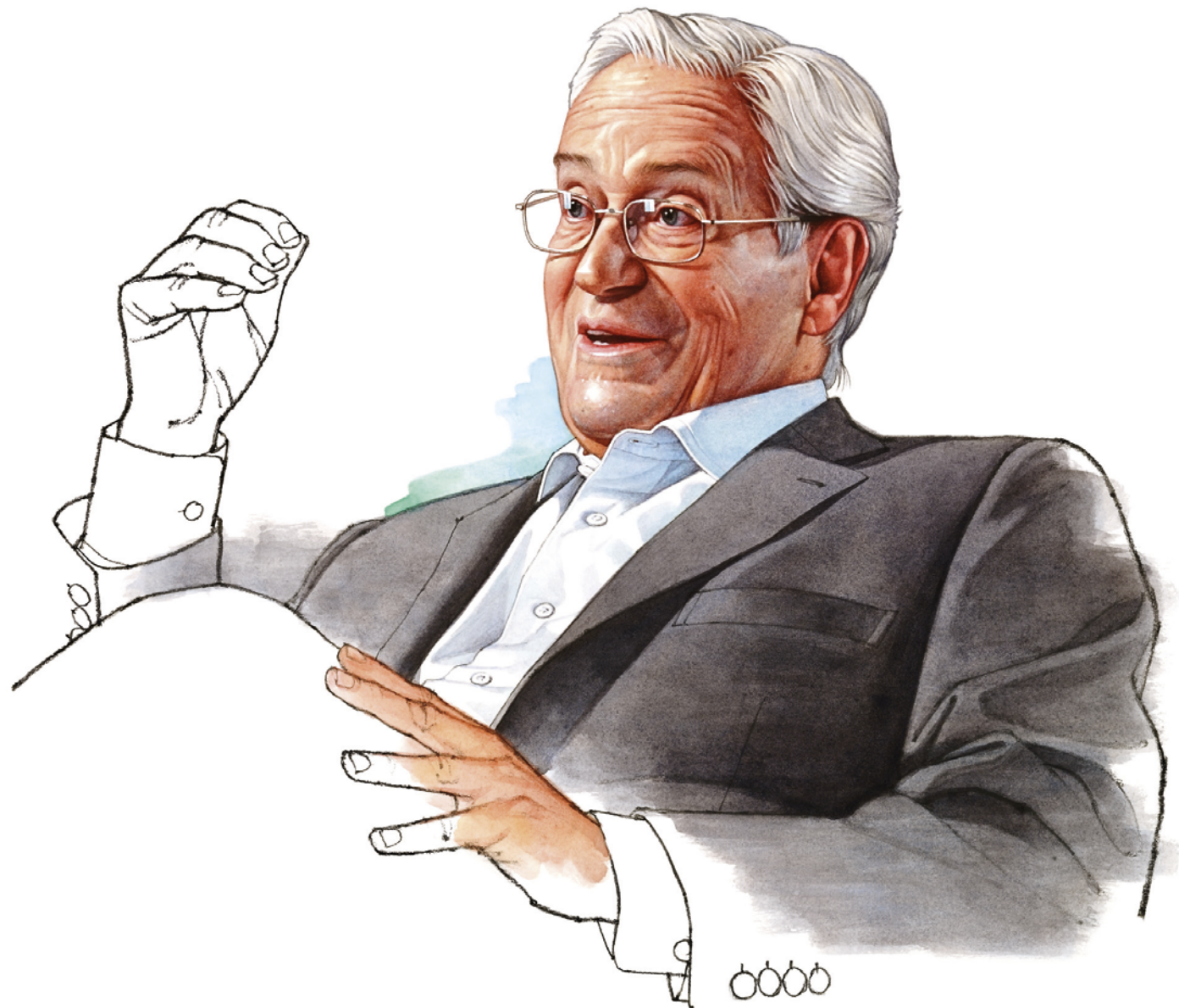
Banc d'aliments

El 2011, s'ha tornat a portar a terme la campanya de recollida per al Banc d'aliments.

“Estem en un moment crucial,
en una situació de possibles
canvis positius i radicals,
sobretot si es veuen des de la
globalitat de la crítica”

Oriol Bohigas,

*86 anys, fundador de MBM Arquitectes,
Medalla d'Or de l'Arquitectura
del Consell Superior del Col·legi
d'Arquitectes d'Espanya.*



SOSTENIBILITAT, I GESTIÓ AMBIENTAL

134 COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT

142 GESTIÓ AMBIENTAL

149 SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT

Seguint les grans línies definides en la [política ambiental del grup](#), Banc Sabadell ha establert durant els últims anys diversos compromisos amb la responsabilitat social i el desenvolupament sostenible, tant pel que fa a la seva activitat financera com al seu servei i instal·lacions.

Alguns compromisos adquirits tenen un llarg recorregut a escala internacional i estan molt integrats en l'organització; és el cas de la intensa activitat del grup en inversió i finançament de projectes d'energia renovables, el compromís amb el Pacte Mundial o del sistema de gestió ambiental certificat (ISO14001). En el cas de l'edificació sostenible, s'han desenvolupat iniciatives pioneres en el territori espanyol (LEED/GreenBuilding), que actualment s'estan incorporant en el dia a dia de l'organització.

“Estem en un moment crucial, en una situació de possibles canvis positius i radicals, sobretot si es veuen des de la globalitat de la crítica”

Oriol Bohigas,
86 anys, fundador de MBM Arquitectes,
Medalla d'Or de l'Arquitectura del Consell
Superior del Col·legi d'Arquitectes d'Espanya.



[Pacte Mundial de les Nacions Unides](#)



Signant dels [Principis de l'Equador](#)



Signant del [Carbon Disclosure Project](#)



Sistema de gestió ambiental certificat segons la norma [ISO14001](#) per a cinc seus corporatives i adaptat a la resta del grup



[Certificació LEED NC](#) (New Construction) d'edificació sostenible per al nou edifici del Centre Banc Sabadell



Soci del [Programa europeu Greenbuilding](#) per l'edificació sostenible del centre logístic a Polinyà



Membre de la taula de seguiment de l'[Estratègia per al Desenvolupament Sostenible de Catalunya 2026.CAT](#)



Acord amb [SendeCO2](#), participada en el 10%, per actuar com a contrapart central en la negociació de drets d'emissió

Principis de l'Equador



Amb data 28 de setembre de 2011, Banc Sabadell va signar els Principis de l'Equador. Des d'aquell moment, tots els nous projectes de Project Finance a escala mundial els costos de capital dels quals superen els deu milions de dòlars incorporen els Principis de l'Equador com a compromís contractual amb el prestatari.

Banc Sabadell s'ha convertit en la cinquena entitat financera espanyola a adherir-se als Principis de l'Equador. Aquests principis, que es van posar en marxa el 2003, es basen en la política i les normes d'acompliment i en les guies generals sobre medi ambient, salut i seguretat desenvolupades per la Corporació Financera Internacional (IFC), i els van adoptar inicialment deu institucions financeres: ABN AMRO Bank, NV, Barclays Plc, Citi, Crédit Lyonnais, Crédit Suisse First Boston, HVB Group, Rabobank Group, Royal Bank of Scotland, WestLB AG i Westpac Banking Corporation.

Els projectes es categoritzen en A, B o C seguint l'estàndard desenvolupat per la Corporació Financera Internacional (IFC) i en tots els projectes en la categoria A i B s'efectua una avaluació social i ambiental revisada per un expert independent.

Durant l'exercici, Banc Sabadell ha destinat més de 917 milions d'euros a projectes de finançament estructurat. Una gran part d'aquests projectes (el 72%) corresponen a instal·lacions de generació d'energia renovable. El 2011 s'han signat set projectes que incorporen els Principis de l'Equador, sis dels quals corresponen a projectes d'energia renovable i l'últim correspon a un projecte d'ampliació d'un centre educatiu.

C:
impacte social i ambiental mínim o inexistent

LOMA DEL CAPÓN: finançament d'un parc eòlic a Espanya amb 30,6 MW de potència instal·lada. L'import total del finançament és de 56,7 milions d'euros.

EÒLICA MIRASIERRA: finançament d'un parc eòlic a Espanya amb 44 MW de potència instal·lada. L'import total del finançament és de 68,5 milions d'euros.

EL RASO: finançament d'un parc eòlic a Espanya amb 6 MW de potència instal·lada. L'import total del finançament és de 8,9 milions d'euros.

ESCOLA ARGANDA DEL REY: finançament d'una escola concertada a Espanya. L'import total del finançament és de 9,6 milions d'euros.

B:
impacte socioambiental baix, localitzat i reversible

TAPESTRY: finançament d'un parc eòlic als EUA amb 205 MW de potència instal·lada. L'import total del finançament és de 171 milions d'euros.

ROTH ROCK: finançament d'un parc eòlic als EUA amb 50 MW de potència instal·lada. L'import total del finançament és de 46,5 milions d'euros.

A:
impactes socioambientals significatius i diversos

DESERT SUNLIGHT: finançament d'un fotovoltaic als EUA amb 550 MW de potència instal·lada. L'import total del finançament és de 106,5 milions d'euros.

Així mateix, en les **operacions d'actiu** hi ha criteris ambientals que permeten donar el suport necessari als analistes i, en general, a tota la xarxa d'oficines per a la presa de decisions de riscos. Tota la xarxa d'oficines disposa de diferents instruments per a la valoració i la gestió de riscos, desenvolupats també amb la finalitat d'ajudar a valorar les repercussions que pot ocasionar l'incompliment mediambiental en la solvència de les empreses.

Energies renovables

Banc Sabadell impulsa el desenvolupament d'un model energètic més sostenible a través de la inversió directa i el finançament de projectes d'energia renovable. Un any més, l'entitat ha mantingut la seva posició de lideratge en aquest sector en l'àmbit espanyol i ha compartit la seva experiència participant com a ponent en els principals fòrums del país: Trobada Anual en Energia Solar Termoelèctrica, Convenció Eòlica Anual, Associació Eòlica Espanyola, etc.

Finançament i mediació

En l'exercici de 2011, Banc Sabadell ha destinat més de 659 milions d'euros al finançament de projectes de generació d'energia renovable. La cartera d'instal·lacions d'energia renovable finançades pel banc compta amb un total de potència instal·lada de 15.835 MW. La majoria d'aquesta potència correspon a instal·lacions eòliques i representa una quota superior al 25% del mercat eòlic espanyol.

Banc Sabadell complementa el finançament de projectes d'energia renovable amb l'assessorament i la mediació en projectes d'aquest tipus.

72%
projectes

El 2011, el 72% dels projectes de finançament estructurat de Banc Sabadell corresponen a instal·lacions de generació d'energia renovable.

Total d'instal·lacions finançades a 31 de desembre de 2011

Font d'energia	Nombre d'instal·lacions
Eòlica	12.755 MW presents
Solar tèrmica	861 MW presents
Fotovoltaica	663 MW presents
Biomassa	131 MW presents
Minicentrals	116 MW presents
Cicle combinat	500 MW presents
Biocarburants	809 Tn/any presents

Instal·lacions finançades durant l'any 2011

Font d'energia	Nombre operacions	País	Potència instal·lada	Producció anual prevista
Eòlica	4	EEUU	325 MW	1.093 GWh
Eòlica	1	Alemanya	400 MW	1.300 GWh
Eòlica	12	Espanya	551 MW	98.672 GWh
Planta termosolar	3	Espanya	200 MW	773 GWh
Planta biomassa	1	Espanya	50 MW	400 GWh
Planta fotovoltaica	1	EEUU	550 MW	1.340 GWh
Cicle combinat	1	EEUU	500 MW	699 GWh
Total			2.576 MW	104.277 GWh

104.277
GWh

Total de **producció anual** prevista.

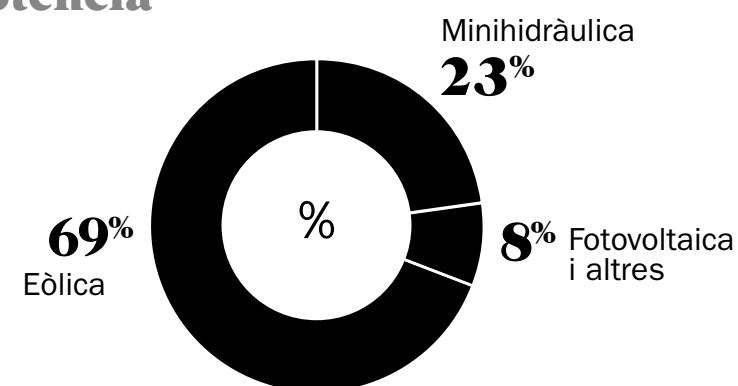
Inversió directa

Banc Sabadell a través de la seva filial participada al 100%, Sinia Renovables SCR de Régimen Simplificado, S.A., inverteix directament en el capital de projectes de generació energètica mitjançant fonts renovables. Actualment l'entitat participa en 13 companyies del sector, mantenint la seva presència a Hidrodata, S.A., (46%), Adelanta Corporación, S.A. (25%), Eolia Renovables, S.A. (6%), Fersa Energías Renovables (4%).

És destacable la incorporació de tres societats promotores de parcs eòlics en construcció com són: Parc Eòlic Loma del Capón, S.L. (30,6MW) amb una participació del 100%, Eòlica Sierra Sesnández, S.L. (20,0MW) amb una participació del 62% i Eòlica Mirasierra, S.L. (44,0MW) amb una participació del 50%. En acabar l'exercici 2011, la cartera de participades compta amb un total de potència instal·lada de 965 MW, 123 MW dels quals són atribuïbles directament al grup Banc Sabadell.

6,7
millions d'euros
6,7 milions d'euros d'inversió en **projectes**
d'energia renovable durant 2011

Distribució de la potència atribuïble al grup



Al llarg del 2012 s'espera incorporar nous projectes en construcció i/o operació en energia eòlica

Productes i serveis amb caràcter ambiental

Banc Sabadell comercialitza alguns productes que incorporen beneficis per al client i per a la sostenibilitat global.

El 2011 s'ha consolidat el producte de **renting d'eficiència energètica** que permet finançar projectes d'il·luminació pública, instal·lacions de calderes de biomassa i instal·lacions de cogeneració. Durant l'exercici, BanSabadell Renting ha finançat aquest tipus de projectes a més de 100 ajuntaments, empreses de serveis energètics o indústries. El **renting** d'eficiència energètica està desenvolupat per finançar projectes "clau en mà", en els quals es facilita al client la tecnologia, l'assegurança, la instal·lació i el manteniment de les instal·lacions.

A través del **renting fotovoltaic**, l'entitat també finança aquest tipus d'instal·lacions a empreses, particulars i administracions públiques que estiguin interessats a invertir en aquest tipus de tecnologia per reduir el seu consum energètic.

Banc Sabadell ofereix activament aquestes noves tecnologies en l'oferta continuada de **renting automobilístic** per a clients. L'entitat ha fet un important esforç per aconseguir que, per a l'usuari, el preu es pugui aproximar al dels vehicles convencionals equivalents. El 2010 es va subscriure un acord amb l'Institut per a la Diversificació i l'Estalvi de l'Energia (IDAE), que permet aplicar a clients del grup la subvenció atorgada, de fins a 2.000 euros de descompte en quota, per donar suport a la incorporació de vehicles de més eficiència energètica híbrids en la flota de **renting**.

Així mateix, Banc Sabadell ofereix als seus clients dos productes d'inversió socialment responsable, que tenen en compte criteris de desenvolupament sostenible: el fons **Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI** i la societat **Urquijo Cooperación SICAV**. Els dos productes exclouen de l'univers d'inversió les empreses l'activitat de les quals sigui contrària a la protecció i conservació del medi ambient i, al seu torn, com a criteri positiu en la selecció de la inversió incorpora aquelles empreses representades en l'índex FTSE4GOOD.

GESTIÓ AMBIENTAL

Paral·lelament a l'activitat financera del grup, Banc Sabadell treballa any rere any per millorar l'eficiència energètica de les seves instal·lacions i reduir l'impacte ambiental del servei prestat. El Comitè de Medi Ambient és l'encarregat de vetllar per la supervisió de l'acompliment ambiental i liderar els programes ambientals en l'organització.

L'entitat disposa d'un sistema de gestió ambiental (SGA) implantat el 2006 seguint l'estàndard mundial ISO 14001:2004, que s'aplica en tots els centres corporatius i s'ha anat adaptant a tota l'organització. Actualment, cinc de les seus corporatives en les quals treballen el 15% dels empleats estan certificades segons la norma ISO14001.

Mesures d'ecoeficiència

Energia	Recursos
• El 85% de la xarxa d'oficines disposen d'un sistema centralitzat d'il·luminació i climatització. • El sistema d'encesa dels rètols publicitaris s'adapta a les franges de llum solar. • Pla per a la renovació de caixers automàtics per uns de tecnologia més eficients i amb materials reciclables. • Il·luminació per detecció de presència i llums LED als centres corporatius. • Luminàries de baix consum. • Als centres corporatius i les oficines més grans les instal·lacions de climatització disposen de recuperació d'energia. • Millora de l'eficiència energètica dels sistemes de climatització del l'actual seu CBS. • Els equips informàtics incorporen criteris d'estalvi energètic i monitors TFT. • Substitució progressiva d'equips PC per equips lleugers Thin Clients que consumeixen un 90% menys d'energia. • Els PC dels centres corporatius disposen d'una funció d'autoapagament. • Mecanismes de control en la gestió dels residus de les oficines en procés de tancament.	• Mecanismes d'eficiència en els sanitaris i les aixetes per optimitzar la gestió de l'aigua. • Pel que fa a la gestió de les aigües residuals, totes les oficines estan connectades a la xarxa de sanejament pública. • El nou edifici CBS disposa de dipòsit de recollida d'aigües pluvials per a l'aprofitament com a aigua de reg i zona enjardinada formada per espècies autòctones amb baix consum hídric. • El paper convencional disposa dels certificats FSC, producció sense clor i certificacions ISO 9001/ISO 14001, i la revista interna per a empleats sempre s'edita en paper reciclat. • Totes les impressores tenen habilitada la impressió doble cara per defecte. • Implantació total de la correspondència electrònica a clients. • Ús del 78% de paper reciclat en centres corporatius. • Plataforma de mobilitat per a empleats, BS Carpooling. • Difusió de bones pràctiques ambientals en la revista per a empleats del grup.

Inventari d'emissions de CO₂
Tones CO₂

	2011	2010	2009
Abast 1: emissions directes generades per les instal·lacions i l'activitat de l'entitat	379	363	354
Abast 2: emissions indirectes derivades del consum elèctric	20.219	21.664	21.288
Abast 3: emissions indirectes derivades de desplaçaments vinculats al negoci	1.888	2.421	2.054

BANC SABADELL reporta les seves emissions de CO₂ d'acord amb l'estàndard de referència “The GHG Protocol. A Corporate Accounting and Reporting Standard. Revised edition”, elegint l'enfocament de control operacional i de consolidació centralitzat.

* Desglossament disponible en l'annex d'indicadors de sostenibilitat

Consum energètic⁽¹⁾

	2011	2010	2009
Consum d'energia elèctrica (MWh)	61.269	65.649	54.583
Consum elèctric per empleat (MWh/ empleat)	6,17	7,29	5,95

⁽¹⁾ S'han recalculat i revisat les dades per al període 2009-2010.

Consum d'aigua

	2011	2010	2009
Consum d'aigua (m³) ⁽²⁾	299.212	267.148	265.683
Consum d'aigua (€)	424.881	379.350	377.270
Consum d'aigua per empleat (€/empleat)	42,8	42,2	41,1

*L'aigua consumida pel grup prové de la xarxa de subministrament. No existeix cap tipus de captació d'aigua.

⁽²⁾ S'han fet estimacions del volum de l'aigua consumida en funció del cost de l'aigua a Espanya (2009; Institut Nacional d'Estadística).

Consum de paper⁽³⁾

	2011	2010	2009
Consum de paper (Tn)	526,49	526,25	601,93
Consum de paper per empleat (kg/empleat)	53	58	66
Ús del paper reciclat a les seus corporatives (%)	78%	84%	71%
Ús del paper reciclat a nivell espanyol (%)	19%	24%	25%

⁽³⁾ Totes les dades es refereixen al consum de paper DIN A4. S'han recalculat i revisat les dades per al període 2009-2010.

Residus

	2011	2010	2009
Residu de paper i cartró (Tn)	768,18	744,94	746,17
Residu de paper i cartró per empleat (kg/empleat)	77,3	82,8	81,4
Residu de tòner per empleat (unitat/ empleat)	1,47	1,22	1,26

* Les dades a escala espanyola són calculades sobre la plantilla nacional, i els referents a les seus corporatives s'han calculat sobre la plantilla assignada a aquests centres; les dues dades són a data de tancament de l'any.

* Seus corporatives: es refereix a tots els centres corporatius nacionals en els quals treballa aproximadament el 30% de la plantilla.

* Inclou les dades de Banco Guipuzcoano període abril-desembre.

El nou edifici del Centre Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès serà un 23% més eficient en el consum d'energia i un 65% en el consum d'aigua

Banc Sabadell inaugurarà el proper mes de juny del 2012 el nou edifici que segueix els criteris per obtenir la certificació LEED NC OR. El nou edifici és aproximadament un 23% més eficient en el consum d'energia i un 65% en el consum d'aigua respecte a un edifici de referència de les mateixes característiques.

El sistema d'avaluació LEED d'edificació sostenible abraça tot el procés de creació de l'edifici, des de la fase de projecte fins a la finalització de l'obra, i incorpora mesures d'eficiència energètica, estalvi d'aigua, ús de materials sostenibles i millora de les condicions de confort dels usuaris. Algunes de les mesures d'edificació sostenible que incorpora són: recuperació d'aigua de pluja per a reg, tractament de les cobertes de l'edifici amb materials d'alt albedo, zona enjardinada amb espècies autòctones i de baix consum hídric, i places d'aparcament preferents per a vehicles de baixes emissions.

eficient

El nou edifici és un 23% més eficient en el **consumo d'energia** i un 65% en el **consum d'aigua**

“oficina sense papers”, una nova cultura de treball

“En presentar aquest projecte, afirmem que servirà per preparar el banc del futur, amb l'aposta per la innovació i la gradual reducció de l'ús de paper.”

Aquest projecte preveu la instal·lació de tauletes digitals que permeten capturar la firma del client i eliminar la gestió d'arxius físics. Les primeres transaccions que s'han adaptat per operar amb aquests dispositius són els ingressos i els reintegraments en efectiu, ja que són les de més volum de la nostra xarxa (al voltant de 12 milions de transaccions anuals).

En el futur està previst adaptar més transaccions a aquests dispositius i eliminar el paper de manera progressiva. El 2011, aproximadament el 44% del paper consumit en el grup forma part d'aquesta documentació de clients que es guardarà a l'arxiu general de Polinyà durant els pròxims deu anys a causa de requeriments legals. D'altra banda, els arxius històrics destruïts durant l'exercici representen aproximadament el 30% del residu de paper generat pel grup.

Si recorrem a les xifres que aquesta nova forma de treballar comporta, podem veure la dimensió del canvi:

- Durant els primers tres mesos d'ús en tota la xarxa d'oficines, les **tablets** han estat usades per recollir la firma del client en **un terç de les operacions generades** (en unes 875.000 dels 2,5 milions en total).
- Des de l'inici de la fase pilot del Centre de Serveis Documentals al juliol fins a finals de 2011, **s'han digitalitzat 8.950.000 pàgines** i han participat en el projecte el 85% de les oficines de la xarxa nacional.

Banc Sabadell ja té una llarga trajectòria en la recollida selectiva i posterior gestió de residus. Tots els centres corporatius disposen de **recollida selectiva de residus** (paper, envasos, matèria orgànica, tòners usats, residus tecnològics i piles). D'altra banda, l'entitat participa en el programa de HP Planet Partners per a la recollida i reutilització de tòners usats i gestiona els seus residus tecnològics a través de gestors autoritzats.

En tota la xarxa d'oficines i centres corporatius del grup, el residu paper ha de ser **gestionat seguint la normativa interna** com a documentació a destruir i es recicla al 100% a través de gestors autoritzats de residus.

En el marc de la renovació dels terminals mòbils que s'ha efectuat el 2011, l'entitat ha coordinat la recollida de terminals d'empresa per a aquells empleats que volien participar en la campanya "Dóna el teu mòbil". Banc Sabadell ja col·laborava en anys anteriors de manera permanent amb aquesta iniciativa fent difusió a tots els empleats que volguessin donar el seu mòbil particular. La campanya "[Dóna el teu mòbil](#)" impulsada per la Fundación Entreculturas i Creu Roja, facilita la recollida dels mòbils usats i promou la reutilització i el reciclatge dels terminals. Els ingressos generats es destinen a projectes d'acció social.

SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL

Durant l'exercici s'ha desenvolupat en programes de comunicació ambiental dirigits als empleats i la societat en general, amb l'objectiu de buscar la implicació dels grups d'interès i de transmetre'ls el compromís de Banc Sabadell amb el medi ambient.

Tota la plantilla té a la seva disposició un curs de formació en línia, que han fet de manera obligatòria els empleats de les seus corporatives certificades. Per millorar l'acompliment ambiental un aspecte clau és la informació i la sensibilització ambiental de tota l'organització. En cada edició impresa de la revista per a empleats *Canal BS*, es publica un article d'interès sobre medi ambient i s'utilitza de manera combinada amb la intranet corporativa, el canal BS al dia, per difondre els esdeveniments d'actualitat relacionats amb el medi ambient.

Els empleats també disposen de la plataforma **BS Carpooling** per a l'ús compartit del cotxe entre els empleats. A través d'aquest entorn virtual, empleats i empleades que vulguin compartir cotxe en els seus desplaçaments a la feina es poden posar en contacte i estalviar en despeses de transport, i al mateix temps es contribueix a reduir les emissions de CO₂.

Addicionalment el banc fa partícips a tots els seus **proveïdors** de la política ambiental del grup i incorpora la responsabilitat ambiental i social en la seva cadena de subministrament mitjançant diferents mecanismes. En el cas de proveïdors que desenvolupen activitats amb impacte ambiental a les seus certificades, l'organització facilita una formació presencial sobre el SGA i la norma ISO 14001 al personal extern assignat.

Conéctate
al medio
ambiente



El 2011 s'ha llançat la guia virtual “Connecta't al medi ambient” amb la finalitat de **sensibilitzar i informar sobre la gestió ambiental del grup**. Aquesta guia virtual permet als empleats trobar informació àgil sobre la seva empremta ecològica corporativa, el consum de recursos o la gestió de residus a l'oficina i el centre corporatiu.

Banc Sabadell ha llançat campanyes específiques per promoure l'ús dels canals virtuals entre els clients i l'eliminació de la correspondència postal.

Durant l'exercici s'ha continuat amb la innovadora iniciativa de captació comercial en la qual s'han repartit prop de 265.000 ecobosses dissenyades especialment per a cada ciutat amb l'objectiu de promoure la sostenibilitat i destacar el compromís de l'entitat amb els ciutadans, les empreses i les institucions de cada municipi.



265.000

ecobosses

S'han repartit prop de 265.000 ecobosses
per promoure la sostenibilitat i
destacar el compromís de l'entitat

“Ens estem
oblidant una mica
de l'experiència
com a valor”

Loquillo

*50 anys, rocker,
ex Troglodita, barceloní
d'origen i sempre amb tupè.*



GESTIÓ RESPONSABLE DE COMPRES

154 GESTIÓ
RESPONSABLE
DE COMPRES

GESTIÓ RESPONSABLE DE COMPRES

Les relacions que Banc Sabadell manté amb tots els seus proveïdors estan basades en la professionalitat, el respecte mutu i la transparència, com s'estableix en el [Codi de conducta](#), la [política de proveïdors](#) i la normativa interna. Els contractes de compra inclouen clàusules ambientals, de respecte als drets humans i als deu principis del Pacte Mundial, així com l'acceptació del [Codi de conducta per a proveïdors](#).

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

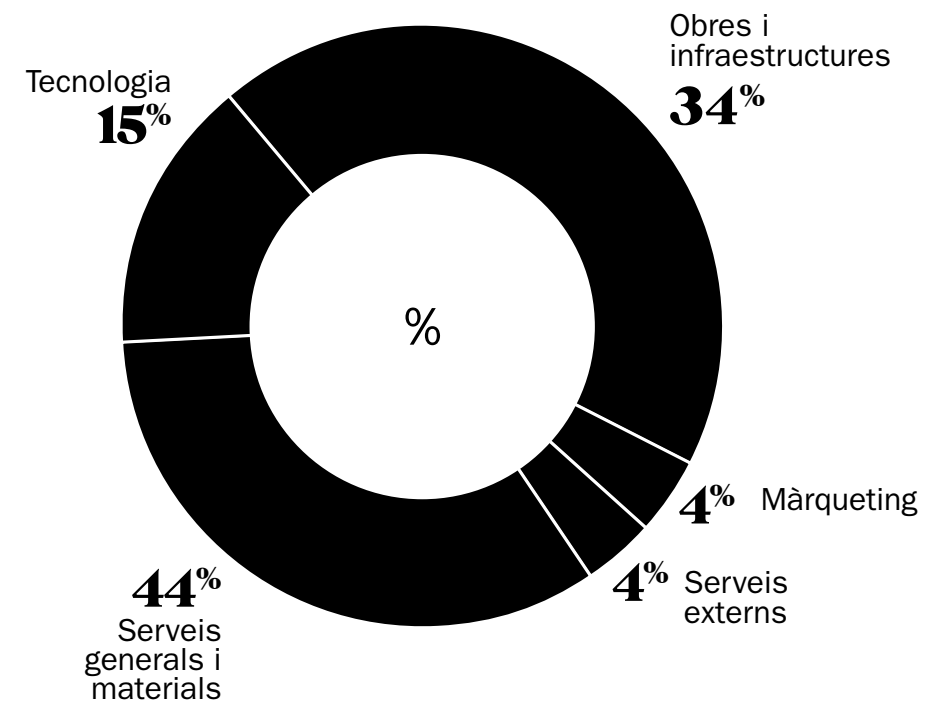
56
proveïdors

56 proveïdors significatius amb un import total adjudicat de **44 milions d'euros**. Es considera significatiu tot proveïdor amb una facturació anual superior a 150.000 euros.

280
proveïdors

280 proveïdors en total amb un import adjudicat de **51 milions d'euros**.

Distribució de proveïdors per categoria d'adjudicació



Aquest any, a causa de la implantació de la nova versió de la plataforma de compres, s'han reestructurat els grups de les categories d'adjudicació dels proveïdors.

Aquesta modificació afecta els grups de màrqueting i subministraments a empleats i el grup de serveis logístics que han quedat més desglossats en màrqueting, serveis externs i serveis generals i materials.

“Ens estem oblidant una mica de l'experiència com a valor”

Loquillo
50 anys, rocker,
ex Troglodita, barceloní
d'origen i sempre amb tupè.



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

Homologació de productes, serveis, i proveïdors

Per poder donar-se d'alta en el [portal de compres del banc](#) qualsevol empresa interessada a oferir els seus productes o serveis ha d'acceptar les condicions del [Codi de conducta de proveïdors](#) i especificar tant les característiques socials o ambientals de la seva empresa (certificacions ISO 14001, ISO 9001, etc.) com les característiques dels productes que posa a disposició del banc.

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

2012 nou mòdul de qualitat

El portal de compres es va posar en marxa l'any 2005. Per al **2012** està previst incorporar un mòdul nou per a la **gestió de qualitat dels proveïdors**.

Procés de compra

Es garanteix **un nombre mínim de 3 proveïdors** en cada procés d'oferta, per fomentar la participació de noves empreses i respectar el principi de lliure competència.

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

També es tenen en compte les característiques ambientals dels productes (productes reciclats, ecològics o reutilitzables). En especial, s'inclouen requisits ambientals en les especificacions dels productes o serveis que tenen un impacte ambiental significatiu.

Aquest any, a causa d'una situació econòmica adversa, es porta a terme un estudi de la solvència econòmica dels possibles proveïdors crítics adjudicats.

Processos públics

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

78% del paper utilitzat als centres corporatiu és paper reciclat

100% del paper blanc té certificació FSC o PEFC

Adjudicació de la compra

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

Avaluació de proveïdor

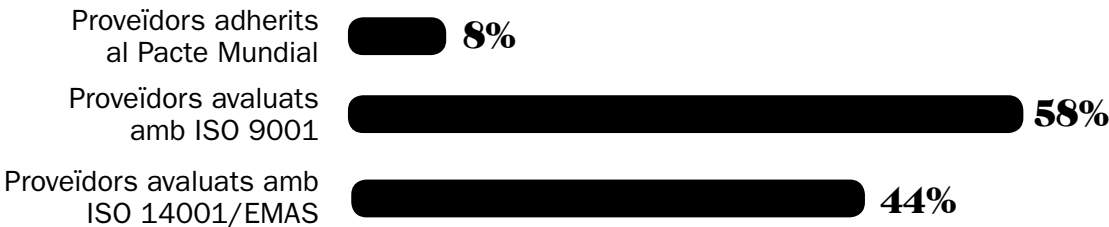
S'avalua els principals proveïdors del grup un cop l'any, considerant com a tals aquells la facturació dels quals és superior als 150.000 euros/any i aquells proveïdors crítics.

Avaluació del nivell de compliment del proveïdor:

- Puntualitat en els lliuraments de productes
- Control de qualitat
- Errors i retards en el servei
- Devolucions, intendències, queixes i reclamacions, etc.

Ponderació de factors que aporten valor:

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



Enquesta de satisfacció a proveïdors

Cada any, Banc Sabadell efectua enquestes de satisfacció als seus proveïdors sobre:

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

El 2011, s'han llançat 100 enquestes de satisfacció a una mostra representativa de proveïdors

68% de resposta dels cent enquestats (64% el 2010).

92%

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

“Els somnis són importants
per la capacitat que tenen de
transformar les persones”

*Luz Casal,
53 anys, gallega, cantant,
compositora i productora. Més
de 5 milions de discos venuts.*



ACCIÓ SOCIAL I CULTURAL

162 INVERSIÓ EN LA SOCIETAT

166 FUNDACIÓ BANC SABADELL

168 FUNDACIÓ BANCO HERRERO

INVERSIÓ EN LA SOCIETAT

La [política d'acció social](#) i cultural de Banc Sabadell se sustenta en el compromís del grup amb la societat i el seu entorn i amb la voluntat de creació de valor. L'acció social i cultural de Banc Sabadell es fonamenta en la consciència cívica i la identitat del grup, que, al seu torn, vetlla per la transparència del destí dels fons.

Banc Sabadell efectua les seves accions en aquest camp a través de la [Fundació Banc Sabadell](#), la [Fundació Banco Herrero](#) i la [Comissió de Patrocinis de Banc Sabadell](#). En la secció “Societat” del [web institucional](#) està disponible tota la informació referent a les fundacions i a les convocatòries anuals dels premis. En el [bloc del grup](#) es difon informació sobre les iniciatives a les quals es dóna suport en les diferents àrees d'actuació de l'acció social i cultural.

La Comissió de Patrocinis és l'organisme coordinador dels patrocinis institucionals de Banc Sabadell i, addicionalment, hi ha iniciatives que sorgeixen de comitès interns o direccions de l'organització. Algunes de les més destacades són les iniciatives de voluntariat corporatiu liderades per la direcció de recursos humans o la cessió de les comissions de gestió dels productes solidaris que es coordinen a través dels comitès i comissions d'ètica.

“Els somnis són importants per la capacitat que tenen de transformar les persones”

Luz Casal,
53 anys, gallega, cantant,
compositora i productora. Més
de 5 milions de discos venuts.



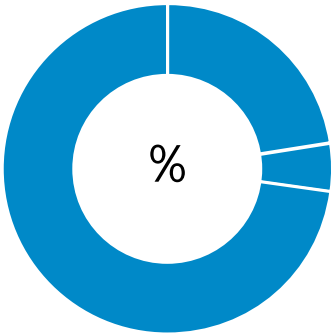
Els recursos anuals de les fundacions es componen de les rendes que produeixen els seus actius i de les subvencions que reben de Banc Sabadell. El seu govern i gestió corresponen al Patronat, òrgan que les representa i que està plenament facultat per portar a terme les seves activitats. Amb aquest esquema,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

El 2011, el valor de la inversió en acció social i cultural de Banc Sabadell i les seves fundacions és de 3.324.704,25 euros. El grup comptabilitza i reporta inversió en acció social seguint els diferents models reconeguts a escala mundial (LBG, SAM, etc.).

3.324.704,25
euros d'inversió en
acció social i cultural

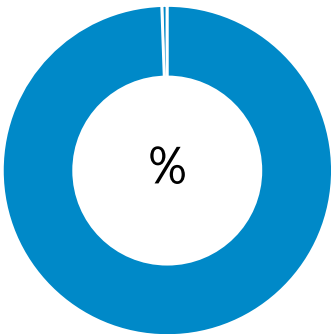
% Motivació de la inversió

INVERSIÓ SOCIAL	
Compromís estratègic a llarg termini en col·laboracions amb la comunitat	72,9%
APORTACIONS PUNTUALS	
El suport puntual a un ampli rang de causes socials, com a resposta a les necessitats i peticions d'organitzacions benèfiques i d'interès social	4,6%
INICIATIVES ALINEADES AMB EL NEGOCI	
Aquelles iniciatives d'interès social dirigides a impulsar directament el negoci de l'empresa	22,5%

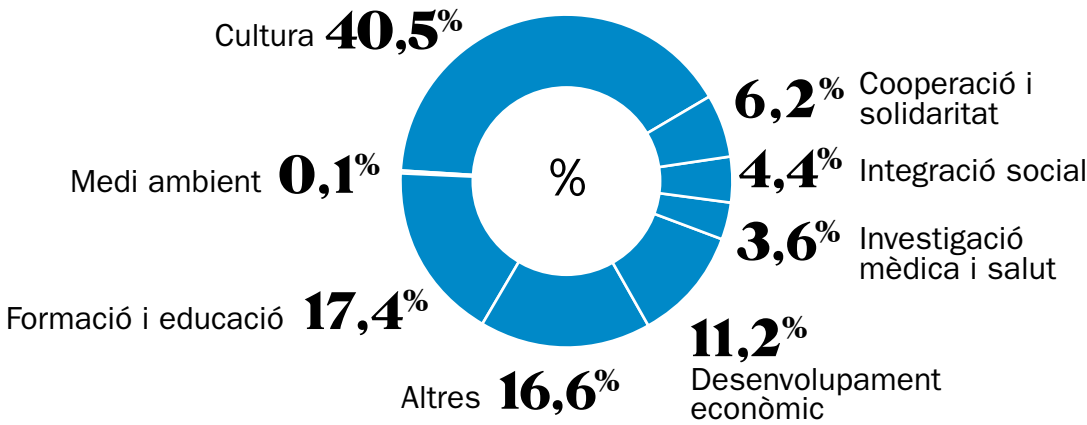


% Tipus de contribució

MONETÀRIA	
Valor de la contribució en diner	99,5%
TEMPS	
Valor de la contribució en temps d'empleats	0,5%



Àrees d'actuació



FUNDACIÓ BANC SABADELL

Constituïda com a fundació privada l'any 1994, en virtut de l'acord del Consell d'Administració de Banc Sabadell, amb el propòsit d'estimular i difondre el saber i la cultura. Entre les activitats més rellevants en les quals participa la Fundació, destaquen els premis i patrocinis destinats a potenciar i reconèixer el talent i l'excel·lència de persones joves.

La Fundació organitza des de l'any 2006 el **Premi Banc Sabadell a la Investigació Biomèdica**. Un reconeixement que, amb una dotació de 50.000 euros, és el més important d'Espanya dirigit a joves investigadors amb un currículum destacat en l'àmbit de la biomedicina.

La [sisena edició](#) del premi ha recaigut en el doctor Óscar Fernández-Capetillo, de 36 anys, cap del Grup d'Inestabilitat Genòmica del Centre Nacional d'Investigacions Oncològiques (CNIO), que ha rebut el premi com "un enorme estímul per continuar treballant en unes línies d'investigació que han mostrat una via per a la consecució de nous tractaments antitumorals".

El seu treball més recent s'ha centrat a explorar una nova idea per a la quimioteràpia del càncer. Aquesta idea es basa en una observació que va revelar que els tumors tenen una quantitat elevada d'estrès replicatiu. Basant-se en aquestes observacions, el Grup d'Inestabilitat Genòmica ha estat investigant la seva inhibició.

“L'acció social i cultural de Banc Sabadell és conseqüència de la nostra manera de ser i del nostre compromís amb el progrés de les persones”

*Miquel Molins Nubiola,
president de la Fundació Banc Sabadell
i de la Fundació Banco Herrero*

Algunes de les iniciatives en les quals ha participat la Fundació:

Concurs de pintura i fotografia Art<30. Aquest concurs destinat a joves artistes està patrocinat per la Fundació Banc Sabadell i compta amb el suport del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.
www.ub.edu/bellesarts / www.salapares.com

Concurs Internacional Maria Canals. Amb S.M. la Reina Sofia com a presidenta d'honor, des de 1954 el Concurs Internacional Maria Canals ha organitzat 110 edicions de piano, cant, violí, guitarra, percussió i música de cambra en què han participat unes 7.000 persones de més d'un centenar de països dels cinc continents. www.mariacanals.org

Col·laboració amb l'Associació de Comunitats Autofinançades. Aquesta organització sense finalitat de lucre s'ha especialitzat en el desenvolupament d'organitzacions comunitàries per facilitar a persones d'escassos recursos l'accés a serveis financers i no financers.
www.comunidadescaf.org

FUNDACIÓ BANCO HERRERO

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

La Fundació Banco Herrero és una de les entitats agregades al [Campus d'Excel·lència Internacional](#) de la Universitat d'Oviedo, iniciativa emmarcada en l'Estratègia Universitat 2015 que té com a objectiu aconseguir més visibilitat de l'activitat docent i investigadora i la transferència del coneixement dels investigadors al teixit productiu.

El **Premi Fundació Banco Herrero** es concedeix a joves investigadors, menors de quaranta anys, per la seva excel·lència en la investigació del coneixement econòmic, empresarial i social. Aquest guardó, amb una dotació que puja a 30.000 euros, pretén encoratjar i reconèixer la feina dels investigadors en els camps del coneixement econòmic, empresarial i social, i contribuir a l'anàlisi i a la formulació d'alternatives que promoguin el benestar social.

En la [desena edició](#), el guardó ha recaigut en la senyora Marta Reynal-Querol per la seva trajectòria d'investigació sobre les relacions entre economia, diversitat ètnica i conflictes civils. La seva investigació més recent analitza la importància de les característiques personals i psicològiques dels líders en els resultats de les empreses i els països, dimensions que habitualment no havien estat introduïdes en les investigacions tradicionals.

Premi FBH

En la **desena edició**, el guardó ha recaigut en la senyora **Marta Reynal-Querol** per la seva trajectòria d'investigació sobre les relacions entre economia, diversitat ètnica i conflictes civils.

INFORMACIÓ ADICIONAL

172 PROCÉS D'ELABORACIÓ DE LA MEMÒRIA DE RSC

178 INDICADORS GRI G3.1-SUPLEMENT FINANCER

200 INDICADORS DE SOSTENIBILITAT

PROCÉS D'ELABORACIÓ DE LA MEMÒRIA DE RSC

Des de l'any 2003, el banc publica anualment una Memòria de responsabilitat social corporativa que destaca els aspectes rellevants de l'exercici, el grau de compliment dels compromisos i objectius per a l'any següent.

La memòria segueix la guia G3.1 del Global Reporting Initiative i està verificada per auditors externs, havent rebut per ella la màxima qualificació A+ un any més.

Participació dels grups d'interès

La Memòria de responsabilitat social corporativa s'ha elaborat en col·laboració amb les diferents direccions del banc i incorpora les recomanacions de les agències de *rating* i els suggeriments dels grups d'interès per millorar tant el seu contingut com el seu format. Banc Sabadell hi ha implicat especialment empleats, clients i consumidors en la creació de valor compartit i ha desenvolupat eines tecnològiques per canalitzar la seva capacitat innovadora i afavorir la seva participació.

Abast de la memòria

Els continguts d'aquesta Memòria anual de responsabilitat social corporativa corresponen al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2011. La memòria es publica juntament amb l'[Informe anual de gestió](#) i l'[Informe de govern corporatiu](#) i està disponible en el web corporatiu.

Principis per definir el contingut de la memòria

La definició del contingut de la memòria es fonamenta en els principis de materialitat, participació dels grups d'interès, context de sostenibilitat i exhaustivitat, tal com estableix la guia G3.1 del Global Reporting Initiative.

Materialitat

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

Context de sostenibilitat

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

Principi d'exhaustivitat

Finalment, complint amb el principi d'exhaustivitat, també s'ha procurat que l'abast, la cobertura i el període de la Memòria siguin òptims per reflectir els impactes socials, ambientals i econòmics derivats de l'activitat de l'organització durant l'any 2011.

La informació presentada en la memòria cobreix l'activitat financera de tot el grup Banc Sabadell. En els casos en què excepcionalment la cobertura sigui una altra, aquesta s'indica explícitament.

Principis per definir la qualitat de la memòria

A més a més dels principis abans descrits, s'han tingut en compte els principis de qualitat de la memòria amb l'objectiu d'aconseguir la màxima transparència possible.

Equilibri

S'ha procurat reflectir tant els aspectes favorables com desfavorables de l'acompliment de l'organització. Així mateix, s'han aportat comentaris per explicar les tendències positives o negatives experimentades.

Comparabilitat

Amb l'objectiu de permetre una anàlisi comparativa de les dades, s'han mantingut els mètodes de càlcul i l'abast dels indicadors.

En cas de canvis, s'han recalculat les dades històriques o s'han inclòs els motius pels quals no es fa.

Precisió

En la memòria s'ha procurat aportar un nivell de detalls i de precisió suficient perquè els diferents grups d'interès puguin valorar l'acompliment de l'organització.

Per si fos necessari, el contingut de la memòria s'ha completat amb documents annexos, disponibles en el web o en el bloc del banc.

Periodicitat

La Memòria de RSC es publica anualment, facilitant dades a data de tancament del 31 de desembre.

Claredat

Seguint el principi de claredat, s'ha procurat que la informació presentada en la memòria sigui clara, comprensible i accessible per als grups d'interès.

Fiabilitat

En el curs del procés d'elaboració i de verificació de la memòria, s'ha revisat la documentació de suport i els controls interns per evidenciar la veracitat de la informació inclosa en la memòria de RSC.

Les grans magnituds del grup presentades en la memòria estan subjectes a una **auditoria de comptes anuals** consolidats efectuada per PricewaterhouseCoopers Auditores que es presenta juntament amb una declaració de responsabilitat dels administradors de Banc Sabadell a l'Informe anual. Les dades de govern corporatiu es publiquen a l'Informe de govern corporatiu aprovat pel Consell d'Administració i publicat per la CNMV.

Totes les activitats i processos desenvolupats pel grup Banc Sabadell a Espanya han estat auditats el 2011 per Bureau Veritas Certification i s'ha renovat la declaració d'acord amb els **requisits de la norma ISO 9001:2008**.

El sistema de prevenció de riscos laborals (PRL) de Banc Sabadell ha estat auditat d'acord amb els requisits legals en l'exercici de 2011. L'entitat auditora Audelco ha conclòs que el **model de PRL implantat està integrat, documentat i és eficaç**.

L'**acompliment ambiental** de l'organització en les cinc seus corporatives certificades ha estat auditat el 2011 per Bureau Veritas Certification i declarat conforme als requisits de la norma ISO14001:2004. Al seu torn, les dades d'acompliment ambiental del grup a Espanya presentades en la memòria corresponen a la revisió anual del sistema de gestió ambiental efectuada pel Comitè de Medi Ambient.

Les dades d'**inversió a la societat** relatives a la Fundació Banc Sabadell i la Fundación Banco Herrero corresponen als **informes de comptes anuals** respectius auditats per PricewaterhouseCoopers Auditores i presentats en el web del grup.

Verificació externa

La memòria ha estat verificada per part de la certificadora externa Bureau Veritas Certification. La verificació ha tingut en compte tant la veracitat dels continguts de la Memòria com la materialitat i rellevància de la informació publicada i l'adequació a la nova guia G3.1 de GRI. L'auditoria ha comptat amb dues jornades de verificació *in situ*, a les mateixes oficines del banc.

Tot el procés ha estat revisat finalment per GRI, que ha [verificat el nivell A+](#) en l'elaboració d'aquesta Memòria d'acord amb les directrius de la Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat de GRI (G3.1) publicada el 2011 i el suplement per al sector financer de 2008. L'[Informe de verificació](#) es publica en la web corporativa.

Informació sobre el perfil segons la G3.1

Nivell d'aplicació de la Memòria		C	C+	B	B+	A	A+
CONTINGUTS BÀSICS	Informació sobre el perfil segons la G3	Informe sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificació externa de la Memòria	Informa sobre cada criteri enumerat en el nivell C a més a més de: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificació externa de la Memòria	Els mateixos requisits que per al nivell B	Verificació externa de la Memòria
	Informació sobre l'enfocament de gestió segons la G3	No cal		Informació sobre l'enfocament de gestió per a cada categoria d'indicador		Informació sobre l'enfocament de gestió per a cada categoria d'indicador	
	Indicadors d'acompliment segons la G3& indicadors d'acompliment dels suplements sectorials	Informa sobre un mínim de 10 indicadors d'acompliment, i com a mínim un de cada dimensió: econòmic, social i ambiental.		Informa sobre un mínim de 20 indicadors d'acompliment, i com a mínim un de cada dimensió: econòmic, ambiental, drets humans, pràctiques laborals, societat, responsabilitat sobre productes.		Informa sobre cada indicador principal i sobre els indicadors dels suplements sectorials d'acord amb el principi de materialitat sigui en a) informant sobre l'indicador o b) explicant els motius de la seva omisió.	

* Versió final del Suplement sectorial.

INDICADORS GRI G3.1 I SUPLEMENT SECTORIAL PER AL SECTOR DE SERVEIS FINANCERS

NOMENCLATURA:

IA: Informe anual 2011

IGC: Informe de Govern Corporatiu 2011

Perfil

1. Estratègia i anàlisi

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
1.1	2-3	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització (director general, president o lloc equivalent) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	√
1.2	2-3	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	√

2. Perfil de l'organització

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
2.1	2	Nom de l'organització	√
2.2	60-61	Principals marques, productes o serveis.	√
2.3	58	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (<i>joint ventures</i>).	√
2.4	212	Localització de la seu principal de l'organització.	√
2.5	60-63	Nombre de països en els quals opera l'organització i el nom dels països en els quals desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte dels aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	√
2.6	46	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	√
2.7	62-63	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	√
2.8	200	Dimensions de l'organització informant.	√
2.9	56-59	Canvis significatius durant el període cobert per la Memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització.	√
2.10	5, 7, 9, 24-26	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	√

3. Paràmetres de la memòria

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Perfil de la memòria			
3.1	172	Període cobert per la informació continguda en la Memòria (per exemple, exercici fiscal, any calendari).	√
3.2	172	Data de la Memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	√
3.3	172	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	√
3.4	172	Punt de contacte per a qüestions relatives a la Memòria o el seu contingut.	√
Abast i cobertura de la memòria			
3.5	172-173	Procés de definició del contingut de la Memoria.	√
3.6	173	Cobertura de la Memòria (p. ex.: països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	√
3.7	173	Indicar l'existència de limitacions en l'abast o la cobertura de la Memòria.	√
3.8	173	La base per a incloure informació en el cas de negocis conjunts (<i>joint ventures</i>), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes o entre organitzacions.	√
3.9	174-175, 203, 205-207, 209	Tècniques de mesurament de dades i bases per a realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i les tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altres informacions de la Memòria.	√

3.10	83, 94, 144-145, 211	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració).	√
3.11	(1)	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la Memòria.	√
Índex del contingut GRI			
3.12	178-199	Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la Memòria.	√
Verificació			
3.13	176	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la Memòria. Si no s'inclou l'informe de verificació en la Memòria de sostenibilitat, cal explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També cal aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o els proveïdors de la verificació.	√

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

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

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Govern			
4.1	45, IGC p10-11, IGC p16, IGC p35-40	Estructura de govern de l'organització, incloent els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com ara la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	✓
4.2	IGC p11, IGC p24	Cal indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si ho fes, la seva funció dins la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	✓
4.3	50	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	✓
4.4	41, 48, 126-127	Mecanismes dels accionistes i empleats per a comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	✓
4.5	IA p103-109, IGC p17-18	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (inclòs el seu compliment social i ambiental).	✓
4.6	41	Procediments implantats per a evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	✓
4.7	51, IGC p27	Procediment de determinació de la composició, capacitació i l'experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern i els seus comitès, inclosa qualsevol consideració sobre el sexe i altres indicadors de diversitat.	✓
4.8	22-23, 40-41	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	✓

4.9	40-41, IGC p16, IGC p44-55	Procediments del màxim òrgan de govern per a supervisar la identificació i la gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos els riscos i les oportunitats relacionades, així com l'adherència o el compliment dels estàndards acordats internacionalment, els codis de conducta i els principis. Cal indicar la freqüència amb què el màxim òrgan de govern avalua el seu compliment en matèria de sostenibilitat.	✓
4.10	51	Procediments per a avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte de l'acompliment econòmic, ambiental i social.	✓

Compromisos amb iniciatives externes

4.11	IGC p44-56	Descripció de la manera en què l'organització ha adoptat un plantejament o un principi de precaució.	✓
4.12	24-26	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	✓
4.13	24-26	Principals associacions a les quals pertanyi (com ara associacions sectorials) o ens nacionals i internacionals que l'organització recalza.	✓

Participació dels grups d'interès

4.14	23	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	✓
4.15	22-23	Base per a la identificació i la selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	✓
4.16	27-31	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, inclosa la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	✓
4.17	27-31	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què l'organització hi ha respost en l'elaboració de la Memòria.	✓

Secció d'impacte de productes i serveis

Enfocament de gestió d'impacte de productes i serveis específic per al sector de serveis financers

Aspecte: cartera de productes				34-36,66-74,138-140
Índex	Pàgina	Descripció		Verificació
P	FS1	66-74, 136-137, 141	Polítiques amb aspectes mediambientals i socials específics aplicats a les línies de negoci.	√
P	FS2	71-74, 34-36, 136-137	Procediments per a l'avaluació i el control de riscos socials i ambientals en les línies de negoci.	√
P	FS3	138	Processos per a monitorar la implementació per part dels clients dels requisits socials i ambientals inclosos en contractes i transaccions.	√
P	FS4	34-35, 149-150	Procés o processos per a millorar la competència dels empleats per a implementar les polítiques i els procediments mediambientals i socials aplicats a les línies de negoci.	√
P	FS5	24-31, 138-140	Interaccions amb clients/societats participades/socis empresarials en relació amb els riscos i les oportunitats mediambientals i socials	√
Aspecte: cartera de Producte				69-74
P	FS6	IA p46-47, IA p218	Percentatge de la cartera per a línies de negoci segons la regió, la dimensió (ex.: microempreses/pime/grans empreses) i sector d'activitat.	√

Indicadors d'acompliment d'impacte de productes i serveis específic per al sector de serveis financers

P	FS7	68-74, 136-137	Valor monetari dels productes i els serveis dissenyats per a proporcionar un benefici social específic per a cada línia de negoci desglossat segons el seu propòsit.	√
P	FS8	136-141, 71-74	Valor monetari dels productes i els serveis dissenyats per a proporcionar un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	√
Aspecte: auditoria				175
P	FS9	175	Cobertura i freqüència de les auditories per a avaluar la implementació de les polítiques ambientals i socials i els procediments d'avaluació de riscos.	√
Aspecte: activisme Accionarial				71-74, 140
P	FS10	72, 140	Percentatge i nombre de companyies dins la cartera de l'entitat amb les quals l'organització informant ha interactuat en temes mediambientals i socials.	√
P	FS11	71-74	Percentatge d'actius subjectes a controls mediambientals o socials, tant positius com negatius.	√
P	FS12	71-74	Polítiques de vot en assumptes mediambientals o socials en participacions sobre les quals l'organització té dret o recomanació de vot.	√

Dimensió econòmica

Indicadors de funcionament econòmic

Índex		Pàgina	Descripció	Verificació
Aspecte: funcionament econòmic				200
P	EC1	200	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent ingressos, costos d'exploració, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	√
P	EC2	134-148	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	√
P	EC3	120-121	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	√
P	EC4	(2)	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	√
Aspecte: presència en el mercat				104,116,154
A	EC5	116	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	√
P	EC6	154-155	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	√
P	EC7	104	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives	√

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

Aspecto impactes econòmics indirectes				200
P	EC8	66-70, 140	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono o en espècie.	√
A	EC9	200	Entesa i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent l'abast d'aquests impactes.	√

Dimensió ambiental

Indicadors de funcionament ambiental

Índex		Pàgina	Descripció	Verificació
Aspecte: materials				145, 148
P	EN1	145	Materials utilitzats per pes i volum.	√
P	EN2	145, 148	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	√
Aspecte: energia				142-144, 207
P	EN3	207	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	√
P	EN4	207	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	√
A	EN5	142, 144, 146	Estalvi d'energia gràcies a la conservació i a les millores en l'eficiència.	√
A	EN6	142-143, 146-147	Iniciatives per a proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	√
A	EN7	149-150	Iniciatives per a reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	√
Aspecte: aigua				145
P	EN8	145	Captació total d'aigua per fonts.	√
A	EN9	145	Fonts d'aigua que s'han significativament afectades per la captació d'aigua.	√
A	EN10	145	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	√

Aspecte: biodiversitat				nota (3 i 4)
P	EN11	(3)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i la mida de terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	√
P	EN12	(4)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, els productes i els serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	√
A	EN13	(4)	Hàbitats protegits o restaurats.	√
A	EN14	(4)	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	√
A	EN15	(4)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la IUCN i en llistats nacionals i els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	√

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

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

Aspecte: emissions, abocaments i residus				144-145, 208-209
P	EN16	144	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	√
P	EN17	208-209	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	√
A	EN18	139-144	Iniciatives per a reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	√
P	EN19	208-209	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	√
P	EN20	(5)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	√
P	EN21	143	Abocament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	√
P	EN22	145-148	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	√
P	EN23	(6)	Número total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	√
A	EN24	(7)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment.	√

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

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

7) No aplica. El Grup no transporta, importa, exporta o tracta productes perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea.

A	EN25	143	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant.	√
Aspecte: productes i serveis				142-143
P	EN26	142-143	Iniciatives per a mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	√
P	EN27	(8)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	√
Aspecte: compliment normatiu				nota (9)
P	EN28	(9)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	√
Aspecte: transport				208
A	EN29	208-209	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	√
Aspecte: general				nota (10)
A	EN30	(10)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	√

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

9) No s'han produït durant 2011.

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

Dimensió social

Indicadors de funcionament en pràctiques laborals y ètica del treball

Índex		Pàgina	Descripció	Verificació
Aspecte: ocupació				100-105
P	LA1	100-105	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió i per sexe.	√
P	LA2	103	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	√
A	LA3	120-121	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	√
P	LA15	119-120	Nivells de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per sexe.	√
Aspecte: relacions empreses / treballadors				117-118
P	LA4	118	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	√
P	LA5	117	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent si aquestes notificacions s'especifiquen en els convenis col·lectius.	√
Aspecte: salut i seguretat a la feina				122-125
A	LA6	122	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per a ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut a la feina.	√

P	LA7	122-123	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	√
P	LA8	124-125	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	√
A	LA9	122	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	√
Aspecte: formació i educació				106-113
P	LA10	112-113	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	√
A	LA11	106-111	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	√
A	LA12	108	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	√
Aspecte: diversitat i igualtat d'oportunitats				50, 102
P	LA13	50, 102	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	√
Aspecte: igualtat de retribució entre dones i homes				116
P	LA14	116	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	√

Drets humans

Indicadores d'acompliment dels Drets Humans

Índex		Pàgina	Descripció	Verificació
Aspecte: pràctiques d'inversió i abastiment				71-74, 154-158
P	HR1	71-74	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisis en matèria de drets humans.	√
P	HR2	154-158	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisis en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència d'això.	√
A	HR3	40-41	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent el percentatge d'empleats formats.	√
Aspecte: no discriminació				nota (11)
P	HR4	(11)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	√
Aspecte: llibertat d'associació i convenis col·lectius				154-158
P	HR5	154-158	Activitats de la companyia en les quals el dret a llibertat d'associació i d'acolliment a convenis col·lectius puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per a abonar aquests drets.	√

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

Aspecte: explotació infantil				154-158
P	HR6	154-158	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per a contribuir a la seva eliminació.	√
Aspecte: treballs forçats				154-158
P	HR7	154-158	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per a contribuir a la seva eliminació.	√
Aspecte: pràctiques de seguretat				154-158
A	HR8	154-158	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o els procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	√
Aspecte: drets dels indígenes				nota (12)
A	HR9	(12)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades	√
Aspecte: evaluació				34-39
P	HR10	34-39	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte de revisions o evaluacions de impactes en matèria de drets humans	√
Aspecte: mesures correctives				nota (12)
P	HR11	(12)	Nombre de queixes relacionades amb els drets humans que han estat presentades, tractades i resoltes mitjançant mecanismes conciliatoris formals.	√

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

Societat

Indicadors de funcionament de Societat

Índex		Pàgina	Descripció	Verificació
Aspecte: comunitats locals				80-82, 86-87, 136-137
P	S01	27-30, 136-137	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per a avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent entrada, operació i sortida de l'empresa.	√
P	S09	136-137	Operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals.	√
P	S010	136-137	Mesures de prevenció i mitigació implantades en operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals.	√
P	FS13	80-82, 86-87	Punts d'accés per tipus en àrees d'escassa densitat de població o desafavorides econòmicament.	√
P	FS14	66-70, 75-82	Iniciatives per a millorar l'accés als serveis financers a persones desafavorides.	√
Aspecte: corrupció				37-39
P	S02	37-39	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte de riscos relacionats amb la corrupció.	√
P	S03	38	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	√
P	S04	(13)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	√

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

Aspecte: política pública				nota (14 i 15)
P	S05	(14)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbying.	√
A	S06	(15)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	√
Aspecte: comportament de competència deslleial				nota (16)
A	S07	(16)	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	√
Aspecte: compliment normatiu				nota (17)
P	S08	(17)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	√

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

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

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

17) El banc ha estat sancionat puntualment en tres ocasions durant el 2011 per un import total de 120.000 euros.

Responsabilitat sobre productes

Indicadors d'acompliment de la responsabilitat sobre productes

Índex		Pàgina	Descripció	Verificació
Aspecte: salut i seguretat del client				36
P	PR1	36-41	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per a millorar, si s'escau, els seus impactes en la salut i la seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	√
A	PR2	(18)	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	√
Aspecte: productes i serveis				36, 39-41, 76-85
P	PR3	39-41	Tipus d'informació sobre els productes i els serveis requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	√
A	PR4	(19)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	√

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

19) El banc ha estat sancionat puntualment dues vegades per la Junta d'Andalusia per un import de 20.400 euros.

A	PR5	82-85)	Pràctiques respecte de la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.	√
P	FS15	36	Descripció de polítiques per al correcte disseny i oferta de serveis i productes financers.	√
P	FS16	76-79	Iniciatives per a millorar l'alfabetització i l'educació financera segons el tipus de beneficiari.	√
Aspecte: comunicacions de màrqueting				40-41
P	PR6	40-41	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	√
A	PR7	(18)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	√
Aspecte: privacitat del client				94-95
A	PR8	94-95	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privadesa i la revelació de dades personals de clients.	√
Aspecte: compliment normatiu				nota (18)
P	PR9	(18)	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	√

INDICADORS DE SOSTENIBILITAT

		2011	2010	2009
Valor econòmic directe creat				
Vendes netes més ingressos procedents d'inversions financeres i venda d'actius (inclou marge brut més plusvàlues per vendes d'actius)	milers d'euros	2.512.394	2.627.450	2.588.605
Valor econòmic directe distribuït				
Pagaments a proveïdors	milers d'euros	340.529	302.063	272.202
Despeses de personal (inclou contribucions socials)	milers d'euros	742.600	679.721	715.323
Impostos societats i tributs	milers d'euros	-13.556	135.690	94.335
Inversions en la comunitat	milers d'euros	3.325	2.778	2.619
Valor econòmic retingut				
Valor econòmic generat menys valor econòmic distribuït	milers d'euros	1.439.496	1.507.198	1.504.126
Altres dades relevantes				
Accionistes	nombre	127.310	126.263	89.910
Oficines	nombre	1.382	1.467	1.214
Total d'empleats i empleades del grup	nombre	10.675	10.777	9.466
Proveïdors significatius	nombre	56	64	71
Total de proveïdors	nombre	280	234	250
Nombre de centres certificats sota la ISO 14001	nombre	5	5	4
Percentatge d'empleats que treballen a centres certificats	%	15%	15%	15%
Inversió en patrocini i mecenatge ⁽¹⁾	euros	3.324.704	2.777.624	2.618.928
Inversió en la societat respecte al resultat atribuït al grup	%	1,43	0,73	0,50

1) S'ha recalculat la dada de 2010 degut a la incorporació de partides seguint els criteris del model LBG.

Indicadors econòmics⁽²⁾

		2011	2010	2009
Magnituds				
Actius totals	milers d'euros	100.437.380	97.099.209	82.822.886
Inversió creditícia bruta de clients sense adquisició temporal d'actius	milers d'euros	73.635.342	73.057.928	65.012.792
Resultats				
Marge d'interessos	milers d'euros	1.537.263	1.459.116	1.600.647
Marge brut	milers d'euros	2.506.722	2.331.339	2.505.030
Marge abans de dotacions	milers d'euros	1.230.710	1.136.304	1.325.477
Resultat atribuït al grup	milers d'euros	231.902	380.040	522.489
Ràtios				
RENDIBILITAT I EFICIÈNCIA				
ROA (benefici net sobre actius totals mitjans)	%	0,24	0,44	0,64
ROE (benefici atribuït al grup sobre recursos propis mitjans)	%	3,82	7,32	11,36
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	%	47,32	46,20	43,05
RÀTIO DE CAPITAL (NORMATIVA BIS)				
Core Capital	%	10,30	8,20	7,66
TIER I	%	9,80	9,36	9,10
GESTIÓ DEL RISC				
Ràtio de morositat	%	5,95	5,01	3,73
Ràtio de cobertura de morositat	%	48,5	56,6	69,0
Ràtio de cobertura amb garantia hipotecaria	%	115,8	112,5	125,1

2) Totes les dades presentades són a data de tancament de 31 de desembre

Indicadors de govern corporatiu

		2011	2010	2009
Accions	nombre	1.391.048.717	1.263.630.834	1.200.000.000
Accionistes	nombre	127.310	126.263	89.910
Accionistes privats	%	56,2%	62,10%	56,30%
Inversors institucionals	%	43,8%	37,90%	43,70%
Capital representat a la Junta General Ordinària, en presència física	%	5,78%	4,96%	6,20%
Capital representat a la Junta General Ordinària, en representació	%	66,95%	62,33%	62,96%
Capital representat a la Junta General Ordinària, en total	%	72,73%	67,29%	69,16%

Indicadors de clients

		2011	2010	2009
Accessibilitat				
Oficines	nombre	1.382	1.467	1.214
Caixers automàtics	nombre	1.612	1.703	1.452
Clients que utilitzen activament la banca a distància ⁽³⁾	%	49%	50%	50%
Clients que utilitzen l'aplicació BS Mòbil	nombre	141.237	53.557	-
Satisfacció de clients				
Satisfacció global dels clients amb Banc Sabadell	escala de l'1 al 7	5,91	5,94	5,68
Satisfacció global dels clients amb l'oficina	escala de l'1 al 7	6,04	6,04	5,87
Satisfacció global dels clients amb el gestor	escala de l'1 al 7	5,90	5,88	5,82
Satisfacció global dels clients amb el funcionament de la banca Internet	escala de l'1 al 7	6,16	6,15	6,08
Satisfacció del client particular de Banc Sabadell en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	7,92	7,92	7,37
Satisfacció global del client particular en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	7,62	7,76	7,58

		2011	2010	2009
Satisfacció del client empresa de Banc Sabadell en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	-	7,73	-
Satisfacció global del client empresa en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	-	7,66	-

Qualitat del servei

Valoració global de la qualitat a la xarxa d'oficines (Mystery Shopper)	escala de l'1 al 7	5,85	5,99	5,88
Valoració global de la qualitat a la xarxa d'oficines (auditories telefòniques)	escala de l'1 al 7	6,58	6,57	6,44
Valoració de Banc Sabadell en el <i>rànquing</i> de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries ⁽⁴⁾	escala del 0 al 10	7,24	7,41	7,45
Valoració global del mercat en el <i>rànquing</i> de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries ⁽⁴⁾	escala del 0 al 10	6,06	6,11	6,61

Servei d'atenció al client

Queixes i reclamacions gestionades ⁽⁵⁾	nombre	3.660	3.184	3.006
Distribució de les reclamacions gestionades davant les queixes	%	46% ⁽⁶⁾	50%	42%
Resolucions del SAC i del defensor del client a favor del client	%	21% ⁽⁶⁾	23%	25%
Resolucions del SAC i del defensor del client parcialment favorables al client	%	9% ⁽⁶⁾	10%	9%
Resolucions del SAC i del defensor del client mitjançant acord amb el client	%	4% ⁽⁶⁾	3%	1%
Resolucions del SAC i del defensor del client a favor de Banc Sabadell	%	66% ⁽⁶⁾	64%	65%
Temps mitjans de resposta per a assumptes de complexitat baixa	nombre de dies	2,37 ⁽⁶⁾	5,98	9,85
Temps mitjans de resposta per a assumptes de complexitat mitjana	nombre de dies	11,51 ⁽⁶⁾	10,54	16,63
Temps mitjans de resposta per a assumptes de complexitat alta	nombre de dies	23,68 ⁽⁶⁾	34,12	39,30

3) Entenent per client actiu aquell que realitza un mínim d'una operació al trimestre.

4) Font Stiga: en l'edició 2010 del *rànquing* s'han incorporat modificacions en el càlcul dels indicadors i recàlculs en les dades de les edicions anteriors.

5) La dada de 2011 comprèn les 448 reclamacions gestionades pel SAC de Banco Guipuzcoano. Les reclamacions rebudes durant aquest exercici han sofert un increment respecte a 2010 en haver-se incrementat la base d'oficines i de clients.

6) No inclou Banco Guipuzcoano.

201120102009				
Productes i serveis responsables				
URQUIJO COOPERACIÓN SICAV				
Comissió cedida a ONG sobre el patrimoni	%	0,6%	0,6%	0,6%
Comissió cedida a ONG	euros	63.241	56.004	52.630
Patrimoni de la SICAV	milers d’euros	9.320	10.021	10.089
Partícps de la SICAV	nombre	166	174	155
URQUIJO INVERSIÓN ÉTICA Y SOLIDARIA, FI				
Comissió cedida a ONG sobre el patrimoni	%	0,35%	0,35%	0,35%
Comissió cedida a ONG	euros	22.544	13.110	42.314
Patrimoni del fons	milers d’euros	5.175,54	4.859,10	4.078,93
Partícps del fons	número	152	183	178
PLA DE PENSIONS ÈTIC I SOLIDARI				
Comissió cedida a ONG sobre el patrimoni	%	0,50%	0,50%	0,50%
Comissió cedida a ONG	euros	53.007	13.609	12.005
Patrimoni del pla de pensions	milers d’euros	4.428,69	4.643,52	4.494,16
Partícps del pla de pensions	número	462	464	439
BS ESTALVI FUTUR				
Comissió cedida a ONG sobre el benefici	%	0,70%	0,70%	0,70%
Patrimoni de l’assegurança d’estalvi	milers d’euros	4.382	3.828	2.058
Nombre d’assegurances	nombre	1.900	2.062	1.666

Indicadors de plantilla

201120102009				
Perfil de la plantilla				
Plantilla del grup a data de tancament	nombre	10.675	9.624	9.466
Plantilla mitjana equivalent ⁽⁷⁾	nombre	10.670	9.743	9.625
Plantilla nacional a data de tancament	nombre	9.937	9.000	9.171
Plantilla internacional a data de tancament	nombre	738	624	295
Distribució de la plantilla per gènere (homes) ⁽⁸⁾	%	53%	53%	54%
Distribució de la plantilla per gènere (dones) ⁽⁸⁾	%	47%	47%	46%
Distribució d’homes en les categories laborals administratives ⁽⁸⁾	%	41%	40%	41%
Distribució de dones en les categories laborals administratives ⁽⁸⁾	%	59%	60%	59%
Distribució d’homes en les categories laborals de direcció ⁽⁸⁾	%	71%	72%	73%
Distribució de dones en les categories laborals de direcció ⁽⁸⁾	%	29%	28%	27%
Distribució d’homes en les categories laborals d’alta direcció ⁽⁸⁾	%	92%	92%	92%
Distribució de dones en les categories laborals d’alta direcció ⁽⁸⁾	%	8%	8%	8%
Rotació de la plantilla ⁽⁹⁾				
Baixes de personal	nombre	169	103	187
Baixes voluntàries	%	0,47%	0,43%	0,54%
Baixes per acomiadament	%	0,29%	0,36%	0,65%
Baixes per finalització de contracte	%	0,20%	0,23%	0,74%
Baixes per prejubilació i jubilació	%	0,63%	0,04%	0,01%
Formació				
Inversió en formació respecte a les despeses de personal	%	0,42%	0,42%	0,42%
Accions formatives	nombre	68.563	57.881	67.128

7) Calculat sumant el número del personal al tancament de cada mes.
8) Plantilla grup a data de tancament.
9) Les dades estan calculades sobre la plantilla mitjana del grup.

		2011	2010	2009
Empleats que han rebut formació	%	95%	90%	99%
Formació dins de l'horari laboral	%	70%	70%	70%
Inversió en formació per empleat	euros/ empleat	306,97	316,99	313,42
Hores de formació per empleat	horas	22	28	26

Compensació salarial

Remuneració mitjana d'homes en les categories laborals administratives	euros	34.962	33.955	33.372
Remuneració mitjana de dones en les categories laborals administratives	euros	32.571	31.793	31.035
Remuneració mitjana d'homes en les categories laborals de direcció	euros	52.692	53.301	52.479
Remuneració mitjana de dones en les categories laborals de direcció	euros	48.711	49.635	48.914
Remuneració mitjana d'homes en les categories laborals d'alta direcció	euros	103.088	92.635	90.500
Remuneració mitjana de dones en les categories laborals d'alta direcció	euros	91.997	89.012	86.450
Personal amb retribució variable	%	87,45%	87,36%	70%
Personal amb retribució flexible	%	38%	19%	17%

Conciliació de la vida laboral i familiar

Empleats amb jornada reduïda no retribuïda	nombre	210	230	210
Empleats amb permisos de paternitat	nombre	203	145	154
Empleats amb permís de lactància acumulada	nombre	180	206	232

Protecció i benestar

Índex de prevalença periòdica ⁽¹⁰⁾	%	3,81%	4,21%	-
Índex de gravetat ⁽¹¹⁾	%	2,36%	2,51%	-

Participació de la plantilla

Idees rebudes en el BS Idea	nombre	≈2000	3.173	
Idees premiades en el BS Idea	nombre	85	185	

10) (empleats que han tingut alguna IT/total d’empleats) x 100
11) (jornades perdudes/total de jornades hàbils) x 100

Indicadors ambientals

		2011	2010	2009
Centres certificats sota la ISO 14001 ⁽¹²⁾	nombre	5	4	4
Empleats que treballen en centres certificats	%	15%	15%	15%

Consum de recursos

Consum d’energia elèctrica a nivell d’Espanya	MWh	61.269	65.649	54.583
Desglossament per fonts primàries del consum elèctric (%)				
Solar	%	4%	2%	2%
Eòlica	%	16%	16%	14%
Cogeneració	%	11%	11%	10%
Altres renovables	%	2%	2%	2%
Cicle combinat	%	19%	23%	29%
Hidràulica	%	11%	16%	11%
Nuclear	%	21%	22%	19%
Carbó	%	15%	7%	12%
Fuel / gas	%	1%	1%	1%
Consum d’energia elèctrica de centres corporatius	MWh	17.360	15.987	17.013
Consum d’energia elèctrica a nivell d’Espanya per empleat	MWh/ empleat	6,17	7,29	5,95
Consum d’energia elèctrica de centres corporatius per empleat	MWh/ empleat	5,73	5,62	6,08
Consum d’aigua a nivell d’Espanya	euros	424.881	379.350	377.270
Consum d’aigua de centres corporatius	m³	48.655	49.909	46.417
Consum d’aigua a nivell d’Espanya per empleat	euros/ empleat	42,76	42,15	41,14
Consum d’aigua de centres corporatius per empleat	m³/e	16,1	17,5	16,6
Consum de paper a nivell d’Espanya ⁽¹³⁾	t	526,49	526,25	601,93
Consum de paper de centres corporatius ⁽¹³⁾	t	115,87	131,09	221,29

12) Centres certificats a data de tancament de l’any: seu social, Sabadell, Barcelona; Centre Banc Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Barcelona; Torre BancSabadell, Barcelona; Edifici Serrano, Madrid, Edifici Igora, Sant Sebastià, Guipúscoa
13) Totes les dades es refereixen al consum de paper DIN A4 a nivell espanyol

		2011	2010	2009
Consum de paper a nivell d'Espanya per empleat ⁽¹³⁾	kg/empleat	52,98	58,47	65,63
Consum de paper de centres corporatius per empleat ⁽¹³⁾	kg/empleat	38,3	46,0	79,0
Ús del paper reciclat a nivell d'Espanya ⁽¹³⁾	%	19%	24%	25%
Ús del paper reciclat en centres corporatius ⁽¹³⁾	%	78%	84%	71%

Generació de residus

Residu de paper i cartró a nivell d'Espanya	t	768,18	744,94	746,17
Residu de paper i cartró a nivell d'Espanya per empleat	kg/empleat	77,3	82,8	81,4
Residu de tòner a nivell d'Espanya per empleat	unitat/ empleat	1,47	1,22	1,26

Inventari d'emissions de CO ₂ ⁽¹⁴⁾				
Total d'emissions generades per Banc Sabadell a Espanya (Abast 1, 2 y 3)	tones CO ₂	22.486	24.448	23.695
ABAST 1 (ACTIVITATS DIRECTES: EMISSIONS GENERADES PER INSTAL·LACIONS I VEHICLES DE L'EMPRESA) ⁽¹⁴⁾	tones CO ₂	379	363	354
Desglossament de l'abast 1: consum de gasoil (grups electrògens i contra incendis)	tones CO ₂	12	12	13
Desglossament de l'abast: consum de gas propà (calderes)	tones CO ₂	3	4	4
Desglossament de l'abast: consum de gas natural (calderes, hostaleria i equips d'humidificació)	tones CO ₂	184	206	183
Desglossament de l'abast: vehicles d'empresa en propietat i rènting	tones CO ₂	181	142	155
ABAST 2 (ACTIVITATS INDIRECTES: EMISSIONS DERIVADES DEL CONSUM ELÈCTRIC A NIVELL NACIONAL) ⁽¹⁴⁾	tones CO ₂	20.219	21.664	21.288
ABAST 3 (ALTRES ACTIVITATS INDIRECTES: EMISSIONS DERIVADES DE DESPLAÇAMENTS VINCULATS AL NEGOCI) ⁽¹⁴⁾	tones CO ₂	1.888	2.421	2.054
Desglossament de l'abast 3: trajectes en avió	tones CO ₂	334	1.444	1.074
Desglossament de l'abast 3: trajectes en tren	tones CO ₂	54	60	48
Desglossament de l'abast 3: vehicles (excepte vehicles d'empresa)	tones CO ₂	1.499	917	932

13) Totes les dades es refereixen al consum de paper DIN A4 a nivell espanyol.

14) Banc Sabadell reporta les seves emissions de CO2 d'acord amb l'estàndard de referència “The GHG Protocol. A Corporate Accounting and Reporting Standard. Revised edition”, i s’ha escollit l'enfocament de control operacional i de consolidació centralitzat.

	any	Factor de conversió	Font
Combustió de gasoil	2009 a 2011	2,65 Kg CO ₂ /litre	Espanya Informe inventari GEI
Combustió de gas propà	2009 a 2011	2,97 Kg CO ₂ /kg	Espanya Informe inventari GEI
Combustió de gas natural	2009 a 2011	56,30 ton CO ₂ /TJ	Espanya Informe inventari GEI
Consum elèctric	2010 i 2011	0,33 kg CO ₂ /kwh	Comissió nacional energia “MEMÒRIA DE GARANTIES I ETIQUETATGE DE L'ELECTRICITAT 2009”
	2009	0,39 kg CO ₂ /kwh	Comissió nacional energia “MEMÒRIA DE GARANTIES I ETIQUETATGE DE L'ELECTRICITAT 2008”
Trajectes amb avió de distàncies inferiors a 500 km	2011	0,17 kg CO ₂ / P.km	GHG Protocol Mobile guide (2.3 (Oct 2011))
	2009-2010	0,18 kg CO ₂ / P.km	GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3
Trajectes amb avió de 500 km de distància o superior	2011	0,11 kg CO ₂ / P.km	GHG Protocol Mobile guide (2.3 (Oct 2011))
	2009 i 2010	0,11 kg CO ₂ / P.km	GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3
Trajectes en vehicle de gasolina	2011	0,21 kg CO ₂ /km	GHG Protocol Mobile guide (2.3 (Oct 2011))
	2009 i 2010	0,20 kg CO ₂ /km	GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3
Trajectes en vehicle dièsel	2011	0,19 kg CO ₂ /km	GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,2
	2009 i 2010	0,12 kg CO ₂ /km	GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3
Trajectes amb tren	2010 i 2011	0,02 kg CO ₂ / P.km	Renfe 2010
	2009	0,02 kg CO ₂ / P.km	Renfe 2008 (AVE)

		2011	2010	2009
Energies renovables				
INVERSIÓ DIRECTA				
Potència atribuïble d'energia renovable	MW	123	109	120
Cartera d'energia renovable eòlica participada	%	69%	75%	78%
Cartera d'energia renovable fotovoltaica participada	%	8%	9%	7%
Cartera d'energia renovable minihidràulica participada	%	23%	17%	16%
FINANÇAMENT D'INSTAL·LACIONS				
Projectes finançats d'energia renovable eòlica	MW	12.755	9.752	8.900
Projectes finançats d'energia renovable solar tèrmica	MW	861	660	560
Projectes liderats d'energia renovable de minihidràulica	MW	116	117	117
Projectes liderats d'energia renovable fotovoltaica	MW	663	103	103
Projectes liderats d'energia renovable biomassa	MW	131	80	80

Indicadors de proveïdors

		2011	2010	2009
Proveïdors significatius	nombre	56	64	71
Import total adjudicat a proveïdors significatius	milions d'euros	44	42	59
Total de proveïdors	nombre	280	234	250
Import total adjudicat a proveïdors	milions d'euros	51	47	80
Proveïdors avaluats que disposen de certificació ISO 9001	%	58%	37%	26%
Proveïdors avaluats que disposen de certificació ISO 14001/EMAS	%	44%	30%	18%

Indicadors d'acció social i cultural ⁽¹⁵⁾

		2011	2010	2009
Inversió en acció social i cultural	euros	3.324.704	2.777.624	2.618.928
MOTIVACIÓ DE LA INVERSIÓ				
Inversió social	%	72,9%	76,0%	-
Aportacions puntuals	%	4,6%	13,0%	-
Iniciatives alineades amb el negoci	%	22,5%	11,0%	-
TIPUS DE CONTRIBUCIÓ				
Contribució en temps a la inversió	%	0,5%	1,5%	-
Contribució monetària a la inversió	%	99,5%	98,5%	-
ÀREES D'ACTUACIÓ				
Cooperació i solidaritat	%	6,2%	9,2%	-
Integració social	%	4,4%	6,1%	-
Recerca mèdica i salut	%	3,6%	7,6%	-
Formació i educació	%	17,4%	32,0%	-
Cultura	%	40,5%	25,3%	-
Desenvolupament econòmic	%	11,2%	8,0%	-
Medi ambient	%	0,1%	0,0%	-
Altres	%	16,6%	11,8%	

15) S'ha recalculat la dada de 2010 degut a la incorporació de partides seguint els criteris del model LBG.
La dada de 2010 no és comparable amb els anys.

CONTACTI AMB NOSALTRES

Pot remetre'ns qualsevol dubte, suggeriment, comentari o petició d'informació

La Direcció de Compliment Normatiu, RSC i Govern Corporatiu disposa d'una bústia de correu electrònic rsc@bancsabadell.com per atendre totes les consultes o preguntes relatives a la responsabilitat social corporativa.

**Direcció de Compliment Normatiu,
RSC i Govern Corporatiu**

C/ Sena, 12 · PIAE Can Sant Joan
08174 Sant Cugat del Vallès · Barcelona (Espanya)

Fax: 935 916 337 | rsc@bancsabadell.com

Informació general

+34 902 323 555
info@bancsabadell.com

**Servei de Relacions
amb Accionistes**

+34 937 288 882
accionista@bancsabadell.com

Relació amb Inversors

+34 902 030 255
InvestorRelations@bancsabadell.com

Recursos Humanos

+34 902 323 555
RRHH@bancsabadell.com

Medi Ambient

+34 902 323 555
medioambiente@bancosabadell.com

Acció social i cultural

+34 902 323 555
comisionpatrocinios@bancsabadell.com

Fundació Banc Sabadell

+34 937 271 152
FundacioBS@bancsabadell.com

Fundació Banco Herrero

fundacionBH@bancoherrero.es

 Facebook

 Blog corporatiu

 Servei d'atenció

 Sala de premsa

 Sala de premsa

 Canal de vídeo

 Catàleg d'imatges

 Idees de clients

 Presentacions

 Google+



