

Memòria
de Responsabilitat
Social Corporativa

2012

Carta del president

L'exercici de 2012 ha estat un any extraordinari per a Banc Sabadell. Després de superar amb èxit els tests d'estrès d'Oliver Wyman que es van fer a la banca espanyola, el reforç substancial de la posició de solvència i de la liquiditat i la integració de Banco CAM, el banc s'ha posicionat com a quart grup financer privat espanyol i una de les entitats més solvents del sector.

La nostra pràctica bancària s'ha caracteritzat per la professionalitat, el rigor i l'exigència, per això assumim amb convenciment el repte de recuperar la confiança dels clients, dels mercats i de la societat en el sistema financer. En aquest context, es posen especialment de manifest els valors de la nostra entitat: confiança, autenticitat i transparència, traduïts en polítiques de responsabilitat social enfocades a atenuar i prevenir els possibles impactes de la nostra activitat. Les actuacions del banc li han permès mantenir la seva posició de lideratge al mercat espanyol en qualitat de servei i en nivells de satisfacció dels seus clients d'empresa i particular.

Després de formalitzar l'operació de Banco CAM, l'entitat va posar en marxa els plans d'actuació necessaris per recuperar la confiança dels clients i equiparar els nivells de servei i de qualitat. Paral·lelament, el grup ha liderat un pla social per facilitar la transició professional de tots els empleats als quals els hagi afectat la reducció de plantilla de Banco CAM imposada per la Comissió Europea. Per millorar-ne l'empleabilitat, se'ls ha ofert orientació laboral, línies de finançament favorables, la possibilitat de tenir un any gratis de lloguer d'un local comercial o oficina i assessorament professional.

Banc Sabadell ha establert mesures per evitar que els clients més afectats per la crisi es trobin en riscos d'exclusió social. En cas d'impagament del préstec hipotecari, el banc tracta de buscar possibles solucions amb el client per evitar l'execució del préstec hipotecari, i en cap cas porta a terme llançaments forçosos d'habitatges ocupats pels seus clients.

A més a més, des de gener de 2013, Banc Sabadell és una de les entitats adherides al Fons Social d'Habitatges amb plena voluntat d'ajudar a resoldre les circumstàncies personals i socials de les famílies en situació més vulnerable que es derivin de la problemàtica de l'habitatge.

Addicionalment als productes tradicionals per a empreses, el 2012 hem llançat el programa "Exportar per Créixer", l'objectiu del qual és acompanyar les empreses en el seu procés d'internacionalització com una via de sortida de la crisi. El programa posa a disposició de totes les empreses i empresaris interessats diversos mecanismes d'educació financera enfocats al comerç internacional.

Pel que fa a l'ambient, el nou edifici corporatiu, CBS, inaugurat el 2012, compta amb la certificació d'edificació sostenible LEED NC GOLD i és un dels sis centres corporatius del banc certificats amb la ISO 14001. Així mateix, Banc Sabadell ha continuat la seva intensa activitat en finançament en energies renovables, destinant 360 milions d'euros a projectes d'energia renovable.

El conjunt d'avanços aconseguits aquest any no hauria estat possible sense la il·lusió, el compromís, la professionalitat i la capacitat de treball del personal del banc.

El 2013 esperem tancar amb èxit l'operació d'adquisició de la xarxa i el negoci de Banco Mare Nostrum a Catalunya i Aragó. Continuarem desenvolupant, al mateix temps, iniciatives de responsabilitat social que generin valor per a la societat i que, en definitiva, es corresponguin amb els nostres valors corporatius.

Josep Olliu i Creus,
president

Banc Sabadell, el quart grup financer privat espanyol

Core capital d'un
10,42%
arran dels increments
de capital per 3.092
milions d'euros al 2012

236.774
accionistes

53,33%
consellers externs
independents

Inclòs en els
índexs sostenibles
FTSE4Good i
FTSE4Good ÍBEX i
membre de l'Ethibel
Investment Register



Amb la integració de Banco CAM, Banc Sabadell ha passat a ser el quart grup financer privat espanyol.

Volum d'actius:
161.000 milions d'euros

Marge d'interès:
1.537.263 milers d'euros

Una entitat solvent

Banc Sabadell ha superat satisfactòriament l'auditoria independent realitzada per la consultora Oliver Wyman i s'emmarca en grup 0.

Un govern corporatiu equilibrat

Alt grau de compliment de les recomanacions del Codi unificat de bon govern.

Crear valor i gestionar l'impacte en la societat

Fomentar el desenvolupament econòmic

Banc Sabadell dóna suport a les petites i mitjanes empreses pel seu important rol en la creació de llocs de treball, i intenta facilitar-los l'accés a un finançament adequat.

Banc Sabadell ocupa el tercer lloc en el **rànquing ICO** amb una quota del **12,2%**

Acompanya les pimes en el procés d'internacionalització

Banc Sabadell llança el programa d'acompanyament "Exportar per Créixer". El programa acompanya pimes i empreses en el seu procés d'internacionalització com a via de sortida de la crisi.



Evitar l'exclusió social

Des del 17 de gener de 2013, el banc està adherit al conveni per a la creació d'un fons social d'habitatges.

Inversió creditícia bruta
de clients
115.392
(milions d'euros)

Banc Sabadell ha aportat
250
habitatges destinats a
aquelles famílies que han
estat desallotjades de la
seva residència habitual i
estan en situació d'especial
vulnerabilitat

Activitat financera i sostenibilitat

360

milions d'euros al finançament de projectes de generació d'energia renovable

El 2012,

17 projectes

incorporen els Principis d'Equador.

El **88%**

correspon a projectes d'energia renovable

Inversió i finançament en energies renovables

Banc Sabadell a través de la seva filial Sinia Renovables inverteix directament en el capital de projectes de generació energètica mitjançant fonts renovables.

Adherit als Principis d'Equador



El banc està adherit als Principis d'Equador: un conjunt de directrius per determinar, avaluar i gestionar els riscos socials i ambientals en el finançament de projectes.

Productes i serveis amb caràcter ambiental

- Finançament de projectes d'enllumenat públic, instal·lacions de calderes de biomassa i instal·lacions de cogeneració.
- Rènting d'eficiència energètic.
- Rènting fotovoltaic.

Línies de finançament amb criteris ètics

Banc Sabadell i el Banc Europeu d'Inversions (BEI) han signat un acord que recull l'obligació de no finançar sectors o activitats de caràcter no ètic.

400 milions d'euros de finançament a pimes.

Inversió socialment responsable

Productes d'inversió amb caràcter ètic i solidari:

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

86.696

euros de comissió de gestió cedit a ONG

BanSabadell 25FP
adherit en la categoria de propietaris d'actius als Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides



Una relació a llarg termini amb el client

5.502.584
clients

40.000
seguidors a les xarxes
socials

Nivell de satisfacció:

Client particular
7,71/10

Client empresa
7,57/10

La professionalitat, el rigor i l'exigència en la pràctica bancària són valors que caracteritzen el grup. Per això, un cop formalitzada l'adquisició de Banco CAM, l'entitat va posar en marxa els plans d'actuació necessaris per recuperar la confiança dels clients de l'antiga caixa d'estalvis i equiparar els nivells de servei i de qualitat.

Requisits per a una relació a llarg termini:

1. Confiança



2. Autenticitat



3. Comunicació



Oficina Directa

Servei 24 hores per a totes les marques del grup a través del canal d'atenció que el client tria telèfon, correu electrònic o xarxes socials.

Banc Sabadell posa a disposició dels seus clients la plataforma feedback.bancsabadell.com i una secció de suggeriments a Facebook per formular comentaris i suggeriments.

Solucions financeres adaptades al client

Banc Sabadell està adherida al conveni subscrit entre l'AEB, la CNMV i el Banc d'Espanya per al desenvolupament d'actuacions en el marc del Pla d'educació financera:



- **Guia didàctica** per ensenyar als nens el valor dels diners i la importància de l'estalvi.
- **Guia pràctica** de comerç exterior, jornades, vídeosessions, casos pràctics per a la internacionalització de les pimes.

#ArribarAbans

Ser pioners

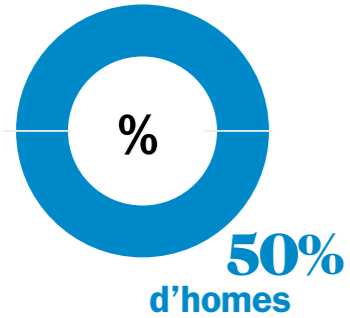
És l'actitud que ens impulsa a oferir serveis i productes pensats perquè siguin útils en qualsevol canal, plataforma o terminal

Primer banc a Espanya que disposa d'una aplicació nativa per a tauletes Android a la seva banca mòbil

Tu n'ets la clau

15.596
empleats

50%
de dones



35 hores
de formació per empleat

98%
dels empleats reben formació

56%
de les promocions són promocions de dones

2 dones
en el Consell d'Administració

Lideratge i formació

- Programa de desenvolupament directiu per als principals directius
- Programa Corporatiu de Management, adreçat a futurs responsables de departaments i nous directors de centre corporatiu

Igualtat, conciliació i integració

- La Comissió de Seguiment del pla d'igualtat constituïda per representants dels treballadors i del banc
- Jornades del Fòrum Dona i Lideratge per sensibilitzar el món empresarial sobre les habilitats directives de les dones
- 316 empleats amb **permisos de paternitat**
- Empleats de més de **35 nacionalitats**

Tu SUMAS

Banc Sabadell llança el programa SUMAS per acompanyar els empleats de Banco CAM en el seu procés d'incorporació al grup.

Millorar l'ocupabilitat i generar llocs de treball

El banc ha llançat un pla social amb els sindicats per facilitar la transició professional dels empleats que s'hagin vist afectats pel Pla de reducció de plantilla de Banco CAM.

Foment d'un comportament responsable

- En el portal d'empleats es difonen les iniciatives d'acció social en què poden participar els empleats
- **120 empleats** del banc han participat en La Marató de TV3
- La col·laboració dels empleats i dels clients ha generat més de **21.000€** a favor dels programes de supervivència d'UNICEF

Plataforma
específica que inclou un espai de consulta

Assessorament
individualitzat als empleats de Banco CAM

Orientació laboral

Assessorament professional
Línies de finançament favorables

Lloguer d'un local comercial o d'una oficina un any gratis

A blue advertisement for UNICEF. At the top, it says 'A CAUSA DE LA DESNUTRICIÓN, EN MUCHOS LUGARES LOS NIÑOS NO CUMPLEN AÑOS, CUMPLEN DÍAS.' Below that, in smaller text: '20 MILLONES DE NIÑOS SUFREN DESNUTRICIÓN AGUDA GRAVE. PARA ELLOS CADA DÍA PUEDE SER EL ÚLTIMO. COLABORA.' In the center, the word 'CUMPLEDÍAS' is written in white on a black background. Below that, the number '1 1 9 2 3 3 6' is displayed in white on a black background. To the right, there is a photo of a young child and a blue button with the word 'DONAR' in white. At the bottom left, it says 'Cantidad de donaciones' and at the bottom right, 'Porque muchos hacen una vida'.

Instal·lacions i gestió ambiental

6

seus corporatives
certificades segons la
norma ISO 14001



- Signant del Carbon Disclosure Project i del CDP Water Disclosure
- **93%** de la xarxa d'oficines amb sistema centralitzat d'il·luminació i climatització
- El **84%** de paper utilitzat en centres corporatius és reciclat.



Contractació del
87%
d'energia a Nexus
Renovables,
comercialitzadora amb
garantia d'etiquetatge
100%
renovable

- Inauguració del nou edifici corporatiu a Sant Cugat del Vallès que compta la certificació LEED NC OR v.2.2.
- **23%** més eficient a escala de consum energètic
- **65%** més eficient en el consum d'aigua que un edifici de les mateixes característiques

Gestió responsable de compres

Codi de conducta per a proveïdors.

Clàusules ambientals, de respecte als drets humans i als 10 principis del Pacte Mundial, en els contractes.

Banc Sabadell manté una relació estratègica amb els seus dos principals proveïdors tecnològics, HP i IBM, que contribueix a la generació de valor afegit.

- **268 proveïdors**
- **72 milions** d'euros d'adjudicació

Acció social i cultural

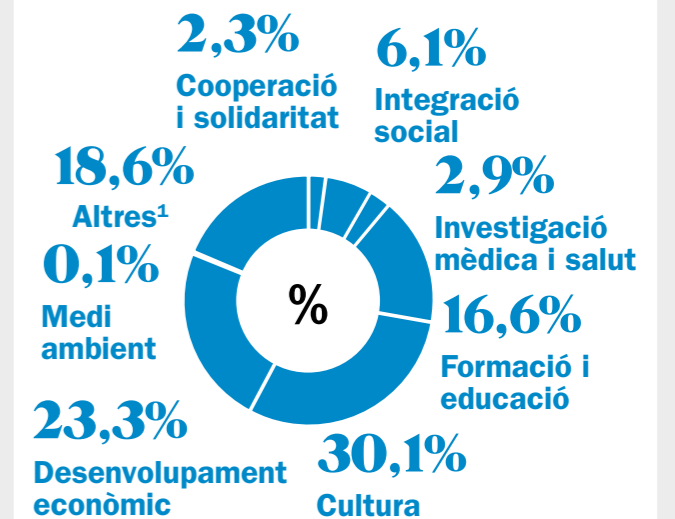
Banc Sabadell efectua les seves activitats d'accions socials a través de:

- Fundació Banc Sabadell
- Fundació Banco Herrero
- Comissió de Patrocinis de Banc Sabadell

40%
dels proveïdors avaluats amb
ISO 14001/EMAS

Aliances estratègiques amb
els proveïdors principals

3.841.821
euros d'inversió en acció
social i cultural



¹ Inclou les despeses generals de la Fundació Banc Sabadell i de la Fundació Banco Herrero

Índex

RSC a Banc Sabadell

Gestionar l'impacte en la societat

Creació de valor compartit

Gestió de riscos i ètica empresarial

Gestió de riscos

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

Compromís amb l'ètica empresarial

Govern corporatiu equilibrat

Principals magnituds econòmiques

Banc Sabadell i els seus clients

Una relació a llarg termini

Solucions financeres adaptades al client

Inversió socialment responsable

Proximitat i innovació

Atenció de queixes i reclamacions

Banc Sabadell i els seus empleats

Desenvolupament de la carrera professional

Llibertat d'associació i negociació col·lectiva

Igualtat, conciliació i integració

Protecció i benestar

Participació dels empleats

Sostenibilitat i gestió ambiental

Compromís amb la sostenibilitat

Gestió ambiental

Sensibilització ambiental

Gestió responsable de compres

Acció social i cultural

Inversió en la societat

Fundació Banc Sabadell

Fundació Banco Herrero

Informació Addicional

Procés d'elaboració de la Memòria de RSC

Indicadors GRI G3.1-Suplement financer

Indicadors de sostenibilitat

Contacte

Contacti amb nosaltres



RSC a Banc Sabadell

**Gestionar l'impacte
en la societat**

**Creació de valor
compartit**

Gestionar l'impacte en la societat

Banc Sabadell té establert un model de responsabilitat social corporativa (RSC) que incorpora de manera transversal totes les àrees de negoci i que es concreta en adhesions a polítiques i iniciatives internacionals. Els darrers anys, l'entitat ha desenvolupat plataformes tecnològiques que han permès incrementar la interacció amb els grups d'interès i fomentar la creació de valor compartit.

Banc Sabadell té una trajectòria d'una dècada en responsabilitat social corporativa. Durant aquests anys, l'entitat ha donat prioritat a actuacions que li permetessin adaptar-se als nous suggeriments i necessitats dels seus grups d'interès i de la societat en general.

Banc Sabadell segueix **la comunicació de la Comissió Europea per als anys 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».

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

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 en els marcs nacional i internacional, i d'aquesta manera fomenta la creació de valor compartit.

MAXIMITZAR LA
CREACIÓ DE VALOR I
IDENTIFICAR, PREVENIR
I ATENUAR ELS
POSSIBLES IMPACTES
EN LA SOCIETAT

«La responsabilitat de les empreses pel seu impacte en la societat»

En un entorn econòmic i social advers, marcat per la reestructuració del sector financer, l'entitat ha demostrat que és capaç de desenvolupar una política de responsabilitat social corporativa coherent que identifica, preveu i atenua els possibles impactes en la societat, i també de crear valor compartit per als grups d'interès.

Millorar l'accés a l'ocupació

Amb l'objectiu de minimitzar l'impacte social de les mesures exigides per la Comissió Europea per a l'adquisició de Banco CAM, Banc Sabadell ha llançat un pla social que consisteix a facilitar la recol·locació dels empleats que, de forma voluntària o forçosa, s'hagin vist afectats per l'ERO, entre altres actuacions, per mitjà d'una orientació laboral per als extreballadors amb l'objectiu de millorar-ne l'ocupabilitat. Addicionalment, s'ofereixen línies de finançament en

condicions favorables, accés a oficines o locals comercials amb un lloguer d'un any de franc i assessorament professional per als exempleats que vulguin muntar el seu negoci.

El pla implica, a més, una revitalització del teixit empresarial de les zones on es dona més concentració de sortides de Banco CAM que fomenti la generació d'ocupació a través de la promoció d'iniciatives empresarials.

Evitar l'exclusió social

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 les possibles solucions amb cada client per tal d'ajudar-lo a

afrontar dificultats transitòries i evitar l'execució del préstec hipotecari.

Banc Sabadell està adherit al Codi de Bones Pràctiques Bancàries, el qual permet, com a última opció, la dació en pagament a famílies a l'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 pertanyin al llindar d'exclusió.

Des del 17 de gener de 2013, el banc està adherit al conveni per a la creació d'un fons social d'habitatges, al qual ha aportat 250 habitatges destinats a aquelles famílies que hagin estat desallotjades de la seva residència habitual i pateixin una situació d'especial vulnerabilitat.

Fomentar el desenvolupament econòmic

Banc Sabadell dona suport a les petites i mitjanes empreses pel seu important rol en la creació de llocs de treball, i intenta facilitar-los l'accés a un finançament adequat. Banc Sabadell assisteix de manera freqüent a taules rodones i sessions organitzades per associacions empresarials i gremials per tal de donar a conèixer el millor finançament sectorial dins l'àmbit dels convenis.

Anualment, el banc subscriu les línies ICO i les principals línies de finançament subvencionades de les comunitats autònomes.

El 2012, Banc Sabadell va ocupar el tercer lloc en el rànquing ICO, amb una quota global del 12,2%.

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 2011 de **Banc Sabadell**.



Signant dels **Principis d'Equador**.



Adhesió en la categoria de propietaris d'actius als Principis d'Inversió **Responsable de les Nacions Unides**.



Signant del **Carbon Disclosure Project** i del **CDP Water Disclosure**.

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 del 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.

Banc Sabadell està adherit al conveni subscrit entre l'**AEB**, la **CNMV** i el **Banc d'Espanya** per al desenvolupament d'actuacions en el marc del **Pla d'Educació Financera**.



La memòria de **RSC** de Banc Sabadell segueix la guia **G3.1** del **Global Reporting Initiative**, i està verificada per auditors externs, els quals li han atorgat la màxima qualificació, **A+**.



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



Des del 2008, **Banc Sabadell** està inclòs en els índexs sostenibles **FTSE4Good** i **FTSE4Good IBEX** i és membre de l'**Ethibel Investment Register**.





Certificació **ISO 9001** vigent per al 100% dels processos i per a les activitats del grup financer a Espanya.



Sistema de gestió ambiental certificat segons la norma **ISO 14001** per a sis seus corporatives.



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**.



Entitat amiga de la Iniciativa **RSE-PIME**, promoguda per l'**ICO** i la **Xarxa Espanyola del Pacte Mundial** per a la difusió de la responsabilitat corporativa entre les pimes espanyoles.

Membre de la **Càtedra d'Ètica Aplicada** de la **Fundació Ethos Ramon Llull**, que té establertes com a línies prioritàries d'investigació i treball acadèmic 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.



Membre del **Consell d'experts de la Fundació Madrid Excelente**.



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



Banc Sabadell ocupa la vicepresidència executiva de Catalunya del **Club d'Excel·lència en Gestió**.



Membre del comitè extern de responsabilitat social corporativa de l'empresa **SECE**.



Membre del consell assessor de la revista de responsabilitat social corporativa de la **Fundació Luis Vives**.



Creació de valor compartit

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 canvis profunds en la relació amb el consumidor. Els darrers 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.

Tu n'ets la clau

La il·lusió, el compromís, la professionalitat i la capacitat de treball dels empleats del banc han estat la clau per afrontar el procés d'adaptació al nou entorn econòmic i la integració de Banco CAM. Cada empleat és responsable de transmetre a tota l'organització els valors, la necessitat de canvi, i de contribuir a la transformació empresarial del grup.

BS Idea

Des del portal BS Idea, qualsevol empleat pot traslladar a l'organització i compartir amb la resta de companys les seves idees, com també rebre i aportar comentaris, crítiques i valoracions a les idees o propostes de millora en un entorn col·laboratiu. El portal BS idea té 10.328 usuaris. El 2012 s'han aportat 1.650 idees que han rebut 750 comentaris i 13.847 vots. En aquesta plataforma no només els empleats poden proposar idees lliurement, sinó que qualsevol unitat de l'entitat pot llançar reptes específics, és a dir, planteja reflexió i creativitat en determinades vetes d'innovació.

Fomentar un comportament solidari

En el portal d'empleats es difonen les iniciatives d'acció social en què poden participar els empleats.

El portal constitueix un espai on els empleats poden compartir experiències i donar a conèixer els projectes en què col·laboren a títol personal, i d'aquesta manera fomentar un model de comportament solidari.

AQUEST ANY, FRUIT DE L'APORTACIÓ D'UN EMPLEAT D'UN CENTRE CORPORATIU, S'HAN INCLÒS SUBTÍTOLS ALS VÍDEOS DE LES CAMPANYES DE MÀRQUETING QUE S'EMETEN A LES XARXES SOCIALS

EL 2012, 120 EMPLEATS DEL BANC VAN PARTICIPAR A LA MARATÓ DE TV3

Relació amb clients

Una relació de confiança, autenticitat i comunicació

FRUIT DELS SUGGERIMENTS I LES IDEES APORTATS PER CLIENTS O EMPLEATS, ES CREEN NOUS PRODUCTES I SERVEIS, I AIXÍ QUEDA OBERTA UNA NOVA VIA DE COL·LABORACIÓ ENTRE ELS GRUPS D'INTERÈS I L'ENTITAT

Nova via d'interacció

Banc Sabadell interacciona amb els 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 tria 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 acompanya les pimes i les empreses en el seu procés d'internacionalització

AMEC, Arola, Banc Sabadell, CESCE, ESADE i Garrigues han llançat el programa d'acompanyament

“Exportar per créixer”, que pretén acompanyar pimes i empreses en el seu procés d'internacionalització com a via de sortida de la crisi.

Amb aquest objectiu, el programa posa a disposició general diversos mecanismes i canals d'aprenentatge: la guia pràctica de comerç exterior, jornades, videosessions, píndoles per millorar, casos pràctics per a la internacionalització de les pimes. (www.bancsabadell.tv/servicios)

Fer partícips els clients dels projectes d'acció social

El banc comercialitza el fons Sabadell BS Inversió Ètica y Solidaria, FI i també la societat Urquijo Cooperación, SICAV, que tenen un caràcter solidari i cedeixen un percentatge de les comissions de gestió ingressades a projectes de desenvolupament i humanitaris.

Banc Sabadell comercialitza, també, un pla de pensions ètic i solidari que va llançar conjuntament amb Intermón Oxfam i ESADE l'any 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.

Complir dies

El banc ha difós en el seu web corporatiu la campanya “Complir dies” d'UNICEF, destinada a recaptar fons per al tractament de nens en situació de desnutrició aguda greu.

Gràcies a la col·laboració d'empleats i clients, el banc ha mobilitzat més de 21.000 euros a favor dels programes de supervivència d'UNICEF.

EL BANC OFEREIX ALS CLIENTS PRODUCTES D'INVERSIÓ SOCIALMENT RESPONSABLE QUE PERMETEN CANALITZAR LA SEVA INVERSIÓ ENVERS EMPRESES RESPONSABLES AL MATEIX TEMPS QUE CONTRIBUEIXEN A PROJECTES HUMANITARIS

Aliances estratègiques amb els proveïdors

Banc Sabadell manté una relació estratègica amb els seus dos principals proveïdors tecnològics, HP i IBM, basada en una confiança i cooperació mútues que contribueixen a generar valor afegit. Banc Sabadell participa amb els *partners* en fòrums on s'identifiquen oportunitats de millores tecnològiques, fet que els permet maximitzar la seva capacitat tecnològica i d'innovació i es tradueix en el desenvolupament de solucions innovadores en el sector bancari. Per exemple, l'actual plataforma d'escriptori virtualitzat, que atén les més de 2.000 oficines de Banc Sabadell, és una referència mundial per a HP. La plataforma ha permès al banc fer un estalvi energètic important a més de resoldre les recents operacions d'integració amb més facilitat i a un millor cost en relació amb el que haurien permès aproximacions més tradicionals.

Compartir bones pràctiques

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.

Banc Sabadell és una de les sis 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 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 seva experiència en el comitè extern de responsabilitat social corporativa de l'empresa SECE.

Banc Sabadell ha actuat en qualitat d'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 les Nacions Unides i assessorament individualitzat en l'elaboració de les memòries de sostenibilitat.

BANC SABADELL
PARTICIPA EN
DIVERSOS FÒRUMS I
GRUPS DE TREBALL
AMB L'OBJECTIU DE
COMPARTIR I DIFONDRE
LA RESPONSABILITAT
SOCIAL I LES BONES
PRÀCTIQUES



Gestió de riscos i ètica empresarial

Gestió de riscos

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

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 gestió eficient del risc que permet optimitzar la creació de valor per als grups d'interès, garantint un nivell adequat 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

En data 28 de setembre de 2011, Banc Sabadell es va adherir voluntàriament als [Principis d'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* d'àmbit mundial, amb uns costos de capital superiors als deu milions de dòlars, incorporen els Principis d'Equador com a

Fiabilitat

Banc Sabadell garanteix una total transparència i fiabilitat de la informació financera

compromís contractual amb el prestatari.

Valoració del risc ambiental en les operacions de crèdit

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, fins i tot ambientals, s'inclouen a l'expedient de riscos i, per tant, condicionen la presa de decisió en la concessió del crèdit.

Transparència i fiabilitat de la informació financera

En compliment de la 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 característiques principals 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 està present en els circuits d'aprovació de totes les normes de treball i nous productes. Aquesta Direcció vetlla pel compliment normatiu i ètic en el grup, minimitzant d'aquesta manera els riscos reputacionals i legals.

Enguany, en el marc de les noves regulacions de protecció al client consumidor, s'ha adaptat la política de riscos del banc per tal de reafirmar el nostre compromís de concessió responsable de préstecs i s'han desenvolupat mesures per a l'increment de la protecció i la transparència en les relacions amb els nostres clients.

EL BANC DISPOSA D'UNA DIRECCIÓ DE COMPLIMENT NORMATIU QUE ESTÀ PRESENT EN ELS CIRCUITS D'APROVACIÓ DE TOTES LES NORMES DE TREBALL I NOUS PRODUCTES

P

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

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

Mesures, normes i procediments adoptats

- Una normativa de prevenció del blanqueig de capitals en el grup, una per a banca de corresponsals i una d'específica per a cada filial, nacional o internacional, i per a cadascuna de les oficines a l'exterior.
- Una normativa de bloqueig al finançament del terrorisme 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 potencial.
- Un sistema mecanitzat de control que detecta possibles coincidències amb persones vinculades a activitats terroristes i amb persones amb responsabilitat pública i la seva gent propera.

52

empleats especialitzats en prevenció del blanqueig de capitals i bloqueig al finançament del terrorisme

- Un informe anual realitzat per un expert extern en el qual s'avaluen els procediments i els sistemes de control implantats i que es posa a disposició del regulador.

Per tal de vetllar pel compliment de la Llei de prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, el grup disposa d'un òrgan de control intern, presidit pel conseller interventor general.

Durant el 2012, s'ha seguit amb la implantació de millores en els sistemes de política i coneixement de clients i en el de rastreig d'operacions sospitoses per tal de reforçar l'entorn de control en matèria de prevenció de blanqueig de capitals, unes millores que s'han fet extensives, així mateix, a Banco CAM.

Formació

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

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.

Com a complement al pla anual de formació es van dissenyar cursos presencials puntuals i de reforç per a les oficines on es concentren comptes de col·lectius considerats d'especial risc, incidint en aspectes específics d'aquest tipus de negocis i en la importància de la correcta documentació de coneixement del client d'aquests comptes.

NOMBRE D'EMPLEATS ESPECIALITZATS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE BLANQUEIG DE CAPITALS I BLOQUEIG AL FINANÇAMENT DEL TERRORISME

Nacional	20
Internacional	32
Total	52

% DE REALITZACIÓ DEL CURS OBLIGATORI EN LÍNIA

% d'empleats de Banc Sabadell que han fet el curs	95%
% d'empleats de Banco CAM que han fet el curs	87%
Total	92%

Banc Sabadell és un referent en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme i participa en fòrums i jornades per compartir les seves bones pràctiques.

Per exemple, al novembre el banc va impartir un curs sobre la prevenció de blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme a l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya, adreçat a integrants dels Mossos d'Esquadra.

Referent

Banc Sabadell és un referent en matèria de **prevenció de blanqueig** de capitals

Pacte Mundial



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

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

El banc detalla en el seu informe de progrés polítiques, controls i accions implantats per lluitar contra la corrupció i prevenir el blanqueig de capitals. En especial, 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 conducta 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 aplicable de manera general, a totes les persones que formen part directa del grup, ja sigui a través d'un vincle laboral o com a membres dels seus òrgans de govern. Se n'exigeix el compliment també als col·laboradors externs que duguin a terme 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 els empleats amb feines relacionades amb els mercats de valors.
- El [Codi de conducta per a proveïdors](#) ha de ser acceptat obligatòriament pels 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 a 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.

TOTS ELS CODIS I
REGLAMENTS SÓN
PÚBLICS I ESTAN
DISPONIBLES EN EL
WEB CORPORATIU

- 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 fer servir 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.
- Adhesió al [Codi de bones pràctiques bancàries](#) que permet com a última opció a famílies en risc d'exclusió social que compleixen amb una sèrie de criteris i que no poden afrontar el pagament de la hipoteca sol·licitar la dació en pagament del seu habitatge.

Per a Banc Sabadell la dació en pagament és una mesura d'últim recurs, ja que tracta de buscar

possibles solucions amb el client amb l'objectiu d'ajudar-lo a afrontar dificultats transitòries per evitar l'execució del préstec hipotecari.

Per tal de garantir que a Banc Sabadell s'actua respectant sempre el compliment de les normes de conducta del mercat de valors i el Codi de conducta, l'entitat disposa del **Comitè d'Ètica Corporativa**. Aquest comitè, compost 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 disposa dels recursos humans i materials de la Direcció de Compliment Normatiu del grup per desenvolupar les seves funcions. Tots els empleats es poden adreçar de manera confidencial al Comitè d'Ètica Corporativa, a través d'una adreça de correu electrònic, per plantejar qualsevol qüestió sobre el tema. A més, aquest Comitè informa periòdicament el Consell d'Administració i la Comissió d'Auditoria i Control de les seves activitats.

BANC SABADELL
DISPOSA DEL COMITÈ
D'ÈTICA CORPORATIVA
PER VETLLAR PEL
COMPLIMENT DEL CODI
DE CONDUCTA



Govern corporatiu equilibrat

Govern corporatiu equilibrat

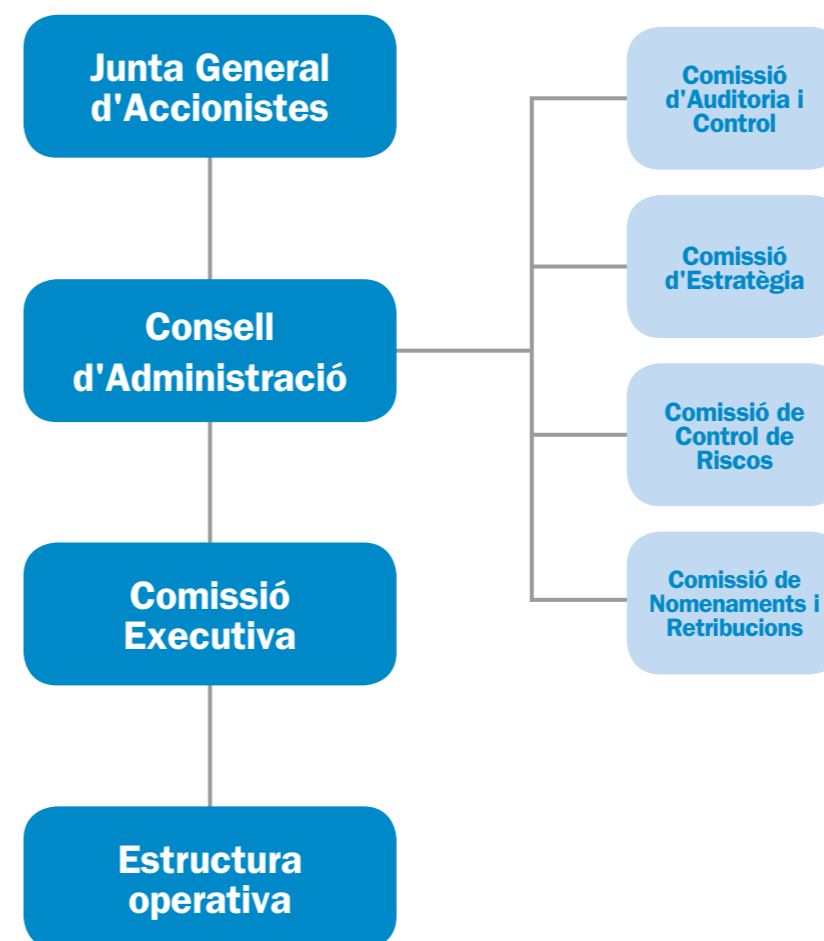
Banc Sabadell s'ha adaptat a les noves exigències de transparència de la Llei d'economia sostenible i de la nova Llei de mercat de capitals i publica, juntament amb el seu Informe anual de Govern Corporatiu, informació complementària sobre els seus sistemes interns de control i gestió de riscos i la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

Juntament amb un nivell elevat 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](#).

DE LES 58 RECOMANACIONS DEL CODI UNIFICAT DE BON GOVERN, BANC SABADELL EN COMPLEIX 51, 3 S'EXPLIQUEN I 4 NO SÓN APLICABLES.

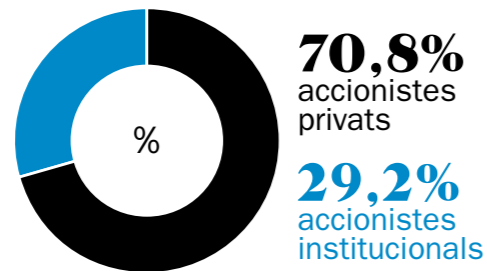
Estructura de govern corporatiu



Estructura del capital social



Distribució d'accionistes privats i inversors institucionals del 2012



DISTRIBUCIÓ D'ACCIONS PER TRAMS el 31 de desembre de 2012

Nombre d'accions	Accionistes	Accions per trams	% sobre el capital
D'1 a 12.000	200.148	540.817.671	18,27%
De 12.001 a 120.000	34.816	986.021.040	33,32%
De 120.001 a 240.000	1.103	182.409.015	6,16%
De 240.001 a 1.200.000	599	274.803.312	9,29%
D'1.200.001 a 15.000.000	98	311.609.916	10,53%
Més de 15.000.000	10	663.894.063	22,43%
TOTAL	236.774	2.959.555.017	100%

Junta General d'Accionistes

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

També es publica en el canal BS TV un resum dels fets més rellevants de la Junta.

Des del 2010, Banc Sabadell posa a disposició dels seus accionistes el [Fòrum Electrònic d'Accionistes](#), al qual es pot accedir a través del web corporatiu. El fòrum s'habilita amb l'objectiu de facilitar la comunicació entre accionistes del banc amb motiu de la convocatòria i fins a la celebració de la Junta.

TITULARS I ACCIONISTES AMB PARTICIPACIONS SIGNIFICATIVES

	% sobre el total de drets de vot
BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.	3,222%
A través de Fundo de Pensões do Grupo BCP	3,097%
BLACKROCK INC.	3,222%
A través de Blackrock Investment Management (UK) Limited	3,105%

74,78%
d'assistència

a la Junta General
Extraordinària

65,84%
d'assistència

a la Junta General
Ordinària

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 a 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 fer per Internet la delegació del vot amb expressió dels corresponents vots particulars.

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

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

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

Consell d'Administració

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

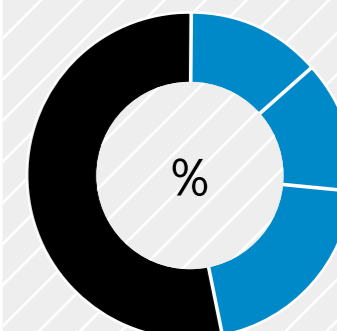
El perfil professional i biogràfic dels consellers està publicat al [web corporatiu](#).

Avaluació del Consell d'Administració

Anualment, les comissions i el mateix Consell d'Administració n'avaluen el funcionament i la composició, així com els temes tractats a les reunions.

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

Composició del Consell



13,33%

Externs
dominicals

13,33%

Altres
externs

20,00%

Executius

53,33%

Externs
independents

15 REUNIONS DEL
CONSELL EL 2012

100% D'ASSISTÈNCIA
DEL PRESIDENT

95,55% D'ASSISTÈNCIA
PER REUNIÓ



Principals magnituds econòmiques

Principals magnituds econòmiques

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

Entre els reptes assolits del 2012, destaquen la confirmació de Banc Sabadell com una de les entitats amb més solvència del sector després de ser inclòs en el grup zero en els *stress tests* d'Oliver Wyman i la materialització de l'adquisició de Banco CAM amb èxit.

Fundat el 1881, Banc Sabadell és el quart grup bancari privat espanyol, integrat per diferents entitats financeres, marques, societats filials i societats participades de tots els àmbits del negoci financer.

Tot seguit se'n presenten les principals magnituds i fets rellevants; la informació detallada es publica a l'informe anual disponible en el web corporatiu.

MAGNITUDS (EN MILERS D'EUROS)

	2012	2011	2010
Actius totals	161.547.085	100.437.380	97.099.209
Inversió creditícia bruta de clients sense adquisició temporal d'actius	115.392.391	73.635.342	73.057.928

RESULTATS (EN MILERS D'EUROS)

	2012	2011	2010
Marge d'interessos	1.867.988	1.537.263	1.459.116
Marge brut	2.958.446	2.506.722	2.331.339
Marge abans de dotacions	1.289.896	1.230.710	1.136.304
Resultat atribuït al grup	81.891	231.902	380.040

Principals magnituds econòmiques

RENDIBILITAT I EFICIÈNCIA (RÀTIOS %)

	2012	2011	2010
ROA (benefici net sobre actius totals mitjans)	0,07	0,24	0,44
ROE (benefici atribuït al grup sobre recursos propis mitjans)	1,01	3,82	7,32
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	51,10	47,32	46,20

RÀTIO DE CAPITAL (NORMATIVA BIS)

	2012	2011	2010
Core capital	10,42	9,01	8,20
TIER I	10,42	9,94	9,36
Ràtio BIS	11,39	10,95	11,08

GESTIÓ DEL RISC (RÀTIOS %)

	2012	2011	2010
Ràtio de morositat (saldo dubtós sobre la inversió creditícia total)*	9,33	5,95	5,01
Ràtio de cobertura global (cobertura sobre el total de l'exposició creditícia i de la cartera d'immobles)	13,88	4,54	4,2

* No inclou els actius subjectes a l'Esquema de Protecció d'Actius (EPA)

Banc Sabadell: una entitat solvent

Stress test d'Oliver Wyman

Banc Sabadell ha superat satisfactòriament l'auditoria independent realitzada per la consultora Oliver Wyman a què s'han sotmès les principals entitats financeres espanyoles el 2012 per determinar la seva necessitat de capital davant d'un escenari econòmic advers.

El banc queda enquadrat en l'anomenat [grup O](#), en el qual s'inclouen totes les entitats que ja tenen el nivell de capital suficient per superar amb èxit l'escenari macroeconòmic més advers i que demostren la seva solvència.

Reforçar la seva solvència

Amb l'objectiu de reforçar la seva solvència, el banc ha dut a terme diverses actuacions de capital al llarg del 2012:

- Canvi de participacions preferents per accions Banc Sabadell durant el mes de gener, amb una acceptació del 93,8% que va permetre augmentar capital per 785 milions d'euros.
- Ampliació de capital duta a terme el març del 2012 que va permetre un increment de capital de 903 milions.
- Canvi de participacions preferents i deute subordinat del grup Banco CAM per accions de Banc Sabadell durant els mesos de juny i juliol, amb una acceptació del 95,7% que va

REFORÇ DEL NIVELL DE CORE CAPITAL, QUE ES SITUA EN UN **10,4%**, ARRAN D'INCREMENTS DE CAPITAL DE **3.092 MILIONS D'EUROS** L'ANY 2012

permetre generar capital per 1.404 milions d'euros.

Sanejament del balanç

El 2012 Banc Sabadell ha dedicat 2.541 milions d'euros de resultats extraordinaris per reforçar el nivell de provisions i sanejar el balanç.

Banc Sabadell passa a ser el quart grup financer

Integració de Banco CAM

El 31 de maig la Comissió Europea va autoritzar la compra de Banco CAM, adjudicat al Banc Sabadell pel Fons de Reestructuració Ordenada Bancària (FROB) al desembre del 2011. Entre els acords de l'operació, es va establir un esquema de protecció d'actius (EPA) en el qual el Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) cobreix el 80% de les pèrdues derivades d'una cartera d'actius predeterminats per un valor brut màxim de 24.660 milions.

Després de rebre l'aprovació de la Comissió Europea, i com a eix prioritari, Banc Sabadell ha posat el focus a recuperar la confiança perduda dels clients de Banco CAM. Amb l'oferta de canvi de participacions preferents i deute subordinat del grup Banco CAM per accions BS, el banc va oferir als seus titulars la possibilitat d'accedir a uns valors de més liquiditat i més ben adaptats a les actuals circumstàncies regulatòries i de mercat.

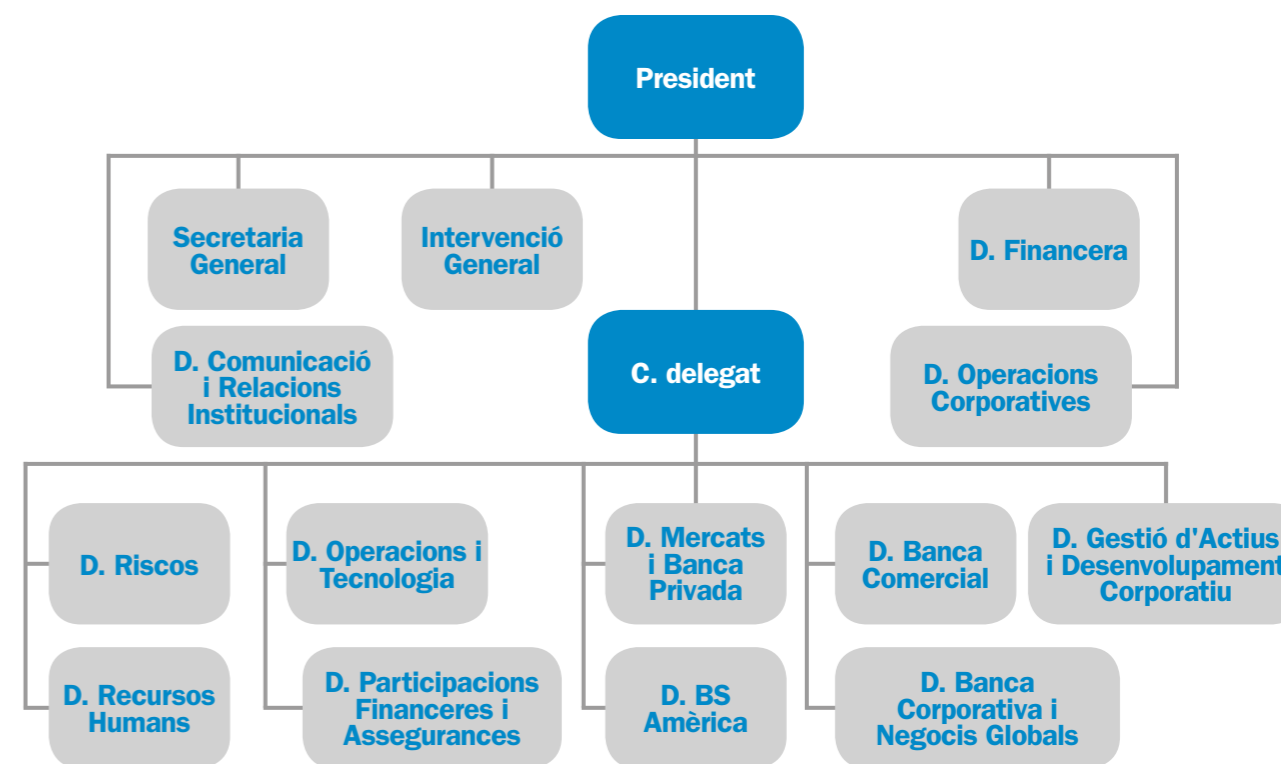
AMB LA INTEGRACIÓ DE BANCO CAM, BANC SABADELL HA PASSAT A SER EL QUART GRUP FINANCER PRIVAT ESPANYOL, AMB UN VOLUM D'ACTIUS QUE SUPERA ELS 161.000 MILIONS D'EUROS I UNA XARXA DE MÉS DE 1.800 OFICINES A TOT ESPANYA

El 2012, la xarxa SabadellCAM ha convergit de forma sòlida amb la resta del grup. La campanya de captació de clients SabadellCAM durant l'últim trimestre del 2012 ha donat com a resultat 7.335 nous clients i 1.286 milions d'euros de recursos addicionals.

Acord d'adquisició de la xarxa i el negoci de Banco Mare Nostrum a Catalunya i Aragó

El 18 de desembre de 2012, Banc Sabadell va subscriure un contracte de cessió d'actius i passius amb Banco Mare Nostrum, S.A. (BMN). L'operació inclou principalment la compravenda dels contractes d'inversió creditícia i dels dipòsits del negoci que formen el negoci bancari de la Direcció Territorial Catalunya i Aragó de BMN.

Estructura organitzativa



Principals magnituds econòmiques

EL 2012 S'HAN
REALITZAT VENDES
D'IMMOBLES PER MÉS
DE 2.200 MILIONS
D'EUROS

Gestió d'actius

El 2012 s'ha creat una nova estructura de gestió d'actius immobiliaris enfocada a una gestió especialitzada dels actius immobiliaris i préstecs promotor amb l'objectiu de reduir l'exposició global a la cartera immobiliària.

La nova estructura inclou Solvia, l'empresa gestora d'actius immobiliaris del grup, constituïda el 2008.

Marques

SabadellAtlántico

Cobertura: en tot el territori nacional
Marca de referència en el mercat espanyol en el servei a empreses i particulars.



SabadellHerrero

Cobertura: Astúries i Lleó.
Desenvolupa un model de banca comercial orientat a particulars i empreses en el seu territori específic.



SabadellSolbank

Cobertura: zones de la costa mediterrània i illes.
Marca especialitzada en el segment dels particulars europeus residents en zones turístiques d'Espanya.



ActivoBank

Cobertura: tot Espanya. Marca de referència en el mercat espanyol de bancs en línia.



SabadellGuipuzcoano

Cobertura: el País Basc, Navarra i la Rioja.
Marca orientada a particulars i empreses en el seu territori específic.



SabadellUrquijo Banca Privada

Cobertura: tot Espanya
És la marca de referència especialitzada en el sector de rendes altes i grans patrimonis.



Sabadell United Bank

Cobertura: Florida (Estats Units).
Marca de banca comercial als Estats Units.



SabadellCAM

Cobertura: zona est d'Espanya.
Banc Sabadell ha posat en marxa la nova marca comercial SabadellCAM després de l'absorció de Banco CAM. La nova marca SabadellCAM pretén expressar l'ètica i la prudència i suma els valors de la CAM amb els quals actua el grup: orientació comercial, l'austeritat, l'ètica, la responsabilitat social corporativa, la prudència i la professionalitat.



Negocis

BANCA COMERCIAL

- SabadellAtlàntico
- SabadellHerrero
- SabadellGuipuzcoano
- SabadellCAM
- SabadellSolbank
- ActivoBank

BANCA CORPORATIVA I NEGOCIS GLOBALS

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

MERCATS I BANCA PRIVADA

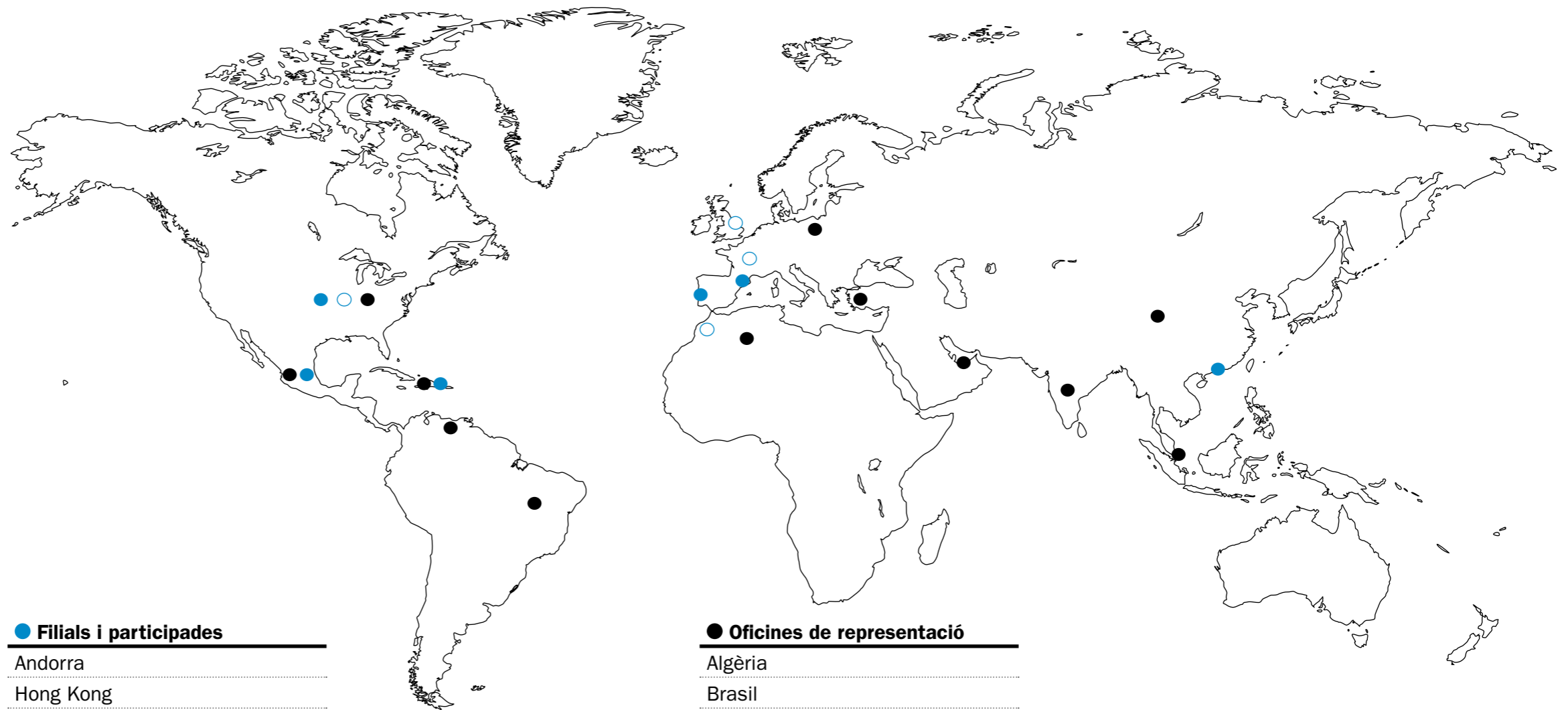
- SabadellUrquijo, Banca Privada
- Inversions, Producte i Anàlisi
- Tresoreria i Mercat de Capitals
- Contractació i Custòdia de Valors
- Bancassegurances

BS AMÈRICA

ALTRES NEGOCIS

- Gestió d'actius
- BancSabadell d'Andorra

Presència internacional



● Filials i participades

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

○ Oficines

- Estats Units
- França
- Marroc
- Regne Unit

● Oficines de representació

- Algèria
- Brasil
- Xina
- Unió dels Emirats Àrabs
- Estats Units
- Índia
- Mèxic
- Polònia
- República Dominicana
- Singapur
- Turquia
- Veneçuela

El 2012 Banc Sabadell ha obert una oficina de representació a Nova York (Estats Units) especialitzada en el finançament estructurat d'infraestructures i energies renovables.



Banc Sabadell i els seus clients

Una relació a llarg termini

Solucions financeres adaptades al client

Inversió socialment responsable

Proximitat i innovació

Atenció de queixes i reclamacions

Una relació a llarg termini

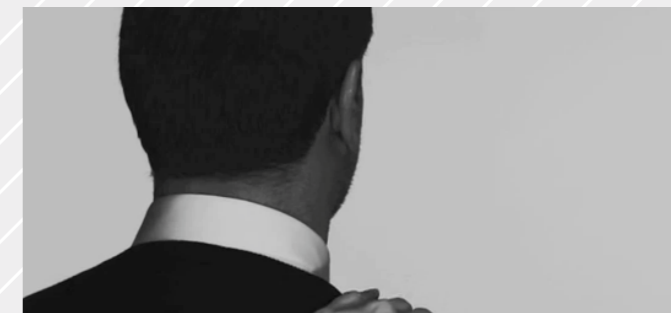
Banc Sabadell creu que la relació amb els clients ha de ser una relació a llarg termini, basada en la confiança, l'autenticitat i la comunicació.

La professionalitat, el rigor i l'exigència en la pràctica bancària són valors que caracteritzen el grup. Per això, un cop formalitzada l'adquisició de Banco CAM, l'entitat va posar en marxa els plans d'actuació necessaris per recuperar la confiança dels clients de l'antiga caixa d'estalvis i equiparar els nivells de servei i de qualitat als de Banc Sabadell.

Requisits per a una relació a llarg termini:

1. Confiança

Els participants reconeixen el benefici i el valor de la relació i estan decidits que funcioni. La confiança, el rigor i l'excel·lència s'han d'incrementar conforme es desenvolupa la relació.



2. Autenticitat

Les relacions requereixen sinceritat i eficàcia. Si les expressions d'atenció no són sinceres, la relació se'n ressentirà. En canvi, l'estima expressada autènticament n'accelerará l'evolució.



3. Comunicació

Les dues parts s'haurien de sentir lliures per expressar-se i saber que seran escoltades i compreses.



Solucions financeres adaptades al client

Banc Sabadell facilita als clients els coneixements i les eines necessàries per gestionar les seves finances i treballa de manera continuada per oferir-los les solucions financeres que s'adaptin millor a les seves necessitats.

Banc Sabadell és una de les entitats adherides al conveni subscrit entre l'AEB, la CNMV i el Banc d'Espanya per al desenvolupament d'actuacions en el marc del Pla d'educació financera. Aquest pla és un projecte que té com a objectiu millorar la cultura financera dels ciutadans, dotant-los dels coneixements bàsics i les eines necessàries perquè gestionin les seves finances de forma responsable i informada. El pla segueix les recomanacions i els principis de la Comissió Europea i de l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmics (OCDE).

Les pàgines web del grup ofereixen un enllaç directe al lloc <http://www.finanzasparatodos.es>, on els usuaris poden trobar una col·lecció de fitxes que donen consells bàsics d'economia familiar, d'inversió, etc.

Paral·lelament, el banc també ha desenvolupat algunes iniciatives pròpies en matèria d'educació financera com és el cas del programa Exportar per Créixer, el concurs infantil "Per a què serveixen els diners?" o el servei Finances Personals. Actualment el banc està elaborant uns vídeos de divulgació financera adreçades a particulars.

EL PLA D'EDUCACIÓ
FINANCERA TÉ COM A
OBJECTIU MILLORAR LA
CULTURA FINANCERA
DELS CIUTADANS

BANC SABADELL
OFEREIX SOLUCIONS
FINANCERES
ADAPTADES A LES
NECESSITATS DE
PETITS, JOVES I
GRANS

Per a particulars

Banc Sabadell busca la complicitat i la 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.

Banc Sabadell ofereix solucions financeres específiques que porten associada una oferta de productes financers i no financers adaptats a les necessitats dels segments: [petits](#), [joves](#) i [grans](#).

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 tracta de buscar possibles solucions amb el client per tal 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.

Si malgrat això arriba el moment en què s'ha d'iniciar el procediment d'execució del préstec hipotecari, 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 tingui prou temps per desallotjar la finca, i si cal, demana una pròrroga del termini concedit inicialment.

Totes aquestes mesures alternatives han permès al banc no dur a terme cap desnonament per la força el 2012.

Codi de bones pràctiques bancàries

Banc Sabadell està adherit al Codi de bones pràctiques bancàries, el qual permet, com a última opció, la dació en pagament a famílies a l'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.

EN CAS D'IMPAGAMENT
DEL PRÉSTEC
HIPOTECARI, BANC
SABADELL TRACTA DE
BUSCAR POSSIBLES
SOLUCIONS AMB EL
CLIENT AMB L'OBJECTIU
D'EVITAR L'EXECUCIÓ
DEL PRÉSTEC
HIPOTECARI

EL 2013 EL BANC
HA APORTAT 250
HABITATGES AL FONS
SOCIAL D'HABITATGES

Fons social d'habitatge

Des del 17 de gener de 2013, el banc s'ha adherit al conveni per a la creació d'un [fons social d'habitatges](#) al qual ha aportat uns 250 habitatges destinats a aquelles famílies que hagin estat desallotjades de la seva residència habitual i estiguin en situació d'especial vulnerabilitat.

Per a empreses, autònoms i microempreses

Banc Sabadell ofereix, des de fa anys, els seus serveis financers a la petita i mitjana

empresa i per aquest motiu és reconegut a tot Espanya com a entitat líder en el mercat de les pimes i empreses. 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.

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

ENTITAT
ESPECIALITZADA A
DONAR RESPOSTES A
LES NECESSITATS DEL
TEIXIT EMPRESARIAL

Educació financera

Planificador de l'economia personal

Els nostres clients particulars tenen a la seva disposició el servei Finances Personals, que els permet consultar àgilment tota la informació sobre quants diners han gastat i en què ho han fet, perquè així puguin organitzar i gestionar la seva economia domèstica. Els clients poden personalitzar els resultats de les consultes i tenen l'opció de baixar-se'ls a l'ordinador per analitzar-los detalladament.

Simulador d'estalvi futur

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.

Concurs infantil

Per tercer any consecutiu, Banc Sabadell ha llançat el Concurs de Dibuix Infantil "Per a què serveixen els diners?", adreçat a tots els nens i nenes d'entre 0 i 13 anys que estiguin disposats a dibuixar.

www.paraquesirveeldinero.com el banc facilita material didàctic i jocs per ensenyar als nens el valor dels diners i la importància de l'estalvi. La novetat d'aquesta edició és que s'ha editat una [guia didàctica](#) ela-

borada en col·laboració amb pedagogs i educadors. La guia aporta recursos que ajuden a convertir les preguntes que es fan els infants sobre els diners en oportunitats d'aprenentatge i diàleg amb els pares.



Banc Sabadell dóna suport a les petites i mitjanes empreses i busca facilitar, en l'actual conjuntura econòmica, l'accés a un finançament en condicions favorables per afavorir la creació de llocs de treball. Banc Sabadell assisteix de manera freqüent a taules rodones i sessions organitzades per associacions em-

Educació financera

Exportar per Créixer

AMEC, Arola, Banc Sabadell, CESCE, ESADE i Garrigues han llançat el programa d'acompanyament "Exportar per créixer", que pretén acompanyar pimes i empreses en el seu procés d'internacionalització com a via de sortida de la crisi.

El salt a la internacionalització d'una empresa és un procés que

requereix informació, professionalitat, experiència, coneixements i innovació. Amb aquest objectiu, el programa ofereix en general diversos mecanismes i canals d'aprenentatge: Guia pràctica de comerç exterior, jornades, videosessions, píndoles per millorar i casos pràctics per a la internacionalització de les pimes. (www.bancsabadell.tv/serveis)



presarials i gremials per tal de donar a conèixer el millor finançament sectorial dins l'àmbit dels convenis.

Anualment el banc subscriu les [línies ICO](#) i les principals línies de finançament subvencionades de les comunitats autònomes. A més, Banc Sabadell té signats convenis amb la majoria de les societats de garantia recíproca (SGR) que permeten a empreses i pimes disposar de les garanties d'aquestes societats per al seu finançament. Banc Sabadell ha subscrit durant el 2012, entre d'altres, les línies de finançament següents:

- **ICO Emprendors 2012:** finançament en condicions preferents i subvencionades dels projectes d'inversió d'autònoms i empreses amb una antiguitat inferior a 5 anys.
- **ICO Inversió 2012:** finançament en condicions preferents i subvencionades dels projectes d'inversió que realitzin dins el territori nacional els autònoms i les empreses.
- **ICO Liquiditat 2012:** finançament per dotar de capital circulant els autònoms i les empreses solvents i viables, que s'enfronten a una situació transitòria de restricció de crèdit.

El 2012, Banc Sabadell ocupa el tercer lloc en el *rànquing* ICO amb una quota global del

12,2%

L'ACORD SIGNAT
AMB EL BEI RECULL
L'EXCLUSIÓ DE
SECTORS O ACTIVITATS
DE CARÀCTER NO ÈTIC

- **ICO Internacionalització 2012:** finançament per a les inversions realitzades fora de territori nacional.
- **ICO Exportadors 2012:** orientada a avançar l'import de factures procedents de l'activitat exportadora d'autònoms i empreses espanyoles.
- **ICO Garantia SGR 2012:** facilita el finançament tant d'inversions en actius fixos com per a despeses de circulat d'aquells beneficiaris que tinguin l'aval d'una societat de garantia recíproca (SGR).

Banc Sabadell i el **Banc Europeu d'Inversions (BEI)** han signat un acord que suposa una injecció de 400 milions d'euros de finançament en total a favor de les pimes. S'exclou de l'acord signat el finançament a sectors o activitats de caràcter no ètic o que, per exemple, impactin sobre el medi ambient, es dediquin a la fabricació d'armament o atemptin contra els drets de les persones o a altres activitats com les merament financeres.

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 2012, 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 la 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 què el sector financer ha de millorar.

COMISSIÓ CEDIDA A ONG

(euros)

	2012	2011	2010
Urquijo Cooperación, SICAV	56.984	63.241	56.004
Sabadell Inversión Ética y Solidaria, FI	15.731	22.544	13.110
Pla de Pensions Ètic i Solidari	13.981	17.218	13.609
TOTAL	86.696	103.003	82.723

El 2010, el banc es va adherir en la categoria de propietari d'actius als **Principis per a la Inversió Responsable (PRI)**, que 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).

PRODUCTES QUE INCORPOREN CRITERIS ÈTICS D'INVERSIÓ I ALHORA ESTAN DISSENYATS PERQUÈ UNA PART DE LA COMISSIÓ DE GESTIÓ SIGUI CEDIDA A INICIATIVES SOLIDÀRIES

SABADELL BS INVERSIÓN ÉTICA Y SOLIDARIA, FI, I URQUIJO COOPERACIÓN, SICAV CEDEIXEN UN PERCENTATGE DE LES COMISSIONS DE GESTIÓ INGRESSADES A PROJECTES DE DESENVOLUPAMENT I HUMANITARIS

El fons **Sabadell BS 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 amb una activitat 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 a l'índex FTSE4GOOD. Els dos tenen un caràcter solidari i cedeixen un percentatge de les comissions de gestió ingressades a projectes de desenvolupament i humanitaris.

SABADELL BS INVERSIÓN ÉTICA Y SOLIDARIA, FI

Característiques de la inversió	Ètica i solidària
Patrimoni	3.818.628 euros
Nombre de partícips/accionistes	124
Comissió cedida a ONG en % sobre la comissió de gestió	0,35%
Import de la donació a ONG el 2012 (exercici del 2011)	15.731,06 euros
ONG beneficiària	Cáritas España

*Dades el 31.12.2012

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

URQUIJO COOPERACIÓN SICAV

Característiques de la inversió	Ètica i solidària
Patrimoni	5.659.629 euros
Nombre de partícips/accionistes	154
Supervisió dels criteris de selecció de valors	Comissió d'Ètica
Comissió cedida en % sobre la comissió de gestió	0,60%
Import de la donació a ONG el 2012 (exercici del 2011)	56.983,87
ONG beneficiàries: Asociación Cultural Norte Joven, Fundación Banco de Alimentos de Sevilla, Fundació Privada Cassià Just, Congregación del Sagrado Corazón, Fundación Benito Menni, Fundació PROIDE, Fundació "Proyecto ACI Solidario" (PROACIS)	

*Dades el 31.12.2012

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.

L'entitat comercialitza l'assegurança d'estalvi solidària **BS Estalvi Futur** des del 2008. Aquesta assegurança d'estalvi acumula el

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	4.534.000 euros
Nombre de partícips	430
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%
Import de la donació a ONG (el 2012)	13.981 euros
ONG beneficiària	Intermón Oxfam

*Dades el 31.12.2012

capital per als més petits a una data acordada, perquè puguin gaudir en el futur d'uns estudis, una estada a l'estranger, la compra del primer cotxe, l'entrada per a un habitatge, 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.

Adicionalment, l'acord de Banc Sabadell amb Travel Club permet als clients que comprin amb les 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 de l'Amèrica del Sud i l'Àfrica.

BS ESTALVI FUTUR	
Característiques de l'assegurança	solidària
Nombre d'assegurances	1.885
Patrimoni	5.826.522 euros
Comissió cedida en % sobre els beneficis	0,70%
ONG beneficiària	Mans Unides

*Dades el 31.12.2012

Mesures de protecció a l'inversor

En compliment de la directiva europea sobre mercats i instruments financers (MiFID), Banc Sabadell s'ha dotat de mecanismes per vetllar per la protecció de l'inversor i ajustar els productes i serveis oferts a les característiques particulars dels clients.

Amb l'objectiu d'oferir només productes financers que consideri adequats per als seus clients, Banc Sabadell fa un **test de conveniència** per tal de valorar els coneixements i l'experiència del client i determinar si és capaç de comprendre la naturalesa i els riscos del producte financer que vol contractar. En cas que el banc assessori el client en matèria d'inversions i gestió de carteres, el banc duu a terme un **test d'idoneïtat** per assegurar-se que els productes financers s'ajustin als objectius d'inversió del client i a la seva situació financera.

P

roximitat i innovació

Amb una xarxa de 1.898 oficines, 3.178 caixers automàtics i un equip de gestors sempre a disposició del client, Banc Sabadell continua creient en un model de negoci proper a les persones.

Banc Sabadell s'esforça a proporcionar el màxim nivell d'accessibilitat a tots els usuaris tant des del punt de vista físic com virtual. Totes les noves instal·lacions del grup i els locals sota reforma integral es projecten tenint en compte les actuals normes d'accessibilitat, amb accés adaptat a persones discapacitades. La xarxa de

DISTRIBUCIÓ D'OFICINES PER COMUNITATS AUTÒNOMES

Comunitat autònoma	2012 Grup	2011 Grup	2010 Grup
Andalusia	132	121	128
Aragó	27	26	24
Astúries	147	147	149
Balears	69	38	39
Canàries	31	27	30
Cantàbria	6	5	6
Castella - la Manxa	22	19	26
Castella i Lleó	61	60	61
Catalunya	422	401	419
Ceuta i Melilla	2		
Extremadura	6	3	5
Galícia	28	29	31
La Rioja	7	9	9
Madrid	205	174	201
Múrcia	149	22	24
Navarra	19	23	24
País Basc	105	119	121
València	415	116	138
Total	1.853	1.339	1.435

caixers està formada, al tancament del 2012, per **1.272 caixers** d'última generació que presenten avantatges ergonòmics i d'ús (pantalla tàctil de mida gran, connexió a auriculars i més rapidesa operativa).

Nova marca SabadellCAM

www.elalegrehimnodelaalegria.com



Per compartir la il·lusió per aquesta nova etapa amb el territori d'origen de SabadellCAM, Banc Sabadell ha llançat el projecte www.elalegrehimnodelaalegria.com.

Aquest projecte simbolitza el punt de partida d'un procés de restabliment de la confiança i de renovació.

Junts podem fer grans coses. Podem renovar una magnífica partitura i reunir Sole Giménez, Kike Llorca i Marina Damer perquè hi posin la veu. Recórrer cada racó de València, Alacant i Múrcia convidant 300 músics de les bandes locals a sortir al carrer i interpretar aquest renovat himne de l'alegria. Podem unir, il·lusionar i crear projectes per compartir.

Qualitat de servei i satisfacció del client

Banc Sabadell és una entitat referent en el mercat espanyol en [qualitat de servei](#) i en nivells de satisfacció dels seus clients d'empresa i particulars.

Tota l'organització té molt vinculats al desenvolupament habitual del negoci, processos que garanteixen l'excel·lència en el servei i la satisfacció del client.

El 2012 s'ha desplegat un pla de qualitat que arriba a tots els nivells de la xarxa comercial ubicada en el territori d'origen de Banco CAM. Amb força de voluntat, confiança i esforç en la feina és possible sortir reforçat d'una etapa complicada com la que han viscut empleats i clients de Banco CAM. Banc Sabadell fa un seguiment i un control exhaustius del seu avenç i vetlla per la transmissió de les polítiques de qualitat. Amb l'objectiu d'equiparar els estàndards de servei ben aviat, s'han impartit sessions de formació específiques per a empleats amb tallers presencials.

A la xarxa d'oficines de SabadellCAM s'han organitzat reunions personals i individualitzades amb els clients per atendre les seves necessitats i restablir en la mesura que sigui possible la confiança perduda. Addicionalment, es va habilitar un servei telefònic específic a disposició dels clients.

AMB FORÇA DE
VOLUNTAT, CONFIANÇA
I ESFORÇ EN LA FEINA
ÉS POSSIBLE SORTIR
REFORÇAT D'UNA ETAPA
COMPLICADA COM
LA QUE HAN VISCUT
EMPLEATS I CLIENTS DE
BANCO CAM

Valoració de la qualitat a la xarxa d'oficines

(escala de l'1 al 7)

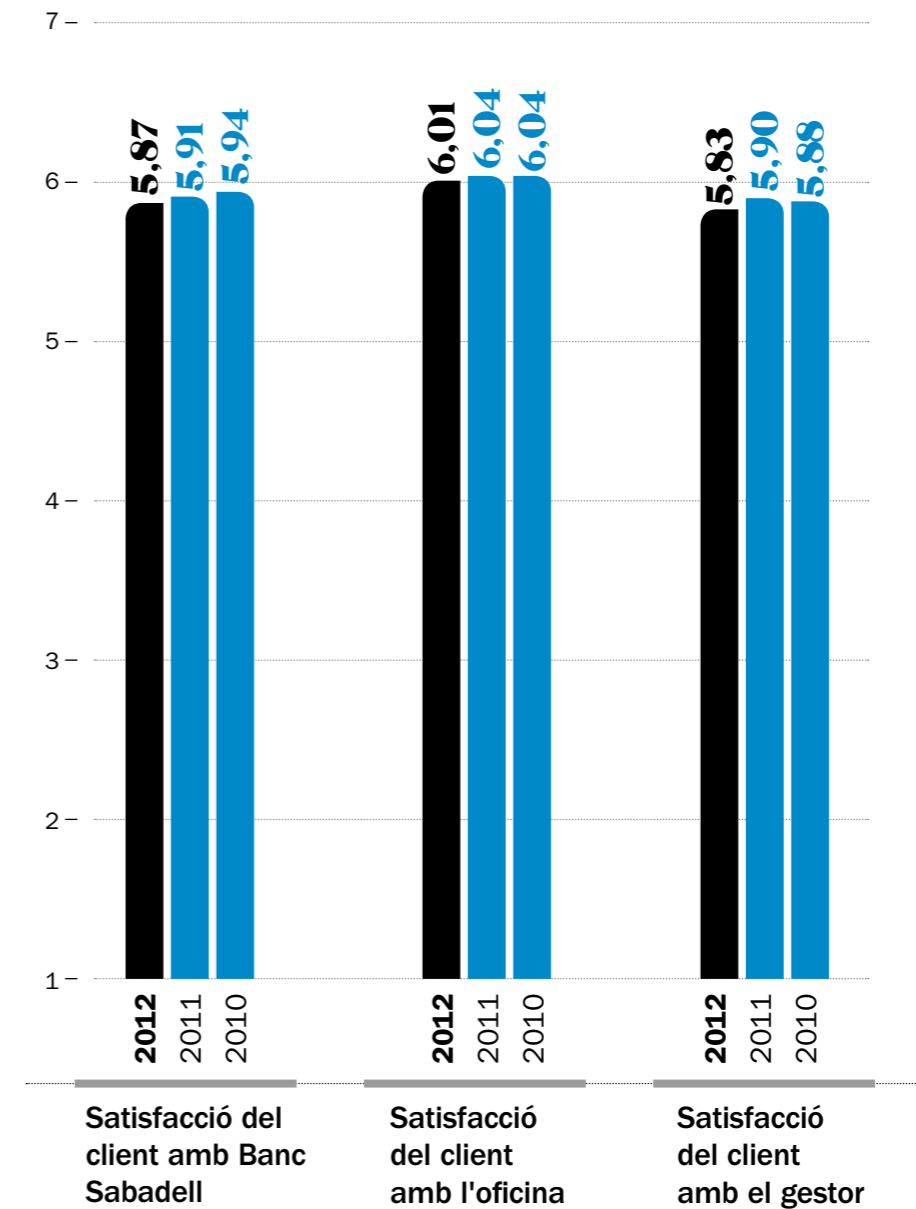
Les oficines de la xarxa comercial reben, sense avisar, la visita d'un auditor expert que simula ser un client. Després de la visita, l'auditor o Mystery Shopper valora detalladament l'atenció rebuda, la rapidesa i l'actitud del gestor.



Nivells de satisfacció dels clients amb Banc Sabadell

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

Es fan enquestes telefòniques als clients per recollir la seva opinió.

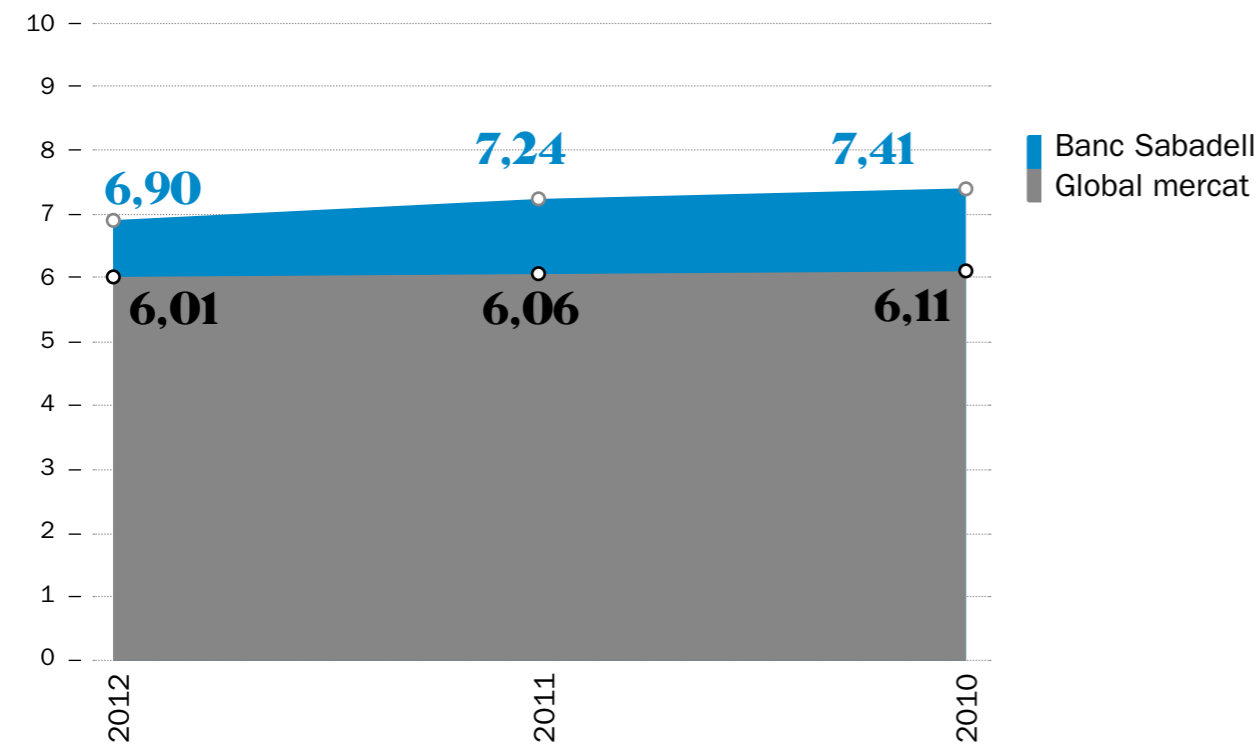


GRUP BANC SABADELL:
UN REFERENT DE
CONFIANÇA I QUALITAT
ENTRE LES ENTITATS
FINANCERES DEL PAÍS,
SEGONS FRS-INMARK

Estudis realitzats per tercers avalen la posició de lideratge de Banc Sabadell en qualitat de servei i en satisfacció dels clients particulars i empreses. És el cas de l'estudi de comportament financer (FRS-INMARK) o de l'estudi de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries (Informe Equos). Els analistes experts del sector financer visiten, sense avisar, les oficines de Banc Sabadell simulant ser un client potencial i analitzen més de 260 variables.

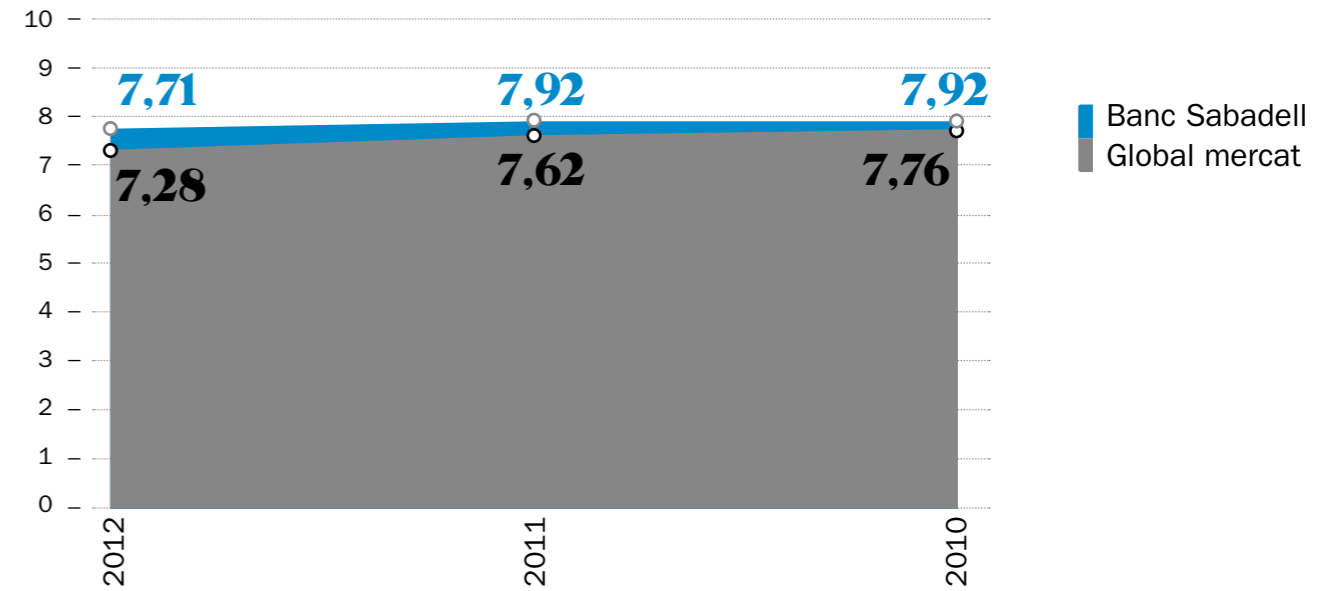
Rànquing de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries

(escala del 0 al 10) / Font Informe Equos



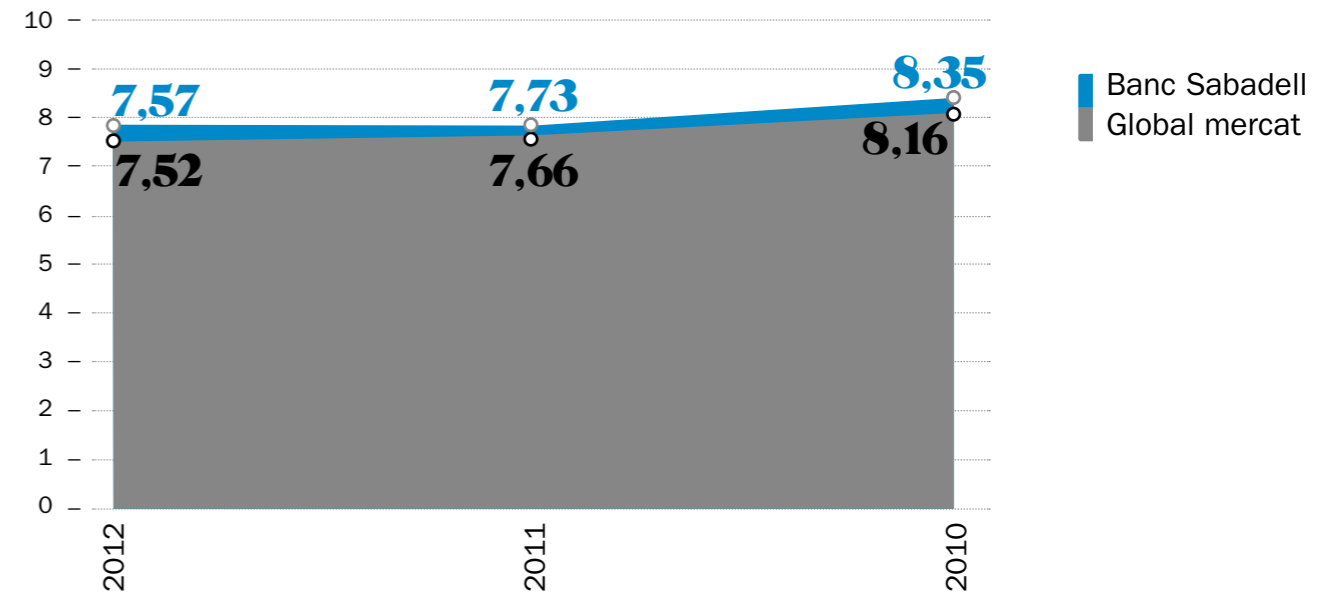
Nivells de satisfacció del client particular

(escala del 0 al 10) / Font FRS INMARK



Nivell de satisfacció del client empresa

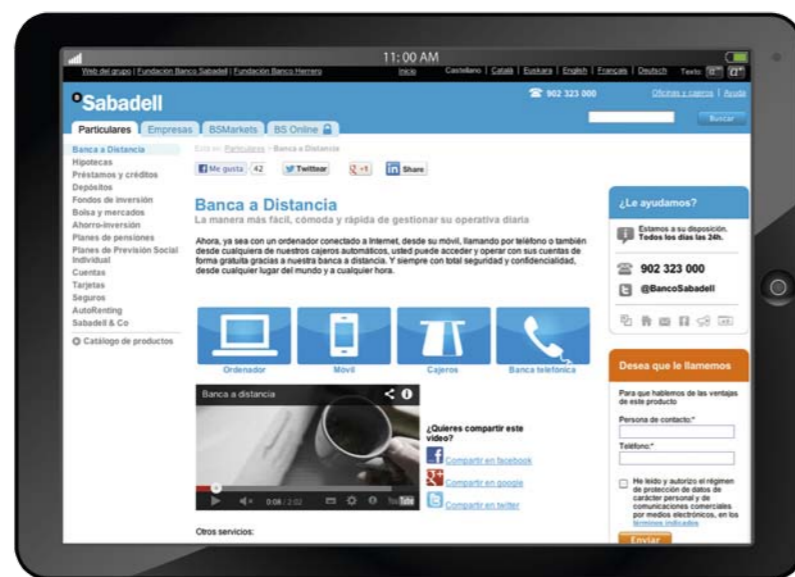
(escala del 0 al 10) / Font FRS INMARK



AIXÒ NO ÉS BANCA A DISTÀNCIA, ÉS PORTAR EL BANC A SOBRE

Oficina Directa

En un entorn en què 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 acompanyant-lo a les [xarxes socials](#). Des del 2011, tots els canals d'atenció a clients es concentren en 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 tria: 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.

Sempre amb total seguretat i confidencialitat i des de qualsevol lloc del món i a qualsevol hora.

#ArribarAbans

Ser pioners

A Banc Sabadell pensem que ser pioners és la millor manera d'oferir als nostres clients les millors solucions operatives allà on siguin i sigui quin sigui el canal que prefereixin utilitzar.

Ser pioners és l'actitud que ens impulsa a oferir serveis i productes pensats perquè siguin útils en qualsevol canal, plataforma o terminal.

• **Gener del 2012:** BS Mòbil. Primer banc a Espanya amb una aplicació nativa per a tauletes Android a la seva banca mòbil.

• **Gener del 2011:** Instant Check. Primer banc a Espanya a oferir a les seves empreses clientes, l'ingrés de xecs i pagarés amb una simple captura fotogràfica.

• **Octubre del 2010:** xarxes socials. Primer i únic banc a disposar de serveis d'atenció a Twitter i Facebook les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana.

• **Abril del 2010:** BS Mòbil. Primer banc a Espanya que disposa de plataforma per a la seva banca mòbil en aplicació nativa iPad

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 hi pot consultar saldos i moviments de comptes, [localitzar caixers](#), [ordenar transferències i traspassos](#), comprar i vendre valors i dur a terme operativa de targetes.

49%

dels clients fan servir de manera activa la banca a distància

27,4%

dels clients fan servir de manera activa BS Mòbil

43,7%

de clients amb correspondència electrònica

6,2/7

de nivell de satisfacció del client amb BS Online (escala de l'1 al 7)

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 funcionen amb signatura electrònica certificada Verisign i els clients disposen d'una sèrie d'elements de seguretat i protecció en l'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 signatura via SMS.
- [Consells i recomanacions de seguretat](#).
- Servei 902 323 000 d'atenció 24 x 7 telefònica especialitzada.

El banc ha inclòs la tecnologia *contactless* en tots els nous terminals. La tecnologia permet als usuaris fer petites compres més ràpidament sense necessitat de dur diners en efectiu. El pagament es fa de manera instantània acostant el plàstic al terminal de venda, de manera que s'agilitza el procés de compra.

Xarxes socials

La utilització de les xarxes socials per part de l'entitat es centra en 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 trucant a l'Oficina Directa.

Aquest any, [@BancoSabadell](#), única entitat financera a Espanya amb compte a Twitter verificat, ha complert el seu cinquè aniversari en aquesta xarxa social i acaba el 2012 amb més de 40.000 seguidors a les xarxes socials on és present.

Banc Sabadell disposa de la plataforma [feedback.bancsabadell.com](#) i d'una secció de suggeriments a Facebook, a través de les quals els clients poden formular comentaris, suggeriments i idees i alternatives respecte als productes i serveis de l'entitat.

El 2012, Banc Sabadell ha rebut un dels Premis Dintel pel seu servei d'atenció en xarxes socials.

LLANÇAMENT DEL NOU CANAL DE TELEVISIÓ PER INTERNET DE BANC SABADELL

EL 2012 BANC SABADELL HA LLANÇAT EL SEU NOU CANAL DE TELEVISIÓ PER INTERNET, BANCSABADELL.TV, ON ES POT TROBAR UN AMPLI VENTALL DE VÍDEOS SOBRE L'ACTUALITAT CORPORATIVA DE L'ENTITAT

Atenció de queixes i reclamacions

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

El SAC és un servei independent de les línies comercials i operatives del grup i el seu funcionament es regeix pel [Reglament per a la defensa dels clients i usuaris del grup Banc Sabadell](#). Els clients poden presentar les queixes o reclamacions, adreçades al SAC tant en el 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.

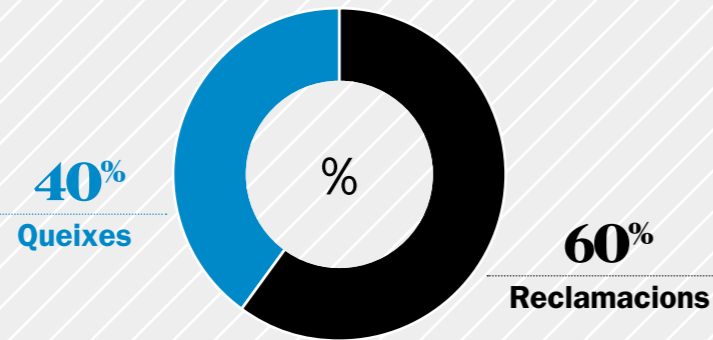
La figura del **Defensor del Client** té competència per resoldre les reclamacions que li plantejgin els clients i usuaris del grup Banc Sabadell, tant en primera com en segona instància. Totes les resolucions d'ambdós serveis són de compliment obligat per a totes les unitats del banc.

Queixes i reclamacions gestionades



Els serveis d'atenció al client del grup Banc Sabadell i de Banco CAM s'han mantingut separats fins a la data d'integració de Banco CAM (08.12.12). La dada del 2012 inclou 342 queixes i reclamacions de Banco CAM.

Distribució de queixes i reclamacions



Reclamació: el client o usuari sol·licita una contraprestació econòmica davant del que considera un perjudici.

Queixa: el client o usuari fa constar a l'entitat la seva disconformitat amb un aspecte del servei o producte financer.

Principals motius de queixa o reclamació

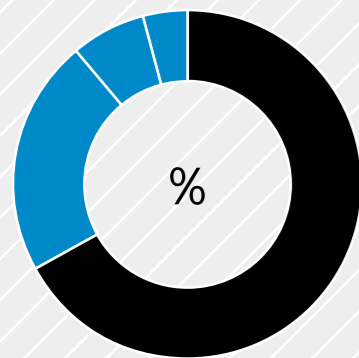
Disconformitat amb els assentaments	20%
Disconformitat amb els interessos liquidats	19%
Disconformitat amb les comissions	18%
Demores en el servei	7%
Aspectes relacionats amb l'actitud	5%
Accessibilitat al servei	4%
Funcionalitat insatisfactòria del producte	4%
Decisions de risc	3%
Subministrament d'informació	2%

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

Préstecs hipotecaris	23%
Comptes a la vista	11%
Compravenda de valors i actius financers	8%
Servei de caixa	6%
Targetes de crèdit i de dèbit	5%
Crèdits i préstecs (sense operacions hipotecàries)	4%
Subministrament d'informació	4%
Productes derivats	3%
Assegurances	3%
Domiciliacions	3%
Fons d'inversió	2%
Gestions de cobrament	2%
Transferències	2%

Resolucions del SAC

I del Defensor del Client de Banc Sabadell



67%

a favor de Banc Sabadell

22%

a favor del client

7%

parcialment favorable al client

4%

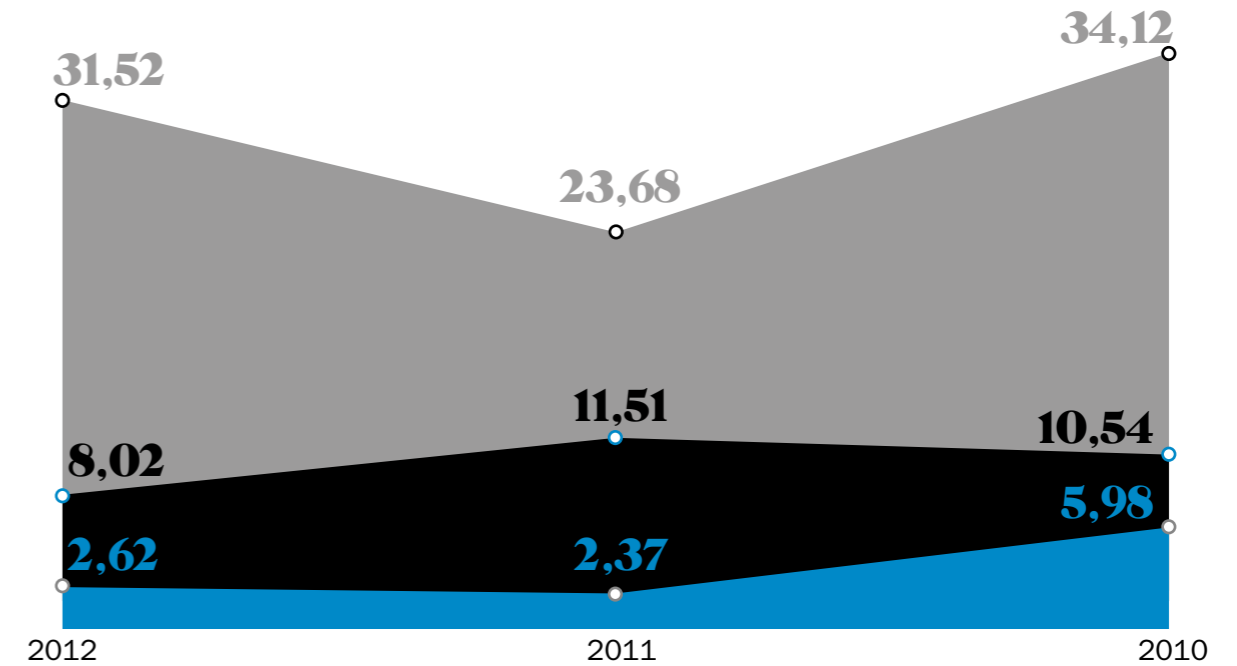
mitjançant acord amb el client

Amb l'objectiu de millorar la relació amb els clients, el Defensor del Client presenta recomanacions i propostes per afavorir les bones pràctiques bancàries i les relacions de confiança que hi ha d'haver entre l'entitat i els clients. 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, per tal 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 dels seixanta dies de termini màxim de resposta que preveu la normativa, el temps mitjà de resposta de Banc Sabadell als assumptes plantejats pels clients l'any 2012 és el següent:

Temps mitjans de resposta

(nombre de dies)



* Les dades del 2012 inclouen les dades de Banco CAM a partir del 8 de desembre.

- Assumpes de complexitat alta
- Assumpes de complexitat mitjana
- Assumpes de complexitat baixa



Banc Sabadell i els seus empleats

**Desenvolupament de la carrera
professional**

**Llibertat d'associació i
negociació col·lectiva**

Igualtat, conciliació i integració

Protecció i benestar

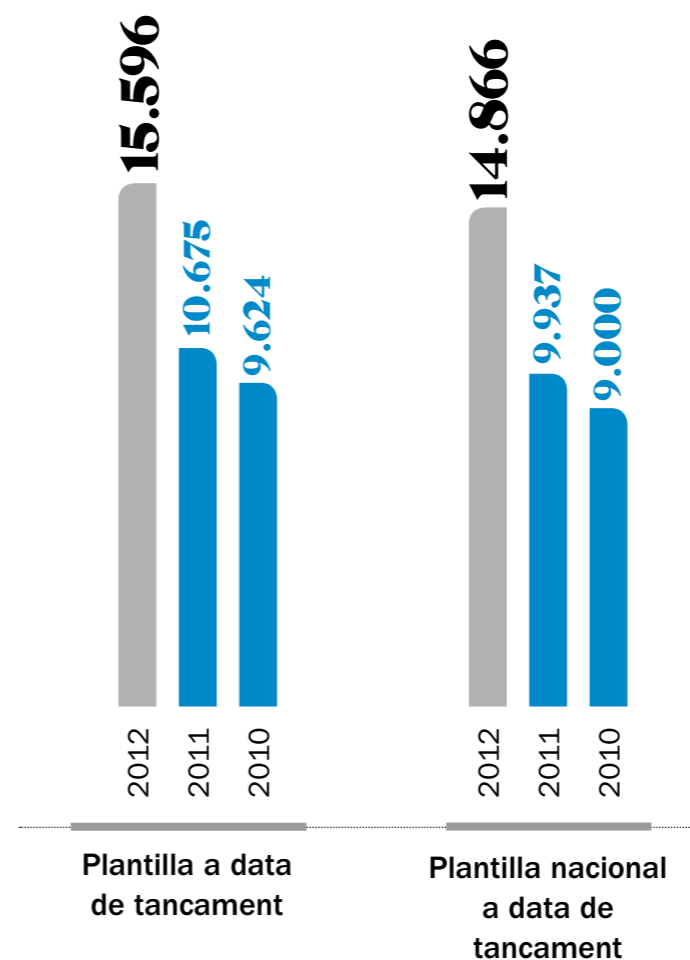
Participació dels empleats

Desenvolupament de la carrera professional

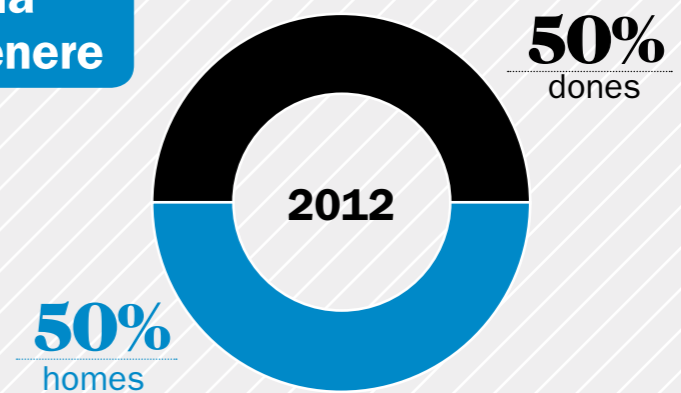
Tu n'ets la clau

La il·lusió, el compromís, la professionalitat i la capacitat de treball dels empleats del banc han estat la clau en l'èxit de la integració de Banco CAM. 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.

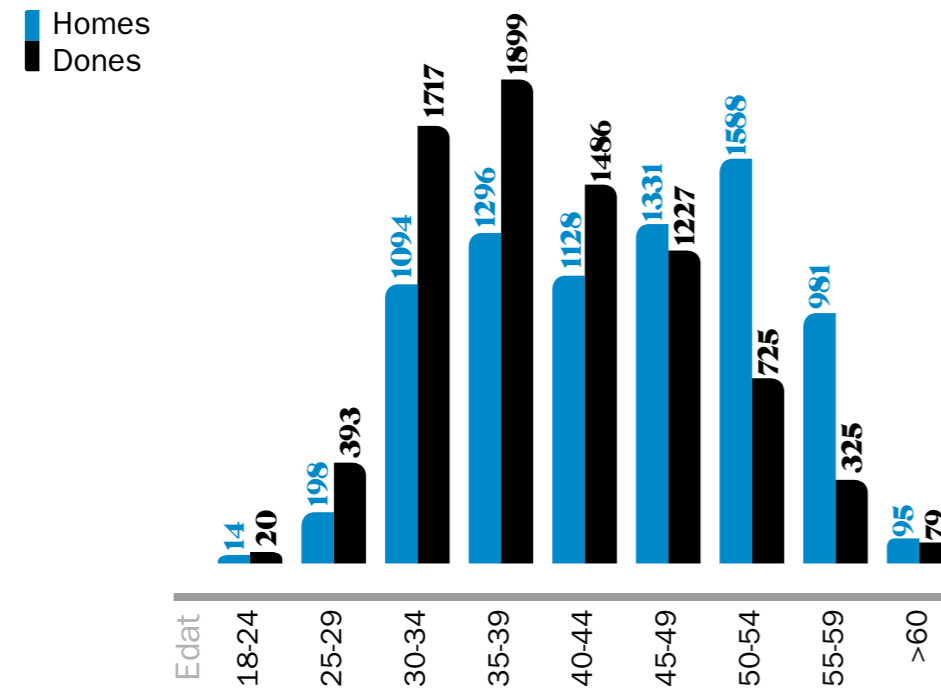
Nombre d'empleats



Distribució de la plantilla per gènere



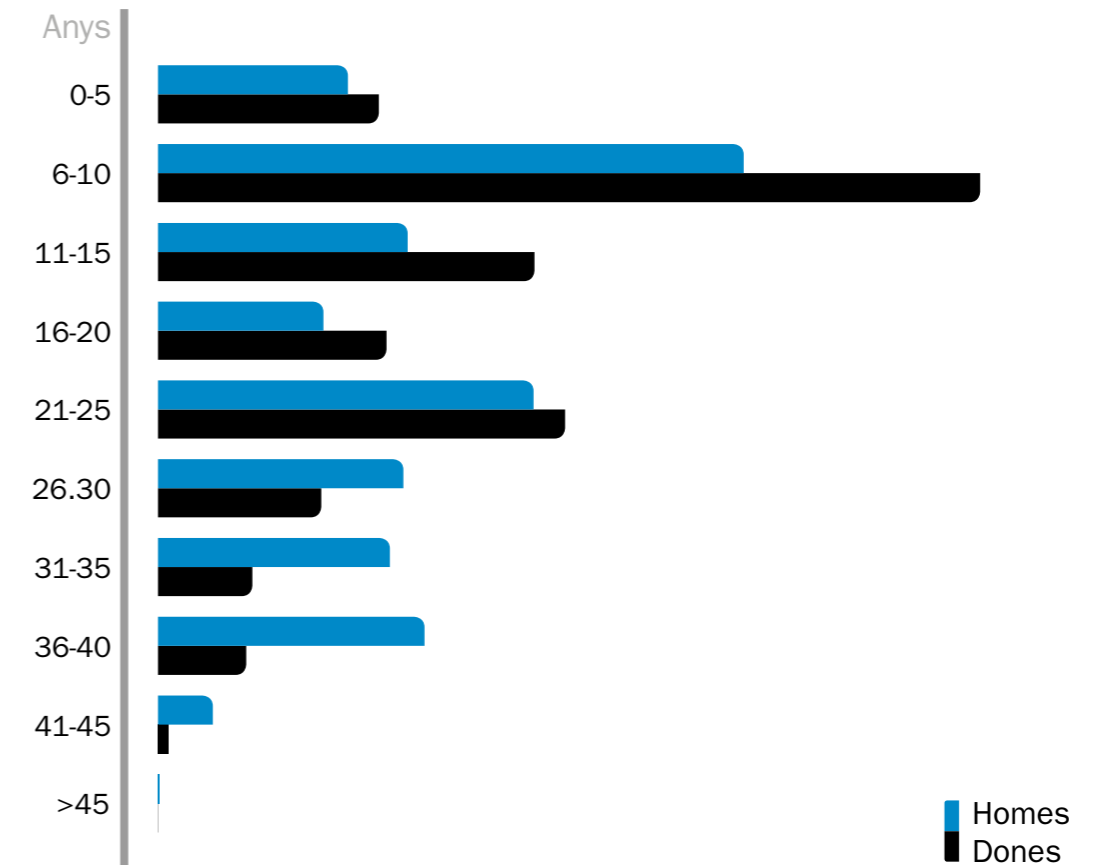
Distribució de la plantilla per edats



7.725
homes

7.871
dones

Distribució de la plantilla per antiguitat



DISTRIBUCIÓ PER CATEGORIA LABORAL

Categories 31/12/2012 en %

	Homes	Dones	Total
ADMINISTRATIUS	44%	56%	49%
COMANDAMENTS INTERMEDIS	44%	56%	36%
DIRECCIÓ	77%	23%	12%
ALTA DIRECCIÓ	91%	9%	3%
			100%

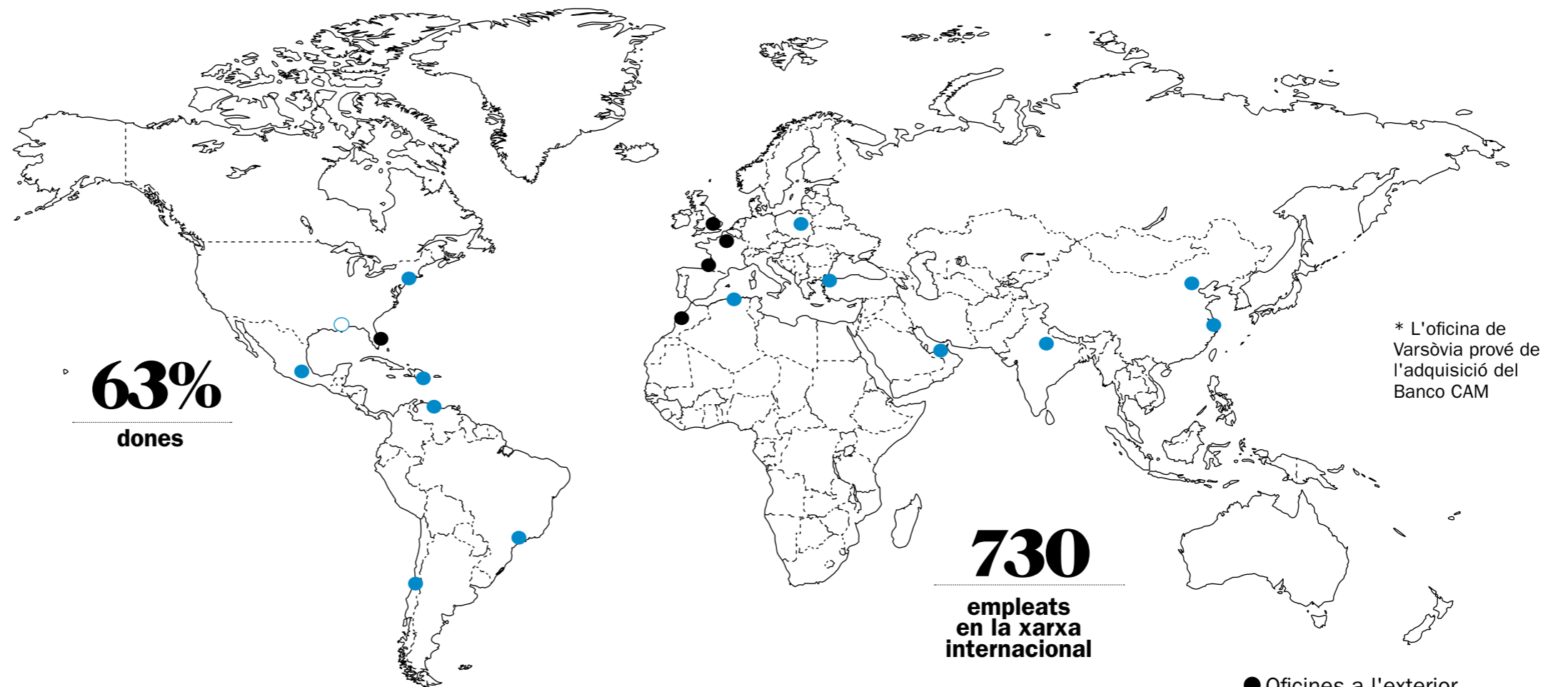
* Totes les dades aquí presentades s'han calculat sobre la plantilla del grup en la data de tancament 31.12.2012.

Distribució de plantilla a Espanya

COMUNITAT AUTÒNOMA	Homes	Dones
Andalusia	504	370
Aragó	89	58
Astúries	419	272
Balears	178	195
Canàries	78	100
Cantàbria	25	13
Castella - la Manxa	57	67
Castella i Lleó	157	118
Catalunya	2.445	2.420
Ceuta	2	2
Extremadura	27	5
Galícia	90	72
La Rioja	27	14
Madrid	869	747
Melilla	2	2
Múrcia	361	512
Navarra	44	33
País Basc	390	260
València	1.690	2.152
TOTAL PLANTILLA NACIONAL	7.454	7.412



* Abast: plantilla nacional a data de tancament 31.12.



- Oficines a l'exterior
- Oficines de representació
- Filials

Distribució de plantilla en la xarxa internacional

Empleats en filials		2012	
Filial	Homes	Dones	
Sabadell United Bank	169	337	
Total empleats en la filial	506		

Empleats en sucursals a l'exterior		
País	Homes	Dones
EUA	52	74
França	8	10
El Marroc	8	3
El Regne Unit	11	8
Total empleats sucursals a l'exterior	174	

Empleats en oficines de representació		
País	Homes	Dones
Algèria	1	2
Brasil	1	1
La Xina	1	4
EUA	1	2
Unió dels Emirats Àrabs	1	2
L'Índia	3	1
Mèxic	5	5
Polònia	1	1
Rep. Dominicana	1	1
Turquia	1	2
Veneçuela	1	3
ALTRES	6	3
Total empleats en oficines de representació	50	
Total	730	

AQUEST ANY, DESPRÉS
DE L'ADQUISICIÓ
DEL BANCO CAM,
EL COL·LECTIU DE
DIRECTIUS S'HA
INCREMENTAT EN 377
DIRECTIUS

Gestió del lideratge

El banc disposa d'una unitat específica de Gestió de Directius que es focalitza a desenvolupar la capacitat de lideratge dels principals executius de l'organització, ja que són ells els encarregats de transmetre a tota l'organització la necessitat de canvi i dirigir la transformació empresarial del grup. El col·lectiu de directius que forma part del **programa de desenvolupament corporatiu** ha efectuat una 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 assisteixen a unes jornades específiques de lideratge estratègic amb l'objectiu de fomentar la seva capacitat de lideratge i de gestió d'equips.

El programa corporatiu de management

Dirigit a futurs responsables de departaments i nous directors de centre corporatiu amb persones a càrrec seu, té per objecte acompanyar en el seu desenvolupament els empleats acabats de promocionar. El programa consisteix en una formació teòrica i en el desenvolupament d'un projecte que aporti valor a l'entitat, efectuat en grups de treball de diferents àmbits de l'organització. Igual que l'any anterior, el 2012 s'ha presentat un projecte que

contribueix a la sostenibilitat i que consisteix en una proposta de préstec per a la reforma sostenible de l'habitatge.

El 2013, s'inclourà un mòdul de RSC en la formació teòrica amb l'objectiu de sensibilitzar els futurs mànagers sobre les iniciatives de responsabilitat social corporativa.

Gestió de l'acompliment i el potencial

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

La gestió de l'acompliment i el potencial (GAP) es basa en 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.

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 a un programa de desenvolupament adequat perquè aconseguixin accedir i consolidar aquesta funció potencial.

AQUEST ANY S'HA
REVISAT EL MODEL
DEL GDP. EL NOU
MODEL SE CENTRA
EN LA VALORACIÓ DE
LES COMPETÈNCIES
MÉS RELLEVANTS
PER A CADA LLOC I
EN EL DIÀLEG ENTRE
L'EMPLEAT I EL SEU
RESPONSABLE

Des del seu
llançament el **2011**,
el programa ha
comptat amb la
participació de

37
responsables

de departaments i
27 directors

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.

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.

Formació

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

L'accés a tota l'oferta formativa (en línia o presencial) i el suport de la formació en línia es fan mitjançant una plataforma anomenada BS Campus. El banc potencia les comunitats d'aprenentatge que fomenten la transmissió de coneixement entre empleats de diferents àrees i funcions.

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

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).

Neix l'Espai Fòrum

El nou edifici corporatiu inaugurat al juny comprèn un auditori i un espai obert on s'organitzen conferències i xerrades periòdiques sobre temes d'actualitat a les quals poden assistir els empleats en el seu horari laboral.

El primer cicle de tres conferències es va obrir amb una reflexió sobre l'actuació empresarial i els valors a càrrec de personalitats del món empresarial, universitari i del nostre col·lectiu de sèniors.

EL 2012 S'HA CELEBRAT EL LLIURAMENT DELS DIPLOMES DE LA QUARTA I CINQUENA EDICIÓ DEL PROGRAMA LAUDE. ES VAN LLIURAR 94 DIPLOMES DE PRODUCTES I SERVEIS BANCARIS, 18 POSTGRAUS EN BANCA COMERCIAL I 4 MÀSTERS EN ASSESSORIA FINANCERA I D'INVERSIONS. DES DEL SEU INICI EL 2009, EL PROGRAMA COMPTA AMB 224 TITULATS

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, especialment en l'acollida i formació interna dels nous empleats.

Transmetre la cultura i els valors del grup: Tu SUMAS

Per acompanyar els empleats de Banco CAM en la seva incorporació al grup, Banc Sabadell va dissenyar el programa SUMAS, que agrupa diverses iniciatives per agilitzar la seva adaptació al canvi i a la seva nova funció.

• Web SUMAS

Una plataforma específica per acompanyar els empleats de Banco CAM en tot el procés d'integració i garantir que hagin adquirit els coneixements i les habilitats necessaris per al desenvolupament de la seva activitat en el grup. La plataforma inclou un espai de consulta, des del qual s'atenen i responen els dubtes i consultes individuals que puguin sorgir.

• Punt de suport personal i professional

S'ha valorat les habilitats i competències de cada empleat de Banco CAM i se'ls ha ofert assessorament individualitzat per acompanyar-los en la seva funció a Banc Sabadell.

• FlashCAM

Cada mes, els empleats de Banco CAM han rebut una nota d'informació digital amb les fites més importants del procés d'integració.

• El pla de formació de Banco CAM

S'ha dissenyat un pla de formació per als empleats de Banco CAM que inclou una formació general i uns cursos especialitzats associats a cada perfil professional.

364.007
hores

4.410
empleats

de la xarxa

83
hores
per empleat

551
empleats

de la xarxa de **Banc Sabadell** han participat directament en el procés de formació dels empleats de Banco CAM

LA FORMACIÓ EN XIFRES	2012	2011	2010
Accions formatives	203.591	68.563	57.881
Empleats que han rebut formació	98%	95%	90%
Nombre de cursos per empleat	15	7	6
Nombre d'hores de formació per empleat	35	22	28
Inversió en formació per empleat (euros)	257,31	306,97	319,99
Inversió en formació respecte a les despeses de personal	0,40%	0,42%	0,42%

Abast: tot el grup

EL WEB SUMAS VA
REBRE DE MITJANA
MÉS DE 1.200 VISITES
DIÀRIES I MÉS DE
10.000 PÀGINES
VISITADES CADA
SETMANA

32,56% DE LA PLANTILLA ES BENEFICIA D'UN SISTEMA DE RETRIBUCIÓ FLEXIBLE QUE PERMET OPTIMITZAR LA RETRIBUCIÓ MITJANÇANT LA CONTRACTACIÓ D'ALGUNS PRODUCTES A TRAVÉS DE LA NÒMINA

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 càrrec i en l'evolució professional de cada persona. En aquesta línia s'estableixen les pràctiques d'increments de retribució fixa i retribució variable.

A la xarxa de Banca Comercial, 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.

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

REMUNERACIÓ MITJANA PER CATEGORIA LABORAL

Euros

	Homes	Dones
Alta direcció	105.390	93.102
Direcció	57.812	55.716
Comandaments intermedis	38.000	34.992
Administratius	25.873	21.701

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

EMPLEATS AMB RETRIBUCIÓ VARIABLE

Euros

	Homes	Dones	Total
Alta direcció	88,68%	94,59%	89,21%
Direcció	92,27%	93,20%	92,49%
Comandaments intermedis	89,22%	88,40%	88,76%
Administratius	42,98%	45,19%	44,21%

% DE LA RETRIBUCIÓ VARIABLE SOBRE EL TOTAL DE LA REMUNERACIÓ

	Homes	Dones
Alta direcció	10,18%	18,30%
Direcció	14,47%	13,84%
Comandaments intermedis	9,76%	8,84%
Administratius	4,39%	0,36%

2012 un total de

**1.065
empleats**

han contractat productes amb beneficis fiscals

40,62%

dels empleats es beneficien d'un préstec a interès zero. El 2012, el 56,5% d'empleats s'han beneficiat de l'ajuda escolar per als seus fills per un import total de 5,4 milions d'euros

Libertat d'associació i negociació col·lectiva

Banc Sabadell respecta i garanteix els drets bàsics d'associació i negociació col·lectiva de tots els empleats, de conformitat 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 solament 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.

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. Els centres d'entre 6 i 10 persones poden escollir un delegat sindical.

DURANT **L'ANY 2012**
S'HAN FET ELECCIONS
SINDICALS PARCIALS
A ALACANT, MÚRCIA,
GUIPÚSCOA, BISCAIA
I ALS CENTRES
D'AVENIDA DE
LA LIBERTAD DE
SANT SEBASTIÀ I
TORRE DIAGONAL A
BARCELONA

79,42%
de
participants
a les eleccions
d'Alacant i Múrcia

73,56%
de
participants
en les eleccions de
Biscaia, Sevilla, Torre
Diagonal a Barcelona,
Guipúscoa, Guipúscoa
- Comité Av. Libertad

Entre els nous acords signats el 2012 destaquen en especial:

- Signatura del XXII conveni col·lectiu
- Acord de condicions socials i subrogació de 15 de juny de 2012

La direcció i els representants sindicals de Banco CAM i Banc Sabadell han formalitzat un acord per homologar les condicions laborals.

Els punts a destacar són els següents:

- Manteniment de les condicions salarials
- Garantia d'igualtat d'oportunitats, promoció i no discriminació
- Aplicació del conveni col·lectiu de banca
- Aplicació dels beneficis socials de Banc Sabadell

- Negociació i acord amb les diferents seccions sindicals per a la realització d'un expedient de regulació d'ocupació amb l'objectiu de minimitzar l'impacte social de les mesures exigides per la Comissió Europea - 10 d'octubre de 2012

Millorar l'ocupabilitat i generar llocs de treball

Al maig, la Comissió Europea va autoritzar l'adjudicació de Banco CAM a Banc Sabadell amb la condició d'implantar una sèrie de mesures correctores vinculades a la reestructuració del sector financer.

Entre elles, el tancament de 450 oficines i un ajust de plantilla de 2.231 empleats de Banco CAM abans del 31 de desembre de 2013.

Amb l'objectiu de minimitzar l'impacte social de les mesures exigides per la Comissió Europea, el banc s'ha reunit amb els sindicats per cercar solucions i s'ha acordat una retallada de 1.250 empleats, gairebé un miler menys que els previstos inicialment,

Per incentivar les baixes voluntàries, el banc ha ofert unes indemnitzacions i

DADES DE ROTACIÓ DE PERSONAL

	Banc Sabadell		Banco CAM
	Total baixes	% s/Plantilla mitjana	Total baixes
Disciplinats	46	0,33%	34
Prejubilacions i jubilacions	13	0,09%	1
Finalització de contracte	25	0,18%	15
Baixes voluntàries	27	0,19%	7
ERO			562
	111	0,80%	619

Les dades del Banco CAM s'incorporen des del juny de 2012.

primes que superen les previstes per llei.

D'altra banda, conscient de la situació actual del mercat laboral i de la dificultat que suposa la reinserció dels extreballadors, el banc ha posat en marxa un pla social basat en dues línies de treball essencials: la primera consisteix en l'ajuda en la recol·locació d'aquells empleats que de forma voluntària o forçosa hagin estat afectats per l'ERO. Dins d'aquest s'ofereix una orientació laboral per als extreballadors amb l'objectiu de millorar la seva ocupabilitat.

El pla inclou l'accés a línies de finançament amb condicions favorables, oficines o locals comercials amb un lloguer d'un any gratis i assessorament professional gratuït als afectats

per l'ERO de Banco CAM que optin per l'autoocupació.

La segona cerca una revitalització del teixit empresarial de les zones on hi ha més concentració de sortides de Banco CAM que fomenti la generació d'ocupació a través de la promoció d'iniciatives empresarials. El pla també s'estén a les empreses que generen nous llocs de treball a Alacant amb descomptes en el lloguer dels locals i instruments preferents de finançament.

Amb el pla de revitalització es preveu una creació d'almenys 500 nous llocs de treball a la província d'Alacant en un termini d'entre 18 i 24 mesos.

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, que té com a objectiu evitar qualsevol mena de discriminació laboral entre dones i homes en l'empresa, responent 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 fer el seguiment sobre el desenvolupament i el compliment del pla d'igualtat.

Jornades del Fòrum Dona i Lideratge

El 2012, s'han fet diverses conferències en què 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.

50%
de dones

56%
de les
promocions
són promocions de
dones

29%
de dones
en llocs de direcció

2
dones
en el Consell
d'Administració

Empleats de **més de**

35
nacionalitats
diferent a l'espanyola

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, l'entitat ofereix el seu acompanyament en la sol·licitud de tràmits i gestions en l'àmbit municipal, autonòmic o estatal, que ajudin a millorar el benestar social d'aquest col·lectiu més enllà del terreny estrictament professional.

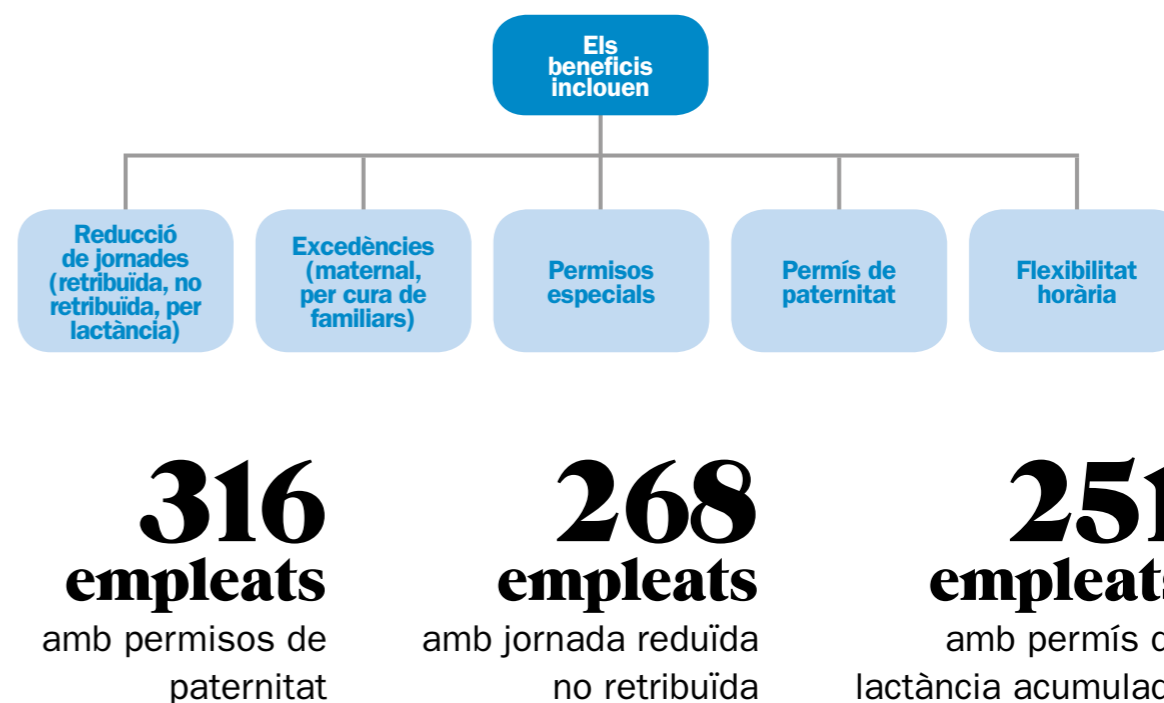
En compliment de la Llei d'integració social de minusvalides (LISMI) s'apliquen mesures alternatives per la via de contractació de serveis o subministraments amb serveis especials d'ocupació.

Un total de
135
persones
discapacitades
treballen en l'entitat

Conciliació de la vida laboral i familiar

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.

Tots aquests beneficis han estat comunicats a la totalitat de la plantilla i 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](#).



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 que inclou les activitats preventives del banc.

Anualment es publica una memòria de les activitats preventives dutes a terme a l'empresa. La memòria està disponible en el portal d'empleat i 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.

EL 2012 S'HAN PROGRAMAT **6.426 RECONeixEMENTS MÈDICS DIARIS** A BANC SABADELL. **73,5%** DELS EMPLEATS CONVOCATS HAN ACCEPTAT FER-SE L'EXAMEN DE SALUT

EL 2013, S'EFECTUARÀ UNA ENQUESTA DE **RISCOS PSICOSOCIALS** A TOTS ELS EMPLEATS DEL CENTRE DE SANT CUGAT DEL VALLÈS, BARCELONA I ASTÚRIES

Nou edifici corporatiu a Sant Cugat del Vallès

Al juny es va inaugurar el nou complex corporatiu de Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès.

El nou centre corporatiu compta amb un auditori de 300 places, un centre de formació, un gimnàs, un centre mèdic, una zona comercial i una nova zona de restauració equipada segons

les preferències manifestades pels empleats a través d'una enquesta.

En el nou edifici corporatiu a Sant Cugat del Vallès, s'ha fet una avaluació de riscos de les instal·lacions i de 370 llocs de treball.

EL **BANC** POSA A DISPOSICIÓ DELS EMPLEATS UN **CURS EN LÍNIA DE GESTIÓ DE L'ESTRÈS**

Formación en prevención de riesgos laborales

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

La formació es completa per publicacions, fitxes d'ergonomia, manuals d'equips de treball, relacionades amb els riscos propis de l'activitat del banc.

Per exemple, Banc Sabadell en col·laboració amb la mútua d'accidents FREMAP, promou una campanya de prevenció d'accidents de trànsit. 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.

ÍNDEX D'ABSENTISME	2012		2011	2010
	BS	Banco CAM	BS	BS
Índex de prevalença periòdic (nombre d'empleats que han tingut alguna IT/total d'empleats) x100	3,11%	4,35%	3,81%	4,21%
Índex de gravetat (nombre de jornades perdudes/total de jornades hàbils) x100	1,71%	3,57%	2,36%	2,51%

Els serveis de prevenció de riscos laborals de Banc Sabadell i de Banco CAM s'han mantingut separats fins a la data d'integració.
Les dades de Banco CAM corresponen a tot l'exercici de 2012.

EN COL·LABORACIÓ AMB LA MÚTUA D'ACCIDENTS FREMAP, BANC SABADELL PROMOU UNA CAMPANYA DE PREVENCIÓ D'ACCIDENTS DE TRÀNSIT

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.

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

Tant les idees més votades com les que aporten més valor a l'entitat són analitzades pels responsables dels processos afectats i el Comitè de Decisió de l'entitat, que decideixen la seva implantació.

D'altra banda, les idees més votades reben un premi econòmic.

Els empleats de Banco CAM s'han pogut connectar a BS Idea després de la integració operativa al desembre i en un mes s'han registrat a BS Idea un 15% de la plantilla i han incorporat prop del 50% de les idees aportades en aquest període.

10.328
usuaris en total,
1.380
nous usuaris el
2012

Durant l'any **2012**
s'han aportat
1.650
idees, que han rebut
750
comentaris i
13.847
vots

Subtítols

En la campanya de màrqueting

Fruit de l'aportació d'un empleat del centre corporatiu s'inclouen subtítols en les campanyes de màrqueting que s'emeten a les xarxes socials.

"Hem de fomentar un canvi de cultura respecte a tots, basat en el respecte i l'ètica. Amb sensibilitat i respecte, aquests temes es veuen amb un altre enfocament més positiu"

Enquesta de clima

El banc forma part de l'estudi Best workplaces que l'institut Great Place to Work fa anualment i en què participen més de 5.000 empreses i 1.500.000 empleats de 32 països de tot el món.

L'enquesta consisteix en 58 preguntes sobre credibilitat, respecte, tracte just, orgull i companyonia i 24 preguntes addicionals específiques per a Banc Sabadell. 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 2013 es farà una nova enquesta de clima que inclourà una mostra representativa dels empleats de tot el grup.

Voluntariat corporatiu

En el portal d'empleats es difonen les iniciatives d'acció social en què poden participar els empleats. El portal també constitueix un espai en què els empleats comparteixen les seves experiències i donen a conèixer els projectes en què col·laboren a nivell personal.

Resultats

Enquesta de clima

El 2011, es va fer l'enquesta a tota la plantilla nacional. S'han rebut un total de 5.811 respostes. Es detallen a continuació unes dades obtingudes de les respostes més destacades de l'enquesta en els diferents àmbits analitzats.

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

CREDIBILITAT

El 70% dels empleats valoren positivament el nivell de responsabilitat que els dona.

El 87% dels empleats tenen clares la responsabilitat, les funcions i els 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 impartits els permeten créixer professionalment.

TRACTE JUST

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

ORGULL

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

A través d'aquesta via, s'ha donat suport a les campanyes del Banc d'Aliments, Intermón Oxfam, Unicef, Fundació Síndrome 5P-, entre altres.

El 2012, Banc Sabadell ha establert una aliança amb el Grupo Intercom i la Fundació Everis, per donar suport com a *partner* financer al llançament i desplegament de la plataforma de *crowdfunding* social de [Teaming](#). El 2013 l'objectiu és contribuir a la difusió interna i expansió externa d'aquesta xarxa social basada en valors com la solidaritat i la cohesió entre les persones.

El 2013, en el marc del nostre **programa d'educació financera**, voluntaris del banc participaran en tallers d'educació financera destinats a nens de 4t d'ESO d'escoles de Catalunya. L'acord de col·laboració signat amb la Generalitat de Catalunya i l'Institut d'Estudis Financers comprèn el 10% de les escoles de Catalunya.

Iniciatives

Intermón Oxfam Trailwalker

Equip format per empleats de Banc Sabadell que recapten fons per lluitar contra la pobresa. Ajuda'ls! Col·labora en el Trailwalker d'Intermón Oxfam amb l'SBD Trail Team.

El cap de setmana del 5 i 6 de maig va tenir lloc la segona edició de l'Intermón Oxfam Trailwalker.

El Trailwalker és una prova física i solidària: es tracta de recórrer una distància de 100 quilòmetres en un màxim de 32 hores. Per poder participar-hi cada equip ha d'aportar un mínim de 1.500 euros, que Intermón Oxfam destina a projectes de solidaritat i desenvolupament.

L'objectiu principal és cridar l'atenció contra la pobresa i les injustícies que la provoquen i recaptar fons per lluitar contra ella.

Alguns companys del banc s'han embarcat en aquesta aventura que començava a Olot i finalitzava a Sant Feliu de Guíxols.

“Hores d'ànims i de patiment en veure com un grup de caminants es deixaven literalment la pell per assolir una meta amb dues recompenses: la personal, per complir un repte, i la col·lectiva, per haver contribuït a fer un món més solidari”

Col·laboració

Has pensat alguna vegada quants dies tens?

Gràcies a la col·laboració dels seus empleats i clients, Banc Sabadell ja ha generat més de 17.653 dies donats per al tractament de nens en situació de desnutrició aguda greu, una excel·lent dada que suposa la mobilització de més de 21.000 euros a favor dels programes de supervivència d'UNICEF.

Són més de 90 persones entre el seu públic les que han decidit donar suport al treball d'UNICEF fent-se sòcies.

La Marató de TV3

L'edició d'aquest any s'ha dedicat a la lluita contra el càncer 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.



Sostenibilitat i gestió ambiental

**Compromís amb la
sostenibilitat**

Gestió ambiental

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 l'activitat financera com al servei i les instal·lacions.

Alguns compromisos adquirits tenen un llarg recorregut en l'àmbit internacional i estan molt integrats en l'organització; és el cas de la intensa activitat del grup en inversió i finançament de projectes d'energies renovables, el compromís amb el Pacte Mundial

o el 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 s'estan incorporant actualment en el dia a dia de l'organització.

[Pacte mundial de les Nacions Unides](#)



Signant dels [Principis d'Equador](#)



Signant del [Carbon Disclosure Project](#) i del [CDP Water Disclosure](#)



Sistema de gestió ambiental certificat segons la norma [ISO 14001](#) per a 6 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



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



BANC SABADELL
GRÀCIES A LA
SEVA EXPERIÈNCIA
HA LIDERAT I
ESTRUCTURAT,
EN QUALITAT
D'ORGANITZADOR,
EL 73% DE LA
SEVA CARTERA DE
RENOVABLES

3.510
GWh

total de producció
anual prevista

Inversió i finançament en 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 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 mesurament

En l'exercici de 2012, Banc Sabadell ha destinat 360 milions d'euros al finançament de projectes de generació d'energia renovable. La cartera d'instal·lacions d'energia renovable finançades pel banc disposa d'un total de potència instal·lada de 16.096 MW. En la seva majoria 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.

CARTERA D'INSTAL·LACIONS

el 31 de desembre de 2012

Font d'energia	Potència instal·lada
Eòlica	13.501 MW presents
Solar tèrmica	883 MW presents
Minihidràulica	116 MW presents
Fotovoltaica	965 MW presents
Biomassa	131 MW presents
Cicle combinat	500 MW presents
Biocarburants	809 T presents

INSTAL·LACIONS FINANÇADES EL 2012

Font d'energia	Nombre d'operacions	País	Potència instal·lada	Producció anual prevista
Eòlica	5	Espanya	259 MW	718 GWh
Eòlica	4	EUA	457 MW	1.734 GWh
Eòlica	3	França	30 MW	81 GWh
Solar tèrmica	1	Espanya	23 MW	98 GWh
Fotovoltaica	2	EUA	302 MW	879 GWh
TOTAL	15		1.701 MW	3.510 GWh

Principis d'Equador

EL 100% DELS PROJECTES S'UBIQÜEN EN PAÏSOS DE L'OCDE D'ALTS INGRESSOS

Banc Sabadell va adoptar el setembre de 2011 els Principis d'Equador. Aquests Principis, basats en polítiques, normes i guies de la Corporació Financera Internacional (IFC), són un conjunt d'estàndards desenvolupats per assegurar que els temes socials i ambientals reben plena atenció en el finançament de grans projectes.

L'entitat ha aplicat des de llavors els Principis d'Equador a tots els nous Project Finance d'un import superior o igual a 10 milions de dòlars. 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 es fa una avaluació social i ambiental revisada per un expert independent.

Durant l'exercici, Banc Sabadell ha destinat 643 milions d'euros a projectes de finançament estructurat. S'han signat 17 projectes que incorporen els Principis d'Equador, dels quals el 88% corresponen a projectes d'energia renovable.

Categoria C:
impacte social i ambiental mínim o inexistent

Categoria B:
impacte socioambiental baix, localitzat i reversible

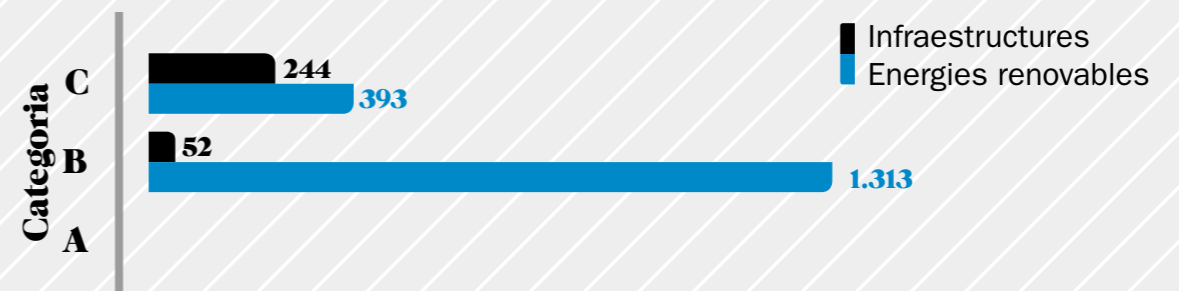
Categoria A:
impactes socioambientals significatius i diversos

Nombre de projectes per sector

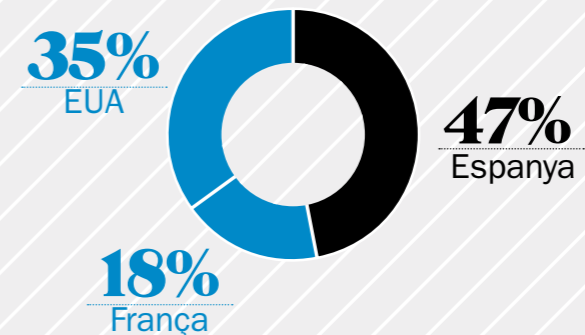


Volum de finançament

IMPORT TOTAL DEL PROJECTE (MILIONS D'EUROS)



Projectes per país

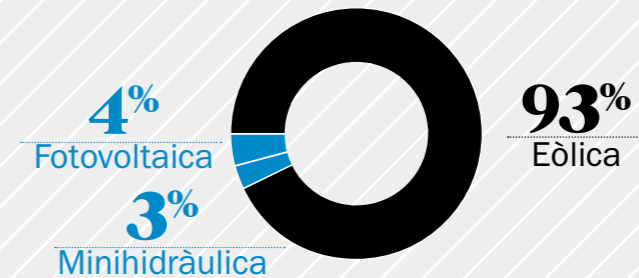


Inversió directa

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 10 companyies del sector, i manté la seva presència a Adelanta Corporación, S.A. (25%), Eolia Renovables, S.A. (6%) i Fersa Energías Renovables (4%).

En finalitzar l'exercici de 2012, la cartera de participades disposa d'un total de potència instal·lada de 1.021 MW, dels quals 151 MW són atribuïbles al grup.

Distribució de la potència atribuïble al grup



Productes i serveis amb caràcter ambiental

El 2012 s'han seguit finançant instal·lacions d'eficiència energètica a través d'un dels productes de *rènting* creat específicament per donar resposta a aquestes necessitats i que permet finançar projectes d'enllumenat públic, instal·lacions de calderes de biomassa i instal·lacions de cogeneració. BanSabadell Rènting ha finançat aquest tipus de projectes a ajuntaments, empreses de serveis energètics o indústries. El **rènting d'eficiència energètica** està desenvolupat per finançar projectes

“clau en mà”, en què es facilita al client la tecnologia, l'assegurança, la instal·lació i el manteniment. A través del *rènting* fotovoltaic, l'entitat finança també 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 de rènting 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'Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), que ha finalitzat aquest any 2012, ha permès aplicar a clients de grup la subvenció atorgada, de fins a 2.000 euros de descompte en quota, per donar suport a la incorporació de vehicles de màxima eficiència energètica híbrids en la flota de *rènting*.

Banc Sabadell ofereix als clients dos productes d'inversió socialment responsable que tenen en compte criteris de desenvolupament sostenible: **el fons Sabadell BS Inversió Ètica i Solidària, FI** i la societat **Urquijo Cooperación SICAV**. Ambdós 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 les empreses representades en l'índex FTSE4Good.

Gestió ambiental

Banc Sabadell treballa any rere any per millorar l'eficiència energètica de les seves instal·lacions i reduir l'impacte ambiental del servei que presta als clients. El Comitè de Medi Ambient és l'encarregat de vetllar per la supervisió de l'eficiència ambiental i liderar els programes ambientals en l'organització.

Nou edifici

del Centre Banc Sabadell



Banc Sabadell ha inaugurat el 2012 el seu nou edifici d'oficines a la seu Centre Banc Sabadell (CBS) a Sant Cugat del Vallès. Es tracta d'un projecte d'ampliació de la principal seu corporativa del grup que disposa de la certificació LEED NC OR v.2.2. Segons els criteris marcats per aquesta certificació, el nou edifici és aproximadament un 23% més eficient a escala de consum energètic i un 65% en el consum d'aigua, si ho comparem amb un edifici de referència amb les mateixes característiques.

El sistema d'avaluació LEED d'edificació sostenible comprèn tot el procés de creació de l'edifici, des de la fase de projecte fins a l'acabament 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.

Eugeni Bach,

arquitecte del nou edifici CBS

Quins criteris de sostenibilitat s'han seguit en la construcció d'aquest edifici?

En primer lloc, alliberar espai. Hem concentrat l'edifici d'oficines en un costat de la parcel·la, de manera que hem alliberat tot un espai cap on la gent, mentre treballa, pot mirar i també hi pot accedir i el pot utilitzar. En segon lloc, s'han seguit coses tan evidents com intentar minimitzar els materials, fer servir unes instal·lacions d'alt rendiment energètic, materials naturals, etc.

Quins requisits són necessaris per aconseguir la certificació LEED, que ha obtingut aquest edifici?

Aquesta és una certificació americana molt exigent que té en compte paràmetres relatius a elements, processos, materials i conceptes de l'edifici amb un nivell d'ecoeficiència i estalvi energètic molt elevat. A Espanya

es poden comptar amb els dits d'una mà els edificis que la tenen.

La façana del nou edifici és molt singular, tant en l'aspecte visual com tècnic. Quins materials heu utilitzat?

Bàsicament, un sol material: l'alumini. Un alumini reciclat molt lleuger i, a més, perforat; així aconseguim que la façana funcioni com un paraigua. D'aquesta manera l'edifici sempre està a l'ombra, ja que aquest paraigua el protegeix i, alhora, també està protegit de la pluja. L'edifici està constantment ventilat i a l'ombra. Això és òptim per al rendiment energètic de les instal·lacions.

L'entitat disposa d'un sistema de gestió ambiental (SGA) implantat el 2006 seguint l'estàndard mundial **ISO 14001:2004**, que s'aplica a tots els centres corporatius i s'ha anat adaptant a tota l'organització.

Actualment, amb la incorporació de dos edificis corporatius del Banco CAM, el grup disposa de 6 seus corporatives certificades segons la norma ISO 14001 en les quals treballa el 16% de la plantilla.

EL NOU EDIFICI CBS, DISPOSA DE LA QUALIFICACIÓ ENERGÈTICA A, CERTIFICACIÓ LEED OR I ÉS UNA DE LES SIS SEUS AMB CERTIFICACIÓ ISO 14001

CONTRACTACIÓ DEL
87% D'ENERGIA A
NEXUS RENOVABLES,
COMERCIALIZADORA
AMB GARANTIA
D'ETIQUETATGE 100%
RENOVABLE

Eficiència energètica

- El 93% de la xarxa d'oficines disposa d'un sistema centralitzat d'il·luminació i climatització.
- El sistema d'encesa dels rètols publicitaris s'adapta a les franges de llum solar.
- Pla per a la renovació de caixers automàtics per uns altres de tecnologia més eficient i amb materials reciclables.
- Il·luminació per detecció de presència i llums LED en els centres corporatius.
- Luminària de baix consum.
- En els 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 de l'actual seu CBS.
- Els equips informàtics incorporen criteris d'estalvi energètic i monitors TFT.
- Substitució progressiva d'equips PC per equips lleugers *Thin Client* que consumeixen un 90% menys d'energia.
- Els PC dels centres corporatius disposen d'una funció d'autoapagada.

Carbon Disclosure Project

Banc Sabadell és signant del Carbon Disclosure Project i informa públicament del seu inventari d'emissions.

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", escollint l'enfocament de control operacional i de consolidació centralitzat.

INVENTARI D'EMISSIONS DE CO₂

	unitat	2012	2011	2010
Abast 1 (activitats directes: emissions generades per instal·lacions i vehicles de l'empresa)	T CO ₂	378	379	432
Abast 2 (activitats indirectes: emissions derivades del consum elèctric en l'àmbit nacional)	T CO ₂	19.763	20.219	21.664
Abast 3 (altres activitats indirectes: emissions derivades de desplaçaments vinculats al negoci)	T CO ₂	3.124	2.988	2.421
Total d'emissions generades a Espanya (1+2+3)	T CO₂	23.264	23.586	24.517

CONSUM D'ENERGIA

	unitat	2012	2011	2010
Consum d'energia elèctrica a Espanya	MWh	63.751	61.269	65.649
Consum de gasoil	MWh	60	43	43
Consum de gas propà	MWh	20	14	18
Consum de gas natural	MWh	1.805	907	1.018
Consum total d'energia a Espanya per empleat	MWh/e	6,80	6,26	7,41
Consum d'energia elèctrica a Espanya per empleat	MWh/e	6,61	6,17	7,29
Consum total d'energia a Espanya	MWh	65.636	62.233	66.728

Desglossament disponible a l'annex d'indicadors de sostenibilitat.
Les dades de 2012 inclouen Banco CAM a partir del 8 de desembre.

Les tres R: reduir, reutilitzar i reciclar

- 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 composta d'espècies autòctones amb baix consum hídric.
- El paper convencional disposa dels certificats FSC, producció sense clor i certificacions ISO 9001/ISO 14001.
- La revista interna per a empleats s'edita sempre en paper reciclat.
- Totes les impressores tenen habilitada la impressió doble cara per defecte.
- Els clients poden accedir al 100% de la seva correspondència de manera electrònica.
- El 84% del paper consumit en centres corporatius de Banc Sabadell és reciclat.
- Plataforma específica per a l'ús de cotxe compartit entre empleats, BS Carpooling.

CONSUM D'AIGUA

	unitat	2012	2011	2010
Consum d'aigua a Espanya	euros	495.446	424.881	379.350
Consum d'aigua a Espanya	m ³	328.110	281.378	251.225
Consum d'aigua a Espanya per empleat	euros/e	51,37	42,76	42,15

L'aigua consumida pel grup prové de la xarxa de subministrament. No hi ha cap tipus de captació d'aigua. S'han fet estimacions del volum de l'aigua consumida en funció del cost de l'aigua a Espanya (2010; Institut Nacional d'Estadística). Les dades de 2012 inclouen Banco CAM a partir del 8 de desembre.

CONSUM DE PAPER

	unitat	2012	2011	2010
Consum de paper a Espanya	tones	566	526	526
Consum de paper a Espanya per empleat	kg/e	59	53	58
Consum de paper reciclat a Espanya	%	19%	19%	24%
Ús de paper reciclat en centres corporatius	%	84%	78%	84%

Totes les dades es refereixen al consum de paper DIN A4. Les dades de 2012 inclouen Banco CAM a partir del 8 de desembre.

- Difusió de bones pràctiques ambientals a la revista per a empleats del grup.
- Mecanismes de control en la gestió dels residus de les oficines en procés de tancament.
- A tota la xarxa d'oficines i centres corporatius del grup, el residu de 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.

RESIDUS

	unitat	2012	2011	2010
Residu de paper i cartró a Espanya	tones	672	768	745
Residu de paper i cartró a Espanya per empleat	kg/e	69,72	77,3	82,8
Residu de tòner a Espanya	tones	14	19	18
Residu de tòner a Espanya per empleat	unitats	1,1	1.5	1.2

Totes les dades són a escala d'Espanya i les ràtios per empleat s'han calculat sobre la plantilla nacional a data de tancament de l'any.
 Les dades de 2012 inclouen Banco CAM a partir del 8 de desembre.
 Per als residus de tòner s'han estimat les dades corresponents al tercer trimestre.

A TOTA LA XARXA D'OFICINES I CENTRES CORPORATIUS DEL GRUP, EL RESIDU DE 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

- Tots els centres corporatius disposen de recollida selectiva de residus (paper, envasos, matèria orgànica, tòners usats, residus tecnològics i piles).
- 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.
- Col·laboració permanent amb la campanya "Dóna el teu mòbil" fent difusió a tots els empleats que vulguin donar el seu mòbil particular. Impulsada per la Fundació Entrecultures i Creu Roja, la campanya facilita la recollida dels mòbils usats i els ingressos generats es destinen a projectes d'acció social.

“Oficina sense papers”

Una nova cultura de treball

Tota la xarxa d'oficines del grup Banc Sabadell disposa de tablets digitalitzadores que permeten capturar la signatura del client de manera digital 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. El 2012 s'han fet més de 20 milions de transaccions a través de les tablets digitalitzadores.

En el futur està previst adaptar més transaccions a aquests dispositius i eliminar el paper de manera progressiva. El 2012, aproximadament 65.000 caixes amb documentació de clients s'han incorporat a l'arxiu físic del grup i es guardaran a l'arxiu general de Polinyà durant els propers deu anys a causa de requeriments legals. D'altra banda, els arxius històrics destruïts durant l'exercici representen

aproximadament el 30,3% del residu de paper generat pel grup.

Des de principis de l'any 2012 està operatiu el Centre de Serveis Documentals on es digitalitza tota la documentació que es genera a la xarxa d'oficines. La documentació digitalitzada durant l'any 2012 puja a més de 80.000.000 de pàgines, consultables sense necessitat d'acudir al document físic.

20 milions

El 2012, l'ús de les pastilles digitalitzadores ha permès l'eliminació de més de 20 milions de papers preimpresos

Sensibilització ambiental

Durant l'exercici s'han desenvolupat programes de comunicació ambiental adreçats als empleats i la societat en general, amb l'objectiu d'obtenir 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 seues corporatives certificades. A més, a la **guia virtual "Connecta't al medi ambient"** els empleats poden trobar informació àgil sobre el seu rastre ecològic corporatiu, el consum de recursos o la gestió de residus a l'oficina i el centre corporatiu.

En cada edició impresa de la **revista per a empleats**, 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, els empleats i les empleades que vulguin compartir cotxe en els desplaçaments a la feina es poden posar en contacte i estalviar en despeses de transport, alhora que contribueixen a reduir les emissions de CO₂.

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

BANC SABADELL FA
PARTÍCIPS A TOTS ELS
SEUS PROVEÏDORS DE
LA POLÍTICA AMBIENTAL
DEL GRUP

200.000 ecobosses

S'han repartit prop de **200.000** ecobosses amb l'objectiu de promoure la sostenibilitat i destacar el compromís del grup

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 hem continuat amb la innovadora iniciativa de captació comercial i s'han repartit prop de 200.000 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.



Mireia Fontanals
Gerent de Banca Personal
de l'oficina 900
de Banc Sabadell

Maria Pérez
Cal Prat. Mercat Central
de Sabadell i
clienta de Banc Sabadell

Som Sabadell

Vine a qualsevol de les nostres oficines de la ciutat de Sabadell i et regalarem aquesta ecobossa de disseny exclusiu.

Foto: Mireia Fontanals i Maria Pérez. D. Mireia Fontanals i Maria Pérez. D. Mireia Fontanals i Maria Pérez. D. Mireia Fontanals i Maria Pérez. D. Mireia Fontanals i Maria Pérez.



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.

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 li informa de la [política de medi ambient](#).

10 PROVEÏDORS
ADHERITS AL PACTE
MUNDIAL

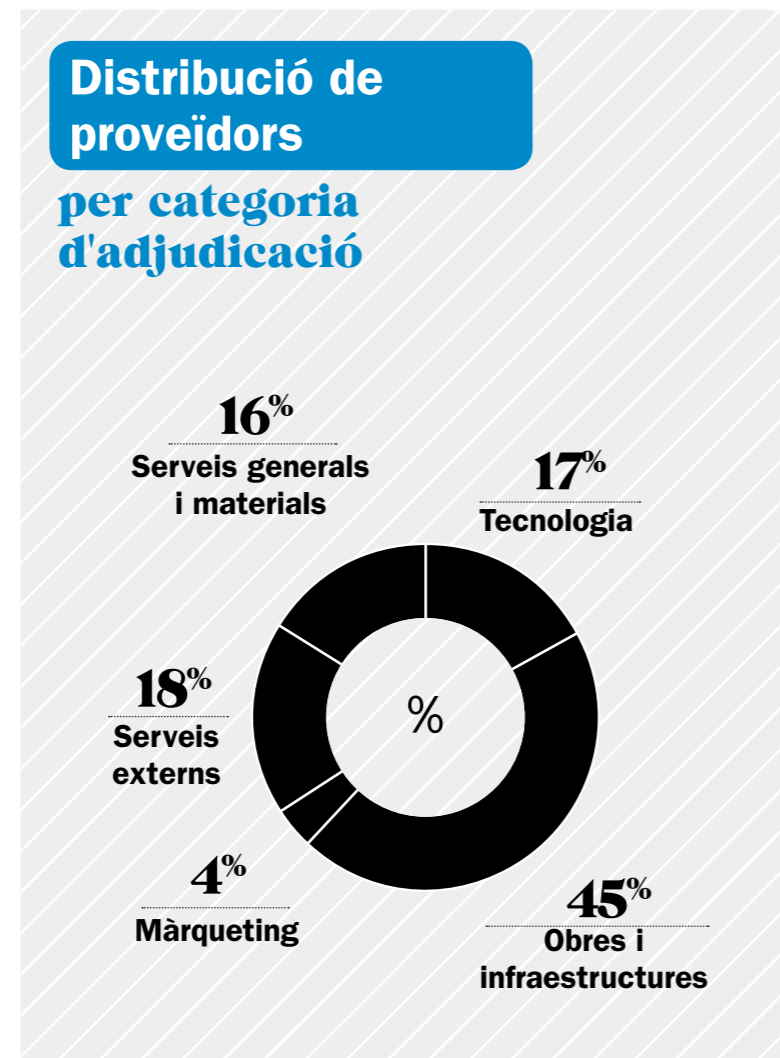
18 PROVEÏDORS
CONSIDERATS
CENTRES ESPECIALS
D'OCUPACIÓ

68 PROVEÏDORS
SIGNIFICATIUS AMB
UN IMPORT TOTAL
ADJUDICAT DE **66**
MILIONS D'EUROS

268 PROVEÏDORS EN
TOTAL AMB UN IMPORT
ADJUDICAT DE **72**
MILIONS D'EUROS

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.



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 serveis 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.

S'efectua un estudi de la solvència econòmica dels possibles proveïdors crítics adjudicats.

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.

84% DEL PAPER
UTILITZAT
ALS CENTRES
CORPORATIUS ÉS
PAPER RECICLAT

EL **100%** DEL
PAPER BLANC TÉ
CERTIFICACIÓ FSC O
PEFC

ELS PROVEÏDORS SIGNIFICATIUS SÓN AQUELLS LA FACTURACIÓ DELS QUALS ÉS SUPERIOR ALS 150.000 EUROS/ANY O BÉ SÓN CRÍTICS PER LES SEVES CARACTERÍSTIQUES

56%
dels
proveïdors
avaluats amb ISO 9001

40%
dels
proveïdors
avaluats amb ISO 14001/
EMAS

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 que són 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, incidències, queixes i reclamacions

Ponderació de factors que aporten valor:

- Certificació ISO 9001:2008/model EFQM
- Certificació ISO 14001:2004/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 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 **2012**,
s'han llançat
100
enquestes

de satisfacció
a una mostra
representativa de
proveïdors:

60%
de resposta

dels cent
enquestats

95%

dels proveïdors
estan satisfets o
molt satisfets

Aliances estratègiques

Confiança mútua i cooperació



Banc Sabadell manté una relació estratègica amb els seus dos principals proveïdors tecnològics, HP i IBM, basada en una confiança i cooperació mútues que contribueixen a generar valor afegit.

Banc Sabadell participa amb els seus partners en fòrums on s'identifiquen oportunitats de millores tecnològiques, fet que els permet maximitzar la seva capacitat tecnològica i d'innovació i es tradueix en el desenvolupament de solucions innovadores en el sector bancari.

LES ALIANCES ESTRATÈGIQUES PERMETEN MAXIMITZAR LA CAPACITAT TECNOLÒGICA I D'INNOVACIÓ

Per exemple, l'actual plataforma d'escriptori virtualitzat, que atén les més de 2.000 oficines de Banc Sabadell, és una referència mundial per a HP. La plataforma ha permès al banc fer un estalvi energètic important a més de resoldre les recents operacions d'integració amb més facilitat i a un millor cost en relació amb el que haurien permès aproximacions més tradicionals.



Acció social i cultural

Inversió en la societat

Fundació Banc Sabadell

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 ètiques.

BANC SABADELL
REALITZA LES
SEVES ACCIONS EN
POLÍTICA D'ACCIÓ
SOCIAL A TRAVÉS
DE LA FUNDACIÓ
BANC SABADELL,
LA FUNDACIÓ
BANCO HERRERO
I LA COMISSIÓ DE
PATROCINIS DE BANC
SABADELL

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 dur 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 2012, el valor de la inversió en acció social i cultural de Banc Sabadell i les seves fundacions ha estat de **3.841.821,43 euros**. El grup comptabilitza i reporta inversió en acció social seguint els diferents models reconeguts a nivell mundial (LBG, SAM, etc.).

TIPUS DE CONTRIBUCIÓ

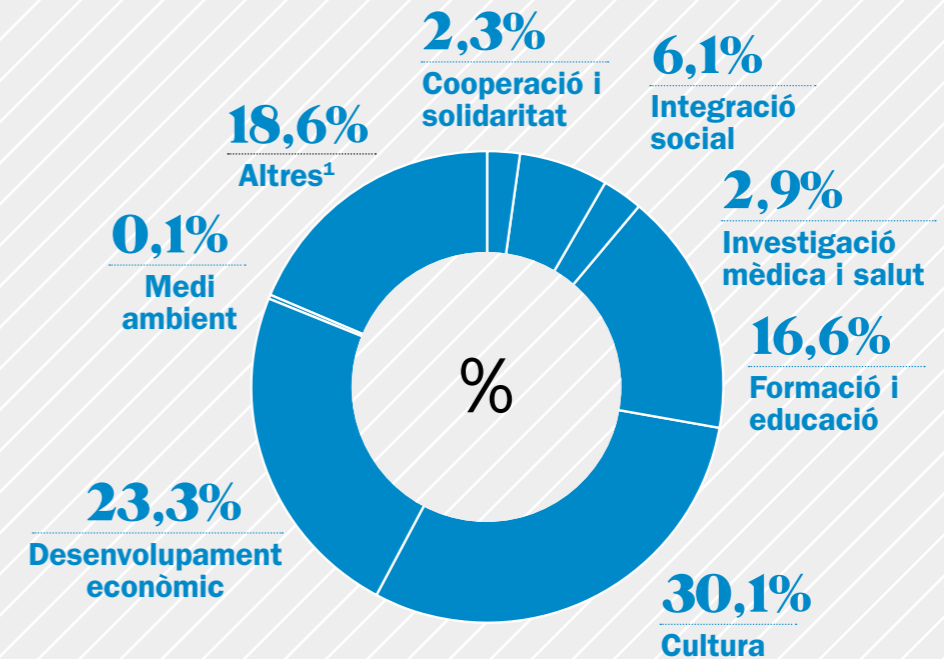
Monetària	99,5%
Valor de la contribució en diners	
Temps	0,5%
Valor de la contribució en temps d'empleats	

MOTIVACIÓ DE LA INVERSIÓ

Inversió social	59%
Compromís estratègic a llarg termini en col·laboracions amb la comunitat	
Aportacions puntuals	4%
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	
Iniciatives alineades amb el negoci	37%
Aquelles iniciatives d'interès social dirigides a impulsar directament el negoci de l'empresa	

Àrees d'actuació

3.841.821 euros d'inversió en acció social i cultural



¹ Inclou les despeses generals de la Fundació Banc Sabadell i de la Fundació Banco Herrero

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 la cultura i el talent. Entre les activitats més rellevants destaquen els premis i patrocinis destinats a potenciar i reconèixer l'excel·lència i la capacitat d'innovar 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.

El doctor Ben Lehner, de només 33 anys, i biòleg del Centre de Regulació Genòmica de Barcelona, ha estat el guanyador de la [setena edició](#) del premi, per la seva “brillant i original contribució a la comprensió i predicció de com les mutacions genètiques condueixen a canvis fenotípics i a la manifestació de malalties”, segons el veredict del jurat.

Iniciatives

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

6è premi UPF Emprèn

Convocat pel Consell Social de la Universitat Pompeu Fabra i la Fundació Banc Sabadell, promou la iniciativa i la capacitat empresarial entre els joves universitaris. El 2012 el projecte guanyador és MyVoicer, un lector de textos portàtil per a invidents.

Concurs Internacional Maria Canals

Amb S.M. la Reina Sofía com a presidenta d'honor, des de 1954 el concurs ha organitzat més de

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.

Col·laboració Kits de suport social de la Creu Roja Catalunya

Fundació Banc Sabadell dóna suport aquesta iniciativa en la que es reparteixen kits de suport social amb aliments i altres productes d'ús quotidià per ajudar a pal·liar els efectes de la crisi en la població més vulnerable.

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](#).

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 l'[onzena edició](#), el guardó ha recaigut en el senyor Emilio J. Castilla, llicenciat en Economia per la Universitat de Barcelona i doctor en Sociologia per la Universitat de Stanford. Destaquen els seus estudis sobre l'organització en empreses incorporant l'anàlisi de les xarxes socials, les carreres professionals i la discriminació en l'avaluació del mèrit en les organitzacions. La seva investigació se centra en l'estudi dels aspectes organitzatius del treball i l'ocupació, examinant els sistemes d'avaluació i recompensa i el paper dels empresaris.

Premi FBH

En l'onzena edició, el guardó ha recaigut en el senyor Emilio J. Castilla per la seva trajectòria d'investigació sobre els aspectes organitzatius del treball i l'ocupació

Campus d'Excel·lència Internacional

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.

Informació Addicional

**Procés d'elaboració
de la Memòria de RSC**

**Indicadors GRI
G3.1-Suplement financer**

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 2012. 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 2012.

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.

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 2012 i el suplement per al sector financer de 2008. L'[Informe de verificació](#) es publica en la web corporativa.

Fiabilitat

Revisió i auditoria

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 2012 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 sis seues corporatives certificades ha estat auditat el 2013 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.

Informació sobre el perfil segons la G3.1

Nivell d'aplicació de la Memòria		C	G+	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 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económico, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada indicador principal 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 2012

IGC: Informe de Govern Corporatiu 2012

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	19-21	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	64-65	Principals marques, productes o serveis.	√
2.3	63	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint ventures).	√
2.4	232	Localització de la seu principal de l'organització.	√
2.5	64-67	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	52	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	√
2.7	64-67	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	√
2.8	219	Dimensions de l'organització informant.	√
2.9	61-63	Canvis significatius durant el període cobert per la Memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització.	√
2.10	22-25	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	√

Informació Addicional

3. PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Perfil de la memòria			
3.1	189	Període cobert per la informació continguda en la Memòria (per exemple, exercici fiscal, any calendari).	√
3.2	189	Data de la Memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	√
3.3	189	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	√
3.4	189	Punt de contacte per a qüestions relatives a la Memòria o el seu contingut.	√
Abast i cobertura de la memòria			
3.5	189-190	Procés de definició del contingut de la Memòria.	√
3.6	190	Cobertura de la Memòria (p. ex.: països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	√
3.7	190	Indicar l'existència de limitacions en l'abast o la cobertura de la Memòria.	√
3.8	190	La base per a incloure informació en el cas de negocis conjunts (joint ventures), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes o entre organitzacions.	√
3.9	191-192	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	92-95; 101-103; 157; 180- 181	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	196-216	Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la Memòria.	√
------	---------	--	---

Verificació

3.13	192	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.

Informació Addicional

4. GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Govern			
4.1	51; IGC p10-12; IGC p16; IGC p34-38	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 p10; IGC p23	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	55; 129	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	47; 53-54; 137-138	Mecanismes dels accionistes i empleats per a comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	√
4.5	IA p120-128; IGC 16-18	Vincle 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 acompliment social i ambiental).	√
4.6	47	Procediments implantats per a evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	√
4.7	55	Procediment de determinació de la composició, capacitat 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	19; 45-46	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	45-47; IGC p15-16; IGC p46-47	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 acompliment en matèria de sostenibilitat.	√
4.10	55	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 p41-47	Descripció de la manera en què l'organització ha adoptat un plantejament o un principi de precaució.	√
4.12	22-25	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi.	√
4.13	22-25	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	19	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	√
4.15	18-19	Base per a la identificació i la selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	√
4.16	26-31	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	26-31	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

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Aspecte: cartera de productes			35-37; 74-87; 146-151
P FS1	74-87; 148-151	Polítiques amb aspectes mediambientals i socials específics aplicats a les línies de negoci.	✓
P FS2	35-37; 83-86; 148-149	Procediments per a l'avaluació i el control de riscos socials i ambientals en les línies de negoci.	✓
P FS3	36	Processos per a monitorar la implementació per part dels clients dels requisits socials i ambientals inclosos en contractes i transaccions.	✓
P FS4	36; 163-164	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	146-151	Interaccions amb clients/societats participades/socis empresarials en relació amb els riscos i les oportunitats mediambientals i socials	✓
Aspecte: cartera de Producte			
P FS6	IA p57-58; IA p247	Percentatge de la cartera per a línies de negoci segons la regió, la dimensió (ex.: microempreses/pime/grans empreses) i sector d'activitat.	✓
P FS7	79-81; 83-87; 148-149	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	79-81; 83-87; 148-151	Valor monetari dels productes i els serveis dissenyats per a proporcionar un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	✓

INDICADORS D'ACOMPLIMENT D'IMPACTE DE PRODUCTES I SERVEIS ESPECÍFIC PER AL SECTOR DE SERVEIS FINANCERS

Aspecte: auditoria			193
P FS9	193	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			83-86, 146
P FS10	84-87; 146-147	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	83-87	Percentatge d'actius subjectes a controls mediambientals o socials, tant positius com negatius.	✓
P FS12	83-87	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			219	
P	EC1	219	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	(2)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	√
P	EC3	131	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	√
P	EC4	205	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	√
Aspecte: presència en el mercat			113,121,170	
A	EC5	120-121	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	√
P	EC6	170	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	√
P	EC7	112-113	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives	√
Aspecto impactes econòmics indirectes			219	
P	EC8	79-80; 146	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	219	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			159-160	
P	EN1	159-160	Materials utilitzats per pes i volum.	√
P	EN2	159-160	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	√
Aspecte: energia			156-157, 229	
P	EN3	157	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	√
P	EN4	229	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	√
A	EN5	156-157	Estalvi d'energia gràcies a la conservació i a les millores en l'eficiència.	√
A	EN6	156-157	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	156-159	Iniciatives per a reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguïdes amb aquestes iniciatives.	√
Aspecte: aigua			159	
P	EN8	159	Captació total d'aigua per fonts.	√
A	EN9	159	Fonts d'aigua que s'han significativament afectades per la captació d'aigua.	√
A	EN10	159	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	√

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

Informació Addicional

Aspecte: biodiversitat				206
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.	√
Aspecte: emissions, abocaments i residus				157,207
P	EN16	157	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	√
P	EN17	227	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	√
A	EN18	156-159	Iniciatives per a reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	√
P	EN19	157	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	159	Abocament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	√

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.

P	EN22	160	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.	√
A	EN25	158	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.	√

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.

Informació Addicional

Aspecte: productes i serveis				156-161
P	EN26	156-161	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				208
P	EN28	(9)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	✓
Aspecte: transport				229
A	EN29	229	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				208
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 2012.

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			109-113	
P	LA1	109-113	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió i per sexe.	✓
P	LA2	124	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	✓
A	LA3	131	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	128-131	Nivells de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per sexe.	✓
Aspecte: relacions empreses / treballadors			123-125	
P	LA4	123	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	✓
P	LA5	123	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			132-135	
A	LA6	133	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	134	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	✓
P	LA8	134-135	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	✓
A	LA9	133	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	✓

Informació Addicional

Aspecte: formació i educació				116-119
P	LA10	119	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	√
A	LA11	114-115	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	115-116	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	√
Aspecte: diversitat i igualtat d'oportunitats				129
P	LA13	129	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				121
P	LA14	121	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			83-87, 169-172	
P	HR1	83-87	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	√
P	HR2	169-172	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència d'això.	√
A	HR3	44-47	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			211	
P	HR4	(11)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	√
Aspecte: llibertat d'associació i convenis col·lectius			169-172	
P	HR5	169-172	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.	√
Aspecte: explotació infantil			169-172	
P	HR6	169-172	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per a contribuir a la seva eliminació.	√

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

Información Adicional

Aspecte: treballs forçats				169-172
P	HR7	169-172	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				169-172
A	HR8	169-172	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				169-172
A	HR9	(12)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades	√
Aspecte: evaluació				34-43
P	HR10	34-43	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte de revisions o evaluacions de impactes en matèria de drets humans	√
Aspecte: mesures correctives				212
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			149	
P	S01	26-31; 148-149	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	148-149	Operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals.	√
P	S010	148-149	Mesures de prevenció i mitigació implantades en operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals.	√
P	FS13	88-89; 96-97	Punts d'accés per tipus en àrees d'escassa densitat de població o desfavorides econòmicament.	√
P	FS14	72-81	Iniciatives per a millorar l'accés als serveis financers a persones desfavorides.	√
Aspecte: corrupció			40-43	
P	S02	40-43	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte de riscos relacionats amb la corrupció.	√
P	S03	41	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	√
P	S04	(13)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	√
Aspecte: política pública			214	
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.	√

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

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

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

Información Adicional

Aspecte: comportament de competència deslleial			214
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			214
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.	√

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

17) El banc ha estat sancionat puntualment en dues ocasions durant el 2012 per un import total de 70.000 euros.

Responsabilitat sobre productes

INDICADORS D'ACOMPLIMENT DE LA RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Aspecte: salut i seguretat del client			37
P	PR1	37-47 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			95
P	PR3	87 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.	√
A	PR5	91-95 Pràctiques respecte de la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.	√
P	FS15	37-46-87 Descripció de polítiques per al correcte disseny i oferta de serveis i productes financers.	√
P	FS16	73-78 Iniciatives per a millorar l'alfabetització i l'educació financera segons el tipus de beneficiari.	√

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 23.000 euros.

Información Adicional

Aspecte: comunicacions de màrqueting				46
P	PR6	45-46	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	214-215	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				101-104
A	PR8	101-103	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				215-216
P	PR9	214-215	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

Llevat d'expressa menció, els indicadors s'han calculat a data de tancament de cada exercici i les dades presentades per a 2012 inclouen Banco CAM des de la data de la seva adquisició (01.06.2012).

INDICADORS CLAU

		2012	2011	2010
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	2.973.853	2.512.394	2.627.450
Valor econòmic directe distribuït				
Pagaments a proveïdors	milers d'euros	441.867	340.529	302.063
Despeses de personal (inclou contribucions socials) Valor econòmic retingut	milers d'euros	996.546	742.600	679.721
Impostos societats i tributs	milers d'euros	324.843	-13.556	135.690
Inversions en la comunitat	milers d'euros	3.842 ⁽¹⁾	3.325	2.778
Valor econòmic retingut				
Valor econòmic generat menys valor econòmic distribuït	milers d'euros	1.206.755	1.439.496	1.507.198
Altres dades rellevants				
Accionistes	nombre	236.774	127.310	126.263
Oficines	nombre	1.898	1.382	1.467
Total empleats i empleades del grup	nombre	15.596	10.675	10.777
Proveïdors significatius	nombre	68	56	64
Total proveïdors	nombre	268	280	234
Nombre de centres certificats amb la ISO 14001	nombre	6	5	5
Percentatge d'empleats que treballen en centres certificats	%	16%	15%	15%
Inversió en patrocini i mecenatge	euros	3.841.821 ⁽¹⁾	3.324.704	2.777.624

(1) No inclou Banco CAM

Informació Addicional

INDICADORS ECONÒMICS

		2012	2011	2010
Magnituds				
Actius totals	milers d'euros	161.547.085	100.437.380	97.099.209
Inversió creditícia bruta de clients sense adquisició temporal d'actius	milers d'euros	115.392.391	73.635.342	73.057.928
Resultats				
Marge d'interessos	milers d'euros	1.867.988	1.537.263	1.459.116
Marge brut	milers d'euros	2.958.446	2.506.722	2.331.339
Marge abans de dotacions	milers d'euros	1.289.896	1.230.710	1.136.304
Resultat atribuït al grup	milers d'euros	81.891	231.902	380.040
Ràtios				
RENDIBILITAT I EFICIÈNCIA				
ROA (benefici net sobre actius totals mitjans)	%	0,07	0,24	0,44
ROE (benefici atribuït al grup sobre recursos propis mitjans)	%	1,01	3,82	7,32
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	%	51,10	47,32	46,20
RÀTIO DE CAPITAL (NORMATIVA BIS)				
Core Capital	%	10,42	9,01	8,20
TIER I	%	10,42	9,94	9,36
GESTIÓ DEL RISC				
Ràtio de morositat	%	9,33	5,95	5,01
Ràtio de cobertura global	%	13,88	4,54	4,20

INDICADORS DE GOVERN CORPORATIU

		2012	2011	2010
Accions	nombre	2.959.555.017	1.391.048.717	1.263.630.834
Accionistes	nombre	236.774	127.310	126.263
Accionistes privats	%	70,8%	56,2%	62,10%
Inversors institucionals	%	29,2%	43,8%	37,90%
Capital representat en la Junta General Ordinària, en total	%	65,84%	72,73%	67,29%

INDICADORS DE CLIENTS

		2012	2011	2010
Accessibilitat				
Oficines	nombre	1.898	1.382	1.467
Caixers automàtics	nombre	3.178	1.612	1.703
Clients que utilitzen activament la banca a distància ⁽²⁾	%	49%	49%	50%
Clients que fan servir l'aplicació BS Mòbil	%	27,4%	18,9%	-
Satisfacció de clients ⁽³⁾				
Satisfacció global dels clients amb Banc Sabadell	escala de l'1 al 7	5,87	5,91	5,94
Satisfacció global dels clients amb l'oficina de Banc Sabadell	escala de l'1 al 7	6,01	6,04	6,04
Satisfacció global dels clients amb el gestor de Banc Sabadell	escala de l'1 al 7	5,83	5,90	5,88
Satisfacció del client particular de Banc Sabadell en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	7,71	7,92	7,92
Satisfacció global de mercat del client particular en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	7,28	7,62	7,76
Satisfacció del client empresa de Banc Sabadell en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	7,57	7,73	8,35
Satisfacció global del client empresa en l'estudi de comportament financer INMARK	escala del 0 al 10	7,52	7,66	8,16

Informació Addicional

		2012	2011	2010
Qualitat del servei ⁽³⁾				
Valoració global de la qualitat en la xarxa d'oficines (Mystery Shopper)	escala de l'1 al 7	5,80	5,85	5,99
Valoració global de la qualitat en la xarxa d'oficines (auditories telefòniques)	escala de l'1 al 7	6,52	6,58	6,57
Valoració de Banc Sabadell en el rànquing de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries	escala del 0 al 10	6,90	7,24	7,41
Valoració global del mercat en el rànquing de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries	escala del 0 al 10	6,01	6,06	6,11
Servei d'atenció al client ⁽⁴⁾				
Queixes i reclamacions gestionades	nombre	4.435	3.660	3.184
Distribució de les reclamacions gestionades davant les queixes	%	60%	46%	50%
Resolucions del SAC i del defensor del client a favor del client	%	22%	21%	23%
Resolucions del SAC i del defensor del client parcialment favorable al client	%	7%	9%	10%
Resolucions del SAC i del defensor del client mitjançant acord amb el client	%	4%	4%	3%
Resolucions del SAC i del defensor del client a favor de Banc Sabadell	%	67%	66%	64%
Temps mitjans de resposta per a assumptes de complexitat baixa	nombre de dies	2,62	2,37	5,98
Temps mitjans de resposta per a assumptes de complexitat mitjana	nombre de dies	8,02	11,51	10,54
Temps mitjans de resposta per a assumptes de complexitat alta	nombre de dies	31,52	23,68	34,12

Productes i serveis responsables

URQUIJO COOPERACIÓN, SICAV				
Comissió cedida a ONG sobre comissió de gestió	%	0,6%	0,6%	0,6%
Comissió cedida a ONG	euros	56.984	63.241	56.004
Patrimoni de la SICAV	milers d'euros	5.660	9.320	10.021
Partícips de la SICAV	nombre	154	166	174

		2012	2011	2010
SABADELL BS INVERSIÓN ÉTICA Y SOLIDARIA, FI				
Comissió cedida a ONG sobre comissió de gestió	%	0,35%	0,35%	0,35%
Comissió cedida a ONG	euros	17.731	22.544	13.110
Patrimoni del fons	milers d'euros	3.818,63	5.175,54	4.859,10
Partícips del fons	nombre	124	152	183
PLA DE PENSIONS ÈTIC I SOLIDARI				
Comissió cedida a ONG sobre la comissió de gestió	%	0,50%	0,50%	0,50%
Comissió cedida a ONG	euros	13.981	17.218	13.609
Patrimoni del pla de pensions	milers d'euros	4.534,00	4.428,69	4.643,52
Partícips del pla de pensions	nombre	430	462	464
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	5.826	4.382	3.828
Nombre d'assegurances	nombre	1.885	1.900	2.062

(2) Entenent per client actiu aquell que efectua un mínim d'una operació per trimestre

(3) No inclou Banco CAM

(4) Les dades inclouen Banco CAM a partir del 08.08.12

Informació Addicional

INDICADORS DE PLANTILLA

		2012	2011	2010
Perfil de la plantilla				
Plantilla del grup a data de tancament	nombre	15.596	10.675	9.624
Plantilla mitjana equivalent ⁽⁵⁾	nombre	13.933	10.670	9.743
Plantilla nacional a data de tancament	nombre	14.866	9.937	9.000
Plantilla internacional a data de tancament	nombre	730	738	624
Distribució de la plantilla per gènere (homes) ⁽⁶⁾	%	50%	53%	53%
Distribució de la plantilla per gènere (dones) ⁽⁶⁾	%	50%	47%	47%
Distribució d'homes en les categories laborals administratives ⁽⁷⁾	%	44%	-	-
Distribució de dones en les categories laborals administratives ⁽⁷⁾	%	56%	-	-
Distribució d'homes en les categories laborals de comandaments intermedis ⁽⁷⁾	%	44%	-	-
Distribució de dones en les categories laborals de comandaments intermedis ⁽⁷⁾	%	56%	-	-
Distribució d'homes en les categories laborals de direcció ⁽⁷⁾	%	77%	-	-
Distribució de dones en les categories laborals de direcció ⁽⁷⁾	%	23%	-	-
Distribució d'homes en les categories laborals d'alta direcció ⁽⁷⁾	%	91%	-	-
Distribució de dones en les categories laborals d'alta direcció ⁽⁷⁾	%	9%	-	-

(5) Calculat sumant el nombre de personal a tancament de cada mes

(6) Plantilla del grup a data de tancament

(7) S'han reformulat les categories i s'ha inclòs la categoria de comandaments intermedis. No es disposa de dades històriques.

		2012	2011	2010
Rotació de la plantilla ⁽⁸⁾				
Baixes de personal Banc Sabadell	nombre	111	169	103
Baixes de personal Banco CAM		619	-	-
Baixes voluntàries Banc Sabadell	%	0,19%	0,47%	0,43%
Baixes per acomiadament Banc Sabadell	%	0,33%	0,29%	0,36%
Baixes per finalització de contracte Banc Sabadell	%	0,18%	0,20%	0,23%
Baixes per prejubilació i jubilació Banc Sabadell	%	0,09%	0,63%	0,04%
Formació				
Inversió en formació respecte a les despeses de personal	%	0,40%	0,42%	0,42%
Accions formatives	nombre	203.591	68.563	57.881
Empleats que han rebut formació	%	98%	95%	90%
Inversió en formació per empleat	euros/ empleat	257,31	306,97	316,99
Hores de formació per empleat	hores	35	22	28

(8) Les dades s'han calculat sobre la plantilla mitjana del grup

		2012	2011	2010
Compensació salarial ⁽⁷⁾				
Remuneració mitjana d'homes en les categories laborals administratives	euros	25.873	-	-
Remuneració mitjana de dones en les categories laborals administratives	euros	21.701	-	-
Remuneració mitjana d'homes en les categories laborals de comandaments intermedis	euros	38.000	-	-
Remuneració mitjana de dones en les categories laborals comandaments intermedis	euros	34.992	-	-

Informació Addicional

		2012	2011	2010
Remuneració mitjana d'homes en les categories laborals de direcció	euros	57.812	-	-
Remuneració mitjana de dones en les categories laborals de direcció	euros	55.716	-	-
Remuneració mitjana d'homes en les categories laborals d'alta direcció	euros	105.390	-	-
Remuneració mitjana de dones en les categories laborals d'alta direcció	euros	93.102	-	-
Personal amb retribució flexible	%	33%	38%	19%
Conciliació de la vida laboral i familiar				
Empleats amb jornada reduïda no retribuïda	nombre	268	210	230
Empleats amb permisos de paternitat	nombre	316	203	145
Empleats amb permís de lactància acumulada	nombre	251	180	206
Protecció i benestar				
Índex de prevalença periòdic Banc Sabadell ⁽⁹⁾	%	3,11%	3,81%	4,21%
Índex de prevalença periòdic Banco CAM ⁽⁹⁾	%	4,35%	-	-
Índex de gravetat Banc Sabadell ⁽¹⁰⁾	%	1,71%	2,36%	2,51%
Índex de gravetat Banco CAM ⁽¹⁰⁾	%	3,57%	-	-

(9) (empleats que han tingut alguna IT/total d'empleats)*100

(10) (jornades perdudes/total jornades hàbils)*100

INDICADORS AMBIENTALS

		BS	CAM	Grup	Grup	Grup
Inventari d'emissions de CO ₂ ⁽¹²⁾	unitat	2012	2012 ⁽¹¹⁾	2012	2011	2010
Abast 1 (activitats directes: emissions generades per instal·lacions i vehicles de l'empresa)						
consum de gasoil (grups electrògens i contra incendis)	T CO ₂	15,50	5,04	20,54	11,67	11,52
consum de gas propà (calderes)	T CO ₂	4,70	-	-	2,95	3,91
consum de gas natural (calderes, hostaleria i equips d'humidificació)	T CO ₂	156,27	-	-	183,75	274,63
flota de vehicles d'empresa en propietat i rènting	T CO ₂	201,21	-	-	180,60	141,70
Total abast 1	T CO ₂	378	-	-	379	432

		BS	CAM	Grup	Grup	Grup
Inventari d'emissions de CO ₂ ⁽¹²⁾	unitat	2012	2012 ⁽¹¹⁾	2012	2011	2010
Abast 2 (activitats indirectes: emissions derivades del consum elèctric a l'àmbit nacional)						
Total abast 2	T CO ₂	19.763	7.929	27.692	20.219	21.664
Abast 3 (altres activitats indirectes: emissions derivades de desplaçaments vinculats al negoci)						
trajectes amb avió	T CO ₂	1.596	197	1.793,53	1.433,95	1.444,14
trajectes amb tren	T CO ₂	72	9	81,13	54,42	59,60
trajectes amb vehicles (llevat de vehicles d'empresa)	T CO ₂	1.456	-	-	1.499,45	916,78
Total abast 3	T CO ₂	3.124	207	3.330	2.988	2.421
Total d'emissions generades a Espanya (1+2+3)	T CO ₂	23.264	8.141	31.405	23.586	24.517
Consum d'energia						
Consum d'energia elèctrica	MWh	63.751	25.577	89.328	61.269	65.649
Consum de gasoil	MWh	60	19	79	43	43
Consum de gas propà	MWh	20	0	20	14	18
Consum de gas natural	MWh	1.805	0	1.805	907	1.018
Consum total d'energia a Espanya	MWh	65.636	25.596	91.232	62.233	66.728
Consum d'energia elèctrica a Espanya per empleat	MWh/e	6,61	-	-	6,17	7,29
Consum total d'energia a Espanya per empleat	MWh/e	6,80	-	-	6,26	7,41

(11) Les dades inclouen Banco CAM a partir del juny de 2012

(12) 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", escollint l'enfocament de control operacional i de consolidació centralitzat. Els factors de conversió aplicats es reporten en la taula addicional següent.

Informació Addicional

FACTORS APLICATS PER AL CÀLCUL DE L'INVENTARI D'EMISSIONS

Aspectes ambientals	any	Factor de conversió	Font
Combustió de gasoil	2012-2010	2,65 kg CO ₂ /litre	Espanya Informe Inventari GEI
Combustió de gas propà	2012-2010	2,97 kg CO ₂ /kg	Espanya Informe Inventari GEI
Combustió de gas natural	2012-2010	56,30 T CO ₂ /TJ	Espanya Informe Inventari GEI
Consum elèctric	2012	0,31 kg CO ₂ /kwh	Comissió nacional energia "MEMÒRIA DE GARANTIES I ETIQUETATGE DE L'ELECTRICITAT 2010"
	2011-2010	0,33 kg CO ₂ /kwh	Comissió nacional energia "MEMÒRIA DE GARANTIES I ETIQUETATGE DE L'ELECTRICITAT 2009"
Trajectes amb avió de distàncies inferiors a 500 km	2012-2011	0,17 kg CO ₂ / P.km	GHG Protocol Mobile Guide (2.3 (Oct 2011))
	2010	0,18 kg CO ₂ / P.km	GHG Protocol Mobile Guide (03/21/05) V 1,3
Trajectes amb avió de 500 km de distància o superior	2012-2011	0,11 kg CO ₂ / P.km	GHG Protocol Mobile Guide (2.3 (Oct 2011))
	2010	0,11 kg CO ₂ / P.km	GHG Protocol Mobile Guide (03/21/05) V 1,3
Trajectes amb vehicle de gasolina	2012-2011	0,21 kg CO ₂ /km	GHG Protocol Mobile Guide (2.3 (Oct 2011))
	2010	0,20 kg CO ₂ /km	GHG Protocol Mobile Guide (03/21/05) V 1,3
Trajectes amb vehicle dièsel	2012-2011	0,19 kg CO ₂ /km	GHG Protocol Mobile Guide (03/21/05) V 1,2
	2010	0,12 kg CO ₂ /km	GHG Protocol Mobile Guide (03/21/05) V 1,3
Trajectes amb tren	2012-2010	0,02 kg CO ₂ / P.km	Renfe 2010

Fonts primàries del consum d'energia elèctrica	2012	2011	2010
Energia elèctrica subministrada per Nexus Renovables	87%	88%	86%
La totalitat de l'energia subministrada per Nexus Renovables procedeix de fonts d'energia renovable			
Energia elèctrica subministrada per altres comercialitzadores	13%	12%	14%
Desglossament nacional de fonts primàries (%)			
Solar	4%	4%	2%
Eòlica	18%	16%	16%
Cogeneració	12%	11%	11%
Altres renovables	-	2%	2%
Cicle combinat	14%	19%	23%
Hidràulica	7%	11%	16%
Nuclear	22%	21%	22%
Carbó	20%	15%	7%
Fuel/gas	1%	1%	1%

	unitat	BS 2012	CAM ⁽¹³⁾ 2012	Grup 2012	Grup 2011	Grup 2010
Consum d'altres recursos						
Consum d'aigua a Espanya	euros	495.446	186.564	682.010	424.881	379.350
Consum d'aigua a Espanya per empleat	euros/e	51,37	-	43,73	42,76	42,15
Consum de paper a Espanya ⁽¹⁴⁾	tones	565,87	-	-	526,49	526,25
Consum de paper a Espanya per empleat ⁽¹⁴⁾	kg/e	58,67	-	-	52,98	58,47
Ús del paper reciclat a Espanya ⁽¹⁴⁾	%	19%	-	-	19%	24%
Ús del paper reciclat en centres corporatius ⁽¹⁴⁾	%	84%	-	-	78%	84%
Quilometratge en viatges	milions de km	22,38	15,55	37,93	20,07	19,19
Generació de residus						

(13) Les dades inclouen Banco CAM a partir del juny de 2012

(14) Totes les dades es refereixen al consum de paper DIN A4

Informació Addicional

		BS	CAM ⁽¹³⁾	Grup	Grup	Grup
	unitat	2012	2012	2012	2011	2010
Residu de paper i cartró a Espanya	tones	672,50	-	-	768,18	744,94
Residu de paper i cartró a Espanya per empleat	kg/e	69,72	-	-	77,3	82,8
Residu de tòner a Espanya ⁽¹⁵⁾	tones	13,7	-	-	18,5	17,5
Residu de tòner a Espanya per empleat ⁽¹⁵⁾	kg/e	1,4	-	-	1,9	1,9
Residu de tòner a Espanya per empleat ⁽¹⁵⁾	unitat/e	1,1	-	-	1,5	1,2

(13) Les dades inclouen Banco CAM a partir del juny de 2012

(14) Totes les dades es refereixen al consum de paper DIN A4

(15) S'han estimat les dades corresponents al tercer trimestre

ENERGIES RENOVABLES

	unitat	2012	2011	2010
Inversió directa en projectes				
Potència atribuïble d'energia renovable	MW	151	123	109
Cartera participada d'energia renovable eòlica	%	93%	69%	75%
Cartera participada d'energia renovable fotovoltaica i altres	%	4%	8%	9%
Cartera participada d'energia renovable minihidràulica participada	%	3%	23%	17%
Finançament de projectes (Potència instal·lada en cartera)				
Projectes finançats d'energia renovable eòlica	MW	13.501	12.755	9.752
Projectes finançats d'energia renovable solar tèrmica	MW	883	861	660
Projectes liderats d'energia renovable minihidràulica	MW	116	116	116
Projectes liderats d'energia renovable fotovoltaica	MW	965	663	103
Projectes liderats d'energia renovable biomassa	MW	131	131	80
Projectes liderats de cycle combinat	MW	500	500	0

INDICADORS DE PROVEÏDORS

	unitat	2012	2011	2010
Proveïdors significatius	nombre	68	56	64
Import total adjudicat a proveïdors significatius	milions d'euros	66	44	42
Total de proveïdors	nombre	268	280	234
Import total adjudicat a proveïdors	milions d'euros	72	51	47
Proveïdors avaluats que disposen de certificació ISO 9001	%	56%	58%	37%
Proveïdors avaluats que disposen de certificació ISO 14001/EMAS	%	40%	44%	30%

INDICADORS D'ACCIÓ SOCIAL I CULTURAL

	unitat	2012	2011	2010
Inversió en acció social i cultural	euros	3.841.821	3.324.704	2.777.624
Motivació de la inversió				
Inversió social	%	59%	73%	76%
Aportacions puntuals	%	4%	5%	13%
Iniciatives alineades amb el negoci	%	37%	22%	11%
Tipus de contribució				
Contribució en temps a la inversió	%	0,5%	0,5%	1,5%
Contribució monetària a la inversió	%	99,5%	99,5%	98,5%
Àrees d'actuació				
Cooperació i solidaritat	%	2,3%	6,2%	9,2%
Integració social	%	6,1%	4,4%	6,1%
Investigació mèdica i salut	%	2,9%	3,6%	7,6%
Formació i educació	%	16,6%	17,4%	32,0%
Cultura	%	30,1%	40,5%	25,3%
Desenvolupament econòmic	%	23,3%	11,2%	8,0%
Medi ambient	%	0,1%	0,1%	0,0%
Altres ⁽¹⁶⁾	%	18,6%	16,6%	11,8%

(16) Inclou les despeses generals de la Fundació Banc Sabadell i de la Fundació Banco Herrero

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 Humans

+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+



