

“La responsabilitat social corporativa és més que un simple pas en el nostre camí”

Informe de responsabilitat social corporativa

Fem-ho!

 **Caixa Sabadell**

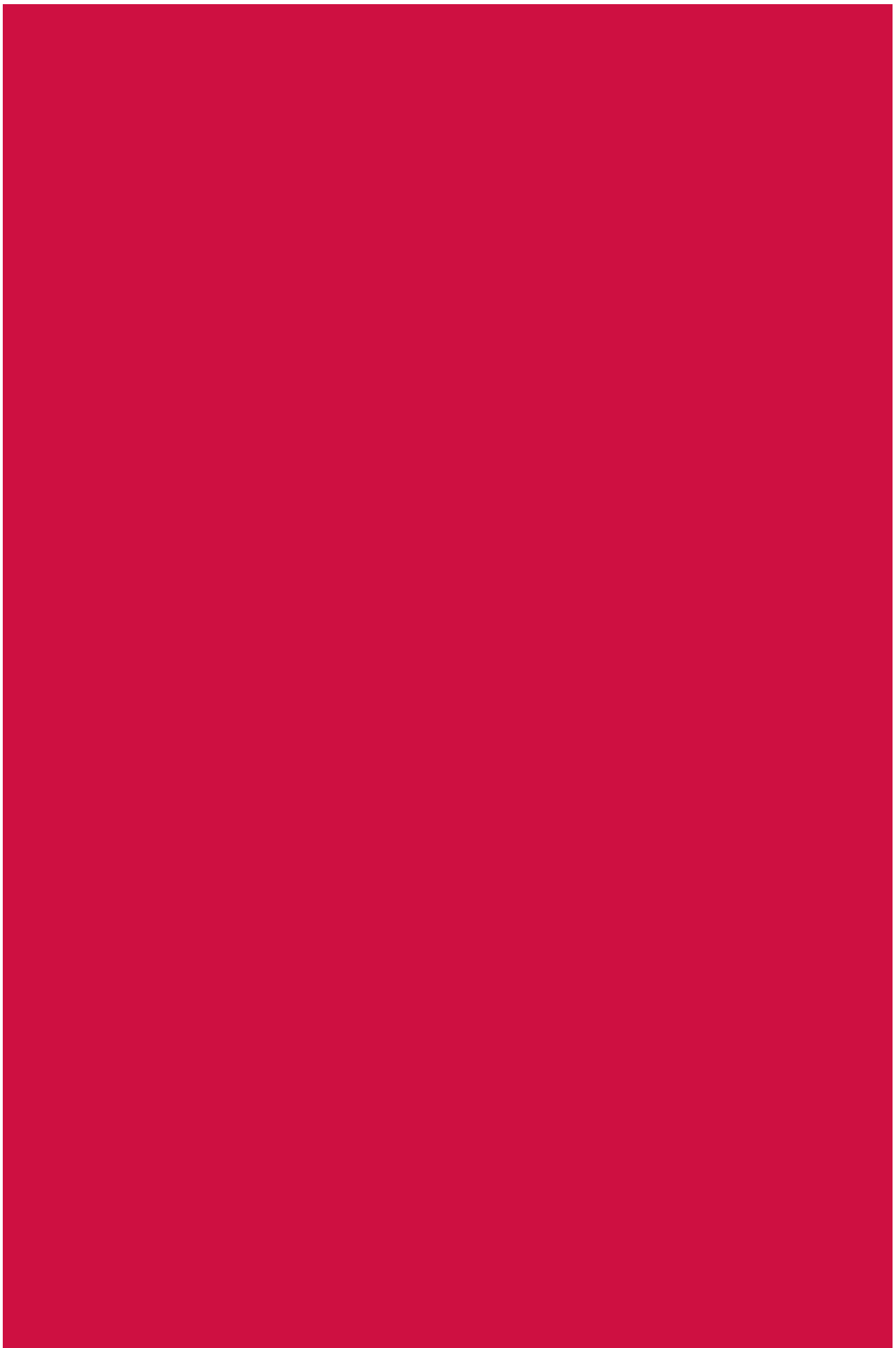
Índex

1. Anàlisi	3
1.1. Declaració del president i del director general	5
2. Criteris de la memòria	7
2.1. Abast i cobertura	9
2.2. Rigor de la informació	9
2.3. Informació addicional	10
3. Perfil de Caixa Sabadell	11
3.1. Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis	13
3.2. Cultura corporativa; missió, visió i valors corporatius	14
3.3. Fets més remarcables de l'exercici	15
3.3.1. Seguiment del pla estratègic	15
3.4. Principals magnituds	15
3.5. Organigrama i estructura	17
3.6. Oficines	17
4. Caixa Sabadell i la responsabilitat social corporativa	19
4.1. RSC a Caixa Sabadell	21
4.2. Definició dels grups d'interès	21
4.3. Acompliment de les línies estratègiques de RSC el 2007 i establiment d'objectius per al 2008	22
4.4. Respostes i canals de diàleg i comunicació amb els grups d'interès	23
5. Govern corporatiu	25
5.1. Estructura i òrgans de govern	27
5.2. Normes d'actuació i conducta	27
5.3. Funcions dels òrgans de govern	29
5.4. Periodicitat de reunió dels òrgans de govern	30
5.5. Fundació Caixa Sabadell	30
5.6. Gestió del risc	31
5.7. Blaqueig de capitals i prevenció de la corrupció	32
5.8. Control	32
6. Grups d'interès: els nostres clients	35
6.1. Relació amb els nostres clients	37
6.2. Productes socials	37
6.3. Responsabilitat en els nostres productes i serveis	37
6.3.1. Transparència informativa	37
6.3.2. Comunicació publicitària	38
6.3.3. Seguretat i confiança	38
6.4. Percepció del servei per part dels clients i qualitat en el tracte	40
6.4.1. Estudi de percepció del servei	40
6.4.2. Servei d'Atenció al Client	40
6.4.3. Resultats del servei d'Atenció al Client	41
6.5. Privacitat i confidencialitat	41

7. Grups d'interès: els nostres proveïdors	43
7.1. Política de compres	45
7.2. Homologació i avaluació	45
8. Grups d'interès: els nostres empleats	47
8.1. Perfil i estabilitat	49
8.2. Igualtat i diversitat	51
8.3. Selecció, formació i desenvolupament professional	52
8.4. Compensació i beneficis socials	53
8.5. Relacions laborals	54
8.6. Seguretat i salut laboral	54
8.7. Vigilància i control de conductes no responsables	55
9. El nostre entorn	57
9.1. Impacte econòmic directe	59
9.2. Iniciatives externes	59
9.2.1. Principals programes externs subscrits per l'entitat	59
9.2.2. Principals organitzacions a les quals pertany l'entitat	60
9.3. Obra Social	60
9.3.1. Inversió en Obra Social	60
9.3.2. Actuacions de l'àrea assistencial i social	61
9.3.3. Actuacions culturals	61
9.3.4. Actuacions de formació i investigació	62
9.3.5. Actuacions mediambientals	62
9.4. Medi ambient	62
9.4.1. Espai Natura Caixa Sabadell	62
9.4.2. Projecte Espai Natura sostenible	63
9.4.3. Altres actuacions mediambientals	63
9.5. Gestió del medi ambient	63
9.5.1. Enfocament de la gestió ambiental	63
9.5.2. Consum i gestió del paper	64
9.5.3. Consum d'energia	64
9.5.4. Consum d'aigua	65
9.5.5. Emissions atmosfèriques	65
9.6. Premis i reconeixements	66
9.7. Inversió responsable	66
9.8. Respecte a la legislació	67
9.9. Relació amb l'administració pública	67
10. Indicadors de desenvolupament	69
10.1. Annex 1: Taula GRI	71
11. Opineu	79

1. Anàlisi

1.1. Declaració del president i del director general



1.1. Declaració del president i del director general

Un objectiu comú

La responsabilitat social corporativa és més que un simple pas en el nostre camí. És un objectiu que Caixa Sabadell ha adoptat com a element estratègic. Aquest informe, que presentem per segon any, és el reflex de la nostra voluntat.

El nostre compromís és la transparència respecte l'entorn i el conjunt dels grups d'interès que donen sentit a l'entitat, la qual cosa es reflecteix en l'informe que tenim el plaer de presentar. La memòria 2007 de responsabilitat social corporativa de Caixa Sabadell repassa els trets més rellevants del darrer any. Durant aquest exercici hem seguit ampliant els nostres horitzons i hem crescut de forma ordenada i ferma. Això ens permet continuar creant riquesa amb la generació de nous llocs de treball, i encara més, ampliar el nostre grup humà, que és un dels nostres elements diferenciadors.

Un any més, l'Obra Social ha acompanyat l'activitat financera de l'entitat en el creixement i l'expansió geogràfica, i ha donat suport a nombrosos projectes i iniciatives de valor social. En l'àmbit mediambiental, i en un moment en què adquireixen gran rellevància aquest tipus de preocupacions en general, s'ha seguit el camí d'assolir quotes més elevades d'eficiència i fites pel que fa a la sensibilització organitzativa i ciutadana.



Durant el 2007 hem continuat fent passos cap a l'establiment a mitjà termini d'una estratègia efectiva de RSC que sigui coherent i transversal. Hem creat les bases per iniciar, durant aquest 2008, un pla que ens ha de permetre assolir els objectius de sostenibilitat que ens hem marcat, tant a nivell intern com extern.

De la mateixa manera, hem consolidat els reptes que ens vam proposar en l'anterior memòria. L'acord per a la conciliació de la vida laboral, familiar i personal i la igualtat d'oportunitats entre dones i homes, les jubilacions parcials, les millores en els processos d'assessorament dels clients, i la contínua adaptació de l'Obra Social a les necessitats del moment són realitats que ja són presents al dia a dia de Caixa Sabadell.

Tot i així, volem continuar avançant en aquest camí, que la responsabilitat i la sostenibilitat en la nostra gestió repercuteixin positivament, i que les fites que ens hem proposat puguin ser compartides i assolides conjuntament amb els clients, empleats i societat en general.

Fem-ho!

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Soley i Junoy', written over a light blue grid background.

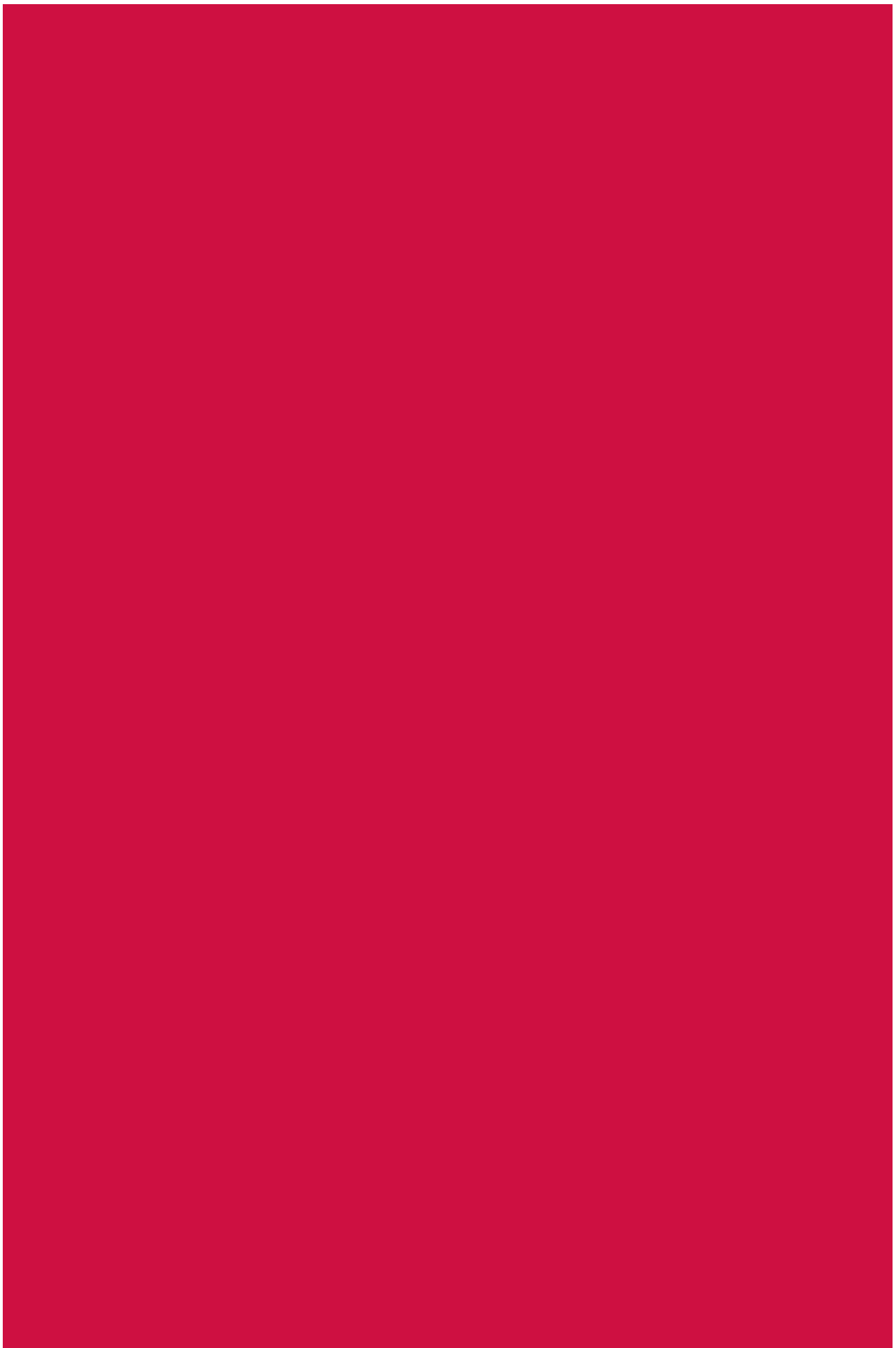
Salvador Soley i Junoy
President de Caixa Sabadell

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jordi Mestre González', written over a light blue grid background.

Jordi Mestre González
Director General de Caixa Sabadell

2. Criteris de la memòria

- 2.1. Abast i cobertura
- 2.2. Rigor de la informació
- 2.3. Informació addicional



2.1. Abast i cobertura

Caixa Sabadell publica per segon any consecutiu la **memòria de sostenibilitat**, amb la voluntat de continuar la línia engegada l'any passat, amb la presentació de la primera memòria corresponent a l'exercici 2006. En aquesta segona memòria no es detecten cap tipus d'efectes per causa de la reformulació de la informació de la memòria anterior.

Aquesta línia de publicació dels informes de RSC vol aportar transparència i facilitar la comunicació entre l'entitat i els seus diferents grups d'interès: clients, empleats, proveïdors i la societat en general. A més a més, recull, en les properes pàgines, els aspectes més rellevants de la gestió de l'entitat durant l'any 2007 i com Caixa Sabadell ha aplicat criteris de responsabilitat social corporativa en la seva actuació.

Aquesta iniciativa de presentació anual de les memòries de RSC es mantindrà en el proper exercici.

El procés seguit per a la determinació dels continguts ha comprès els següents passos, seguint els criteris de la guia del **Global Reporting Initiative (GRI)**:

- Anàlisi del grau d'existència de la informació que requeria l'esmentada guia i la seva dificultat de consecució en aquest segon informe, que s'ha qualificat com a mitjana.
- Determinació de la cobertura per donar a l'organització, concloent la incorporació de continguts relatius a l'entitat i no al grup, donada la complexitat de captura d'informació de sostenibilitat per a les diferents empreses filials. En aquest sentit, l'entitat tornarà a realitzar aquesta anàlisi a finals de l'exercici 2008 per incidir en la seva voluntat d'ampliar la cobertura de l'informe.
- Definició de l'abast per a cada indicador de GRI, una vegada sol·licitada la informació a cada àrea organitzativa. Com a resultat, en aquest informe es presenten dades que en general han seguit els protocols d'indicadors de GRI, amb algunes excepcions en què el canvi de sistema de mesurament era costós en termes de temps i valor aportat. Al seu torn, per a determinats indicadors no es disposa d'un sistema d'informació, aspecte que s'indica en el capítol de Continguts GRI segons G3, i per a altres, s'ha determinat la no aplicabilitat per al sector, qüestió que s'ha comparat amb la informació en sostenibilitat publicada per altres entitats del sector, com a comprovació objectiva.
- Definició del grau d'estructuració documental dels enfocaments de gestió de cada categoria d'indicadors de GRI, essent-ne el resultat heterogeni i, en conseqüència, difícil de cobrir en la seva totalitat.

Caixa Sabadell té en compte els principis de **materialitat i participació de grups d'interès**, tot i que, durant el 2007, no s'ha dut a terme un estudi concret en aquests aspectes. En aquest sentit, però, l'entitat ha identificat quins són els grups d'interès de l'entitat que intervenen en la generació de l'activitat de Caixa Sabadell i als quals es dirigeix aquesta memòria.

Aquest informe de sostenibilitat té en compte els aspectes, actuacions, activitats i comunicacions que poden afectar en algun moment algun d'aquests grups d'interès i, en conseqüència, és un document orientat a ells. Per obtenir aquesta informació ens hem valgut dels mecanismes interns d'atenció al client, així com del tracte personal constant i continu que es dona a través de les nostres oficines.

2.2. Rigor de la informació

Caixa Sabadell presenta aquest informe seguint un criteri d'**exhaustivitat**, segons el qual, la informació que es presenta correspon a l'exercici 2007, amb dades relatives a l'exercici 2006, per tal de contextualitzar la informació de què es disposa. Les dades que s'aporten corresponen al grup Caixa Sabadell, excepte les ocasions en què es pugui especificar el contrari.

Geogràficament, l'àrea d'actuació de Caixa Sabadell comprèn les comunitats autònomes de Catalunya, Madrid i València, si bé el radi natural n'és l'Estat espanyol.

Tota la informació referent a l'entitat i al grup és a disposició dels clients, proveïdors o qualsevol altre integrant dels grups d'interès de Caixa Sabadell en el web corporatiu (www.caixasabadell.es).

Caixa Sabadell garanteix la qualitat de la informació aportada en aquest informe per l'exhaustivitat de les auditories internes i externes a les quals estan sotmeses les diferents àrees de l'entitat. És voluntat de l'entitat auditar properes edicions de la memòria de RSC amb companyies externes.

D'altra banda, els **criteris** d'elaboració d'aquest informe s'adscriuen als recollits pel GRI a la seva guia G3:

- Equilibri
- Comparabilitat
- Precisió
- Periodicitat
- Claredat
- Fiabilitat

2.3. Informació addicional

Per ampliar la informació recollida en aquest informe, o per a qualsevol altra consulta, es poden dirigir a:

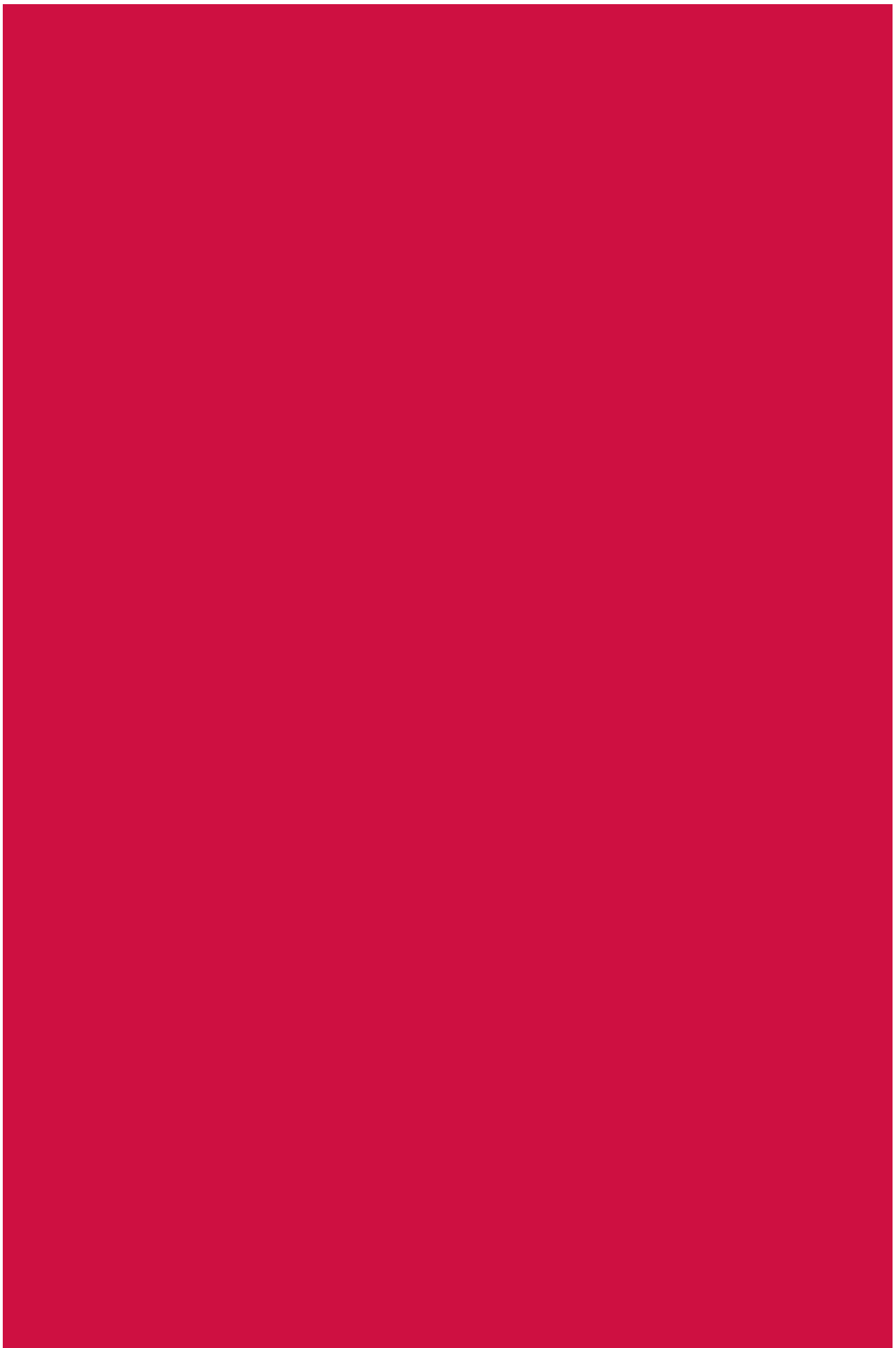
Caixa Sabadell
Comunicació i Relacions Institucionals
C/ Gràcia, 17
08201 Sabadell
comunicacio@caixasabadell.es

Com a informació addicional a aquest informe, trobarà a disposició en el web corporatiu, www.caixasabadell.es, altres informes anuals:

- Informe de Govern Corporatiu.
- Memòries de Caixa Sabadell 2007: financera, productes i d'Obra Social.
- Informes d'auditoria.

3. Perfil de Caixa Sabadell

- 3.1. Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
- 3.2. Cultura corporativa; missió, visió i valors corporatius
- 3.3. Fets més remarcables de l'exercici
 - 3.3.1. Seguiment del pla estratègic
- 3.4. Principals magnituds
- 3.5. Organigrama i estructura
- 3.6. Oficines



3.1. Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis

La Caixa d'Estalvis de Sabadell, inscrita en el registre especial de Caixes Generals d'Estalvi popular, és una entitat de crèdit privada de caràcter social i de naturalesa fundacional, sense ànim de lucre i independent de tota organització, entitat o empresa, amb total personalitat jurídica i capacitat per obrar. Va ser constituïda com a tal el 6 de gener de 1859.

La seva seu principal està situada al Carrer de Gràcia, 17-29, de la ciutat de Sabadell, Barcelona. L'Entitat opera a les comunitats autònomes de Catalunya, Madrid i València.

Oficines	2007	2006
Nombre d'oficines a Barcelona	296	282
Nombre d'oficines a Girona	19	18
Nombre d'oficines a Tarragona	19	18
Nombre d'oficines a Lleida	16	16
Nombre d'oficines a Madrid	9	0
Nombre d'oficines a València	5	0
Total d'oficines	364	334
Nombre d'oficines en municipis de menys de 5.000 habitants (sobre el total)	12	12
Nombre de poblacions on és l'única entitat financera	2	2

Els productes i serveis financers que ofereix cobreixen una àmplia gamma de necessitats de clients particulars i empreses:

- Comptes a la vista
- Dipòsits
- Actius financers o emesos
- Valors
- Plans o productes d'estalvi i previsió, tant individual com per a empresa
- Fons d'inversió
- Préstecs personals i hipotecaris
- Finançament per a empreses
- Mitjans de pagament i de suport al comerç en general i a l'exterior en particular
- Targetes
- Assegurances
- Banca electrònica o a distància

Aquests productes són dissenyats per l'entitat, a excepció dels fons d'inversió i assegurances i plans de pensions. En el primer cas es recorre a la comercialització de fons de determinades gestores, i en el segon, el disseny o la intermediació els duen a terme empreses participades al cent per cent, [CaixaSabadell Vida S.A.](#) i [Caixa Sabadell Corredoria S.A.](#) Al seu torn, per a determinats serveis es recorre a la realització d'acords amb determinades organitzacions, com és el cas de les remeses realitzades per a immigrants, o a la intermediació en els mercats de capitals.

Actualment, Caixa Sabadell és la [quarta caixa catalana](#) per recursos intermediats.

3.2. Cultura corporativa; missió, visió i valors corporatius

La memòria de responsabilitat social corporativa de Caixa Sabadell té en compte el context de sostenibilitat en què l'entitat desenvolupa la seva tasca. Les caixes d'estalvi són institucions que tradicionalment busquen un equilibri entre la rendibilitat i l'acció social com a eina d'integració i contra l'exclusió financera o social. En aquest context, la preocupació de Caixa Sabadell és la d'oferir als seus clients un servei estructurat i explicat en la seva missió i en la visió de l'entitat:

- La visió de Caixa Sabadell és arribar a ser una entitat financera de referència caracteritzada pel bon servei, l'eficiència i el creixement en resultats, que redunden en una major aportació a la societat a través de l'Obra Social.
- El desplegament d'aquesta visió al dia a dia té com a missió desenvolupar com a entitat financera un projecte empresarial orientat al client, competitiu i eficient, que contribueixi al creixement econòmic i al benestar social en el seu àmbit d'actuació.

La missió i la visió són l'eix de la definició de les estratègies de l'entitat, tant en l'àmbit financer com en el social.

Els valors corporatius, que representen els pilars de la manera de fer de Caixa Sabadell i que orienten les conductes organitzatives i de les persones que componen l'entitat, són:

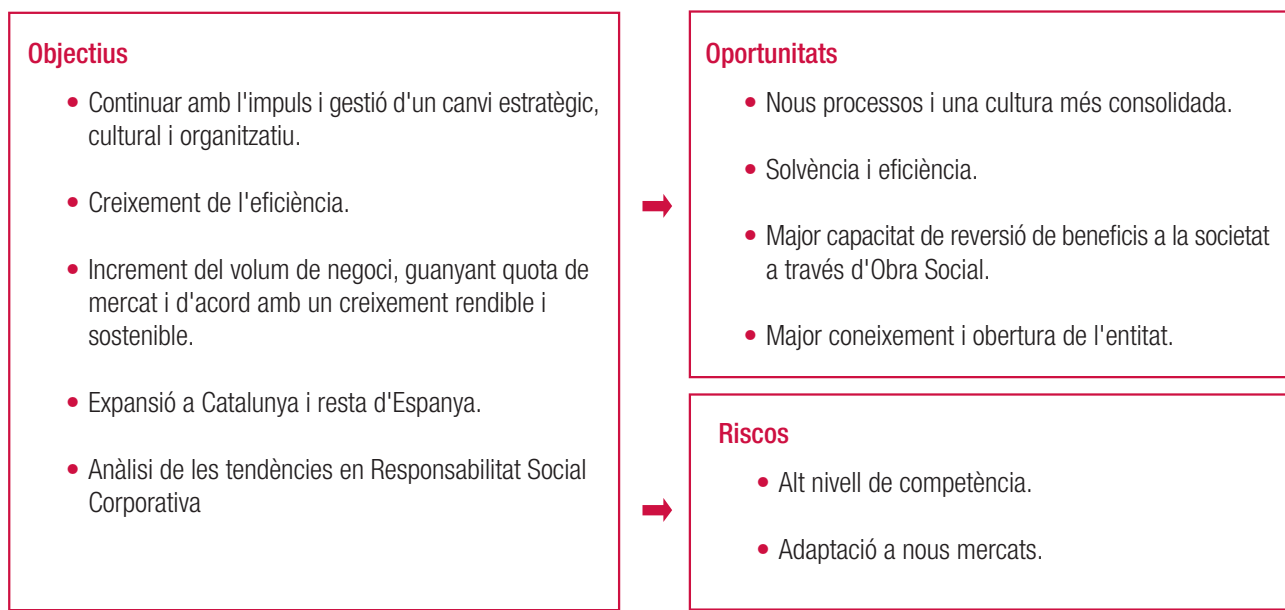
- Visió de negoci
- Orientació al client
- Gestió de recursos
- Resolució de problemes
- Xarxa de relacions efectives
- Negociació
- Treball en equip
- Mestratge
- Comunicació
- Proactivitat
- Carisma
- Integritat
- Desenvolupament personal
- Autogovern

Aquests valors es comuniquen a l'equip humà de l'entitat des del moment de la seva incorporació i també estan vinculats a la valoració anual de la tasca que cada empleat duu a terme.

3.3. Fets més remarcables de l'exercici

3.3.1. Seguiment del pla estratègic

El **pla estratègic 2007-2009** es dirigeix cap a un creixement **eficient, rendible i sostenible**, aprofitant al màxim les capacitats aconseguides, i amb un enfocament molt centrat en el grup d'interès clients i les seves necessitats. Amb aquest pla, Caixa Sabadell ha emmarcat la seva expansió fora de Catalunya.



3.4. Principals magnituds

Caixa Sabadell és l'entitat matriu d'un grup format per empreses en tres àmbits: banca-assegurances, immobiliari i financer.

L'estructura del Grup Caixa Sabadell està formada segons l'activitat que desenvolupen les empreses:

ACTIVITAT DE BANCA-ASSEGURANCES

CaixaSabadell Vida, SA (100%): Comercialitza productes de vida-estalvi, vida-risc i previsió social d'empreses.

CaixaSabadell Mediació Corredoria d'Assegurances, SA (100%): L'activitat d'intermediació es duu a terme amb les principals companyies del sector assegurador de no vida. A partir del mes de juliol de l'exercici 2007, la seva activitat de mediació queda limitada a aquelles pòlisses de grans empreses i clients, fora de l'àmbit d'oficines, com a adaptació a la nova Llei de Mediació 26/2006.

CaixaSabadell Companyia d'Assegurances Generals, SA (100%): Comercialitza dos rams, multirisc-llar i accidents.

CaixaSabadell Operador de Banca Assegurances Vinculat, SL (100%): Constitueix el seu objecte social la realització de l'activitat d'agent d'assegurances privades com a operador de banca-assegurances vinculat.

ACTIVITAT FINANCERA

CaixaSabadell Tinelia, SL (100%): el seu objecte social és la compravenda de participacions empresarials, tinença i gestió de valors mobiliaris i assessorament d'empreses.

CaixaSabadell Invest, SICAV (participació majoritària del grup Caixa Sabadell): realitza, gestiona i administra inversions mobiliàries i altres actius financers en els mercats nacional i internacional per compte dels seus partícips.

CaixaSabadell Preferents, SA (100%): emissió de participacions preferents.

Provasa, SL (100%): promotora del Vallès, SL. Té com a objecte directe i indirecte, mitjançant la participació en empreses immobiliàries, la compravenda de terrenys, construcció i venda d'edificis, preparació de sòl urbà, promoció i urbanització de polígons industrials i habitatges, així com la seva infraestructura i serveis.

ACTIVITAT IMMOBILIÀRIA

Arrahona Optimus, S.L. (100%): el seu objecte social és la compravenda, promoció, urbanització, construcció i, singularment, la propietat de tota classe d'immobles, ja siguin habitatges, oficines, locals de negoci o industrials, podent explotar-los també, bé en forma de lloguer o en qualsevol altra forma jurídica permesa per llei.

Ambitmodulor, S.L. (100%): el seu objecte social és la compravenda, promoció, urbanització, construcció i, singularment, la propietat de tota classe d'immobles, ja siguin habitatges, oficines, locals de negoci o industrials, podent explotar-los també, bé en forma de lloguer o en qualsevol altra forma jurídica permesa per llei.

Distribuïdora Espanyola, SA (100%): el seu objecte social és la promoció, construcció, adquisició, arrendament i subarrendament de tota classe d'immobles, solars, edificis, habitatges i locals industrials o de negoci.

Si bé aquest informe sobre responsabilitat social corporativa està referit a l'entitat i no incorpora informació detallada de les empreses del grup, **es presenten les principals dades economicofinanceres i de recursos humans del grup Caixa Sabadell com a informació rellevant per dimensionar l'entitat.**

Grup Caixa Sabadell	2007	2006
Actiu consolidat	13.548	11.809
Passiu consolidat	12.960	11.242
Patrimoni net consolidat	587	567
Marge d'intermediació	177	153
Benefici net grup	59	58

(En milions d'euros)

Grup Caixa Sabadell	2007	2006
Actiu individual	12.396	10.642
Passiu individual	11.883	10.162
Patrimoni net individual	514	479
Marge d'intermediació individual	183	168
Dotació a l'Obra Social	10,5	10,1

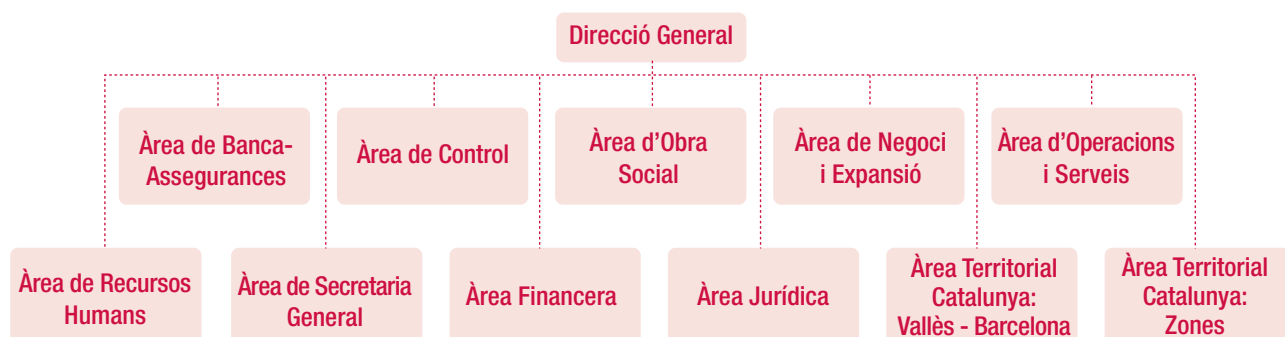
(En milions d'euros)

D'altra banda, el nombre d'empleats durant el 2007 va ser de 1.889, 241 persones més que l'exercici anterior. D'entre aquests, el 80% correspon a personal d'oficines i la resta a serveis centrals. El nombre d'empleats total del grup, a 31/12/2007, era de 1.866.

Durant l'any 2007 es va produir el nomenament de Salvador Soley i Junoy com a nou President, rellevant Lluís Brunet en compliment de la Llei de Caixes i dels Estatuts de Caixa Sabadell, que determinen que no poden ser-ne consellers generals les persones que hagin estat membres del Consell d'Administració més de 20 anys.

3.5. Organigrama i estructura

L'entitat, a data de tancament de 2007, presenta el següent organigrama, com a estructura funcional per desenvolupar la seva activitat.



Periòdicament es reuneixen comitès en l'àmbit de Direcció General i de directors d'Àrea amb els seus equips, amb l'objectiu de supervisar i autoritzar els elements clau de l'activitat de l'organització, així com revisar i millorar els processos orientats a la millora de la gestió i dels seus riscos associats.

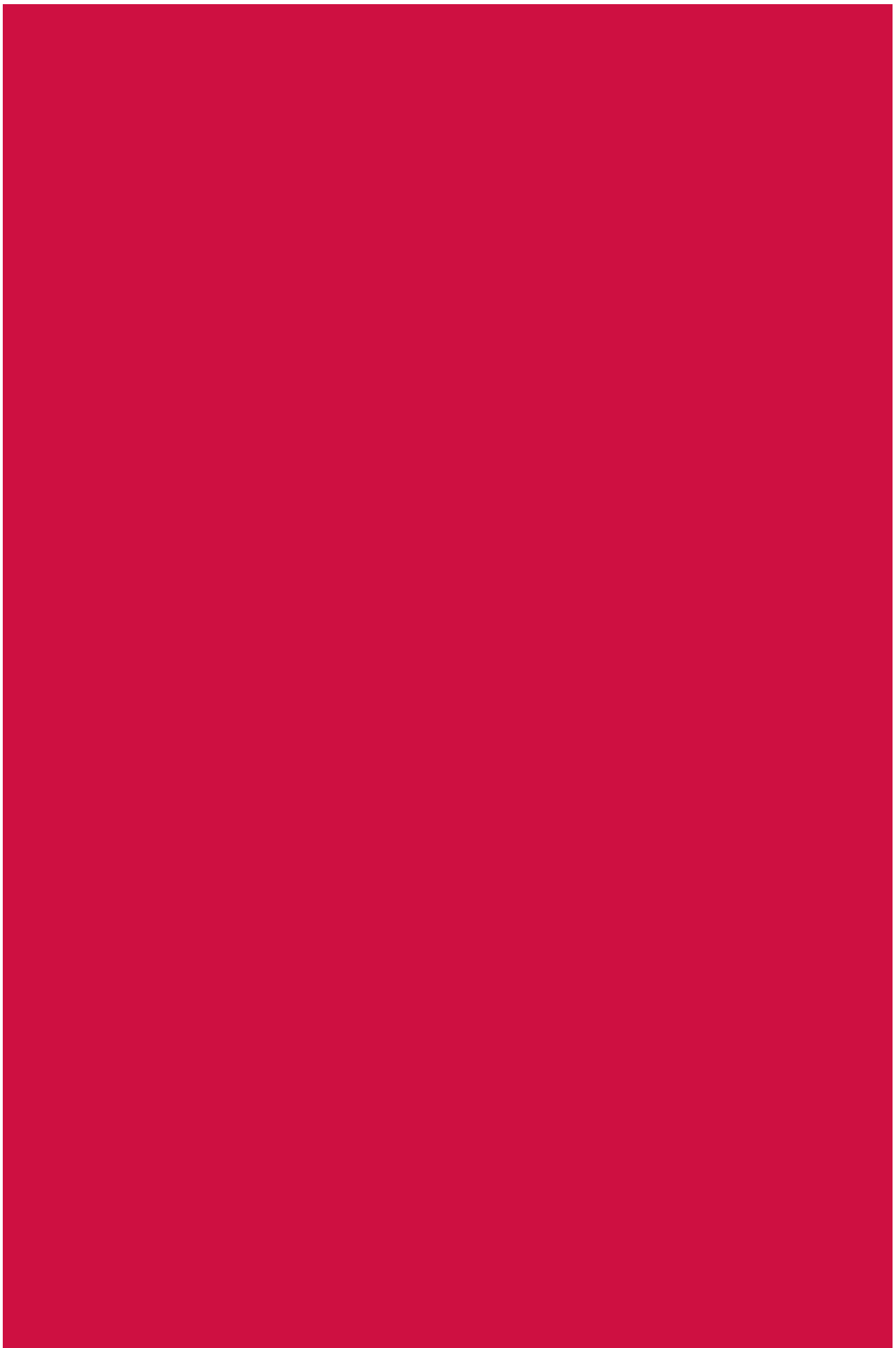
- **Comitès de Direcció d'Àrea:** s'hi tracten temes que es consideren convenients d'elevat als Comitès de Direcció General per prendre una decisió, així com aquells temes que pels criteris establerts han de passar per la decisió dels comitès, i que es proposen, per tractar-los, en les reunions dels Comitès de Direcció General.
- **Comitès de Direcció General:** s'hi supervisen els elements clau del negoci comercial, de les inversions, de l'estratègia i de tots els aspectes que hagin de tenir en consideració i aprovar des dels Comitès de Direcció per a l'activitat de Caixa Sabadell.

3.6. Oficines

A data de 31 de desembre de 2007, Caixa Sabadell ha assolit la xifra de 364 oficines, amb un creixement en el darrer any de 30 de noves. 14 d'aquestes oficines s'han obert fora del territori de Catalunya, en el que ha suposat el primer any d'expansió a les comunitats autònomes de Madrid i València.

4. Caixa Sabadell i la responsabilitat social corporativa

- 4.1. RSC a Caixa Sabadell
- 4.2. Definició dels grups d'interès
- 4.3. Acompliment de les línies estratègiques de RSC el 2007 i establiment d'objectius per al 2008
- 4.4. Respostes i canals de diàleg i comunicació amb els grups d'interès



4.1. RSC a Caixa Sabadell

La **responsabilitat social** o la **sostenibilitat**, com a forma d'entendre la gestió de les empreses i/o institucions, té una forta relació amb els **sistemes de decisió, actuació i millora**. Caixa Sabadell, com qualsevol organització, té impactes en cadascun dels seus grups d'interès en temes no només econòmics, sinó també en la qualitat de vida i satisfacció amb determinades conductes, productes o serveis prestats, sense oblidar la repercussió que, amb més o menys intensitat, totes les organitzacions i persones tenen en el seu entorn.

Els principals **impactes en termes de responsabilitat social** de Caixa Sabadell, expressats de manera concisa i referida a l'exercici tancat, estan vinculats a tres qüestions principals. El correcte desenvolupament d'aquestes qüestions estableix la minimització dels riscos i la maximització de les oportunitats vinculades a la RSC:

- Alt grau de **satisfacció dels clients**, considerant les dades de percepció estudiades, però també atenent a les qüestions que els clients traslladen a l'entitat de manera quotidiana a través de les oficines o del servei d'atenció al client.
- **Clima intern de diàleg i transparència** en els diferents nivells de gestió, que ha permès seguir millorant les condicions laborals i establint els pilars dels pròxims reptes relatius al desenvolupament professional de l'equip humà.
- Suport a diverses **entitats socials** directament vinculades amb els col·lectius o problemes socials més accentuats en aquest moment, adaptant progressivament el pressupost d'Obra Social a la nova realitat.

La responsabilitat social corporativa forma part de l'**esperit fundacional** de Caixa Sabadell i de totes les caixes d'estalvi del territori espanyol. Ja sigui per la composició democràtica dels seus òrgans de govern i, en conseqüència, per les pràctiques de bon govern que duu a terme, o per la dimensió social de l'entitat, a través de l'Obra Social, la RSC a Caixa Sabadell està integrada en la seva base. En els propers anys, és voluntat de l'entitat continuar recorrent i ampliant l'orientació cap a la sostenibilitat, per tal d'arribar al major nombre possible de persones i entitats del seu entorn, així com als seus propis treballadors.

Aquest fet ha de permetre assolir una total convergència entre l'estratègia de Caixa Sabadell i la satisfacció dels seus grups d'interès, objectiu que ha de permetre un creixement sostingut i sostenible.

4.2. Definició dels grups d'interès

Caixa Sabadell ha identificat **diferents aspectes que tenen importància en la seva gestió estratègica** en funció de l'impacte que tenen. Aquests aspectes incideixen especialment en persones, empreses, institucions o realitats socials que formen part del seu entorn i que defineixen els diferents grups d'interès de Caixa Sabadell.

Així, els **grups d'interès** definits per l'entitat són:

- Els clients,
- Els empleats,
- Els proveïdors,
- La societat i l'entorn, i els aspectes materials que els afecten es descriuen en el següent llistat:

- Clients:
 - **Qualitat** en el tracte
 - **Servei** proper, personalitzat. Oferiment de productes i serveis a mida.
 - **Rendibilitat**
 - **Transparència**
 - **Eficiència**

Dintre del grup "clients", s'ha fet una segmentació específica atenent els següents criteris, per tal de resoldre amb major detall les seves necessitats, segons els aspectes materials identificats. Aquesta segmentació és:

- Empreses, on es tenen en compte bàsicament paràmetres de volum de facturació, treballadors i activitat econòmica.

- Particulars, on s'ha realitzat un procés de segmentació avançada, emprant paràmetres com ara l'edat, la renda, la vinculació i el recorregut per establir els segments.

- Empleats:
 - **Conciliació** familiar i professional
 - Gestió del **talent**
 - **Formació**
 - **Gestió de la comunicació**
- Proveïdors:
 - **Compliment** legal i normatiu
 - **Confiança** i satisfacció mútua

- Societat i entorn:
 - Posicionament de **marca**
 - **Participació** social
 - **Contacte** amb entitats i amb la societat civil
 - Impuls de **projectes socials** en benefici de les persones, de la cultura i del medi ambient.

4.3. Acompliment de les línies estratègiques de RSC el 2007 i establiment d'objectius per al 2008

En el passat informe de RSC es van establir tres línies estratègiques per avaluar l'acompliment de RSC, segons si les actuacions anaven dirigides a "clients", "equip humà" o "societat en general". El resultat de les actuacions previstes per al 2007 ha estat:

Clients:

- Aprofundir en l'estudi de cada tipologia de segment o col·lectiu de clients, atenent les seves necessitats financeres o d'assessorament: **aquesta segmentació s'ha realitzat durant el 2007.**

Equip humà:

- Realitzar una enquesta de satisfacció entre els empleats per conèixer les seves opinions i inquietuds sobre organització de la feina, lideratge i direcció d'equips, comunicació, desenvolupament professional i condicions de treball i, posteriorment, treballar en les millores necessàries: **aquesta enquesta és un dels Objectius per al 2008.**
- Aprovar els acords iniciats el 2006 sobre conciliació de la vida laboral i professional, jubilacions parcials i millora de beneficis socials: **l'acord de conciliació és una realitat a Caixa Sabadell i és un referent en el sector que s'ha consolidat el 2007.**
- Implementar un nou procés de valoració per competències, que afavoreixi el desenvolupament professional: **es va realitzar durant el 2007.**

Societat:

- Continuar amb l'adaptació de les actuacions socials a les necessitats actuals: **el vessant assistencial va adoptar un major protagonisme durant el 2007 precisament per complir amb aquesta voluntat.**
- Donar inici a la publicació d'informes de RSC: **el primer informe es va publicar el 2007. El 2008 en publiquem el segon.**
- Diversificar l'actuació sociocultural, traslladant-la als diferents àmbits socials i culturals: **amb el pla de remodelació de l'edifici de l'Obra Social i de la nova biblioteca d'humanitats.**

Durant el 2007, també s'ha avançat en els següents àmbits:

Equip humà:

- **Majors prestacions de la intranet, amb espais de comunicació més directes on s'ha incrementat la participació i opinió dels empleats.** Creació del nou campus virtual amb l'objectiu d'integrar les diferents eines de coneixement i de formació. De la mateixa manera, amb la voluntat de permetre la conciliació familiar i laboral, Caixa Sabadell permet accedir a la intranet des de qualsevol ordinador amb accés a Internet, permetent així que els seus empleats accedeixin des de qualsevol lloc i moment a les eines operatives de gestió.

Clients:

- S'ha **reformulat el web de l'Obra Social** amb l'objectiu de fer-lo més útil i accessible per als usuaris. Des del nou web es pot consultar l'agenda d'activitats i exposicions que l'Obra Social Caixa Sabadell organitza, i inscriure's-hi per participar-hi. Així mateix, s'hi poden consultar les bases dels premis, ajuts i convocatòries i es pot accedir a tot tipus d'informació sobre l'entitat. Aquesta voluntat de servei pren més relleu amb la preocupació per **l'accessibilitat del web** que elimina les barreres informàtiques, en línia amb la sostenibilitat social.

Societat i medi ambient:

- Per primera vegada, durant la **campanya de Nadal** del 2007, Caixa Sabadell ha ofert als seus empleats triar entre el tradicional lot de Nadal o bé la possibilitat de fer una aportació a una ONG. L'import donat a projectes socials, resultant de la participació dels empleats de l'entitat, ha

estat de 10.730 euros, que l'Obra Social ha doblat i, per tant, s'ha assolit la xifra de 21.460 euros. El destí d'aquestes aportacions serà tres projectes concrets de les entitats Metges sense Fronteres, Càritas Catalunya i Intermón Oxfam.

- Amb el projecte "Mirades a Catalunya, el País Valencià i les Illes Balears. El que tenim i no podem perdre", Caixa Sabadell engega un projecte de sensibilització ambiental amb la col·laboració de DEPANA (la Lliga per a la Defensa del Patrimoni Natural) per protegir 12 paratges fràgils o amenaçats dels Països Catalans.

- Potenciació dels productes socials.

Objectius per al 2008:

Equip humà:

- Dotar l'entitat d'una estructura en matèria de RSC que permeti gestionar i avaluar la responsabilitat social, així com promoure i implementar mesures socialment responsables.
- Crear un pla d'acció triennal per alinear la RSC amb els Objectius estratègics de l'entitat.
- Publicar un nou codi de conducta.
- Elaborar un protocol d'assetjament sexual i de discriminació com a pas previ a la implementació d'un pla d'igualtat.
- Escoltar els empleats i fer-los partícips de les iniciatives que sorgeixin sobre la RSC.
- Anàlisi i possible implantació d'un sistema de voluntariat corporatiu.

Clients:

- Realitzar un estudi de materialitat o, en el seu defecte, de satisfacció dels clients sobre la tasca socialment responsable que realitza Caixa Sabadell per adaptar-la a les seves necessitats.

Societat:

- Incidir en la importància de la prevenció del medi ambient i de la conservació de l'entorn.

- Avançar en la gestió de residus a serveis centrals i crear nous sistemes de mesura d'energia consumida.
- Minimitzar la quantitat de paper emprada amb finalitats publicitàries.

4.4. Respostes i canals de diàleg i comunicació amb els grups d'interès

La **representativitat** dels grups d'interès en els òrgans de govern de Caixa Sabadell és el primer nivell de comunicació i contacte entre l'entitat i els seus grups d'interès. Més enllà, el dia a dia requereix una continuïtat en l'estudi de les expectatives de cadascun d'aquests grups i de com respondre a les seves necessitats, estudi que es duu a terme de diferents maneres.

En relació amb els **clients**, s'han fet estudis de màrqueting i interns per determinar els productes i serveis que millor s'adapten a les seves necessitats. El contacte diari amb les oficines, o a través de diferents canals, és la millor eina per gestionar aquest coneixement.

Així mateix, la **unitat d'Atenció al Client** rep les queixes, suggeriments o reclamacions que els clients de l'entitat formulen, i és una via a través de la qual poden apropar-se directament a Caixa Sabadell. Així mateix, les enquestes que es realitzen de manera puntual sobre la satisfacció dels clients permeten avaluar la qualitat del tracte i determinar quins són els punts forts i febles de l'entitat en relació amb els clients.

Pel que fa als **proveïdors**, un dels objectius que es plantegen és continuar treballant en la millora de la qualitat en la comunicació, així com establir nous mecanismes que complementin els actuals i que permetin avaluar el compliment i la relació dels proveïdors amb l'entitat i la seva adequació.

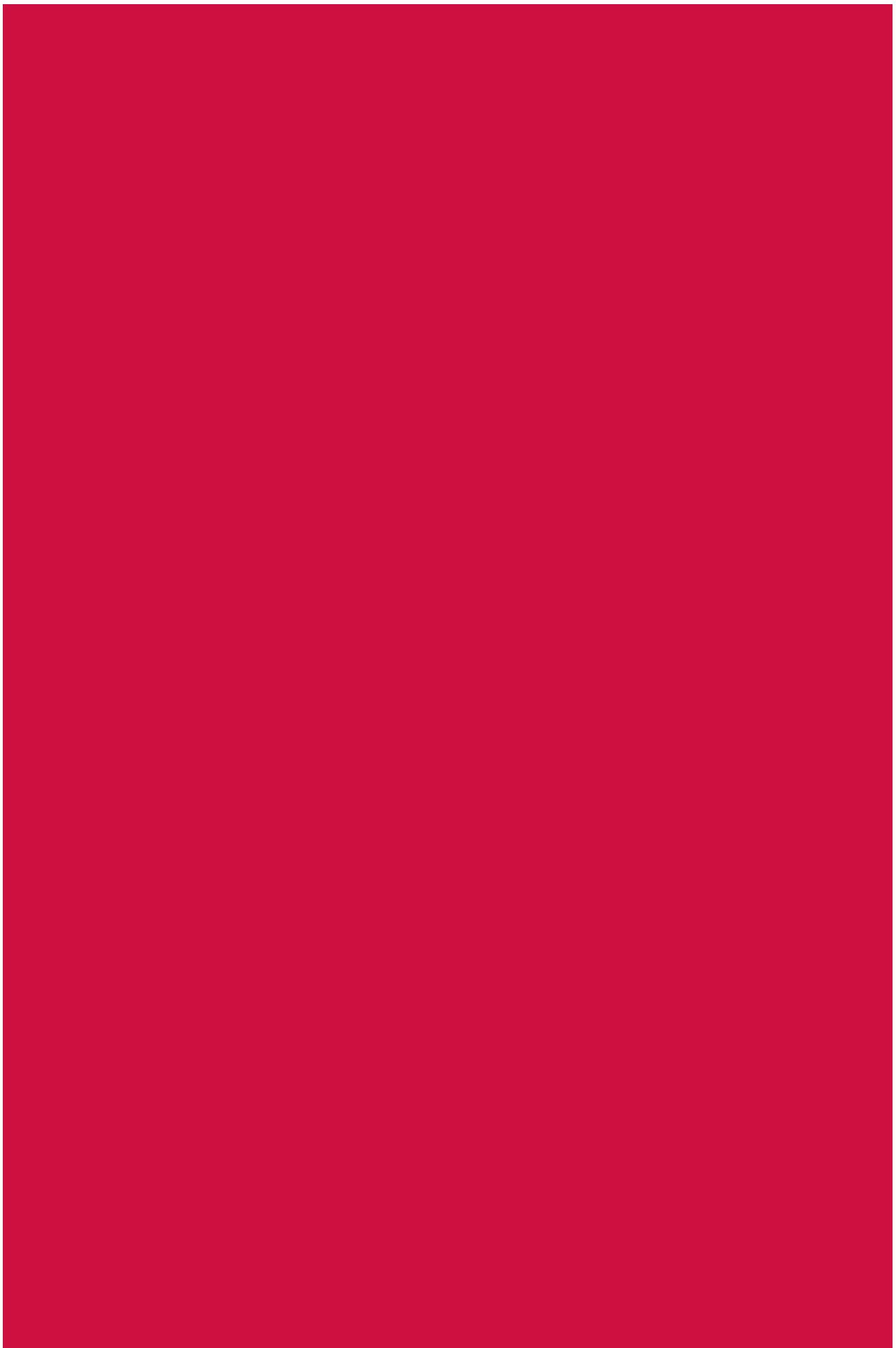
Amb l'**equip humà de Caixa Sabadell** existeixen diferents canals de diàleg, des de la relació entre empresa i representants dels treballadors, fins a l'aplicació d'una nova intranet que permeti trencar les barreres descendents i ascendents en la comunicació vertical, així com afavorir la comunicació horitzontal. Així mateix, existeixen sistemes com la valoració del talent o les valoracions anuals de les tasques realitzades, així com estudis puntuals de percepció o reunions amb les direccions que permeten copsar les preocupacions o les inquietuds d'aquest grup d'interès.

Finalment, hi ha diferents sistemes que permeten identificar els problemes socials actuals:

- **Òrgans de gestió de l'Obra Social:** Comissió Delegada d'Obres Socials i Patronat de la Fundació Caixa Sabadell, que confeccionen les línies estratègiques de l'Obra Social i en realitzen un seguiment regular i exhaustiu.
- **Consell Consultiu** de l'Obra Social, al qual pertanyen representants d'entitats que també són presents a l'Assemblea General de l'entitat i que es reuneix anualment.
- Contacte continu amb la **Federació Catalana de Caixes d'Estalvis**.
- Reunions periòdiques amb entitats **per recollir necessitats i prioritzar-les** tant en aspectes socials, com culturals o ambientals.
- **Estudis anuals** de notorietat i impacte de les obres socials, que recullen l'opinió de la població.
- **Estudis específics** sobre determinades accions de l'Obra Social per a l'optimització posterior.
- Valoracions puntuals de **l'impacte socioeconòmic** de l'Obra Social, en termes de llocs de treball generats, aportació al PIB i impacte en la producció. L'última valoració es va dur a terme el 2005, i va determinar que l'Obra Social va crear 178 llocs de treball, la qual cosa va tenir un impacte de 6,5 milions d'euros en el PIB, i de 13,8 milions d'euros en la producció total. D'aquí s'extreu que les actuacions d'Obra Social generen un important impacte econòmic en termes de riquesa i treball.

5. Govern corporatiu

- 5.1. Estructura i òrgans de govern
- 5.2. Normes d'actuació i conducta
- 5.3. Funcions dels òrgans de govern
- 5.4. Periodicitat de reunió dels òrgans de govern
- 5.5. Fundació Caixa Sabadell
- 5.6. Gestió del risc
- 5.7. Blanqueig de capitals i prevenció de la corrupció
- 5.8. Control



5. Govern corporatiu

Caixa Sabadell és una entitat financera, de **naturalesa fundacional i sense ànim de lucre**. Com totes les caixes d'estalvi espanyoles, dedica part dels seus excedents al vessant social i és un exemple de bon govern i transparència en la gestió, en gran mesura per l'especial idiosincràsia d'aquestes entitats.

L'ètica, la integritat, la transparència i la responsabilitat són alguns dels eixos que defineixen la tasca dels òrgans de govern de Caixa Sabadell.

5.1. Estructura i òrgans de govern

Caixa Sabadell disposa d'un sistema d'administració, gestió, representació i control d'acord amb la normativa que regula el sector de Caixes d'Estalvis i que es vertebrava en tres òrgans compostos pels membres que representen els grups d'interès de l'entitat.

Composició dels òrgans govern de Caixa Sabadell



1. En el si del Consell d'Administració es troben integrades la Comissió de Retribucions, la Comissió d'Obra Social i la Comissió d'Inversions.

2. El grup "Entitats" comprèn fundacions, associacions i incorporacions de caràcter cultural, científic, benèfic, cívic, econòmic o professional.

5.2. Normes d'actuació i conducta

Els òrgans de govern actuen amb caràcter col·legiat i els seus membres han d'exercir les seves funcions, en tot cas, en benefici exclusiu dels interessos de Caixa Sabadell i dels seus dipositants, amb plena independència de qualsevol altres que poguessin afectar-los. Els seus membres queden subjectes al deure de guardar secret tant pel que fa als assumptes que se sotmetin al respectiu òrgan, com a les deliberacions que s'hi prenguin. Així mateix, el trencament d'aquest deure es considerarà infracció greu si se'n deriven perjudicis per a l'entitat.

Tots els membres dels òrgans de govern són no executius, inclòs el president, atès que no disposen de poders o facultats generals per portar a terme les decisions del propi òrgan. Respecte la seva independència, ho són aquells que en l'àmbit d'aquests òrgans participen de manera individual i no en representació d'entitats o organismes.

Els càrrecs dels òrgans de govern tenen caràcter gratuït i honorífic, i no poden originar percepcions diferents de les dietes per assistència i desplaçament, que l'Assemblea General determina a proposta del Consell d'Administració, dins els límits màxims que en cada moment estableixi el Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

Quant al president de Caixa Sabadell, i després de l'Assemblea General de 30 d'octubre de 2006, en la qual es va aprovar la modificació de diversos articles dels estatuts de l'entitat, la retribució que el president rebí per raó de dedicació al càrrec la fixa el Consell d'Administració, que ho comunica al Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya. Aquesta percepció és incompatible amb el cobrament de les dietes previstes en els estatuts de l'entitat. En el cas d'altres directius de Caixa Sabadell, no vinculats als òrgans de govern però sí a la presa de decisions, la seva retribució té un component fix i una altra variable lligada als resultats i al creixement de l'entitat.

El marc que regula la conducta dels components dels òrgans de govern està integrat en els estatuts de l'entitat disponibles a www.caixasabadell.es, segons els quals no poden exercir el càrrec de Consellers Generals ni actuar com a Compromissaris les següents persones:

- Fallits i concursats no rehabilitats ni les persones que compleixin condemnes de penes que suposin inhabilitació per a l'exercici de càrrecs públics.
- Els qui, per si mateixos o en representació d'altres persones o entitats en el moment d'ésser elegits pel càrrec, mantinguessin deutes vençuts i exigibles de qualsevol classe amb l'entitat o les seves filials; haguessin incorregut, durant l'exercici del càrrec, en incompliment de les obligacions conretes amb l'entitat o les seves filials amb motiu de crèdits, préstecs o per impagament de deutes de qualsevol classe envers l'entitat o les seves filials.
- Administradors o membres d'òrgans de govern de més de tres societats mercantils o cooperatives.
- Presidents, consellers generals, administradors, directors, gerents, assessors o empleats d'altres establiments o institucions de crèdit de qualsevol classe, condició o categoria o d'empreses que en depenguin, o de la pròpia Caixa Sabadell, i de corporacions o entitats que propugnin,

sostinguin o garanteixin institucions o establiments de crèdit.

- Persones al servei de les administracions públiques, amb funcions al seu càrrec que es relacionin directament amb les activitats pròpies de les caixes d'estalvis.
- Càrrecs públics de designació política de les administracions públiques.
- Els qui hagin exercit durant més de vint anys, a Caixa Sabadell o en una altra caixa d'estalvis, els càrrecs de membres del Consell d'Administració o de Director General de manera acumulada en el temps.

D'altra banda, i en compliment del Reglament Intern de Conducta del Mercat de Valors, cada membre dels òrgans de govern, així com de la direcció de l'entitat o de les societats participades, dona compte mensualment de les possibles variacions en la seva operatòria de compravenda d'actius financers, de manera que es realitza una vigilància contínua respecte a possibles conductes que generin conflicte d'interès.

Així mateix, s'exigeix una sèrie de requisits per formar part dels òrgans de govern, els més destacables dels quals, en termes de capacitat i experiència, són:

- Ser persona física, major d'edat, de nacionalitat espanyola o de la d'un dels països membres de la Unió Europea, amb plena capacitat d'obrar i amb residència habitual a la zona d'activitat de Caixa Sabadell.
- Acreditar l'honorabilitat comercial i professional en la forma i abast que determinin les lleis. En qualsevol cas, s'entendrà que concorre honorabilitat comercial i professional en qui ha observat una trajectòria personal de respecte a les lleis mercantils o d'altres que regulen l'activitat econòmica i la vida dels negocis, així com les bones pràctiques comercials i financeres.
- Tenir la condició de dipositant pel temps que s'exerceixi el càrrec, quan es tracti de compromissaris o consellers en representació dels impositors/clients.
- No incórrer en les incompatibilitats que s'han comentat prèviament.

5.3. Funcions dels òrgans de govern

Assemblea General

L'Assemblea General és l'òrgan superior de govern i de decisió de Caixa Sabadell, i entre les seves atribucions, destaquen:

- El nomenament i la revocació dels vocals del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, per votació secreta en el seu cas.
- L'apreciació de les causes de separació i revocació dels membres dels òrgans de govern, abans del compliment del seu mandat, quan les lleis ho autoritzin.
- L'aprovació i modificació dels estatuts i reglament de designació de membres d'òrgans de govern.
- La liquidació i dissolució de l'entitat o la seva fusió amb altres.
- La definició de les línies generals del pla d'actuació anual de l'entitat, a les quals s'hauran de sotmetre els òrgans de govern restants.
- L'aprovació de la gestió del Consell d'Administració, memòria, balanç anual i compte de resultats, així com la seva aplicació als fins propis de les caixes d'estalvis.
- Autoritzar el Consell d'Administració perquè pugui decidir i portar a terme l'emissió de tota classe de valors i efectes de comerç, com ara obligacions, bons, cèdules, quotes participatives, etc., i determinar les condicions de termini, interessos, garanties i qualssevol altres que calguin o siguin exigibles a Caixa Sabadell; amortitzar i cancel·lar les emissions esmentades.
- Nomenar i cessar els auditors de comptes externs.
- Aprovar la gestió de l'Obra Social i el seu pressupost anual, així com també la seva liquidació.
- Qualsevol altre assumpte que se sotmeti a la seva consideració pels òrgans facultats a l'efecte.

Consell d'Administració

Sense perjudici de les facultats de l'Assemblea General, el Consell d'Administració ha de governar, gestionar, administrar i representar Caixa Sabadell, així com la seva Obra Social. Les seves principals atribucions són:

- Exercir, a través del president titular o en funcions, la representació general de l'entitat per a tots els assumptes pertanyents al seu gir i trànsit, així com per als litigiosos, sense perjudici de les representacions o delegacions previstes en aquests estatuts o convingudes pel propi Consell.
- Vigilar l'observança fidel dels estatuts i els reglaments establerts per a la seva aplicació.
- Elevar a l'Assemblea General la memòria, balanç, compte de resultats, proposta de la seva aplicació, informe anual de govern corporatiu i pressupost i rendició de comptes de l'Obra Social.
- Complir i fer complir els acords de l'Assemblea General.
- Establir, modificar, interpretar i reformar els reglaments per a l'execució i el desenvolupament dels estatuts i qualssevol altres que es considerin necessaris per al bon funcionament de la institució i dels seus serveis; dictar disposicions i adoptar qualsevol acord que condueixi a la mateixa finalitat.
- Nomenar i remoure el director general, sense perjudici de la necessitat de confirmació del nomenament per l'Assemblea General.
- Acordar tota classe d'actes i negocis jurídics de disposició i administració, incloent-hi la constitució, adquisició, transmissió, modificació i extinció del domini i altres drets reals sobre béns mobles, immobles i valors de tota mena, i l'atorgament, modificació, pròrroga i extinció de tota classe de contractes.
- Delegar a la Comissió Delegada d'Obres Socials o a la direcció general les facultats que consideri procedents, amb excepció de les que són relatives a l'elevació de propostes a l'Assemblea General, les que li haguessin estat delegades per aquesta, llevat del cas que hagués estat expressament autoritzat per a això.
- Sotmetre a l'Assemblea General la proposta de la Comissió de Control de nomenar auditors de comptes externs.

Des del 30 d'octubre de 2007, Caixa Sabadell té un president nou, Salvador Soley i Junoy. Soley va rellevar Lluís Brunet i va esdevenir el 23è President de l'entitat. El relleu es va dur a terme en compliment de la Llei de Caixes d'Estalvis de Catalunya i dels estatuts de Caixa Sabadell, que determinen que no poden ser-ne Consellers Generals les persones que hagin estat membres del Consell d'Administració més de 20 anys.

Comissió de Control

La Comissió de Control té atribuïdes les següents funcions, entre d'altres:

- Supervisar la gestió del Consell d'Administració, bo i vetllant per l'adequació dels seus acords a les directrius i resolucions de l'Assemblea General, així com els fins propis de l'entitat.
- Vigilar el funcionament i la labor dels serveis d'intervenció de l'entitat a través de l'informe que, amb caràcter anual, han d'elaborar els serveis d'auditoria interna.
- Revisar el balanç i el compte de resultats de cada exercici anual i formular les observacions que consideri oportunes.
- Elevar a l'Assemblea General informació de la seva actuació un cop l'any, com a mínim.
- Requerir del president la convocatòria de l'Assemblea General amb caràcter extraordinari, quan ho considerin convenient, almenys, quatre membres de la Comissió.
- Controlar els processos electorals per a la composició de l'Assemblea General i del Consell d'Administració.
- Conèixer i manifestar la seva opinió sobre els informes de la Comissió Delegada d'Obres Socials.
- Proposar al Departament d'Economia i Finances la suspensió dels acords del Consell d'Administració, en cas que aquests vulnerin les disposicions vigents.
- Elaborar els informes que estan establerts per reglament, els quals es remetran al Departament d'Economia i Finances.
- Desenvolupar les funcions pròpies del Comitè d'Auditoria i informar així l'Assemblea General de les qüestions que es plantegin en la matèria sobre la qual tingui competències.
- Proposar a l'òrgan d'administració el nomenament d'auditors de comptes externs, d'acord amb la normativa

aplicable a l'entitat, a fi que la seva proposta se sotmeti a l'Assemblea General.

- Supervisar els serveis d'auditoria interna i conèixer el procés d'informació financera i dels sistemes de control intern de l'entitat.
- Relacionar-se amb els auditors externs per tal de rebre'n recomanacions, informació sobre les qüestions que poden lesionar-ne la independència i altres informacions relatives al procediment de desenvolupament de l'auditoria de comptes, així com d'altres comunicacions previstes en la legislació d'auditoria de comptes i en les normes tècniques d'auditoria.

5.4. Periodicitat de reunió dels òrgans de govern

L'Assemblea General es reuneix de manera ordinària amb caràcter anual, si bé pot convocar-se de manera extraordinària tal i com ho indiquen els estatuts de Caixa Sabadell. El Consell d'Administració normalment es reuneix setmanalment, tenint en compte que la periodicitat mínima que marquen els estatuts és de dues vegades cada trimestre natural.

Per la seva banda, la Comissió de Control es reuneix sempre que el seu president la convoqui, a petició d'una tercera part dels seus membres o, almenys, una vegada al trimestre.

5.5. Fundació Caixa Sabadell

Els estatuts de la **Fundació Caixa Sabadell** estableixen que el govern, l'administració i/o la seva representació s'atribueixen al Patronat. Aquest està format pel president i el director general de Caixa Sabadell, així com pels membres de la Comissió Delegada d'Obres Socials.

Amb la finalitat que el programa d'actuació de la Fundació sigui de la major **eficàcia social** possible, el Patronat és assistit per un Consell Consultiu que, mitjançant l'elaboració d'informes específics sobre qualsevol projecte d'actuació, fa possible la millor utilització dels recursos. El Consell Consultiu serà format pel president del Patronat, o un dels membres al qual delegui tal funció; el gerent de la Fundació, que actua com a secretari; i els representants de diferents entitats de caràcter cultural, científic, benèfic o cívic, sempre que estiguin integrades a l'Assemblea General de Caixa Sabadell.

5.6. Gestió del risc

Per a Caixa Sabadell, el risc en el negoci és un element que s'ha de gestionar seguint un criteri clar **de prudència i rigor financer**, i intentant minimitzar els perills inherents a la seva activitat, especialment els que poguessin afectar directament a algun dels seus grups d'interès.

La gestió del risc és un element de la cultura empresarial de Caixa Sabadell que permet que l'entitat obtingui una generació de valor òptima, sostinguda i que garanteixi un nivell adequat de solvència.

Per aquest motiu, es destinen tots els recursos necessaris per assegurar que aquesta gestió del control del risc es fa de manera eficient en cadascuna de les activitats del grup, i d'acord amb les polítiques, els criteris i els procediments establerts pel Consell d'Administració, que té la competència i la responsabilitat final sobre la gestió del risc.

Els principis cardinals en què es basen les estructures de gestió del control del risc en el grup Caixa Sabadell són els següents:

- **Visió global** de la gestió del risc.
- **Independència** de la funció de control de riscos amb la presa de decisions.
- **Adequació** dels sistemes d'identificació, mesurament, decisió i seguiment del risc en les diferents necessitats de gestió.
- **Cultura** de risc comuna a totes les unitats que participen de la gestió del risc.

Aquesta estructura interna del grup Caixa Sabadell en la gestió del control del risc se circumscriu en un entorn legal marcat especialment pels requeriments de l'Acord de Capitals de Basilea i es fixen en tres pilars:

- Requeriments mínims de capital.
- Examen supervisor.
- Disciplina de mercat.

L'Acord de Capitals de Basilea (ACB) es vertebrava al voltant dels riscos de crèdit i de mercat, com ja succeïa amb l'acord anterior, i, a més a més, incorpora el risc operacional. Un altre dels aspectes més substancials de l'ACB és que permet determinar els requeriments del capital basant-se en models interns de les entitats financeres, mentre que les entitats financeres assolien nivells més sofisticats en la gestió del control dels riscos.

La gestió del risc de crèdit es troba implementada en una aplicació d'expedients electrònics, disponible en teleprocés, que permet i facilita l'estudi ordenat i homogeni tant d'operacions individuals com de multipropostes de grup econòmic. Tret de les excepcions regulades explícitament, totes les operacions de risc s'han d'estudiar i resoldre en l'aplicació esmentada durant el circuit.

Respecte a l'admissió i aprovació de riscos, des del Consell d'Administració, màxim exponent de la política i control del risc, s'origina la delegació d'atribucions a la línia executiva, delegant en el director general que, alhora, transmet el procés de delegació al director de l'àrea de secretaria general, i als directors d'àrea territorial, i finalment en els responsables de les seves respectives unitats. Les operacions que per import, individual o acumulat, o per altres circumstàncies, superen aquestes atribucions delegades són aprovades pel Consell d'Administració.

Les atribucions tenen caràcter personal i no són delegables, excepte l'autorització explícita. La responsabilitat personal com a proponent de l'operació i que es deriva de l'exercici de les facultats acceptades, persisteix plenament encara que les decisions es prenguin en un nivell superior.

Les decisions sobre riscos han de prendre's en condicions de llibertat, sense cap tipus de pressió i queden sotmeses a una sèrie de principis bàsics de responsabilitat i integritat en l'exercici de les facultats delegades, estudi previ de les propostes de risc, objectiu i professionalitzat, i al compliment dels criteris i normes de risc vigents.

Les tasques de supervisió i control dels riscos s'agrupen en:

- Risc de crèdit: estudi rigorós i individualitzat de cada operació creditícia;
- Risc de mercat: control de l'efecte de variacions dels tipus d'interès i tipus de canvi en el valor dels actius i passius financers;
- Risc operacional: detecció de pèrdues per errors en processos o en els sistemes interns;
- Riscos estructurals: gestió dels riscos de tipus d'interès, de canvi i de liquiditat.

5.7. Blanqueig de capitals i prevenció de la corrupció

Caixa Sabadell, atenent la seva naturalesa d'entitat financera, està subjecta a la normativa del mercat de valors i a la normativa de prevenció de blanqueig de capitals. En conseqüència, s'han implantat mesures i procediments d'acord amb la legislació i a les recomanacions del Grup d'Acció Financera Internacional (GAFI). També s'ha procedit a l'adhesió al Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Capitals de la Confederación Española de Cajas de Ahorros. Totes aquestes obligacions són extensibles al grup Caixa Sabadell.

L'òrgan intern encarregat de supervisar l'actuació del grup Caixa Sabadell és el Comitè de Prevenció del Blanqueig de Capitals, que està compost per representants de l'entitat i de totes les empreses participades. Les seves funcions principals són: dissenyar i coordinar les polítiques d'actuació dels subjectes obligats del grup, proposar les normes internes d'actuació i controls per aplicar, analitzar i decidir sobre la comunicació d'operacions susceptibles de constituir blanqueig de capitals i vetllar perquè la formació als empleats del grup estigui permanentment actualitzada.

Caixa Sabadell instrueix la plantilla sobre les diferents tècniques i casuístiques possibles en termes de blanqueig de capitals, amb exemples pràctics de casos reals, i amb la finalitat de detectar possibles operacions fins i tot abans de realitzar-les. Així, es disposa d'una formació específica que inclou sessions presencials i un curs de formació a distància, de realització obligatòria per a tots els empleats.

Formació anual en prevenció de blanqueig de capitals	2007	2006
Empleats amb comandament	150	11
Empleats sense comandament	172	142

La utilització de nous elements tecnològics també és present en la funció de prevenció, amb el desenvolupament d'una nova eina informàtica que serveix de suport per augmentar l'eficàcia en la detecció de possibles operatòries irregulars, i la seva posterior gestió i anàlisi.

La funció de Prevenció del Blanqueig de Capitals està supervisada pel Banc d'Espanya, a través del Servei Executiu de la Comissió de Prevenció del Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC).

Així mateix, amb caràcter anual, es realitza un examen per part d'un expert extern, que valora els procediments i proposa millores, en el seu cas.

5.8. Control

La unitat d'Auditoria interna de Caixa Sabadell utilitza diferents controls per comprovar el compliment tant de la normativa interna com de l'externa. En conseqüència, suposa una mesura de seguiment i identificació de conductes fraudulentes, conflictes d'interès, extorsió i blanqueig de capitals. Aquests controls es duen a terme a través d'auditories internes de tipus presencial i a distància, tot seguint el pla anual d'auditoria.

La major part de les auditories corresponen a oficines de la xarxa comercial. Les dades obtingudes són les següents:

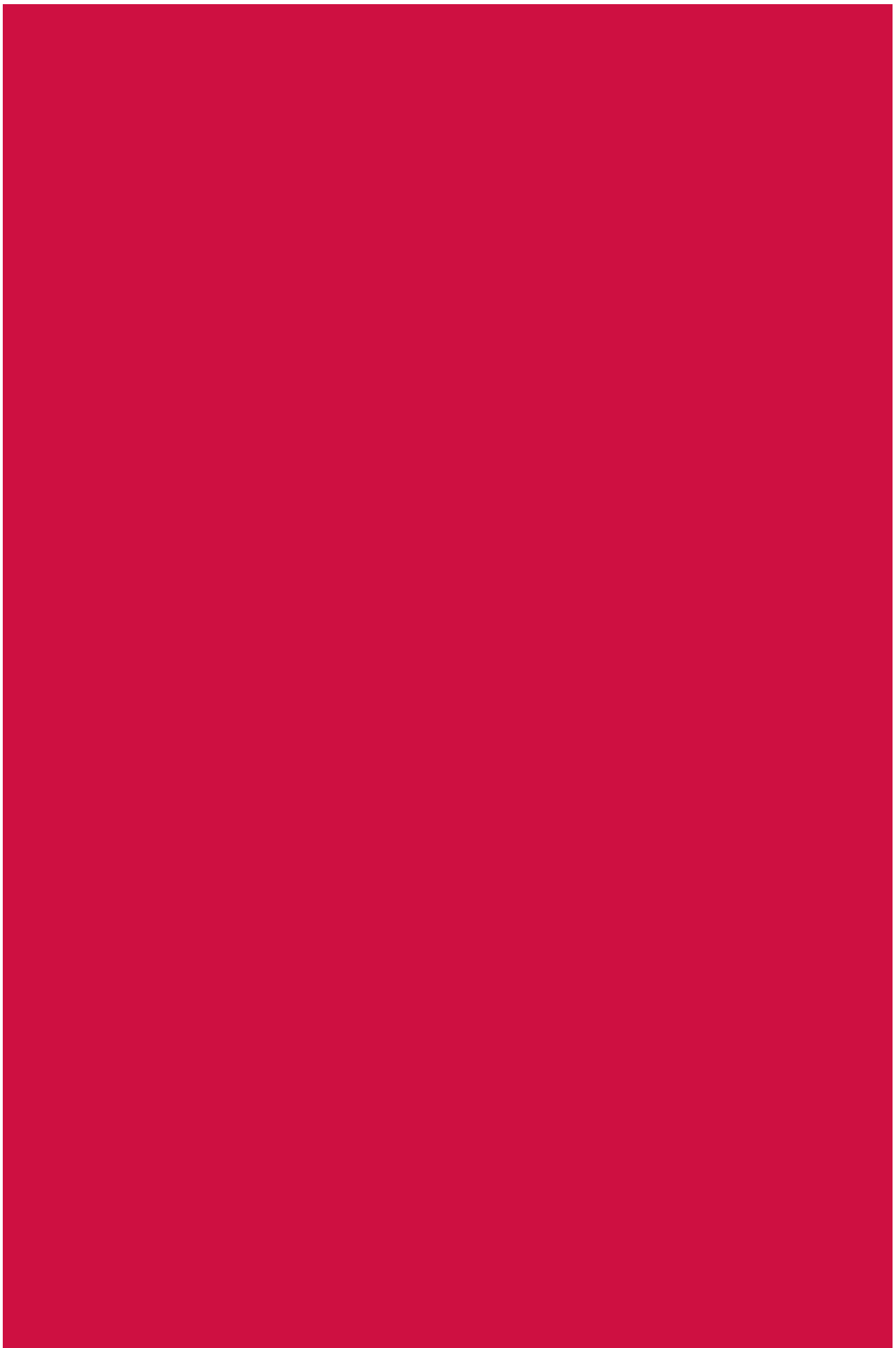
Unitats de negoci analitzades en relació amb el risc de corrupció	2007	2006
Nombre total	210	139
Percentatge	45	30

Indicador	2007	2006	Comentaris
Nombre total d'incidents de corrupció amb empleats, i en què els empleats han estat disciplinats	4	5	<p>La totalitat dels incidents estan relacionats amb la gestió de les operacions d'actiu en les oficines o amb conflictes d'interessos.</p> <p>Durant el 2007, dels 4 casos, 3 persones van ser acomiadades.</p>

Durant l'any 2007 no s'han detectat incidents relacionats amb contractes amb socis de negoci relatius a corrupció, ni s'ha conclòs cap cas legal relatiu a pràctiques corruptes de l'organització o dels seus empleats.

6. Grups d'interès: els nostres clients

- 6.1. Relació amb els nostres clients
- 6.2. Productes socials
- 6.3. Responsabilitat en els nostres productes i serveis
 - 6.3.1. Transparència informativa
 - 6.3.2. Comunicació publicitària
 - 6.3.3. Seguretat i confiança
- 6.4. Percepció del servei per part dels clients i qualitat en el tracte
 - 6.4.1. Estudi de percepció del servei
 - 6.4.2. Servei d'Atenció al Client
 - 6.4.3. Resultats del Servei d'Atenció al Client
- 6.5. Privacitat i confidencialitat



6.1. Relació amb els nostres clients

“Fem-ho!” és el nou lema que des de 2007 emmarca totes les relacions de l'entitat amb els seus **diferents grups d'interès**. Amb l'adopció d'aquest eslògan, Caixa Sabadell evoluciona del seu concepte tradicional del “tracte” cap a un posicionament més lligat a la “reciprocitat” i la interacció respecte a aquests grups. L'entitat no només ofereix tracte sinó que adopta una posició activa en la societat, amb la qual es relaciona proactivament i s'involucra en els projectes.

Aquesta evolució integra, doncs, els anteriors lemes “qüestió de tracte” i “pel compromís social”, i ofereix una visió única i integradora del que Caixa Sabadell pot fer per als seus grups d'interès:

- **Solucions personalitzades per als diferents tipus de clients**, segons les seves necessitats d'estalvi, inversió, finançament, cobertura de riscos, previsió, etc.
- **Proximitat i confiança**, recolzada en els coneixements i l'experiència de professionals, i en l'ús de tecnologies que faciliten els processos de presa de decisió i de transparència.

Els productes i serveis de Caixa Sabadell, per als diferents segments de clients i societat, es descriuen en el web corporatiu, www.caixasabadell.es. A data de 31 de desembre de 2007, el nombre de clients de Caixa Sabadell era de més de 630.000.

6.2. Productes socials

En consonància amb la voluntat d'integració i de protecció dels grups socials amb risc d'exclusió, Caixa Sabadell disposa d'un catàleg de productes amb una clara orientació social:

- Productes per a col·lectius amb més dificultats d'accés al finançament per cobrir determinades necessitats primàries: **microcrèdits** per a l'autoocupació i la constitució de petites empreses per a aturats, discapacitats, immigrants o majors de 45 anys que no puguin accedir a un crèdit tradicional. Al seu torn, s'ofereixen **préstecs preferents per a persones amb discapacitat** que han de rebre tractaments mèdics i despeses relacionats amb la seva situació.

Així mateix, s'ofereix una sèrie de productes de finançament significatius que, per la seva mida i importància estratègica, poden tenir un clar component social i poden incloure clàusules de drets humans. Aquests productes són:

- **Préstec Conveni Emancipació** i **Hipoteca Jove**, per a joves que volen comprar o llogar un habitatge; **Convenis amb IQS i ESADE**, per finançar el 100% de les matrícules dels seus cursos; **Ecocrèdits**, per incorporar noves tecnologies que facin l'activitat productiva menys agressiva amb el medi ambient; **Pla estatal d'habitatge 05-08**, conveni amb el ministeri en relació amb l'accés i finançament a habitatges de protecció oficial; **Conveni d'Infraestructures Culturals**, que s'empra per finançar la construcció d'aquests serveis; i conveni de **plaques fotovoltaïques**, per finançar-ne la instal·lació.

El 2007 s'han realitzat:

5 operacions de microcrèdits per un total de 68.000 € (xifra acumulada). Microcrèdits realitzats a Caixa Sabadell i que formen part dels programes externs subscrits amb **Promoció Econòmica de Sabadell, VAE, Creu Roja i PIGNUS**. Paral·lelament, a través de la xarxa comercial, l'entitat ofereix crèdits que satisfan necessitats similars per a tots els seus clients. Durant el 2008, i amb la intenció d'incentivar l'entrada de nous microcrèdits, es potenciaren alguns dels convenis (per exemple, el conveni amb la Creu Roja).

4 Préstecs Conveni Emancipació per un total de 62.000 €. **2 operacions amb IQS** (17.520 € i **5 amb ESADE** (26.789 €). **24 operacions del Pla estatal d'habitatge** per un total de 2.095.166 € i una hipoteca de promotor per un total de 1.584.220 €. Així mateix, s'han realitzat **2 operacions de finançament de biblioteques** (635.290,36€).

6.3. Responsabilitat en els nostres productes i serveis

6.3.1. Transparència informativa

Caixa Sabadell vetlla perquè la informació que reben els seus clients estigui en concordança amb els **valors corporatius, la transparència i el comportament ètic** que la caracteritzen.

La informació sobre productes i serveis es transmet tant de manera oral com escrita a través dels diferents canals de comunicació i venda. L'entitat segueix una sèrie de directrius, desenvolupades per les diferents àrees que participen en el disseny de productes i serveis:

- Aplicació de la normativa vigent emesa pels organismes reguladors en referència a la comercialització de productes i serveis financers, tant per al material informatiu com contractual.

- Formació del personal de la xarxa d'oficines.
- Actualització del lloc web i del portal de banca a distància amb la informació de productes i serveis.
- Disponibilitat d'aplicacions informàtiques perfilades per adaptar els productes i serveis a les necessitats pròpies de cada client.

Amb vista a afavorir la transparència i millorar l'assessorament als clients des de la xarxa d'oficines, es treballen els processos de comunicació interna:

- Es manté permanentment actualitzat el catàleg comercial amb les principals característiques i vincles a les principals fonts d'informació complementària.
- El llançament de cada nou producte va acompanyat d'una comunicació electrònica sobre les seves característiques.
- En el cas concret dels fons d'inversió i altres productes de previsió, pel seu component de risc inversor, es presta especial atenció a la definició i comunicació dels seus nivells de volatilitat, perfil de risc inversor, filosofia d'inversió, comissions, fiscalitat, garanties i documentació legal per lliurar, entre d'altres.

Des del web corporatiu es desenvolupen també aquestes funcions d'informació. El web permet que qualsevol persona que vulgui informació sobre productes i mercats pugui trobar-la d'una manera **senzilla i intuïtiva**, tant de manera directa com a través del cercador de continguts o del centre d'ajuda. La informació sobre productes i mercats s'estructura segons els apartats d'assessorament, guies de productes, informació borsària i publicacions.

6.3.2. Comunicació publicitària

En l'àmbit de la publicitat, Caixa Sabadell s'ha fixat com a objectiu prioritari **"comunicar eficientment"** i sota l'estricta compliment de la legalitat vigent. Els professionals de la publicitat i imatge compten amb formació sobre els procediments i les pautes de comunicació de l'entitat, i les comparteixen amb els seus proveïdors.

Les comunicacions publicitàries de Caixa Sabadell, pel seu caràcter d'entitat financera, són subjectes a la normativa dels organismes reguladors, que al seu torn es remeten o es basen en la Llei General de Publicitat. L'objectiu del conjunt d'aquestes normatives és la salvaguarda de la transparència en els missatges publicitaris perquè els clients i no clients no puguin sentir-se enganyats i interpretin correctament l'oferta.

En aquest sentit, Caixa Sabadell presenta a la Generalitat de Catalunya totes les comunicacions publicitàries, amb caràcter previ a la seva publicació, i n'espera l'aprovació.

Respecte dels idiomes utilitzats i amb l'ànim de personalitzar-los a l'habitual de cada client en particular, totes les comunicacions es realitzen en català i castellà per separat, atenent la Llei de Política Lingüística aprovada per la Generalitat de Catalunya.

Quan les comunicacions van dirigides a clients i no-clients específics (utilitzant dades personals), totes les bases de dades emprades, així com els proveïdors externs que participen en el procés de comunicació, s'atenen de forma exhaustiva a la Llei de Protecció de Dades (LOPD) i a la Llei de la Societat de la Informació (LSSI), que salvaguarden l'ús il·legal de dades de caràcter personal.

Finalment, Caixa Sabadell també segueix els requisits que estableix la Llei de Publicitat Dinàmica de la Generalitat de Catalunya, que ordena la publicitat en espais públics.

Les oficines són un punt molt rellevant de transmissió publicitària, motiu pel qual els mecanismes d'exposició, actualització i control de cartells, fullets o altres materials estan estandarditzats.

Durant l'any 2007, i amb motiu de l'entrada de la Directiva Europea que regula els **Mercats d'Instrumentos Financiers i els Serveis d'Inversió (MIFID)**, s'han definit i s'estan aplicant els principis que han d'incorporar totes les comunicacions comercials per al compliment d'aquesta norma, que ha de reforçar encara més la transparència dels missatges publicitaris. En aquest sentit, a més de l'aprovació prèvia per part de la Generalitat de Catalunya i del Banc d'Espanya de totes les comunicacions publicitàries de Caixa Sabadell, el nou lema de l'entitat, "Fem-ho!", defineix un estil de comunicació clar, senzill, honest i transparent, evitant al màxim la lletra petita.

6.3.3. Seguretat i confiança

Pel que fa referència a la seguretat de productes i serveis, Caixa Sabadell enfoca d'una banda la solvència de la seva gestió, que determina la seguretat dels dipòsits realitzats pels clients, i de l'altra la **confiança** de les operacions realitzades a través de qualsevol canal de servei, però en especial mitjançant els canals a distància.

El darrer pas realitzat en aquest àmbit és, com ja s'ha comentat, **l'adaptació a la normativa MIFID**, que regula els mercats d'instruments financers i els serveis d'inversió, i que estableix que les empreses que presten serveis d'inversió, en executar ordres de clients han d'adoptar totes les mesures per obtenir el millor resultat possible per als seus clients.

Amb aquesta normativa es vol garantir una major transparència als clients i protegir-ne els interessos amb eficàcia. Aquesta manera de fer és pròpia de Caixa Sabadell i s'orienta a l'objectiu final de cobrir les seves necessitats financeres de la millor manera possible.

Al web de Caixa Sabadell, www.caixasabadell.es, en l'apartat d'informació per a inversors, es pot consultar tota la informació referent a la directiva MIFID.

Tots els productes i serveis, des de la seva definició, passen per diferents fases d'anàlisi que integren l'estudi dels riscos i la seva adequació a les necessitats del client. Per tant, s'avaluen els aspectes legals, fiscals, de mercat, crediticis, etc., i la tecnologia més adequada per fer-los possibles. Aquest procés és coordinat entre diferents àrees de l'entitat.

Amb vista a garantir la seguretat de les operacions que realitzen els clients a través de qualsevol dels canals disponibles, Caixa Sabadell aplica tots els avenços tècnics necessaris. En l'àmbit dels canals de servei a distància, principalment mitjançant banca electrònica, Caixa Sabadell disposa de tecnologia que proporciona seguretat al sistema i que garanteix la confidencialitat dels usuaris.

Les comunicacions realitzades pels usuaris de Banca Electrònica a través del servei gratuït de connexió directa amb Caixa Sabadell (CODI) són protegides mitjançant protocols de comunicació i xifrat d'última generació, per evitar que terceres persones puguin interceptar la informació.

Altres elements de seguretat del servei de banca electrònica són el bloqueig del PIN o de les firmes electròniques després de tres intents erronis i l'existència d'un import màxim diari d'operatòria que pot sol·licitar l'usuari en contractar el servei. A més a més, CODI incorpora altres mesures de seguretat, com el teclat virtual i la targeta de coordenades, per incrementar la protecció del PIN d'accés i de la firma, respectivament.

Verisign, autoritat certificadora d'àmbit internacional, garanteix amb el seu certificat la seguretat del servidor. A més de tota aquesta informació, en el web de Caixa Sabadell s'ofereix una sèrie de consells i recomanacions de seguretat per als usuaris d'aquest canal.

Per poder continuar millorant i innovant, Caixa Sabadell realitza valoracions periòdiques dels seus procediments i s'estudien els programes de revisió operativa. La unitat d'atenció al client intern trasllada també els problemes o necessitats detectades en l'aplicació dels procediments previstos perquè es millorin.

L'entitat, que compta amb el certificat ISO/IEC 27001, realitza auditories de seguretat i controls d'atacs de phising i pharming. El web corporatiu compta amb el Segell de Qualitat d'Internet, atorgat pel compliment del codi de conducta d'IQUA, que es revisa periòdicament conforme a criteris de legalitat, identificació, accessibilitat i usabilitat.

Així mateix, per garantir la seguretat física dels nostres clients, empleats i de qualsevol persona que tingui presència a l'entitat, Caixa Sabadell ha mantingut una política de continuïtat en el personal de seguretat subcontractat, que fa anys que treballa a l'entitat, fet que ha redundat en un coneixement i immersió en la cultura i valors de CS.

Finalment, en el quadre següent es mostra l'evolució dels recursos propis de l'entitat i del coeficient de solvència dels darrers dos anys.

	2007	2006
Recursos propis*	995	867
Coeficient de solvència	10,99%	10,49%

(*En milions d'euros)

6.4. Percepció del servei per part dels clients i qualitat en el tracte

6.4.1. Estudi de percepció del servei

L'entitat realitza anualment un **estudi de satisfacció dels clients** respecte als diferents atributs del seu servei. La finalitat és conèixer els punts forts per potenciar i els aspectes per millorar.

L'estudi, realitzat mitjançant enquesta telefònica a una mostra significativa de clients particulars que realitzen els seus tràmits a través de la xarxa d'oficines, analitza un total de 16 aspectes relatius tant a les oficines (com a punt directe d'atenció al client) com de l'entitat (com a institució de serveis financers).

	2007	2006	2005
Satisfacció dels clients amb la seva oficina	8,50	8,54	8,59
Satisfacció dels clients amb l'entitat	8,32	8,34	8,19

D'entre els atributs analitzats cal destacar l'interès per reduir els temps d'espera, rapidesa d'actuació, tracte rebut pel personal, professionalitat per assessorar-lo i realitzar operacions, privacitat i discreció, etc.

6.4.2. Servei d'Atenció al Client

En matèria **d'atenció al client**, el sistema financer espanyol està regulat per l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre el Departament i Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les entitats financeres, on s'estableix l'obligació que cada entitat aprovi un reglament per a la defensa del client, que reguli l'activitat del departament o servei d'atenció al client i, en el seu cas, del defensor del client, així com les relacions entre tots dos.

Per tant, Caixa Sabadell posa a disposició dels clients:

- Servei d'Atenció al Client, per atendre individualment i confidencialment totes les persones que vulguin fer arribar les seves queixes, reclamacions, opinions i suggeriments.
- Reglament de defensa del client, que neix amb l'esperit de millorar les relacions dels clients amb l'entitat, intentant preservar-ne la confiança, oferint-los un nivell de protecció adequat, que solucioni les queixes i reclamacions de la manera més satisfactòria possible.
- Defensor del client, en el marc de la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis, per sotmetre al seu coneixement i decisió les reclamacions que consideri oportunes.

Tota aquesta informació i els mecanismes per exercir aquest dret es troben disponibles a les oficines i a www.caixasabadell.es.

Caixa Sabadell imparteix un curs presencial específic als empleats de nova incorporació relacionat amb l'atenció al client. Així mateix, s'imparteixen altres programes de formació que tracten amb major profunditat els diferents aspectes relacionats amb l'atenció al client, incloent-hi l'atenció de queixes i reclamacions.

Amb motiu d'identificar millores en el servei ofert als clients, trimestralment es realitza i analitza un **informe de queixes i reclamacions**, dirigit a tots els empleats de l'organització i consultable directament des de la intranet corporativa. En aquest informe es reflecteixen els assumptes tractats i els criteris utilitzats per respondre a les discrepàncies dels clients. Així mateix, es recull un resum dels casos més significatius. Anualment es presenta al Consell d'Administració, important òrgan de govern de l'entitat, on es representen els seus grups d'interès, una memòria amb les recomanacions que s'haurien d'aplicar per millorar el servei al client.

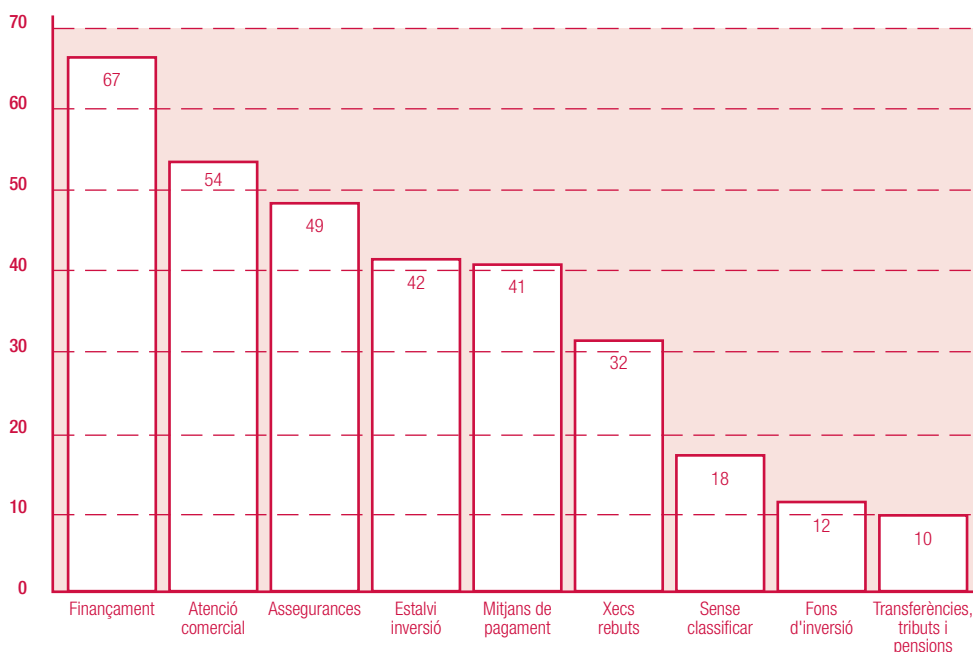
6.4.3. Resultats del Servei d'Atenció al Client

Caixa Sabadell ha rebut un total de 325 queixes i reclamacions al llarg de 2007, dels seus clients.

	2007	2006	2005
	Nº	Nº	Nº
Queixes	146	170	191
Reclamacions	175	155	196
Peticions	0	26	0
Altres	4	5	3
Total	325	356	390

Del total de queixes i reclamacions rebudes per l'entitat, en la seva majoria a través de carta o correu electrònic, **146 han estat resoltes a favor de Caixa Sabadell, 178 a favor del client i 4 no han estat admeses a tràmit.** En el moment d'elaboració d'aquest informe totes les incidències relatives a 2007 s'han resolt. La distribució per producte o servei presenta els resultats següents:

Queixes i reclamacions de clients 2007



Entre els motius de queixa i/o reclamació més comuns hi ha les disconformitats amb el servei ex post que inclou errors, la falta de diligència, les demores i desatencions que es produeixen en les relacions amb productes ja contractats. A continuació, altres motius diversos com l'actuació unilateral de l'entitat i denegació de sol·licituds i, en tercer lloc, les discrepàncies pel cobrament de comissions i altres despeses repercutides.

6.5. Privacitat i confidencialitat

La **privacitat del client** està íntimament relacionada amb el compliment de la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD). Caixa Sabadell segueix els requisits d'aquesta norma en tots els processos relacionats amb la informació de clients. Amb aquest fi, a més de seguir la legislació i realitzar auditories periòdiques, compta a més amb un decàleg de normes en aquesta matèria a disposició de la xarxa d'oficines i dels empleats en general.

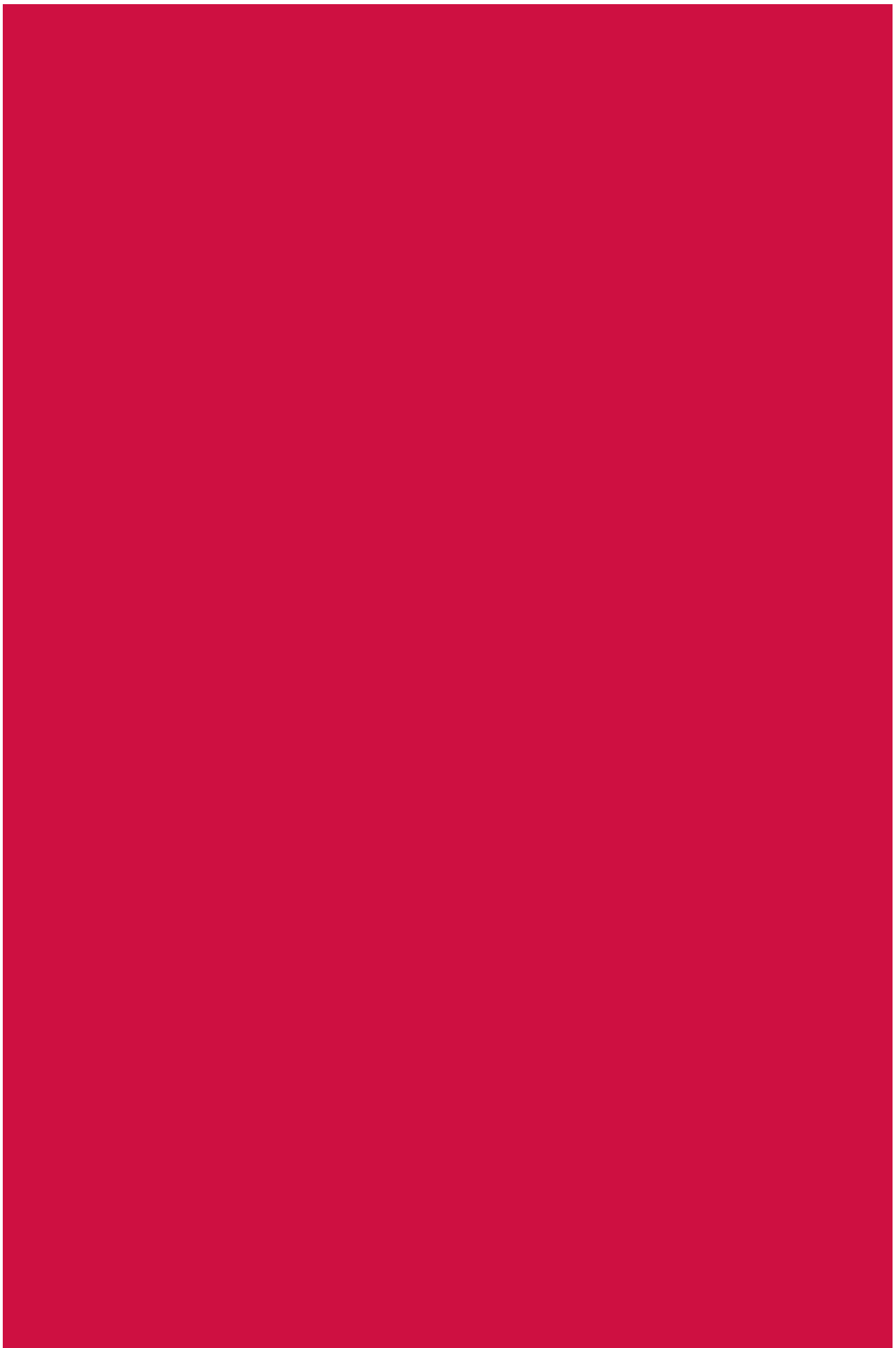
Cal destacar que les comunicacions comercials, quan van dirigides a clients o no clients específics, són subjectes a la llei anteriorment esmentada així com a la de Serveis de la Societat de la Informació (LSSI). Per tant, totes les bases de dades, tant de clients com de no clients, compleixen amb les especificacions legals.

En tots els casos, i amb l'ànim de protegir les dades personals dels destinataris específics de les comunicacions, tots els proveïdors externs que participen en el procés de comunicació signen un contracte pel qual es comprometen a la confidencialitat de les dades i a seu ús legal.

Com a conseqüència de les mesures preses, que al seu torn afecten tot el grup, no s'han produït incompliments significatius en l'exercici 2007.

7. Grups d'interès: els nostres proveïdors

- 7.1. Política de compres
- 7.2. Homologació i avaluació



7.1. Política de compres

Caixa Sabadell treballa eminentment amb **proveïdors nacionals i de les zones on es desenvolupa l'activitat**, la qual cosa comporta que el risc de tractar amb empreses que incompleixin la legislació en matèria de no discriminació, explotació infantil, treball forçós, llibertat d'associació i diàleg social sigui mínim o poc significatiu.

De manera habitual, per a contractes de determinat import, se sol·licita un mínim de dues propostes, i per a sectors com ara l'informàtic i de compres es tracta amb les empreses que proporcionen el servei, sense intermediaris ni subcontractes, la qual cosa permet un millor seguiment de les seves pràctiques en general. Aquestes empreses han certificat els seus productes en l'àrea mediambiental, i per comprovar-ho se'ls demana el document acreditatiu corresponent.

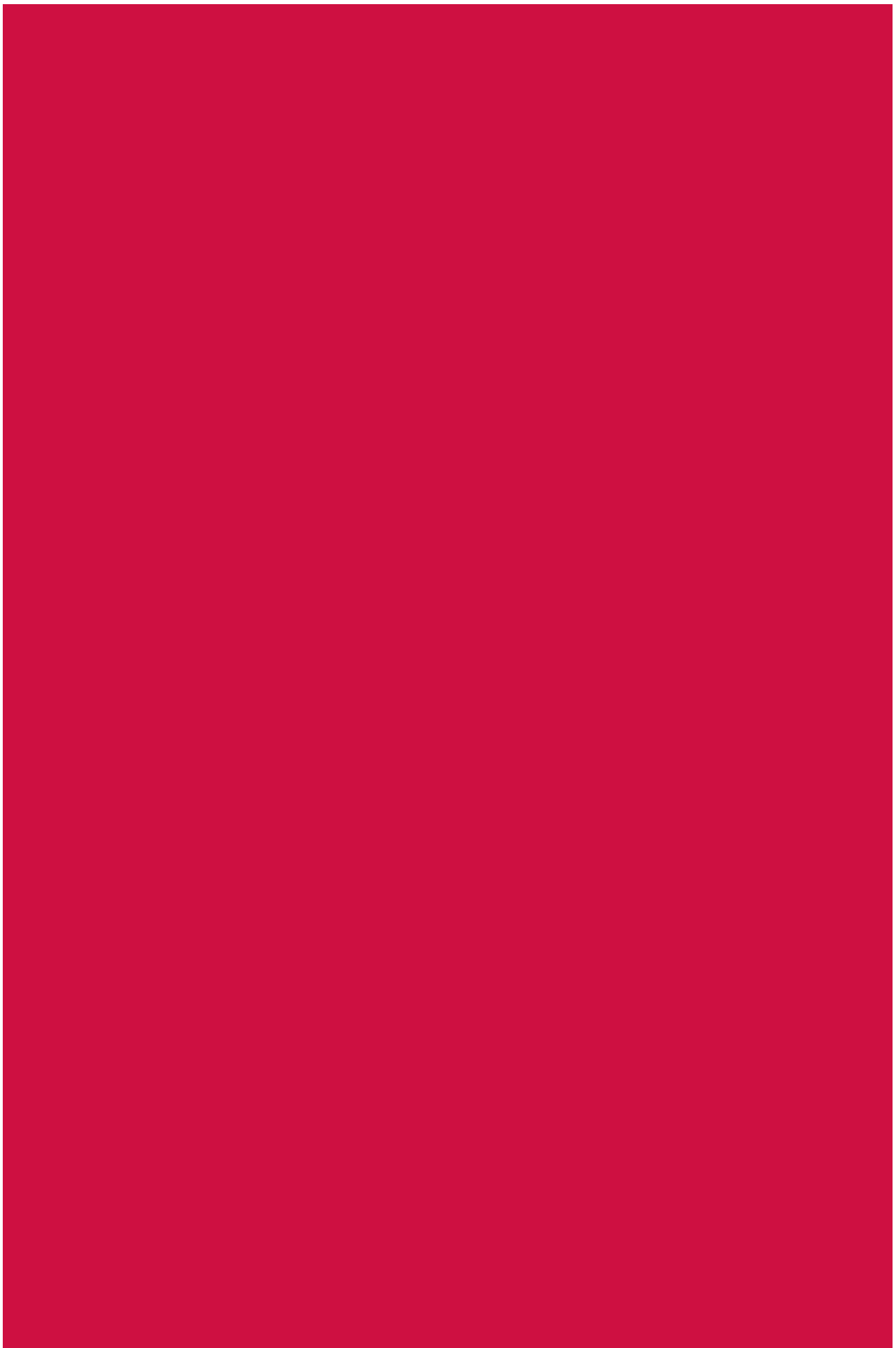
7.2. Homologació i avaluació

El gabinet jurídic contractat per Caixa Sabadell realitza un seguiment als principals proveïdors de l'entitat amb vista a garantir que compleixen estrictament amb la legislació vigent, tant en matèria legal com en matèria tributària, si bé no inclou de manera explícita els anteriors aspectes relatius a drets humans.

Durant l'elaboració d'aquest informe, l'entitat està treballant en el desenvolupament d'un document que descriu la política i les normes d'actuació amb proveïdors.

8. Grups d'interès: els nostres empleats

- 8.1. Perfil i estabilitat
- 8.2. Igualtat i diversitat
- 8.3. Selecció, formació i desenvolupament professional
- 8.4. Compensació i beneficis socials
- 8.5. Relacions laborals
- 8.6. Seguretat i salut laboral
- 8.7. Vigilància i control de conductes no responsables



8.1. Perfil i estabilitat

L'equip humà és la base per al desenvolupament de l'activitat financera i social de l'entitat. Aquesta afirmació queda reflectida en l'aposta pel compliment de la legislació laboral i el desenvolupament d'una política d'ocupació estable a través de la contractació indefinida.

En conseqüència, la contractació temporal s'utilitza en casos molt concrets, com ara la cobertura de baixes temporals per incapacitat temporal i substitucions de permisos per maternitat, ja que en aquestes circumstàncies es fa difícil un altre tipus de contractació.

Empleats per tipus de contractació	2007	2006
Indefinida	1.756	1.600
Temps complet	1.754	1.597
Temps parcial	2	3
Temporal	60	48
Total utilitzats entitat	1.889	1.648
Empleats ETT	1	3

Empleats a 31 de desembre

Si bé hi ha una política de cobertura de llocs d'acord amb promocions internes, per a determinats perfils especialitzats i en l'obertura de noves oficines es realitzen processos de selecció on, en ocasions, en la primera fase es compta amb professionals externs que recolzen la recerca de perfils generalment amb titulació universitària, sense realitzar cap tipus de discriminació per motiu de gènere, edat, origen, etc. El salari d'entrada mostra una relació favorable respecte al salari mínim interprofessional.

Ràtio de retribució inicial	2007	2006
Salari inicial estàndard / salari mínim interprofessional (%)	187%	187%

El salari mínim interprofessional ve marcat per llei i s'obté a partir del sou nivell XIII i el SMI

Els llocs d'alta direcció, corresponents al Comitè de Direcció, es cobreixen per promoció interna, i no es dona una política concreta de contractació lligada a la seva procedència geogràfica.

Després de la incorporació dels nous candidats, s'inicia el procés d'acollida a través del període de formació vestibular que, entre d'altres objectius, està molt orientat a la transmissió de la cultura de l'entitat.

En última instància, atenent la seva distribució geogràfica, el desglossament d'empleats de Caixa Sabadell per província és el següent:

Distribució geogràfica d'empleats	2007	2006
Barcelona	1.576	1.468
Girona	76	67
Lleida	57	54
Tarragona	60	59
Madrid	30	0
València	18	0

Dades a 31 de desembre

D'altra banda, Caixa Sabadell compta amb l'**objectiu estratègic** de creixement en nombre d'oficines i expansió fora de la seva zona tradicional d'actuació. En l'últim exercici el nombre d'utilitzats s'ha incrementat en 168. L'entitat, al seu torn, cobreix les baixes per malaltia o maternitat amb contractes d'interinitat. Com a resultat d'aquesta política, es donen unes dades de rotació en què les baixes voluntàries són molt poc significatives.

	2007	2006
Empleats que han deixat l'entitat	151	236
Percentatge de rotació externa (baixes d'empleats respecte a empleats a 31 de desembre de l'any anterior)	9,1%	15%

S'han considerat tota mena de baixes, jubilacions i defuncions.

Aquestes dades, desglossades per edat i gènere, han suposat els següents resultats:

Desglossament per edat	2007	2006	2005
Menors de 30 anys	34,4%	87,2%	86,74%
Entre 30 i 50 anys	16,5%	6,7%	7,73%
Majors de 50 anys	49%	5,9%	5,53%

Desglossament per gènere	2007	2006	2005
Dones	42,3%	48%	49%
Homes	57,6%	52%	51%

L'increment en les dades referents al grup d'edat "majors de 50 anys" i en el col·lectiu "homes" és degut a la política de jubilacions parcials que ha seguit Caixa Sabadell durant l'any 2007 amb aquells empleats que complien els requisits establerts, i que s'han substituït per treballadors amb contracte indefinit.

Desglossament per zona	2007	2006	2005
Barcelona	94,7%	85%	88%
Girona	2,6%	6%	6%
Lleida	1,3%	5%	2%
Tarragona	0,6%	4%	4%
Madrid	0,6%	0%	0%
València	0%	0%	0%

8.2. Igualtat i diversitat

No discriminació

L'entitat, tant pel que fa a selecció, promoció, formació, retribució, beneficis socials, etc. practica una política d'igualtat en termes de gènere, origen, edat, etc., atès que l'objectiu que es persegueix és l'adequació dels perfils professionals a l'activitat que cada persona ha de desenvolupar, sense fer cap tipus de discriminació.

Diversitat en els òrgans de govern

En les taules que s'exposen a continuació es mostra la composició dels òrgans de govern atenent l'edat i gènere dels seus integrants.

Òrgans de govern	< 30 anys		30 - 50 anys		> 50 anys	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Assemblea General	1%	3,9%	40%	46,1%	59%	50,0%
Consell d'Administració	0,0%	0,0%	30,0%	30,0%	70,0%	70,0%
Comissió de Control	0,0%	0,0%	16,6%	66,7%	83,3%	33,3%

Òrgans de govern	2007		2006	
	Homes	Dones	Homes	Dones
Assemblea General	75%	25%	74,5%	25,5%
Consell d'Administració	90,0%	10,0%	90,0%	10,0%
Comissió de Control	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%

Diversitat d'empleats

A tancament de l'exercici 2007, l'edat mitjana de l'equip humà correspon a 33 anys i l'antiguitat mitjana n'és de 9.

Grup/nivell	< 30 anys		30 - 50 anys		> 50 anys	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Grup I						
Nivell 1	0,0%	0,0%	36,8%	20,0%	63,1%	80,0%
Nivell 2	0,0%	0,0%	44,1%	43,2%	55,8%	56,8%
Nivell 3	0,0%	0,0%	39,3%	27,3%	60,6%	72,7%
Nivell 4	0,0%	0,0%	54,5%	46,8%	45,4%	53,2%
Nivell 5	0,80%	0,5%	82,4%	75,5%	16,7%	24,1%
Nivell 6	0,0%	0,0%	21,2%	15,9%	78,7%	84,1%
Nivell 7	3,3%	1,9%	88,1%	86,9%	8,5%	11,2%
Nivell 8	0,0%	0,7%	99,2%	98,6%	0,7%	0,7%
Nivell 9	0,0%	0,0%	100%	100,0%	0,0%	0,0%
Nivell 10	32,5%	27,2%	67,4%	72,8%	0,0%	0,0%
Nivell 11	70,4%	86,3%	29,5%	13,7%	0,0%	0,0%
Nivell 12	83,9%	88,2%	16 %	11,8%	0,0%	0,0%
Nivell 13	92,7%	98,0%	7,2%	2,0%	0,0%	0,0%
Grup II	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Nivell 2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%

Els nivells, seguint el Conveni Col·lectiu Sectorial 2007-2010, s'expressen de més a menys responsabilitat funcional. Els percentatges corresponen al nombre d'utilitzats de cada segment d'edat respecte al total d'empleats de cada nivell.

Grup/nivell	2007		2006	
Grup I	Homes	Dones	Homes	Dones
Nivell 1	94,74%	5,26%	100,0%	0,0%
Nivell 2	82,35%	17,65%	86,4%	13,6%
Nivell 3	85,25%	14,75%	89,4%	10,6%
Nivell 4	77,78%	22,22%	84,0%	16,0%
Nivell 5	51,79%	48,21%	55,2%	44,8%
Nivell 6	80,46%	19,54%	79,8%	20,2%
Nivell 7	47,14%	52,86%	49,0%	51,0%
Nivell 8	25,56%	74,44%	31,2%	68,8%
Nivell 9	0,0%	100%	50,0%	50,0%
Nivell 10	31,95%	68,05%	28,3%	71,7%
Nivell 11	34,09%	65,91%	32,5%	67,5%
Nivell 12	27,90%	72,10%	30,9%	69,1%
Nivell 13	30,12%	69,88%	34,7%	65,3%
Grup II	Homes	Homes	Dones	Dones
Nivell 2	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%

Els nivells, d'acord amb el Conveni Col·lectiu Sectorial 2007-2010, s'expressen de més a menys responsabilitat funcional. Els percentatges corresponen al nombre d'empleats de cada segment d'edat respecte al total de cada nivell.

Quant a la distribució per gènere, el nombre de treballadores i treballadors es distribueix de manera que el 54% de les persones que integren la plantilla són dones i la resta (46%) són homes. El 2006, la distribució era del 50%.

Pel que fa a persones amb algun tipus de discapacitat, el 2006 n'eren 8, que es mantenen el 2007, distribuïdes segons la següent taula:

Grup I	Homes	Dones
Nivell 1	0	0
Nivell 2	0	0
Nivell 3	3	0
Nivell 4	1	0
Nivell 5	0	0
Nivell 6	1	0
Nivell 7	1	0
Nivell 8	0	0
Nivell 9	0	0
Nivell 10	0	0
Nivell 11	0	1
Nivell 12	1	0
Nivell 13	0	0

8.3. Selecció, formació i desenvolupament professional

Caixa Sabadell compta amb **plans de formació** per als diferents col·lectius i moments de desenvolupament professional (des de la incorporació de l'empleat fins a l'accés a funcions directives) a través de programes formatius estructurats. Aquests programes compten amb certificació universitària i preparen i capaciten els empleats per exercir de manera professional funcions directives i d'assessorament financer.

- L'any 2007 s'han finalitzat les primeres promocions del **Postgrau en Direcció d'Oficina Bancària i del Programa en Gestió d'Oficina Bancària (Universitat Autònoma de Barcelona - UAB)**, programes destinats a preparar els directors i apoderats abans de començar a exercir les funcions directives.

- S'ha posat en marxa el **Programa d'Assessorament Financer (Universitat Autònoma de Barcelona)**, que té l'objectiu de preparar i professionalitzar el col·lectiu que ha de realitzar funcions d'assessorament i atenció al client a oficines.

L'entitat fa una clara aposta per a la promoció interna, i facilita les eines formatives i de desenvolupament perquè els empleats puguin exercir amb garantia funcions de responsabilitat, promovent el creixement professional a Caixa Sabadell. Així mateix, compta amb un protocol de valoració del desenvolupament de tots els empleats que n'avalua el comportament, molt lligat als valors corporatius, i la consecució d'objectius. Així mateix, s'ha implementat un sistema de gestió del talent encaminat a optimitzar els recursos humans a Caixa Sabadell.

L'expansió a les comunitats de Madrid i València també ha estat una oportunitat de desenvolupament per als professionals de Caixa Sabadell. L'entitat ha comptat amb un equip de professionals que, voluntàriament, ha volgut traslladar-se a les noves zones per obrir nous camins i desenvolupar noves responsabilitats, manifestant així el seu compromís i desig de superació.

Així mateix, l'any 2007 Caixa Sabadell ha millorat la plataforma tecnològica que dona suport a la formació interna i ha creat un nou entorn accessible per a tots els empleats i empleades de Caixa Sabadell, amb la qual cosa s'ha donat resposta a la necessitat d'evolució i innovació necessària per a una entitat que ja disposava d'un entorn virtual per a la formació des de feia anys.

8.4. Compensació i beneficis socials

L'aposta per a l'estabilitat en l'ocupació a Caixa Sabadell va acompanyada d'una sèrie de beneficis socials, tant relatius al conveni col·lectiu del sector de caixes d'estalvis, com aconseguits mitjançant pactes amb els representants dels empleats.

Els principals beneficis socials derivats del conveni col·lectiu per a tots els empleats de la plantilla es refereixen a ajudes de guarderia, ajudes de formació per a empleats i els seus fills, ajudes per a la formació de fills amb alguna discapacitat, complements de prestacions i pensions socials, així com assegurances de vida. Per a empleats amb contracte indefinit un cop superat el període de prova, el conveni col·lectiu contempla préstecs fonamentalment encaminats al finançament de l'habitatge.

Mitjançant pactes amb els representants dels treballadors, s'obtenen millores per a tots els empleats dels beneficis socials que s'acaben d'esmentar, que tenen a veure, principalment, amb ajudes d'estudis, ajudes per naixement, assegurança de vida col·lectiva, pla de pensions complementari, acumulació del permís de lactància, condicions preferents en la concessió de crèdits hipotecaris, o la no aplicació de comissions en determinades operacions. En el cas dels empleats un cop superat el període de prova a través dels pactes esmentats, se n'han anat acordant condicions preferents en préstecs per a l'adquisició de segon o tercer habitatge.

D'altra banda, l'entitat facilita una altra sèrie de beneficis socials per a tots els empleats, com ara:

- Descomptes en el peatge de determinades autopistes.
- Ajudes per a la connexió a Internet des del domicili.
- Servei d'orientació diagnòstica.
- Altres facilitats en determinats productes o serveis financers per a empleats amb contracte indefinit.

En concret, quant als sistemes de prestacions i pensions complementàries a la Seguretat Social, l'entitat té definits diferents mecanismes de cobertura a través del Pla de Pensions acordat amb els representants dels treballadors.

- Aportació definida per a jubilació per als empleats contractats amb anterioritat al 29 de maig de 1986. Aquest tipus de prestació comporta l'aportació per part de l'entitat d'un percentatge individual del salari pensionable, que es calcula de tal manera que queden garantides les cobertures previstes.
- Aportació definida per a jubilació per als empleats contractats a partir del 29 de maig de 1986. Suposa la realització d'aportacions anuals per part de l'entitat per a cada partícip, que s'incrementen de manera anual entre l'any 2006, 800 €, i el 2012, 1.500 €. El 2007 ha estat de 850 €.
- Prestacions definides per mort i invalidesa, assegurades mitjançant pòlissa. La seva cobertura és de cinc anualitats de salari pensionables.

La cobertura d'aquest Pla de Pensions per a l'exercici 2007 es valora en 6,8 milions d'euros.

8.5. Relacions laborals

Caixa Sabadell pretén mantenir en tot moment unes **relacions cordials** amb els treballadors, marcades per la transparència i l'esperit d'assolir acords relacionats amb les diferents expectatives dels empleats, donant lloc en termes generals a millores en els beneficis socials, negociacions relacionades amb jubilacions parcials, etc., entre d'altres aspectes, i sempre dins del marc legal vigent.

Les relacions empresa-empleats estan molt vinculades a l'adhesió de l'entitat al Conveni Col·lectiu de les Caixes d'Estalvis, corresponent l'últim al període 2008-2010, que representa el conjunt dels empleats de l'entitat. El mes de novembre de l'any 2006 es van celebrar les últimes eleccions sindicals que van donar lloc a la renovació dels representants dels treballadors i els corresponents cinc comitès d'empresa.

La intranet corporativa recull les notes de les organitzacions sindicals com una forma més de donar resposta a la transparència en tot allò relacionat amb el diàleg social. Al seu torn, l'entitat informa dels temes globals i posats en marxa a través de la intranet i altres canals de comunicació.

8.6. Seguretat i salut laboral

Caixa Sabadell compleix la normativa de seguretat privada vigent pel que fa referència a mesures de protecció física en les seves instal·lacions per preservar i garantir la seguretat dels clients i empleats.

Al seu torn, en compliment de la legislació i fortament compromesa en matèria de prevenció de riscos laborals, ha implantat un decàleg sobre la política en aquesta matèria, que és extensible al global de l'entitat.

El Comitè de Seguretat i Salut, responsable d'aquesta matèria, està format per representants dels comitès d'empresa i de la Direcció de l'entitat a parts iguals. En l'esmentat comitè es debaten totes aquelles qüestions que afecten la salut i seguretat dels empleats de tots els centres de treball, es proposen mesures encaminades a la reducció dels riscos laborals i es defineixen plans anuals d'acció en aquesta matèria.

Amb vista a supervisar i implantar correctament el sistema de gestió de riscos laborals es porten a terme auditories i activitats formatives per a la totalitat dels empleats, seguint la legislació vigent.

D'aquesta manera, en l'àmbit de la vigilància de la salut es dona un protocol d'actuació, aprovat per aquest comitè, que defineix el procés de revisió mèdica anual de la plantilla. Periòdicament es presenten dades generals d'aquest procés i es defineixen accions preventives concretes en cas que s'apreciïn necessitats de millora rellevants en matèria de salut.

Tots els empleats de l'entitat compten amb un servei sanitari d'orientació diagnòstica que garanteix les visites mèdiques sol·licitades a través de l'equip mèdic de Caixa Sabadell i les proves necessàries per al seu diagnòstic.

En l'àmbit preventiu, Caixa Sabadell ha aprovat una llista de comprovació de compliment obligat abans de realitzar l'obertura de qualsevol centre de treball. El departament d'immobles, que forma part del Comitè de Salut i Seguretat, és l'encarregat de coordinar la revisió i compliment d'aquests requisits.

Quant a les xifres més rellevants sobre salut i seguretat, els resultats mostren les següents dades:

	2007	2006
Taxa d'accidents de personal propi	0,099%	0,018%
Taxa d'accidents de personal subcontractat / extern responsabilitat de l'organització	0%	0%
Taxa absentisme	0,099%	0,018%

Taxa d'accidents: percentatge de dies perduts per accident respecte al total de dies treballats per la plantilla, en base a 365 dies.

Taxa d'absentisme: percentatge de dies perduts per accident i malaltia professional respecte al total de dies treballats per la plantilla, en base a 365 dies

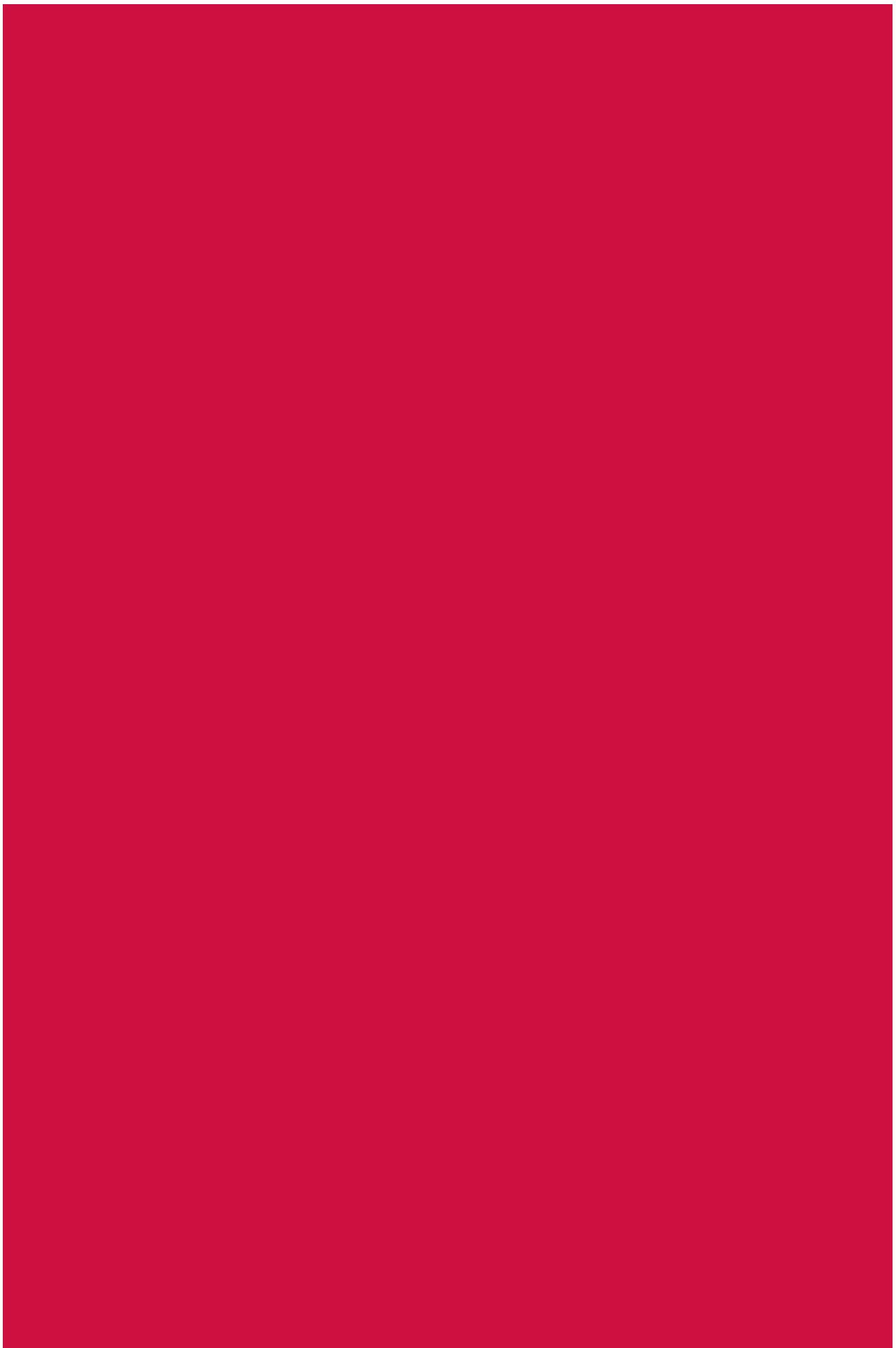
La taxa d'absentisme coincideix amb la taxa d'accidents, ja que no s'han produït baixes per malaltia professional. No s'han produït tampoc accidents amb víctimes mortals.

8.7. Vigilància i control de conductes no responsables

El **Codi de Conducta** de Caixa Sabadell, en concordança amb el seu compromís ètic, estableix per a tots els empleats de l'entitat l'obligació d'exercir les seves funcions, segons l'activitat financera pròpia de les entitats de crèdit, conforme a les normatives legals vigents i d'acord amb la responsabilitat social, la transparència i el comportament ètic i professional que caracteritzen l'actuació i imatge de la caixa, respectant i complint els valors corporatius de l'entitat. Actualment, aquest codi de conducta s'està completant i millorant.

9. El nostre entorn

- 9.1. Impacte econòmic directe
- 9.2. Iniciatives externes
 - 9.2.1. Principals programes externs subscrits per l'entitat
 - 9.2.2. Principals organitzacions a les quals pertany l'entitat
- 9.3. Obra Social
 - 9.3.1. Inversió en Obra Social
 - 9.3.2. Actuacions de l'àrea assistencial i social
 - 9.3.3. Actuacions culturals
 - 9.3.4. Actuacions de formació i investigació
 - 9.3.5. Actuacions mediambientals
- 9.4. Medi ambient
 - 9.4.1. Espai Natura Caixa Sabadell
 - 9.4.2. Projecte Espai Natura sostenible
 - 9.4.3. Altres actuacions mediambientals
- 9.5. Gestió del medi ambient
 - 9.5.1. Enfocament de la gestió ambiental
 - 9.5.2. Consum i gestió del paper
 - 9.5.3. Consum d'energia
 - 9.5.4. Consum d'aigua
 - 9.5.5. Emissions atmosfèriques
- 9.6. Premis i reconeixements
- 9.7. Inversió responsable
- 9.8. Respecte a la legislació
- 9.9. Relació amb l'administració pública



9.1. Impacte econòmic directe

L'entitat, en l'exercici de la seva activitat, **distribueix valor econòmic a la societat** en termes de pagaments per serveis i adquisicions a tercers, remuneració als empleats, impostos i dotació a la seva Obra Social.

Caixa Sabadell	2007	2006	Comentaris
Valor econòmic generat directe			
a. Ingressos	632	441	Vendes netes + ingressos provinents d'inversions financeres i vendes de béns
Valor econòmic generat directe			
b. Despeses operatives	80	79	Pagaments a proveïdors, inversions no estratègiques, royalties i pagaments a mitjancers
c. Despeses de personal	95	85	
d. Despeses financeres per interessos i dividendes	387	217	Pagament a inversors
e. Impostos bruts	18	12	
f. Inversions / donatius a la comunitat	10,5	10,1	Contribucions voluntàries i inversions de fons en la societat
Valor econòmic retingut	42	38	

(En milions d'euros)

D'altra banda, quant a ajudes financeres significatives rebudes de l'administració, únicament són remarcables la meritació d'impostos diferits i les bonificacions de la Fundació Tripartida per a la Formació en l'Ocupació, FTFE, per formació d'utilitzats.

Ajudes financeres	2007	2006
Impost sobre beneficis diferit	37,07	39,74
Bonificacions FTFE	0,74	0,16

(En milions d'euros)

9.2. Iniciatives externes

9.2.1. Principals programes externs subscrits per l'entitat

- Programes de microcrèdits, per a persones en risc d'exclusió i/o amb altres fins socials, amb diferents organitzacions amb les quals s'han signat acords:

Programa o iniciativa externa voluntària	Data d'adhesió
Promoció econòmica de Sabadell	01/2006
VAE	06/2006
Creu Roja	07/2006
PIGNUS	12/2006

- **Agenda 21 de Sabadell**, a la qual queda vinculat l'Espai Natura des de 2003.
- **Consell d'Honor de l'Art Nouveau European Route - Ruta Europea Modernista**, que des de l'any 2000 inclou en la seva ruta els edificis modernistes de l'entitat.

9.2.2. Principals organitzacions a les quals pertany l'entitat

En l'àmbit sectorial, l'organització més rellevant a la qual pertany Caixa Sabadell és la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA).

Altres organitzacions remarcables, tant en l'àmbit comercial, com laboral o social, en les activitats de les quals participa l'entitat, són les següents:

- Associació Tècnica de Caixes d'Estalvis **ATCA** i **ATCANET**: fundada per diferents caixes d'estalvis amb l'objectiu d'establir un marc d'estreta col·laboració que les ajudi a millorar el servei als seus clients i estalviar costos gràcies a l'obtenció d'economies d'escala mitjançant la realització compartida de serveis auxiliars a la seva activitat.
- Federació Catalana de Caixes d'Estalvis (**FCCE**): unificar esforços dels seus integrants i actuar com a organisme de representació en diferents fòrums.
- Associació Espanyola de Màrqueting i Comerç Electrònic. Aquesta associació té nombrosos fins, entre els quals hi ha fomentar la seguretat en les transaccions, defensar l'honestedat de la competència, vetllar per l'actuació ètica dels associats, etc.
- Associació de Professionals de Màrqueting: orientada a compartir coneixements i experiències.
- Consorci de Promoció Comercial de Catalunya (**COPCA**), al qual l'entitat dóna suport en la seva labor de desenvolupament de projectes de cooperació empresarial i desenvolupament.
- Associació de Caixes d'Estalvis per a les Relacions Laborals (**ACARL**).
- Institut de Crèdit Oficial (**ICO**).
- Institut Català de Finances (**ICF**).
- Servei de prevenció mancomunat de Caixes d'Estalvis.
- Escola Superior d'Administració i Direcció d'Empreses (**ESADE**).

9.3. Obra Social

9.3.1. Inversió en Obra Social

El 2007, Caixa Sabadell va dotar amb **10,088 milions d'euros** la seva Obra Social, amb la qual cosa l'Obra Social va ser el màxim exponent de l'orientació social de l'activitat de l'entitat.

L'Obra Social inverteix en diferents àrees d'interès comú per a la societat. El 2007, aquesta dotació ha suposat el 21,80% del benefici després d'impostos de Caixa Sabadell.

Recursos invertits Obra Social	2007	2006
Assistència i altres qüestions socials	4.615.272	3.603.390
Cultura	2.254.264	1.904.460
Formació i investigació	1.452.389	1.969.053
Medi ambient	1.212.721	1.065.743
Total	9.534.645	8.542.647

(En milions d'euros)

Com es pot observar, en els últims exercicis l'àrea assistencial i social, vinculada principalment a projectes destinats a les persones grans, a discapacitats, a la integració dels immigrants i als col·lectius en risc d'exclusió social, està adquirint gran importància.

Obra Social: recursos en % per activitat	2007	2006
Assistència i altres qüestions socials	48,41	42,18
Cultura	23,64	22,29
Formació i investigació	15,23	23,05
Medi ambient	12,72	12,48

(En milions d'euros)

Pel que fa a la distribució de recursos atenent la seva localització geogràfica, Caixa Sabadell té presència en tot el territori on és present i en especial a la província de Barcelona, on desenvolupa la major part de la seva activitat financera.

9.3.2. Actuacions en l'àrea assistencial i social

Els principals eixos de les actuacions de Caixa Sabadell en aquest àmbit són les persones grans, els immigrants, les persones amb discapacitat física i psíquica i la solidaritat internacional.

• Persones grans

L'Obra Social col·labora amb iniciatives que des de la societat civil vetllen per la qualitat de vida de les persones grans. Les prioritats s'estableixen al voltant de tres programes que resumeixen les inquietuds de l'entitat respecte a aquest col·lectiu:

Els **Premis Gent Gran Caixa Sabadell** promouen iniciatives que afavoreixen la integració i participació activa de la gent gran a la societat, tot millorant la seva qualitat de vida i buscant solucions per alleugerir-ne la situació de dependència. El 2007, s'hi van presentar 55 sol·licituds, de les quals 32 en van ser premiades amb una dotació total de 200.000 €.

Durant el 2007 s'ha dut a 26 poblacions de tota Catalunya el cicle Salut i Qualitat de Vida per a gent gran, amb una assistència de 2.969 persones. Aquests cicles busquen facilitar el benestar de la tercera edat tot apropant-la a un seguit de sessions teòriques i pràctiques, on es tracten temes com ara la millora i el manteniment de l'estat d'ànim, com fer-se automassatges, la musicoteràpia, la comunicació emocional o la prevenció de fraus i estafes, entre d'altres.

• Immigrants

En un sector tan ampli i divers com el dels immigrants, l'Obra Social dóna suport a projectes d'integració dels més joves mitjançant associacions que treballen amb ells.

Als **Programes Immigració Caixa Sabadell** fem possible que l'Obra Social col·labori amb entitats que afavoreixen i faciliten la integració dels nousvinguts en la nostra societat. El 2007 es van presentar 57 sol·licituds, de les quals se'n van premiar 28, amb una dotació total de 200.000 €. En aquest context, vam presentar el llibre "Bon cop de mà. Món casteller, immigració estrangera i integració a Catalunya".

• Persones amb discapacitats

L'Obra Social treballa per a la millora de la qualitat de vida d'aquelles persones que pateixen algun tipus de limitació física o psíquica amb l'objectiu de facilitar la seva integració social. Aquestes actuacions es concreten en activitats d'inserció sociolaboral i en millores en els equipaments dels centres. En aquest àmbit, s'ha col·laborat amb diferents associacions de persones amb discapacitat física i psíquica com FEMAREC (Fundació Privada per a l'Atenció, Formació i Inserció Social dels Disminuïts Psíquics i Mentals), FCEMF (Federació Catalana d'Esports per a Minusvàlids Físics) o l'Associació Pro Disminuïts Psíquics de Sabadell i Comarca.

• Solidaritat Internacional

Des de fa uns quants anys es disposa d'un compte corrent actiu, el **Compte Gent Solidària Caixa Sabadell**, amb l'objectiu de recaptar fons per destinar de manera solidària. Aquests fons, aportats pels clients de l'entitat, s'han destinat a les víctimes de catàstrofes naturals o conflictes bèl·lics a través de diferents campanyes de suport.

Periòdicament es realitzen exposicions relacionades amb la solidaritat internacional, que reben un gran nombre de visitants sensibilitzats.

• **Premis Caixa Sabadell 2007.** En els seus diferents apartats (estudis, programes culturals i programes socials) l'Obra Social Caixa Sabadell dóna suport a través d'aquesta actuació a entitats que treballen per millorar les condicions de vida del seu entorn. A l'edició de 2007, la dotació de 750.000 € es va repartir entre 121 premiats (de 460 sol·licituds). L'Obra Social Caixa Sabadell subvenciona també els projectes i activitats d'altres entitats i associacions del teixit social en camps tan diversos com l'atenció als malalts, suport a persones en risc d'exclusió, guarderies, cooperació internacional, persones grans, discapacitats, millora d'equipaments i accessibilitat, etc.

9.3.3. Actuacions culturals

El foment de la cultura inclou actuacions molt diverses que tenen repercussió popular i la implicació del teixit social. S'estén a àmbits com la literatura, arts plàstiques, música, teatre, cinema o patrimoni arquitectònic. Les principals activitats es relacionen amb l'organització de:

• Premis i concursos literaris, com el Premi Sant Joan Caixa Sabadell.

• Exposicions de diverses temàtiques tant en centres de Caixa Sabadell com itinerants.

- Concerts de música com el Caixa Sabadell Etnival a Girona, el Festival Internacional de Blues de Cerdanyola o el patrocini a l'Orquestra Simfònica del Vallès.
- “Cabaret a la Fresca” i “Sorbets de fresca” al Jardí de Caixa Sabadell durant la temporada d'estiu.
- Visites a edificis modernistes propietat de Caixa Sabadell.
- Projecte de remodelació de l'edifici de l'Obra Social, que es convertirà en un referent en l'àmbit de les noves tecnologies i la difusió de nous formats culturals.

A més d'aquestes activitats que l'entitat desenvolupa i amb el propòsit de difondre la cultura, es promouen activitats en aquest camp mitjançant aportacions econòmiques a diverses entitats i associacions.

9.3.4. Actuacions de formació i investigació

En una societat com l'actual, molt lligada a la gestió del coneixement, Caixa Sabadell afavoreix la implantació de noves tecnologies, la formació i la difusió de tot allò que pugui millorar la qualitat de vida dels ciutadans.

Aquestes actuacions es materialitzen en:

- L'organització de cursos i conferències encaminades a aprofundir en el camp de l'empresa i l'economia actual, com ara la Jornada Joan Sardà o la conferència anual “Economia. Perspectives.”
- El suport a l'Institut d'Innovació Social (IIS), creat juntament amb ESADE el 2006, amb l'objectiu d'impulsar una nova ètica empresarial que sigui més respectuosa amb els valors humans i amb el medi ambient.
- L'organització de diversos cicles i cursos sobre diverses matèries formatives, com el Cicle Aranguren.
- L'organització de fòrums sobre diversos temes com ara salut, alimentació i altres aspectes d'actualitat encaminats a millorar la qualitat de vida dels ciutadans.
- Col·laboració amb diferents universitats mitjançant beques, cursos d'estiu i premis a la investigació.

Com passa en les actuacions d'altres àmbits, Caixa Sabadell també recolza econòmicament les entitats i associacions que aposten per la formació, les publicacions, l'organització de cursos, etc.

9.3.5. Actuacions mediambientals

La sensibilització ambiental i sobre sostenibilitat és la base de l'enfocament preventiu en relació amb el respecte als ecosistemes. Aquest tipus d'actuacions es presenten en el següent apartat de Medi ambient d'aquest informe de responsabilitat social de Caixa Sabadell.

9.4. Medi ambient

9.4.1. Espai Natura Caixa Sabadell

Espai Natura Caixa Sabadell és la plataforma des de la qual l'Obra Social Caixa Sabadell porta a terme una política d'educació ambiental dirigida als més diversos sectors de la societat. S'ubica a la finca de Can Deu, al nord de Sabadell, amb una extensió de 81 hectàrees de bosc mediterrani i una masia del segle XVI, i als voltants del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt.

L'any 1964, Caixa Sabadell va adquirir aquesta finca amb el propòsit de salvar-la de l'especulació urbanística i protegir un dels escassos espais naturals que quedaven a la comarca del Vallès. La seva gestió ha d'intentar compaginar l'ús social, la protecció de la diversitat, la seguretat dels usuaris i la prevenció d'incendis. El bosc de Can Deu està declarat com Forest Protectora per la Generalitat de Catalunya, ja que el seu ús és social.

S'ha elaborat un nou Pla tècnic de gestió i millora forestal amb dos eixos d'actuació:

- Mantenir i millorar la **qualitat ambiental** del bosc, prioritzant-ne el paper positiu quant a biodiversitat.
- Reflectir la realitat **del bosc com a espai d'oci i gaudi** dels ciutadans.

La masia de l'Espai Natura funciona com a centre d'interpretació de la naturalesa i d'educació ambiental, amb diversos programes basats en tallers i circuits sobre el coneixement del món rural, la preparació d'aliments i les característiques del bosc mediterrani. Les activitats es dirigeixen, principalment, a escolars, i també a grups familiars i a persones grans. A més a més, s'organitzen concursos de fotografia de natura i acullen diferents exposicions sobre el medi ambient.

La masia comprèn el **Museu d'Eines del Camp**, que des de l'any 2000 reuneix una completa col·lecció d'eines i estris sobre la tradició pagesa i la cultura del vi, l'oli, el transport i l'explotació del bosc.

Dins del seu programa d'educació ambiental, l'Espai Natura Caixa Sabadell ofereix les **següents activitats durant tot el curs escolar**:

- **Fem pa.** Introducció al cicle del cultiu de blat, obtenció de la farina i elaboració tradicional del pa.
- **Fem vi.** Introducció al cultiu de la vinya i elaboració de vi.
- **L'oli.** Aprenentatge del cultiu de les oliveres, elaboració d'oli i productes derivats de manera tradicional.
- **El món rural.** Com viuen els pagesos i les tasques tradicionals del camp i l'horta.
- **El bosc mediterrani.** Itinerari per conèixer les característiques del bosc mediterrani i la introducció a la lectura de mapes i orientació.
- **Avi, com era la vida a pagès?** Vida i tradicions entorn del Dijous Gras. Persones grans transmeten als escolars les seves experiències al voltant d'aquesta festa tradicional mitjançant tallers.
- **Els animals de la granja i l'hort.** Descobriments dels animals de granja veient-los i tocant-los, i recorregut per l'hort per conèixer les hortalisses.
- **Coneguem els animals de granja.** Activitat complementària per als alumnes de primària que hagin realitzat una altra activitat el matí.
- **Masies i tecnologia agrària tradicional.** Immersió en l'estil de vida tradicional del pagès veient les estades, mobiliari i eines quotidians.

9.4.2. Projecte Espai Natura Sostenible

L'Obra Social Caixa Sabadell està treballant a mitjà termini en un ambiciós projecte **d'eficiència energètica** que convertirà l'Espai Natura Caixa Sabadell en un edifici autònom energèticament i capaç de generar i abastir-se de la seva pròpia energia elèctrica i d'aigua.

Així mateix, un altre puntal del projecte és el reaprofitament i reciclatge dels residus que es generen.

9.4.3. Altres actuacions ambientals

A més del manteniment de l'Espai Natura, i des de la seva Obra Social, Caixa Sabadell completa la seva actuació ambiental amb altres iniciatives, com ara:

- Convocatòria anual del **Premi de Medi Ambient**, juntament amb l'Institut d'Estudis Catalans, per reconèixer la millor trajectòria d'investigació personal o d'una institució dedicada a l'estudi, investigació i difusió del coneixement en alguna de les disciplines de les ciències ambientals relacionades amb la qualitat ambiental i el patrimoni natural.
- Patrocini de l'edició catalana **d'anuaris internacionals** que divulguen aspectes de sostenibilitat, com "Signes vitals" i "L'estat del món", elaborats pel Worldwatch Institute i publicats pel Centre UNESCO de Catalunya.
- Divulgació, a través d'exposicions o altres formats, de la importància que pot tenir l'actuació humana sobre el medi ambient.
- Reunions trimestrals de la **Comissió Sabadell Sostenible**, un grup de treball amb representació de Caixa Sabadell. Aquesta comissió discuteix els documents tècnics, la metodologia i els continguts de les sessions del Fòrum cap a la Sostenibilitat. Es tracta d'un grup impulsor i de seguiment del procés de l'Agenda 21.
- **Festival internacional de Cinema de Muntanya de Torelló** i itinerari del cicle de cinema de muntanya a 21 poblacions, amb 2.211 espectadors. En una línia similar, convocatòria del **IV concurs de fotografia "Instants de Natura"**. Aquestes iniciatives s'orienten a incidir en la preocupació per la sostenibilitat i preservació del medi ambient.

9.5. Gestió del medi ambient

9.5.1. Enfocament de la gestió ambiental

Caixa Sabadell **no té impactes ambientals directes significatius** donada l'activitat de serveis que realitza. En conseqüència, enfoca la gestió ambiental des dels següents punts de vista:

- **Complir amb la legislació vigent** i intentar minimitzar principalment els consums de paper i energia.
- Estudiar el compliment dels requisits legals des d'un punt de vista ambiental en els projectes de gran envergadura que es presentin a l'entitat per al seu finançament.

- Contribuir a la **preservació del medi ambient** i la sensibilització a través de l'Obra Social.
- Estudiar les iniciatives públiques que puguin influir en el suport de les entitats financeres a la **lluita contra el canvi climàtic**.

9.5.2. Consum i gestió del paper

Caixa Sabadell desenvolupa una política encaminada a la minimització de l'ús de paper com és la digitalització de determinats documents i la utilització progressiva de les comunicacions publicitàries o comercials virtuals. Així mateix, totes les comunicacions que es fan a empleats són virtuals.

Paper lliure de clor	2007	2006
Consum de paper	89.296	158.000
Quantitat retirada	83.700	101.085

Dades expressades en kg, segons el nombre de paquets utilitzats i el pes de cada un.

Quant a la gestió posterior al seu ús, Caixa Sabadell lliura tots els residus que genera, incloent-hi el paper com a residu més significatiu, al servei públic pertinent de recollida d'escombraries o gestors autoritzats.

Amb la intenció de sensibilitzar sobre la importància del seu reciclatge, s'ha incorporat la frase "Quan tiri aquest paper, faci-ho en un contenidor de reciclatge de paper" en la publicitat realitzada per bustiada.

Així mateix, en aquesta línia, s'estan iniciant accions per reduir la quantitat de paper emprada per a finalitats publicitàries.

% Reciclatge de tòners	2007	2006
	57,5	70

Des del 2007, només es fan servir tòners compatibles de les marques que subministren el material. Els 1.900 tòners buits que s'han generat s'han cedit per al reciclatge a la Fundació Humanitària Dr. Trueta de Vic.

9.5.3. Consum d'energia

La principal energia que utilitza Caixa Sabadell és l'elèctrica, si bé, de manera menys significativa, utilitza energia procedent del gasoil.

El consum de gasoil és molt poc significatiu, atès que està relacionat amb els sistemes de generació d'electricitat en situacions d'emergència (grups electrògens). El consum en el darrer exercici ha estat de **20 litres**, amb la qual cosa s'ha rebaixat significativament la xifra de 2006, que va ser de 150 litres.

La seva política en aquesta matèria està encaminada a la implantació dels avenços tecnològics que permetin racionalitzar l'ús de l'energia. Així, des de l'any 2004, els nivells de temperatura, l'encesa-apagada dels sistemes de climatització i la il·luminació de rètols d'oficines es controlen de manera centralitzada mitjançant una aplicació.

Inversió ambiental	2007	2006
Instal·lació de sistemes d'estalvi energètic (substitució de sistemes d'aire condicionat)	850.580 [□]	725.900 [□]

Les dades dels consums d'electricitat, classificades per serveis centrals i oficines, presenten els següents valors:

Consum d'electricitat a Caixa Sabadell	2007	2006
Consum d'electricitat d'edificis centrals (kw/h)	2.548.792	2.307.274
Consum d'electricitat de la xarxa d'oficines (kw/h)	15.288.000	13.357.762
Consum d'electricitat total (kw/h)	17.836.792	15.665.036

Dades segons factures de consums en kw/h

Cal tenir en compte que el creixement del consum està relacionat amb l'increment de la xarxa d'oficines, que ha crescut amb 30 oficines noves durant l'exercici 2007.

Les dades del consum indirecte d'energia, atenent l'estructura de les fonts d'energia existents a Espanya, presenten els següents valors:

Consum indirecte d'electricitat (expressat per font d'energia)	2007	2006
Carbó	83.217	53.169
Gas natural	2.959	1.891
Produc. petroli	17.506	11.185
Biomassa	1.483	948
Eòlica	1.221	780
Hidràulica	9.775	6.245
Nuclear	78.851	50.379

Dades expressades en Gigajoules, calculades segons el Protocol Energy Balanç Sheet per a Espanya.

9.5.4. Consum d'aigua

Caixa Sabadell, com a entitat financera, no realitza un ús intensiu d'aigua, que sempre procedeix de la xarxa municipal. Tot i així, és conscient de la problemàtica social existent en relació amb les reserves d'aigua i compta amb mesures encaminades a reduir-ne el consum.

Una d'aquestes mesures es va concretar durant el primer trimestre de 2006, quan es va procedir a la instal·lació d'economitzadors d'aigua en totes les aixetes dels lavabos dels edificis destinats a serveis centrals.

Consum d'aigua	2007	2006
Consum total d'aigua	39.305	35.747
Consum d'aigua en edificis centrals	4.361	3.257
Consum d'aigua en xarxa d'oficines	34.944	32.490

Dades expressades, segons factures de consums, en m³

Aquestes dades també es veuen afectades per l'expansió en nombre d'oficines de Caixa Sabadell i, d'altra banda, per la necessitat de rec dels jardins de la Seu Central, en un any de sequera com ha estat el 2007.

9.5.5. Emissions atmosfèriques

Les emissions atmosfèriques relacionades amb l'activitat de Caixa Sabadell provenen del consum d'electricitat i gasoil, així com de l'ús de mitjans de transport, i aquestes darreres dades són difícils d'estimar.

Emissions estimades de CO₂	2007	2006
Per consum de gasoil	0,056	0,42
Per consum elèctric	5.327	4.678

Dades expressades en tones, obtingudes per les factures de consums i calculades utilitzant el protocol ghg www.ghgprotocol.org

Amb l'objectiu de reduir el nombre de desplaçaments de material, correspondència, etc., entre els diferents centres de treball, l'entitat ha reduït la freqüència d'enviament de material a setmanal, i distribueix la valisa en dies alterns, i no de manera diària, com es realitzava amb anterioritat.

D'altra banda, a causa de l'activitat de l'organització, les dades d'emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle no són rellevants.

Quant als mitjans de transport que els empleats empen en l'acompliment de les seves funcions, s'utilitzen en major mesura mitjans de transport públic, com ara avió i tren, en comparació amb l'ús de l'automòbil. No obstant això, no es disposa d'un sistema de càlcul dels quilòmetres realitzats amb cadascun d'aquests mitjans de transport, a excepció dels realitzats en vehicles propis de l'entitat, per estimar les emissions de CO₂.

Ús de transport	2007	2006
Avió		
Bitllets	640	489
Tren		
Bitllets	230	47
Automòbil		
Vehicles emprats en nom de Caixa Sabadell	52	47
Emissions CO ₂ estimades*	10,1	7,1

* Dades estimades segons el protocol "CO2 Emissions from Business Travel. Versió 2.0. Juny 2006. Desenvolupat per World Resources Institute (WRI) i disponible a www.ghgprotocol.org"

9.6. Premis i reconeixements

Entre els premis i les distincions que Caixa Sabadell ha obtingut el 2007, sobresurt l'estudi **Las empresas con más futuro 07. Excelencia en creación de valor**, promogut per la delegació espanyola de CRF.

L'informe ha situat l'entitat entre les **57 empreses espanyoles** amb més futur, de les quals només vuit són entitats financeres: sis caixes i dos bancs.

La publicació **Empresas TOP para trabajar 2007**, d'altra banda, ha situat Caixa Sabadell entre les **63 companyies de l'estat espanyol** que més s'esforcen per "atraure, retenir i rendibilitzar el talent", és a dir, les millors on treballar.

9.7. Inversió responsable

Caixa Sabadell, en funció del tipus d'inversió mobiliària per realitzar, incorpora de manera implícita o explícita criteris afins a la responsabilitat social. L'entitat deixa al marge del seu univers inversor sectors com ara el de les armes, el tabaquer i el de begudes alcohòliques, per la seva relació amb la violència o el seu perjudici per a la salut.

Amb posterioritat a la realització d'inversions, els especialistes de les diferents unitats de l'entitat inicien la fase de seguiment periòdic en termes de rendibilitat i d'un altre tipus d'acompliments de les empreses corresponents. D'aquesta manera, en cas de detecció de conductes no acords amb els valors de l'entitat, se sotmet a consideració la desinversió en la companyia en qüestió o la reducció de la posició inversora. De manera coherent amb aquesta política d'actuació, i pel que fa al respecte dels Drets Humans per part de les empreses en les quals s'inverteix, el 2007 no s'han donat inversions en empreses que portin implícit aquest tipus de risc social i reputacional.

D'altra banda, Caixa Sabadell, com a entitat que comercialitza fons d'inversió, incorpora dins d'aquesta gamma de producte el fons d'inversió AC Responsable 30, FI. Aquest fons, gestionat per Ahorro Corporación, inverteix en empreses incloses en l'Índex Dow Jones Sustainability Index World i pot fer-ho també en Deute Públic emès per estats que hagin signat el Protocol de Kyoto, que tinguin lleis que impedeixin i penalitzin l'explotació de menors, i promoguin la igualtat de persones, sense que hi hagi discriminació per raó de gènere, raça o religió.

9.8. Respecte a la legislació

Caixa Sabadell adopta procediments que prenen com a punt de partida les disposicions legals vigents en els diferents àmbits de l'exercici de la seva activitat financera i social, és a dir, la legislació sobre competència, laboral, seguretat privada, mercat de valors, disciplina i intervenció, prevenció del blanqueig de capitals, servei d'atenció al client, ambiental, etc. Com a resultat d'aquests procediments i actuació, l'entitat no ha estat sancionada per cap tipus d'incompliment de les regulacions vigents.

Al seu torn, atès que Caixa Sabadell realitza la seva activitat financera i social en un entorn altament legislat en tots els àmbits, no existeixen riscos significatius d'incompliment dels drets humans, laborals i d'un altre tipus en la seva relació amb tercers. En aquest sentit, l'any 2007 no s'han produït incidents amb membres dels diferents grups d'interès en relació amb aquests drets universals, proclamats per Nacions Unides. Quant al personal de seguretat, cal destacar la subcontractació íntegra que es fan en empreses especialitzades que compleixen amb els requisits de formació que determina la llei.

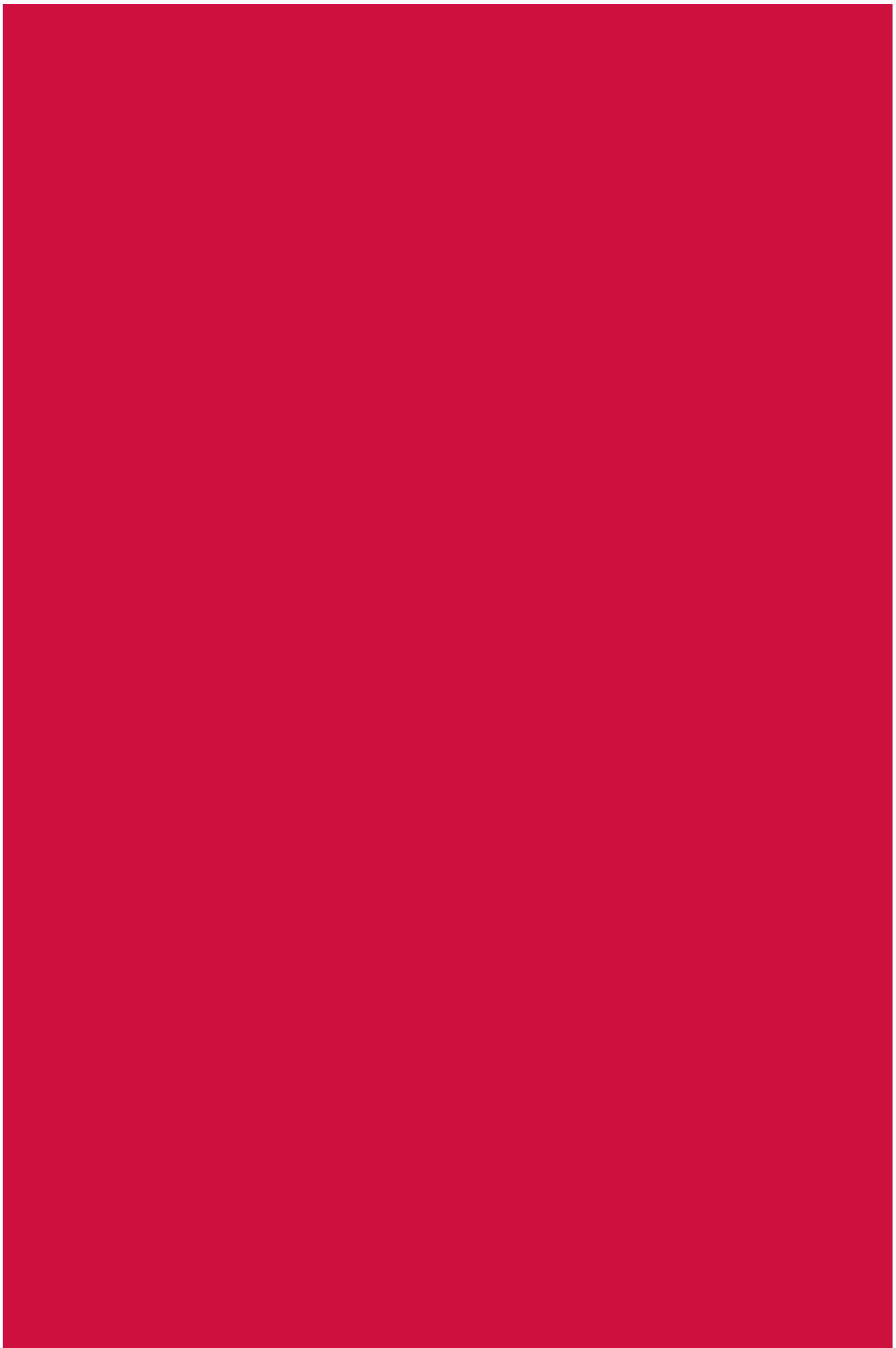
9.9. Relació amb l'administració pública

L'entitat compta amb representants de diferents administracions públiques en els seus òrgans de govern que han de complir amb determinats requisits, tal com s'ha comentat en el capítol dedicat al govern corporatiu. Un d'aquests requisits és que no siguin funcionaris al servei de l'administració amb responsabilitats que es relacionin de manera directa amb l'activitat de les caixes d'estalvis, ni càrrecs públics de designació política. D'aquesta manera, no es participa ni inclou en el desenvolupament de polítiques públiques. De la mateixa manera, Caixa Sabadell no ha rebut ajuts financers significatius de l'administració pública, com es pot comprovar en l'Informe de govern corporatiu.

Cada exercici, Caixa Sabadell publica en aquest informe les operacions de crèdit, cas que n'hi hagi, a favor de grups polítics que tinguin representació en les corporacions locals i assemblees legislatives autonòmiques que hagin participat en el procés electoral de la caixa d'estalvis.

10. Indicadors de desenvolupament

10.1. Annex 1: Taula GRI



10.1. Annex: Taula GRI

Índex d'indicadors GRI-G3	Apartat
1. Estratègia i anàlisi	
1.1 Declaració del màxim responsable de l'organització	1.1 Declaració dels màxims responsables de l'entitat
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats relacionats amb la sostenibilitat	4.1 RSC a Caixa Sabadell 9.1 Impacte econòmic directe 9.3 Obra Social
2. Perfil de l'organització	
2.1 Nom de l'organització	3.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.2 Principals marques, productes i serveis	3.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.3 Estructura operativa de l'organització	3.5 Organigrama i estructura
2.4 Localització de la seu principal de l'organització	3.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.5 Països en què opera i desenvolupa activitats significatives	3.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis 3.2 Cultura corporativa: missió, visió i valors corporatius
2.6 Naturalesa de la propietat i forma jurídica	3.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.7 Mercats atesos	3.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis
2.8 Dimensions de l'organització informant	3.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis 3.4 Principals magnituds
2.9 Canvis significatius durant el període cobert per la memòria (dimensió, estructura i propietat de l'organització)	3.4 Principals magnituds 5.3 Funció dels òrgans de govern
2.10 Premis i distincions rebuts durant el període informat	9.6 Premis i reconeixements
3. Paràmetres de la memòria	
Perfil de la memòria	2.1 Abast i cobertura
3.1 Període cobert per la informació continguda en la memòria	2.1 Abast i cobertura
3.2 Data de la memòria anterior més recent	2.1 Abast i cobertura
3.3 Cicle de presentació de les memòries	2.1 Abast i cobertura
3.4 Punt de contacte per a qüestions relatives	2.3 Informació addicional
Abast i cobertura de la memòria	
3.5 Procediment de definició del contingut de la memòria	2.1 Abast i cobertura 2.2 Rigor de la informació
3.6 Cobertura de la memòria	2.1 Abast i cobertura
3.7 Existència de límits d'abast o cobertura de la memòria	3.4 Principals magnituds 2.2 Rigor de la informació
3.8 Bases per incloure informació en el cas de negocis conjunts, filials, etc. que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i organitzacions	2.1 Abast i cobertura 9.5.2 Consum i gestió del paper 9.5.3 Consum d'energia 9.5.4 Consum d'aigua
3.9 Tècniques de mesura de dades per a l'elaboració dels indicadors. Motius pels quals s'ha decidit no aplicar els protocols dels indicadors GRI o discrepàncies amb els mateixos	9.5.5 Emissions atmosfèriques
3.10 Descripció de l'efecte de la reformulació d'informació pertinent a memòries anteriors	2.1 Abast i cobertura
3.11 Canvis significatius respecte a períodes anteriors sobre l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria	2.1 Abast i cobertura
Índex de continguts GRI	
3.12 Taula amb la localització dels continguts bàsics a la memòria	10.1 Indicadors de desenvolupament
3.13 Política i pràctiques sobre la verificació externa de la memòria. Relació entre l'organització informant i el verificador	2.2 Rigor de la informació

Índex d'indicadors GRI-G3	Apartat
4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	
4.1 Estructura de govern de l'organització	3.5 Organigrama i estructura 5.1 Estructura i òrgans de govern
4.2 Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu i la seva funció al directori de l'organització	5.2 Normes d'actuació i de conducta
4.3 Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents i no executius	5.2 Normes d'actuació i de conducta
4.4 Mecanismes dels accionistes i empleats per a comunicació, recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern	5.1 Estructura i òrgans de govern
4.5 Vinculació entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius en el desenvolupament de l'organització	5.2 Normes d'actuació i de conducta
4.6 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern	5.2 Normes d'actuació i de conducta
4.7 Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia en l'organització dels aspectes socials, mediambientals i econòmics.	5.2 Normes d'actuació i de conducta
4.8 Declaració de missió, valors, codi de conducta i principis rellevants per al desenvolupament econòmic, ambiental i social de l'organització	3.2 Cultura corporativa: missió, visió i valors corporatius
4.9 Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió del desenvolupament econòmic, ambiental i social de l'organització. Compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis	5.1 Estructura i òrgans de govern 5.3 Funció dels òrgans de govern 5.4 Periodicitat de reunió dels òrgans de govern
4.10 Procediments per avaluar el desenvolupament propi del màxim òrgan de govern, en especial amb respecte al desenvolupament econòmic, ambiental i social	5.1 Estructura i òrgans de govern
Compromisos amb iniciatives externes	
4.11 Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució	9.5.1 Enfocament de la gestió ambiental
4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi	9.2.1 Principals programes externs subscrits per l'entitat 9.3 Obra Social
4.13 Principals associacions a les quals pertany l'organització	9.2.2 Principals organitzacions a les quals pertany l'entitat
Participació dels grups d'interès	
4.14 Relació dels grups d'interès de l'organització	4.2 Definició dels grups d'interès
4.15 Procediment per a la identificació i selecció dels grups d'interès de l'organització	4.2 Definició dels grups d'interès
4.16 Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès i freqüència de participació	4.2 Definició dels grups d'interès
4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interès sorgits de la participació de grups d'interès i la forma en què hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria	6.4.1 Estudi de percepció del servei

Dimensió econòmica		
Enfocament de gestió economicofinancer		
	Desenvolupament econòmic: enfocament de gestió	3.1 Naturalesa de l'entitat i dels seus serveis 3.2 Cultura corporativa: missió, visió i valors corporatius 3.3 Fets més remarcables de l'exercici
P	EC1 Valor econòmic directe, general i distribuït	9.1 Impacte econòmic directe
P	EC2 Conseqüències financeres, altres riscos i oportunitats de les activitats de l'organització per causa del canvi climàtic	9.5.1 Enfocament de la gestió ambiental
P	EC3 Cobertura de les obligacions de l'organització per causes de programes de beneficis socials	8.4 Compensació i beneficis socials
P	EC4 Ajudes financeres significatives rebudes de governs Presència en el mercat	9.9 Relació amb l'administració pública
A	EC5 Rang de les relacions entre el salari inicial i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives	8.1 Perfil i estabilitat
P	EC6 Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a indrets on es desenvolupin operacions significatives	7.1 Política de compres
P	EC7 Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local a llocs on es desenvolupin operacions significatives	8.1 Perfil i estabilitat
	Impactes econòmics indirectes: enfocament de gestió	9.3.1 Inversió en Obra Social 9.3.2 Actuacions de l'àrea assistencial i social 9.3.3 Actuacions culturals 9.3.4 Actuacions de formació i investigació
P	EC8 Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic	9.3.1 Inversió en Obra Social 9.3.2 Actuacions de l'àrea assistencial i social 9.3.3 Actuacions culturals 9.3.4 Actuacions de formació i investigació
A	EC9 Descripció dels impactes econòmics indirectes significatius	9.3.1 Inversió en Obra Social 9.3.2 Actuacions de l'àrea assistencial i social 9.3.3 Actuacions culturals 9.3.4 Actuacions de formació i investigació

Dimensió ambiental		
Enfocament de gestió ambiental		9.5.1 Enfocament de la gestió ambiental 9.5.2 Consum i gestió del paper 9.5.3 Consum d'energia 9.5.4 Consum d'aigua 9.5.5 Emissions atmosfèriques
	Materials	
P	EN1 Materials utilitzats per pes o volum	9.5.2 Consum i gestió del paper
P	EN2 Percentatge dels materials reciclats	9.5.2 Consum i gestió del paper 9.5.3 Consum d'energia
P	EN3 Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries	9.5.3 Consum d'energia
P	EN4 Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	9.5.3 Consum d'energia
A	EN5 Estalvi d'energia arran de la conservació i millores en l'eficiència	9.5.2 Consum i gestió del paper
A	EN6 Iniciatives per 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	9.5.2 Consum i gestió del paper
A	EN7 Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives	9.5.2 Consum i gestió del paper
	Aigua: enfocament de gestió	9.5.4 Consum d'aigua
P	EN8 Captació total d'aigua per fonts	9.5.4 Consum d'aigua
A	EN9 Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua	No aplica per l'activitat de l'entitat
A	EN10 Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada	No aplica per l'activitat de l'entitat
	Biodiversitat: enfocament de gestió	9.4.1 Espai Natura Caixa Sabadell
P	EN11 Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. S'ha d'indicar la localització i la mida dels terrenys en propietat, llogats o gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides	9.4.1 Espai Natura Caixa Sabadell
P	EN12 Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides	No aplica per l'activitat de l'entitat
A	EN13 Hàbitats protegits o restaurats	9.4.1 Espai Natura Caixa Sabadell
A	EN14 Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat	No aplica per l'activitat de l'entitat
A	EN15 Nombre d'espècies, desglossades en funció del perill d'extinció, incloses a la Llista Vermella de la IUCN i en llistats nacionals i els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie	No aplica per l'activitat de l'entitat
	Emissions, abocaments i residus: enfocament de gestió	9.5.2 Consum i gestió del paper 9.5.5 Emissions atmosfèriques
P	EN16 Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes	9.5.5 Emissions atmosfèriques
P	EN17 Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes	9.5.5 Emissions atmosfèriques
A	EN18 Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i reduccions assolides	No es disposa de sistema de mesura
P	EN19 Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes	No es disposa de sistema de mesura
P	EN20 NO _x , SO _x i altres emissions significatives per a l'aire per tipus i pes	No aplica per l'activitat de l'entitat
P	EN21 Abocament total d'aigües residuals, segons la naturalesa i la destinació	No aplica per l'activitat de l'entitat
P	EN22 Pes total de residus gestionats, segons el tipus i mètode de tractament	9.5.2 Consum i gestió del paper
P	EN23 Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius	No se n'han produït de significatius
A	EN24 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	No aplica per l'activitat de l'entitat
A	EN25 Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escolament de l'organització que informa	No aplica per l'activitat de l'entitat

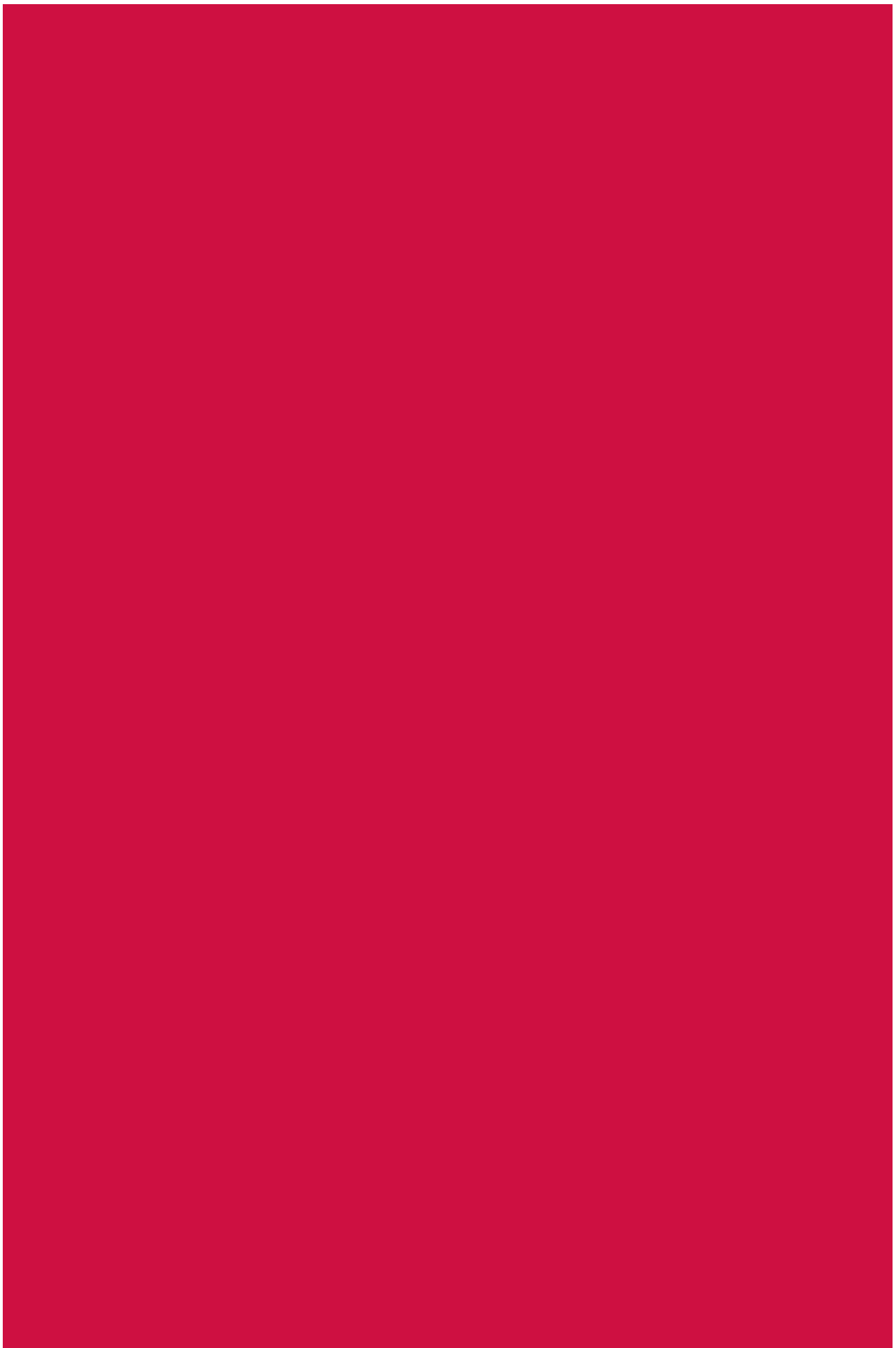
Dimensió ambiental		
	Productes i serveis: enfocament de gestió	9.5.1. Enfocament de la gestió ambiental
P	EN26 Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i els serveis i el grau de reducció d'aquest impacte	9.5.2. Consum i gestió del paper
P	EN27 Percentatge de productes venuts i els materials d'embalatge que es recuperen al final de la seva vida útil, per categories de productes	No aplica per l'activitat de l'entitat
	Compliment normatiu: enfocament de gestió	9.8. Respecte a la legislació 9.5.1. Enfocament de la gestió ambiental
P	EN28 Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental	9.8. Respecte a la legislació
	Transport: enfocament de gestió	9.5.5. Emissions atmosfèriques
P	EN29 Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com el transport del personal	9.5.5. Emissions atmosfèriques
	Aspectes generals: enfocament de gestió	9.4.3. Altres actuacions mediambientals
A	EN30 Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals	9.3.1. Inversió en Obra Social

Dimensió social		
	Enfocament de gestió de les pràctiques laborals	8.1. Perfil i estabilitat
	Feina: enfocament de gestió	8.1. Perfil i estabilitat
P	LA1 Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, contracte i regió	8.1. Perfil i estabilitat
P	LA2 Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, sexe i regió	8.1. Perfil i estabilitat
A	LA3 Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats a mitja jornada, desglossat per activitat principal	8.4. Compensació i beneficis socials
	Relacions empresa/treballadors: enfocament de gestió	8.5. Relacions laborals
P	LA4 Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu	8.4. Compensació i beneficis socials 8.5. Relacions laborals
P	LA5 Període mínim de preavis relatiu a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions s'especifiquen als convenis col·lectius	8.4. Compensació i beneficis socials 8.5. Relacions laborals
	Salut i seguretat a la feina: enfocament de gestió	8.6. Seguretat i salut laboral
A	LA6 Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu	8.6. Seguretat i salut laboral
P	LA7 Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals, relacionades amb la feina per regió	8.6. Seguretat i salut laboral
P	LA8 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	8.6. Seguretat i salut laboral
A	LA9 Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats	8.6. Seguretat i salut laboral
	Formació i educació: enfocament de gestió	8.3. Selecció, formació i desenvolupament professional
P	LA10 Mitjana d'hores de formació l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat	8.3. Selecció, formació i desenvolupament professional
A	LA11 Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i que els donen suport en la gestió de la finalització de les seves carreres professionals	8.3. Selecció, formació i desenvolupament professional 4.4. Respostes i canals de comunicació amb grups d'interès
A	LA12 Mitjana d'empleats que reben avaluacions regulars de l'actuació i el desenvolupament professional	8.3. Selecció, formació i desenvolupament professional
	Diversitat i igualtat d'oportunitats: enfocament de gestió	8.2. Igualtat i diversitat
P	LA13 Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per gènere, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat	8.2. Igualtat i diversitat
P	LA14 Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categories professionals	8.2. Igualtat i diversitat
	Enfocament de la gestió dels drets humans	9.7. Inversió responsable 7.2. Homologació i avaluació 9.8. Respects a la legislació
	Pràctiques d'inversió i abastament	
P	HR1 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	9.7. Inversió responsable
P	HR2 Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades com a conseqüència	7.2. Homologació i avaluació
A	HR3 Total d'hores de formació dels empleats i percentatge d'empleats formats en matèria de drets humans	9.7. Inversió responsable
	No discriminació: enfocament de gestió	9.8. Respects a la legislació
P	HR4 Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades	9.8. Respects a la legislació
	Llibertat d'associació i convenis col·lectius: enfocament de gestió	9.8. Respects a la legislació 8.5. Relacions laborals
P	HR5 Activitats de la companyia en què el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui córrer importants riscos i mesures adoptades per protegir aquests drets	9.8. Respects a la legislació

Dimensió social		
	Explotació infantil: enfocament de gestió	9.8. Respecte a la legislació
P	HR6 Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	9.8. Respecte a la legislació
	Treballs forçosos: enfocament de gestió	9.8. Respecte a la legislació
P	HR7 Operacions identificades com de risc significatiu, de ser origen d'episodis de treball forçós o no consentit i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	9.8. Respecte a la legislació
	Pràctiques de seguretat: enfocament de gestió	9.8. Respecte a la legislació
A	HR8 Percentatge del personal de seguretat que ha estat format sobre les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats	9.8. Respecte a la legislació
	Drets dels indígenes: enfocament de gestió	9.8. Respecte a la legislació
A	HR9 Número d'incidents relacionats amb la vinculació dels drets dels indígenes i mesures adoptades	9.8. Respecte a la legislació
	Enfocament de la gestió de les relacions amb la societat	9.3.1. Inversió en Obra Social 9.3.3. Actuacions culturals
	Comunitat: enfocament de gestió	9.3.3. Actuacions culturals
P	SO1 Gestió dels impactes sobre les comunitats afectades per l'activitat	9.3.3. Actuacions culturals
	Corrupció: enfocament de gestió	5.7. Blanqueig de capitals i prevenció de la corrupció
P	SO2 Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades amb relació a riscos relacionats amb la corrupció	5.7. Blanqueig de capitals i prevenció de la corrupció
P	SO3 Percentatge d'empleats formats en polítiques i procediments anticorrupció de l'organització	5.7. Blanqueig de capitals i prevenció de la corrupció
	Política pública: enfocament de gestió	9.9. Relació amb l'administració pública
P	SO5 Posició davant les polítiques públiques i participació en el seu desenvolupament i activitats de lobbisme	9.9. Relació amb l'administració pública
A	SO6 Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics i institucions relacionades, per països	9.9. Relació amb l'administració pública
	Comportament de competència deslleial: enfocament de gestió	9.8. Respecte a la legislació
A	SO7 Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolistes i contra la lliure competència i els seus resultats	9.8. Respecte a la legislació
	Compliment normatiu: enfocament de gestió	9.8. Respecte a la legislació
P	SO8 Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions	9.8. Respecte a la legislació
	Enfocament de la gestió de la responsabilitat del producte	6.3.3. Seguretat i confiança
	Salut i seguretat del client: enfocament de gestió	6.3.3. Seguretat i confiança
P	PR1 Fases del cicle de vida dels productes i serveis en què s'avaluen els impactes en la salut i la seguretat dels clients i el percentatge de categories de productes i serveis significatius a aquests procediments d'avaluació per millorar-los quan s'escaigui	6.3.3. Seguretat i confiança
A	PR2 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	6.4.3. Resultats del servei d'atenció al client
	Etiquetatge de productes i serveis: enfocament de gestió	6.3.1. Transparència informativa
P	PR3 Tipus d'informació sobre els productes i serveis que requereixen els procediments en vigor i la normativa i el percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requisits informatius	6.3.1. Transparència informativa
A	PR4 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	6.4.3. Resultats del servei d'atenció al client
A	PR5 Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client	6.4.1. Estudi de percepció del servei
	Comunicacions de màrqueting: enfocament de gestió	6.3.2. Comunicació publicitària

Dimensió social		
P	PR6 Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis esmentats en comunicacions de màrqueting inclosos a la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis	6.3.2. Comunicació publicitària
A	PR7 Nombre total d'incidents fruit de l'acompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció dels tipus de resultat d'aquests incidents	6.4.3. Resultats del servei d'atenció al client
	Privacitat del client: enfocament de gestió	6.5. Privacitat i confidencialitat
A	PR8 Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals dels clients	6.5. Privacitat i confidencialitat
	Compliment normatiu: enfocament de gestió	9.8. Respecte a la legislació
P	PR9 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	9.8. Respecte a la legislació

11. Opineu



L'escoltem per fer-ho millor.

Si us plau, empleni aquest qüestionari i faci'ns-el arribar, per correu ordinari o electrònic, a una de les adreces següents:

Caixa Sabadell - Comunicació i Relacions Institucionals
C/ Gràcia, 17 08201 Sabadell.

comunicacio@caixasabadell.es

També ens el pot fer arribar via fax al: 937 276 765

Qüestionari RSC amb data: ___/___/_____

1. Indiqui el grup d'interès de Caixa Sabadell del qual forma part:

- 1.1. Clients
- 1.2. Empleats
- 1.3. Proveïdors
- 1.4. Societat

2. Ha llegit la memòria completa? (En cas contrari, especifiqui el motiu)

3. Quin apartat de la memòria li ha interessat més?

4. Valori (1-10) els següents aspectes de la memòria:

- 4.1. Claredat de les dades presentades:
- 4.2. Contingut de l'informe:
- 4.3. Implicació de Caixa Sabadell en la RSC:
- 4.4. Disseny i qualitat de la presentació de les memòries:

5. Considera Caixa Sabadell com una entitat que es preocupa per la sostenibilitat i responsable socialment?

6. Quin aspecte de la nostra activitat considera més responsable amb els nostres grups d'interès i quin menys?

7. Ens vol fer arribar algun comentari, observació o suggeriment sobre aquest informe?

