

Memoria Anual

09

Informe de Responsabilidad
Social Corporativa



01

Análisis

CONTINUAMOS HACIENDO
CAMINO **CON EL ESPÍRITU DE
SERVICIO Y CON EL APOYO
DE TODOS**

1.1. Declaración del presidente y del
director general



1.1. Declaración del presidente y del director general

Nos complace presentaros un año más el Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Caixa Sabadell, que contiene los avances que se han hecho durante el ejercicio 2009 desde una triple vertiente: económica, social y medioambiental.

Este año 2009 nos sentimos satisfechos de haber celebrado el 150 aniversario del nacimiento de nuestra entidad, la cual ha perdurado en el tiempo gracias a todos aquellos profesionales que han trabajado con esfuerzo y dedicación desde el primer día, y gracias también a todos los clientes que año tras año han depositado su confianza en ella. En definitiva, todas aquellas personas que desde dentro y desde fuera han estado durante este siglo y medio de historia confiando y haciendo crecer la entidad que hoy es Caixa Sabadell.

Ha sido voluntad de Caixa Sabadell, y de todos los que formamos parte, ir haciendo camino en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, siguiendo la trayectoria ya fijada en nuestra política y estrategia de Responsabilidad Social, de integrarse desde un punto de vista transversal en todas las unidades de negocio, dando impulso al diálogo y al conocimiento de las expectativas de los grupos de interés y fomentando, en todo momento, la transparencia y la comunicación.

Así, este año hemos alcanzado todas las metas que nos propusimos en el anterior Informe, entre las que destacan: la publicación de un nuevo Código de Conducta; la creación de un Comité de Responsabilidad Social Corporativa; el establecimiento de unas directrices en materia de RSC que permitan gestionar y evaluar la responsabilidad social en la entidad mediante una política y una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa; la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el consiguiente compromiso de ir implantando sus diez principios de conducta en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción, y la publicación de una política medioambiental.

Además, hemos ido más allá de las metas ya fijadas y hemos alcanzado otras, entre las que destacan el acuerdo de mejora de las operaciones de activo previstas en el convenio colectivo por los empleados y la obtención del Distintivo de Calidad ambiental otorgado por la Generalitat de Cataluña, correspondiente a la categoría de servicios en la red de oficinas de atención al público.

De cara al futuro, la crisis mundial que estamos viviendo en todos los niveles ha hecho que nos planteemos nuevos retos y fórmulas que nos permitan afrontar, con mayores garantías de eficiencia y sostenibilidad, la coyuntura actual y futura de la economía y los mercados financieros.

Es por ello, por lo que hemos decidido unirnos con otras dos entidades, como Caixa Manlleu y Caixa Terrassa, en un modelo de fusión que permita garantizar nuestros valores de arraigo territorial y de proximidad al cliente. En este nuevo entorno, la RSC continuará siendo un elemento estratégico clave de nuestras futuras actuaciones.

La Obra Social, como hasta ahora lo ha ido haciendo, seguirá acompañándonos y apoyando numerosos proyectos e iniciativas de valor social.

¡Hecho!

Salvador Soley i Junoy

Presidente de Caixa Sabadell

Jordi Mestre Gonzàlez

Director General de Caixa Sabadell



02

2. Criterios de la memoria

- 2.1. Alcance y cobertura
- 2.2. Rigor de la información
- 2.3. Información adicional

2.1. Alcance y cobertura

Caixa Sabadell publica por cuarto año consecutivo la memoria de sostenibilidad, con la voluntad de continuar y seguir en la misma línea de presentación de los últimos años. En esta memoria no se detecta ningún tipo de efecto debido a la reformulación de la información de las memorias anteriores, salvo la adición de los criterios de la guía del suplemento del sector financiero, del Global Reporting Initiative (GRI).

Esta línea de publicación de los informes de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) quiere aportar transparencia y facilitar la comunicación entre la entidad y sus diferentes grupos de interés, necesarios ya que intervienen en la generación de la actividad de negocio y están afectados o pueden verse afectados por la gestión que se lleve a cabo en la entidad. Por este motivo, es a estos grupos de interés a quienes se dirige esta memoria.

Caixa Sabadell ha identificado y clasificado cuáles son los grupos de interés de la entidad: clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general.

Este informe recoge, en las páginas siguientes, los aspectos más relevantes de la gestión de la entidad durante el año 2009, y cómo se han aplicado criterios de responsabilidad social corporativa en su actuación.

Esta iniciativa de presentación anual de las memorias de RSC se mantendrá el próximo ejercicio.

El proceso que se ha seguido para determinar los contenidos ha incluido los siguientes pasos, siguiendo los criterios de la guía G3 del **Global Reporting Initiative (GRI)**:

- Análisis sobre en qué medida estaba disponible la información que requería dicha guía. La dificultad para conseguir los datos en este cuarto informe se ha evaluado como media.
- Determinación de la cobertura que se debe dar a la organización. Se concluye que los contenidos corresponden exclusivamente a Caixa Sabadell excepto en las ocasiones en que se pueda especificar lo contrario.
- Definición del alcance para cada indicador GRI una vez solicitada la información en cada unidad organizativa. Como resultado, en este informe se presentan datos que, en general, han respetado los protocolos de indicadores de GRI, con algunas excepciones en que el cambio de sistema de medición era costoso en términos de tiempo y valor aportado. A su vez, para determinados indicadores no se dispone de un sistema de información, aspecto que se indica en el capítulo de Contenidos GRI según G3. Y para otros se ha determinado la no aplicabilidad para el sector, cuestión que se ha comparado, como comprobación objetiva, con la información en sostenibilidad publicada por otras entidades del sector.
- Definición del grado de estructuración documental de los enfoques de gestión de cada categoría de indicadores de GRI. El resultado es heterogéneo y, en consecuencia, difícil de cubrir en su totalidad.
- En esta Memoria no se han producido actividades de negocio que puedan afectar la comparabilidad con períodos anteriores, como tampoco ha habido una reexpresión de la información contenida en memorias anteriores.

Este informe de sostenibilidad tiene en cuenta aspectos, actuaciones, actividades y comunicaciones que pueden afectar en algún momento alguno de estos grupos de interés y, en consecuencia, es un documento orientado a ellos. Para obtener esta información nos hemos valido de los mecanismos internos de atención al cliente, así como de varios formularios disponibles en la web corporativa, y del trato personal constante y continuo que se da desde nuestras oficinas.

2.2. Rigor de la información

Caixa Sabadell presenta este informe siguiendo un criterio de exhaustividad, según el cual la información que se presenta corresponde al ejercicio 2009, con datos relativos a dos ejercicios anteriores, para contextualizar la información de que se dispone. Los datos que se aportan corresponden a Caixa Sabadell, excepto en las ocasiones en que se pueda especificar lo contrario.

Geográficamente, el área de actuación de Caixa Sabadell son las comunidades autónomas de Cataluña, Madrid, Valencia y Andalucía, si bien el alcance natural es el Estado español.

Toda la información referente a la entidad y al grupo se encuentra a disposición de los clientes, proveedores, o de cualquier otro integrante de los grupos de interés de Caixa Sabadell, en la web corporativa (www.caixasabadell.es).

Caixa Sabadell garantiza la calidad de la información aportada en este informe por la exhaustividad de las auditorías internas y externas a las que están sometidas las diferentes unidades de la entidad. Es voluntad de la entidad auditar próximas ediciones de la memoria de RSC con compañías externas.

Por otra parte, los criterios de elaboración de este informe se adscriben a los que recoge el GRI en su guía G3:

- Equilibrio
- Comparabilidad
- Precisión
- Periodicidad
- Claridad
- Fiabilidad

2.3. Información adicional

Para ampliar la información que se recoge en este informe, o para cualquier otra consulta, puede dirigirse a:

Caixa Sabadell
Cumplimiento Normativo y RSC
Gràcia, 17
08201 Sabadell
rsc@caixasabadell.es

Como información adicional a este informe, en la web corporativa, www.caixasabadell.es, encontrará a su disposición otros informes anuales:

- Informe de Gobierno Corporativo.
- Memorias de Caixa Sabadell 2009: financiera, de productos y de la Obra Social.
- Informes de auditoría.



03

3. Perfil de Caixa Sabadell

- 3.1. Naturaleza de la entidad y de sus servicios
- 3.2. Cultura corporativa, misión, visión y valores corporativos
- 3.3. Hechos más destacables del ejercicio
- 3.4. Principales magnitudes
- 3.5. Organigrama y estructura
- 3.6. Oficinas

3.1. Naturaleza de la entidad y de sus servicios

Caixa d'Estalvis de Sabadell, inscrita en el registro especial de Cajas Generales de Ahorro Popular, es una entidad de crédito privada de carácter social y de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro e independiente de cualquier otra organización, entidad o empresa, con plena personalidad jurídica y capacidad para obrar. Fue constituida el 6 de enero de 1859. Su sede principal está situada en la calle de Gràcia, 17-29, de la ciudad de Sabadell, Barcelona. La entidad opera en Cataluña, Madrid, Comunidad Valenciana y Andalucía.

Oficinas	2009	2008	2007
Número de oficinas en Barcelona	279	298	296
Número de oficinas en Girona	18	19	19
Número de oficinas en Tarragona	19	20	19
Número de oficinas en Lleida	16	16	16
Número de oficinas en Madrid	16	16	9
Número de oficinas en Valencia	8	8	5
Número de oficinas en Sevilla	1	1	0
Número de oficinas en Castellón	2	1	0
<i>Total oficinas</i>	<i>359</i>	<i>379</i>	<i>364</i>
Número de oficinas en municipios de menos de 5.000 habitantes (sobre el total)	6	12	12
Número de poblaciones donde es la única entidad financiera	1	2	2

Los productos y servicios financieros que ofrece cubren una amplia gama de necesidades de clientes particulares y empresas:

- Cuentas a la vista
- Depósitos
- Activos financieros o emitidos
- Valores
- Planes o productos de ahorro y previsión, tanto individual como para empresa
- Fondos de inversión
- Préstamos personales e hipotecarios
- Financiación para empresas
- Medios de pago y de apoyo al comercio en general y en el exterior en particular
- Tarjetas
- Seguros
- Banca electrónica o a distancia

Estos productos son diseñados por la entidad, a excepción de los fondos de inversión y de los seguros y planes de pensiones. En el primer caso, se recurre a la comercialización de fondos de determinadas gestoras, y en el segundo, desde la alianza estratégica con el grupo Zurich (con la venta a su favor del 50% del capital social de CaixaSabadell Vida, S.A. y CaixaSabadell Companyia d'Assegurances Generals, S.A.), Caixa Sabadell detecta las necesidades de los clientes y las transmite a Zurich para que esta aseguradora diseñe el producto adecuado. La intermediación de los seguros se hace mediante el Operador de Banca-Assegurances Vinculat, S.L., empresa participada al 100% por Caixa Sabadell, mientras que de la intermediación de los planes de pensiones se encarga directamente la entidad. A su vez, para determinados servicios se recurre a la realización de acuerdos con determinadas organizaciones, como es el caso de las remesas enviadas por inmigrantes, o la intermediación en los mercados de capitales.

Actualmente, Caixa Sabadell es la **cuarta caja catalana** por recursos intermediados.

3.2. Cultura corporativa; misión, visión y valores corporativos

La memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Caixa Sabadell tiene en cuenta el contexto de sostenibilidad en que la entidad desarrolla su labor. Las cajas de ahorro son instituciones que tradicionalmente buscan un equilibrio entre la rentabilidad y la acción social como herramienta de integración, y luchan contra la exclusión financiera o social. En este contexto, la preocupación de Caixa Sabadell es ofrecer a sus clientes un servicio estructurado que se explica en la misión y la visión de la entidad:

La **visión** de Caixa Sabadell es llegar a ser una entidad financiera de referencia caracterizada por el buen servicio, la eficiencia y el crecimiento en resultados, que redundan en una mayor aportación a la sociedad a través de la Obra Social.

El despliegue de esta visión en el día a día tiene como **misión** desarrollar como entidad financiera un proyecto empresarial orientado al cliente, competitivo y eficiente, que contribuya al crecimiento económico y al bienestar social en su ámbito de actuación.

La misión y la visión son el eje de la definición de las estrategias de la entidad, tanto en el ámbito financiero como en el social.

Los valores corporativos, que representan los pilares de la manera de hacer de Caixa Sabadell y que orientan las conductas organizativas y de las personas que componen la entidad, son:

- Visión de negocio
- Orientación al cliente
- Gestión de recursos
- Resolución de problemas
- Red de relaciones efectivas
- Negociación
- Trabajo en equipo
- Maestría
- Comunicación
- Proactividad
- Carisma
- Integridad
- Desarrollo personal
- Autogobierno

Estos valores se comunican al equipo humano de la entidad desde el momento de su incorporación y también están vinculados a la valoración anual de la tarea que cada empleado lleva a cabo.

3.3. Hechos más destacables del ejercicio

3.3.1. Seguimiento del plan estratégico

El plan estratégico 2007-2009 ha buscado un crecimiento eficiente, rentable y sostenible, aprovechando al máximo las capacidades conseguidas, y con un enfoque muy centrado en el grupo de interés clientes y sus necesidades. Con este plan, Caixa Sabadell ha enmarcado su expansión fuera de Cataluña.



3.4. Principales magnitudes

Caixa Sabadell es la entidad matriz de un grupo formado por empresas en tres ámbitos: banca-seguros, inmobiliario y financiero.

La estructura del Grupo Caixa Sabadell está formada según la actividad que desarrollan las empresas:

ACTIVIDAD DE BANCA-SEGUROS

CaixaSabadell Vida, S.A. 50%: Comercializa productos de vida-ahorro, vida-riesgo y previsión social individual y de empresas.

CaixaSabadell Mediació Corredoria d'Assegurances, S.A. 100%: La actividad de intermediación se lleva a cabo con las principales compañías del sector asegurador de no vida. Con motivo de la adaptación a la nueva Ley de Mediación 26/2006, la correduría se ha quedado sin actividad de intermediación y está llevando a cabo un proceso para finalizar su actividad.

CaixaSabadell Companyia d'Assegurances Generals, S.A. 50%: Comercializa tres productos, multirriesgo-hogar, accidentes y protección de pagos.

CaixaSabadell Operador de Banca Assegurances Vinculat, S.L. 100%: Su objeto social es realizar la actividad de agente de seguros privados como operador de banca-seguros vinculado.

ACTIVIDAD FINANCIERA

CaixaSabadell Tinèlia, S.L. 100%: Su objeto social es la compraventa de participaciones empresariales, tenencia y gestión de valores mobiliarios y asesoramiento de empresas.

CaixaSabadell Preferents, S.A. 100%: Emisión de participaciones preferentes.

Provasa, S.L. 100%: Promotora del Vallès, S.L. Tiene como objeto directo e indirecto, mediante la participación en empresas inmobiliarias, la compraventa de terrenos, construcción y venta de edificios, preparación de suelo urbano, promoción y urbanización de polígonos industriales y viviendas, así como de su infraestructura y servicios.

ACTIVIDAD INMOBILIARIA

Arrahona Nexus, S.L. 100%: Su objeto social es la compraventa, promoción, urbanización, construcción y, singularmente, la propiedad de toda clase de inmuebles, ya sean viviendas, oficinas, locales de negocio o industriales, y también puede explotarse en forma de alquiler o en cualquier otra forma jurídica permitida por ley.

Prov-Infi-Arrahona, S.L. 100%: Su objeto social es la compraventa, promoción, urbanización, construcción y, singularmente, la propiedad de toda clase de inmuebles, ya sean viviendas, oficinas, locales de negocio o industriales, y también puede explotarse en forma de alquiler o en cualquier otra forma jurídica permitida por ley.

Parcsud Planner, S.L. 100%: Su objeto social es la compraventa, promoción, urbanización, construcción y, singularmente, la propiedad de toda clase de inmuebles, ya sean viviendas, oficinas, locales de negocio o industriales, y también puede explotarse en forma de alquiler o en cualquier otra forma jurídica permitida por ley.

Arrahona Àmbit, S.L. 100%: Su objeto social es la compraventa, promoción, urbanización, construcción y, singularmente, la propiedad de toda clase de inmuebles, ya sean viviendas, oficinas, locales de negocio o industriales, y también puede explotarse en forma de alquiler o en cualquier otra forma jurídica permitida por ley.

Aumeravilla, S.L. 100%: Su objeto social es la compraventa, promoción, urbanización, construcción y, singularmente, la propiedad de toda clase de inmuebles, ya sean viviendas, oficinas, locales de negocio o industriales, y también puede explotarse en forma de alquiler o en cualquier otra forma jurídica permitida por ley.

Arrahona Garraf, S.L. 50%: Su objeto social es la compraventa, intermediación, alquiler, administración, explotación en cualquier forma de fincas rústicas y urbanas, y la realización de toda clase de obras y construcciones, tanto públicas como privadas, edificaciones y urbanizaciones de cualquier género, y la gestión, asesoramiento, administración, organización y explotación, ejecución de proyectos de toda clase de sociedades y negocios relacionados con la construcción de inmuebles, su reparación y conservación, ya sea por cuenta propia o de terceros.

Arrahona Immo, S.L. 100%: Su objeto social es la compraventa, intermediación, alquiler, administración, explotación en cualquier forma de fincas rústicas y urbanas, y la realización de toda clase de obras y construcciones, tanto públicas como privadas, edificaciones y urbanizaciones de cualquier género, y la gestión, asesoramiento, administración, organización y explotación, ejecución de proyectos de toda clase de sociedades y negocios relacionados con la construcción de inmuebles, su reparación y conservación, ya sea por cuenta propia o de terceros.

Arrahona Rent, S.L. 100%: Su objeto social es la compraventa, promoción, urbanización, construcción y, singularmente, la propiedad de toda clase de inmuebles, ya sean viviendas, oficinas, locales de negocio o industriales, y también puede explotarse en forma de alquiler o en cualquier otra forma jurídica permitida por ley.

L'Eix Immobles, S.L. 90%: Su objeto social es la compraventa de terrenos y parcelas, construcción y venta de edificios, preparación de suelo urbano, promoción y urbanización de polígonos industriales y de viviendas, y la infraestructura y servicios de los mismos.

ACTIVIDAD DE GESTIÓN

Servicios y Soluciones de gestión para Corporaciones, Empresas y Particulares, S.L. - denominación comercial: GESTOR 150 - 100%: Sociedad constituida en el año 2009. Su objeto social es el asesoramiento a empresas y particulares en los ámbitos económicos, financiero, mercantil, fiscal, administrativo, informático, contable y jurídico, así como la prestación a terceros de servicios de tramitación de documentos públicos y privados ante organismos de cualquier naturaleza y la compraventa, administración, alquiler y explotación de bienes inmuebles.

Si bien este informe sobre responsabilidad social corporativa se refiere a la entidad y no incorpora información detallada de las empresas del Grupo, se presentan los principales datos económico-financieros y de recursos humanos del Grupo Caixa Sabadell como información relevante para dimensionar la entidad.

Grupo Caixa Sabadell	2009	2008	2007
Activo consolidado	13.318	12.381	13.548
Pasivo consolidado	12.746	11.843	12.960
Patrimonio neto consolidado	573	538	587
Beneficio neto grupo	28	42	59

Datos expresados en millones de euros

Caixa Sabadell	2009	2008	2007
Activo individual	13.308	12.318	12.396
Pasivo individual	12.713	11.792	11.883
Patrimonio neto individual	595	526	514
Dotación a la Obra Social	5,0	7,0	10,5

Datos expresados en millones de euros

A continuación se detalla el volumen de negocio por segmentos de mercado y por perfil de actividad económica:

Segmento mercado	Saldo final Importe	Contratos Número
Total segmentos	20.955.015	1.730.563
Particulares	12.113.797	1.533.031
Profesionales y técnicos	243.850	23.769
Trabajadores por cuenta propia	717.117	61.649
Trabajadores por cuenta ajena	4.002.511	447.341
Agricultores y ganaderos	38.388	3.221
Jubilados y pensionistas	3.382.119	375.061
Amas de casa	250.650	43.347
No residentes	41.561	4.324
Inmigrantes	412.605	80.141
Comercio-hostelería	478.571	46.614
Otros particulares	2.546.425	447.564
Comercios	188.292	16.877
Comercios al por menor	188.253	16.848
Nombres comerciales	39	29
Empresas	2.659.931	116.558

Segmento mercado	Saldo final Importe	Contratos Número
Empresas	1.965.966	81.582
Explotaciones agrarias	25.868	1.561
Microempresa/empresa familiar	457.703	26.598
Pequeña empresa	245.447	12.546
Mediana empresa	191.246	9.775
Gran empresa	343.194	8.538
Empresas muy grandes	49.273	1.073
Otras empresas	556.356	18.347
Actividades sanitarias	96.879	3.144
Comercios al por mayor	286.174	17.869
Comercios al por menor	286.174	17.869
Restaurantes y cafeterías	27.549	2.877
Enseñanza	32.058	2.300
Construcción	348.184	11.930
Promoción	2.226.610	16.494
Promotores	2.226.610	16.494
Otros	3.766.385	47.603
Otros sin clasificar	93.458	5.647
Organismos, asociaciones	340.174	32.639
Estado, comunidades autónomas	34.154	188
Administraciones públicas	16.550	156
Corporaciones locales	147.954	1.277
Asociaciones con NIF	141.512	31.014
Asociaciones sin NIF	3	4
Intermediarios financieros	3.332.754	9.317
Intermediarios de seguros	1.535.896	967
Otros intermediarios financieros	1.753.025	7.928
Otras personas jurídicas	43.833	422

(Importe en miles de euros)

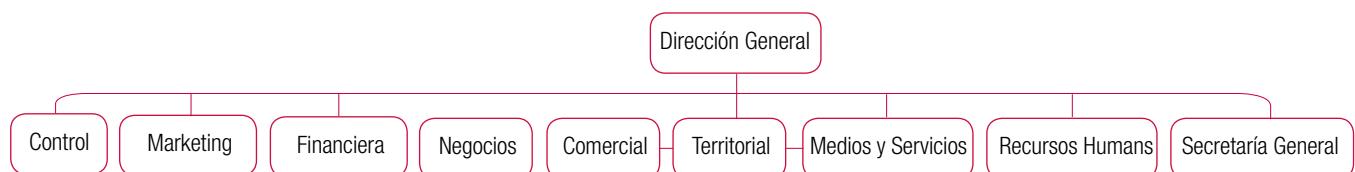
Perfil actividad económica	Saldo final Importe	Contratos Número
Total segmentos	20.955.015	1.730.563
Personas físicas	10.465.473	1.377.649
Promotores	3.097.592	31.393
Industria y energía	718.511	49.869
Servicios	1.375.951	95.457
Agricultura, ganadería i pesca	65.412	5.277
Construcción	754.331	46.627
Comercio al por menor	753.781	74.840
Finanzas	3.375.804	10.247
Administraciones públicas	197.824	2.687
Asociaciones	145.852	31.513
Otros (Empresas no clasificadas)	4.484	5.004

(Importe en miles de euros)

Por otra parte, el número de empleados de la entidad a fecha 31 de diciembre de 2009 era de 1.817, 8 personas menos que en el ejercicio anterior. El 76% corresponde a personal de oficinas y el resto a servicios centrales. El número de empleados total del grupo es de 1.841.

3.5. Organigrama y estructura

La entidad, a fecha de cierre de 2009, presenta el siguiente organigrama, como estructura funcional para desarrollar su actividad.



Periódicamente se reúnen comités en el ámbito de Dirección General, así como internos con sus equipos, con el objetivo de supervisar y autorizar los elementos clave de la actividad de la organización, de las inversiones y de la estrategia, así como para revisar y mejorar los procesos orientados a la mejora de la gestión y de sus riesgos asociados.

3.6 Oficinas

Con fecha 31 de diciembre de 2009, la red comercial de Caixa Sabadell se compone de 359 oficinas, de las cuales 332 están en Cataluña y otras 27 en las comunidades de Madrid, Comunidad Valenciana y en la ciudad de Sevilla.





04

Caixa Sabadell y la responsabilidad social corporativa

-
- 4.1. RSC en Caixa Sabadell
 - 4.2. Definición de los grupos de interés
 - 4.3. Cumplimiento de las líneas estratégicas de RSC en 2009 y establecimiento de objetivos para 2010
 - 4.4. Respuestas y canales de diálogo y comunicación con los grupos de interés
 - 4.5. Política de Responsabilidad Social Corporativa
 - 4.6. Comité de Responsabilidad Social Corporativa

4.1. RSC en Caixa Sabadell

La responsabilidad social o la sostenibilidad, como forma de entender la gestión de las empresas y/o instituciones, tiene una fuerte relación con los sistemas de decisión, actuación y mejora. Caixa Sabadell, como cualquier organización, tiene impactos en cada uno de sus grupos de interés en temas no sólo económicos, sino también en la calidad de vida y satisfacción, con determinadas conductas, productos o servicios prestados, sin olvidar la repercusión que, con más o menos intensidad, todas las organizaciones y personas tienen sobre su entorno.

Los principales impactos en términos de responsabilidad social de Caixa Sabadell, expresados de manera concisa y referida al ejercicio cerrado, están vinculados a tres cuestiones principales. El correcto desarrollo de estas cuestiones establece la minimización de los riesgos y la maximización de las oportunidades vinculadas a la RSC:

- Alto grado de satisfacción de los clientes, considerando los datos de percepción estudiados, pero también atendiendo a las cuestiones que los clientes trasladan a la entidad de manera cotidiana a través de las oficinas o del Servicio de Atención al Cliente.
- Clima interno de diálogo y transparencia en los diferentes niveles de gestión, que ha permitido continuar mejorando las condiciones laborales y establecer los pilares de los próximos retos relativos al desarrollo profesional del equipo humano.
- Apoyo a diversas entidades sociales directamente vinculadas a los colectivos o problemas sociales más acentuados en este momento, con lo cual se adapta progresivamente el presupuesto de la Obra Social a la nueva realidad.

La responsabilidad social corporativa forma parte del espíritu fundacional de Caixa Sabadell y de todas las cajas de ahorro del territorio español. Ya sea por la composición democrática de sus órganos de gobierno y, en consecuencia, por las prácticas de buen gobierno que lleva a cabo, o por la dimensión social de la entidad, a través de la Obra Social, la RSC en Caixa Sabadell está integrada en su base. En los próximos años, es voluntad de la entidad continuar recorriendo y ampliando la orientación hacia la sostenibilidad para llegar al máximo número posible de personas y entidades de su entorno, así como a sus propios trabajadores.

Este hecho debe permitir alcanzar una total convergencia entre la estrategia de Caixa Sabadell y la satisfacción de sus grupos de interés, objetivo que ha de permitir un crecimiento sostenido y sostenible.



4.2. Definición de los grupos de interés

Caixa Sabadell ha identificado diferentes aspectos que, por su impacto social, tienen importancia en la gestión estratégica. Estos aspectos inciden especialmente en personas, empresas, instituciones o realidades sociales que forman parte de su entorno y que definen los diferentes grupos de interés de Caixa Sabadell.

Así, los grupos de interés definidos por la entidad son:

- los clientes,
- los empleados,
- los proveedores,
- la sociedad i el entorno,

y los aspectos materiales que les afectan se describen en el siguiente listado:

Clients

- Calidad en el trato
- Servicio cercano, personalizado
- Rentabilidad adecuada en los productos
- Transparencia informativa
- Eficiencia en el servicio

Dentro del grupo “Clients”, se ha hecho una segmentación específica atendiendo a los siguientes criterios para resolver con más detalle sus necesidades, según los aspectos materiales identificados. Esta segmentación es:

- Empresas, donde se tienen en cuenta básicamente los parámetros de volumen de facturación, trabajadores y actividad económica.
- Particulares, donde se ha aplicado un proceso de segmentación avanzada, para lo cual se han utilizado parámetros como la edad, la renta, la vinculación y el recorrido para establecer los segmentos.

Empleados

- Conciliación familiar y profesional
- Gestión del talento
- Formación
- Gestión de la comunicación

Proveedores

- Cumplimiento legal y normativo
- Confianza y satisfacción mutua

Sociedad y entorno

- Posicionamiento de marca
- Participación social
- Contacto con entidades y con la sociedad civil
- Impulso de proyectos sociales en beneficio de las personas, de la cultura y del medio ambiente.

4.3. Cumplimiento de las líneas estratégicas de RSC en 2009 y establecimiento de objetivos para 2010

Siguiendo en la línea de los últimos informes, en los que se establecieron tres líneas estratégicas para evaluar el desempeño de RSC, en función de si las actuaciones iban dirigidas a “clientes”, “equipo humano” y “sociedad y medio ambiente”, en 2009 se han cumplido los objetivos siguientes:

Equipo humano:

- Publicar un nuevo Código de Conducta: este Código de Conducta ya se ha publicado y se encuentra a disposición de todos los empleados, quienes tienen habilitado un buzón de correo electrónico donde pueden resolver cualquier duda relacionada con el Código y atender las comunicaciones previstas en el nuevo documento. De esta manera, se pretende que sea un elemento orgánico y que recoja todas las impresiones de los integrantes de la institución. Asimismo, también se ha habilitado un buzón de correo electrónico y un sistema de comunicación vía web que está a disposición de los clientes y de la sociedad.
- Establecer un canal específico para hacer partícipes a los empleados de las iniciativas que surjan sobre la RSC: se ha creado un buzón electrónico rsc@caixasabadell.es, para recibir sugerencias y resolver dudas sobre la materia. Además, a través de canales internos se les informa de los avances y las metas que se están logrando en este ámbito.
- Dotar a la entidad de un Comité de Responsabilidad Social Corporativa que tendrá carácter consultivo, que garantizará el establecimiento del sistema de gestión ética en el Grupo CS: este Comité se creó en el mes de julio y tiene como principales funciones asegurar una coordinación adecuada de todas las unidades del Grupo involucradas en la gestión de la RSC, así como garantizar un sistema eficaz de flujo de la información. Este Comité no depende de las áreas ni de los objetivos de negocio, a fin de preservar y garantizar su criterio de independencia de gestión.
- Seguir avanzando en la línea de establecer unas directrices en materia de RSC que permitan gestionar y evaluar la responsabilidad social en la entidad, así como promover e implementar medidas socialmente responsables mediante una política y una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa: este año la política y la estrategia de RSC ya han sido aprobadas por el Consejo de Administración. La política de Responsabilidad Social Corporativa es accesible para todos los empleados a través de los canales internos, y también se encuentra disponible para los clientes y la sociedad por medio de la web corporativa de Caixa Sabadell.
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el consiguiente compromiso de ir implantando sus diez principios de conducta en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción: Caixa Sabadell ya es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, por tanto, se compromete a contribuir en la difusión e implantación de estos diez principios en sus ámbitos de influencia y garantizar el respeto de un conjunto de valores fundamentales en la esfera de estos principios.

Clientes:

- Adaptar la web corporativa a las normas de la Web Accessibility Initiative (WAI), para el cumplimiento del nivel doble A: esta adaptación ya se ha concluido, dado que se han hecho las transformaciones necesarias en la web corporativa para alcanzar la certificación doble A.
- Servicio de buzón electrónico a través del CODI - Banca Electrónica: se ha creado este servicio gratuito que ofrece a los clientes una mayor comodidad y seguridad en el almacenamiento de los comunicados de la entidad, además de suponer un ahorro importante en el consumo de papel y una reducción en los gastos de tramitación de la correspondencia por los canales tradicionales.
- Continuar en la línea de potenciar la financiación de productos con fines sociales y/o medioambientales: el resultado ha sido un incremento en las operaciones de microcréditos concedidos durante 2009 respecto de los años anteriores.

Sociedad y medio ambiente:

- Crear una política medioambiental: se ha publicado una política medioambiental con el objetivo de afrontar el reto y la responsabilidad que, como empresa, tiene Caixa Sabadell de ser respetuosa con el medio ambiente y de minimizar el impacto ambiental que como organización puede causar.
- Instrumentar un proceso de colaboración con la Obra Social, a fin de permitir obtener mejores sinergias entre ambas para difundir y divulgar acciones en materia de RSC: este proceso de colaboración ya es una realidad y ha permitido coordinar conjuntamente diversas acciones solidarias en las que han participado voluntariamente los empleados en activo de la entidad y los jubilados y jubilados parciales.
- Seguir avanzando en la línea de reducir residuos y consumo de energía, y de ser respetuosos con el medio ambiente: Caixa Sabadell ha desplegado para su red de oficinas unos dispositivos de captura de firmas que permiten recoger las firmas de los clientes en el momento de efectuar operaciones bancarias, sin que se genere ningún documento físico. El cliente tiene la opción de solicitarlo si lo desea. También se han sustituido las bolsas corporativas de plástico por bolsas de papel.

Durante 2009, también se ha avanzado en los ámbitos siguientes:

Equipo humano:

- Caixa Sabadell y la representación legal de los trabajadores han firmado un acuerdo de mejora de las operaciones de activo previstas en el convenio colectivo por los empleados. Por un lado, facilita el acceso a la vivienda a los empleados más jóvenes y, por otro, introduce un seguro de vida que cubre el riesgo por fallecimiento e invalidez de los empleados.

Sociedad y medio ambiente:

- Caixa Sabadell ha obtenido el Distintivo de Calidad Ambiental otorgado por la Generalitat de Cataluña, correspondiente a la categoría de servicios en la red de oficinas de atención al público. Este distintivo supone el reconocimiento a la implicación de la entidad con las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad, y su firme voluntad de actuar como motor del desarrollo sostenible y socialmente responsable.
- Por tercera vez, durante la campaña de Navidad de 2009 Caixa Sabadell ha ofrecido a sus empleados elegir entre el tradicional lote de Navidad o la posibilidad de hacer una aportación a una ONG. El importe que se ha donado a proyectos sociales, como resultado de la participación de los empleados de la entidad, ha sido de 4.875 euros, que la Obra Social ha doblado y, por tanto, ha alcanzado la cifra de 9.750 euros. El destino de estas aportaciones será cuatro proyectos concretos de las entidades Médicos sin Fronteras, Cáritas Catalunya, Intermón Oxfam y Fundación Banco de Alimentos.
- Durante la campaña de Navidad, y siguiendo la línea iniciada en 2004 con Médicos sin Fronteras, y que ha tenido continuidad con Medicus Mundi, Fundación Codespa e Intermón Oxfam, Caixa Sabadell volvió a vincular la felicitación institucional a una iniciativa solidaria. En este caso, creó la campaña "Más que un techo, un hogar para todos" en colaboración con Arrels Fundació, una entidad que tiene por objetivo acompañar a las personas sin hogar en el proceso de mejora de su calidad de vida. La felicitación, tanto en versión papel como electrónica, proponía acceder a la web específica que presentaba la iniciativa y donde se daba la posibilidad de clicar una ventana solidaria que, con el lema "Esta Navidad, nuestro deseo es un hogar para todos", suponía la donación de un euro de Caixa Sabadell a Arrels Fundació. Con esta iniciativa, Caixa Sabadell dio a Arrels Fundació 4.000 euros.
- Con motivo de la celebración del día de Internet, el pasado 17 de mayo, la entidad colaboró con la ONG Banco de Recursos. Fruto de este entendimiento, la entidad envió a la República Africana del Chad cinco ordenadores portátiles, como resultado de la participación que registró el juego virtual "El cazador del tiempo" donde a través de la web corporativa, clientes, usuarios de la web y empleados de la entidad lograron acumular las horas necesarias para enviar estos cinco equipos informáticos al proyecto educativo que Banco de Recursos está desarrollando en la escuela Charles Lwuanga, en la población de Sarh.
- Se ha elaborado un plan de RSC con objetivos cuantificables, comparables y verificables.

Objetivos para 2010:

Equipo humano:

- Seguir trabajando en la mejora de las condiciones laborales y familiares de los empleados a través de un acuerdo de armonización.
- Establecer una política pública de lucha contra la corrupción.
- Elaborar un Plan de Igualdad.

Clientes:

- Obtener la certificación doble A de accesibilidad web, por el cumplimiento y la adaptación a las normas de la Web Accessibility Initiative (WAI).
- Profundizar en el estudio de segmento o colectivo de clientes - empresa, atendiendo a sus necesidades financieras o de asesoramiento.

Proveedores:

- Definir un modelo de compras responsables, teniendo en cuenta aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales, y que superen los requisitos legales aplicables.
- Establecer un protocolo de homologación y evaluación de proveedores.

Sociedad y medio ambiente:

- Seguir apoyando a las personas más desfavorecidas a través de entidades del tercer sector.
- Consolidar la colaboración existente con la Obra Social para seguir haciendo conjuntamente acciones solidarias con el apoyo de los empleados en activo, jubilados y jubilados parciales.
- Reafirmar el compromiso público de ser más respetuosos con el medio ambiente, siguiendo en la línea de reducir el consumo de energía y residuos.
- Crear un modelo documentado de relación y diálogo con los grupos de interés.



4.4. Respuestas y canales de diálogo y comunicación con los grupos de interés

La representatividad de los grupos de interés en los órganos de gobierno de Caixa Sabadell es el primer nivel de comunicación y contacto entre la entidad y sus grupos de interés. Más allá, el día a día requiere una continuidad en el estudio de las expectativas de cada uno de estos grupos y cómo responder a sus necesidades, estudio que se lleva a cabo de diferentes maneras. En relación con los clientes, se han hecho estudios de marketing e internos para determinar los productos y servicios que se adaptan mejor a sus necesidades. Además, puntualmente se ha elaborado una encuesta de estudio y notoriedad a través de la Obra Social para evaluar el posicionamiento, la imagen y la notoriedad que comunica y detectar los colectivos y las causas sociales en los que hay más interés por hacer acción social. Sin embargo, el contacto diario con las oficinas, o a través de diferentes canales que tiene establecidos la entidad, es la mejor herramienta para gestionar este conocimiento.

Asimismo, la Unidad de Atención al Cliente recibe las quejas, sugerencias o reclamaciones que los clientes de la entidad formula, y es una vía a través de la cual pueden acercarse directamente a Caixa Sabadell. Asimismo, las encuestas que se hacen de manera puntual sobre la satisfacción de los clientes permiten evaluar la calidad del trato y determinar cuáles son los puntos fuertes y débiles de la entidad en relación con los clientes. En cuanto a proveedores, uno de los objetivos que se plantean es continuar trabajando en la mejora de la calidad en la comunicación, así como establecer nuevos mecanismos que complementen los actuales y que permitan evaluar el cumplimiento y la relación de los proveedores con la entidad y su adecuación.

Con el equipo humano de Caixa Sabadell hay diferentes canales de diálogo, desde la relación entre empresa y representantes de los trabajadores, hasta la aplicación de una nueva intranet que permita romper las barreras descendentes y ascendentes en la comunicación vertical, así como favorecer la comunicación horizontal. Asimismo, hay sistemas, como la valoración del talento o las valoraciones anuales de las tareas que se han llevado a cabo, así como estudios puntuales de percepción o reuniones con las direcciones que permiten captar las preocupaciones o las inquietudes de este grupo de interés.

Finalmente, hay diferentes sistemas que permiten identificar los problemas sociales actuales:

- Órganos de gestión de la Obra Social: Comisión Delegada de Obras Sociales y Patronato de la Fundació Caixa Sabadell, que confeccionan las líneas estratégicas de la Obra Social y hacen un seguimiento regular y exhaustivo. Este último órgano se descompone con fecha 31/12/2009, fecha en que se disolvió la Fundació Caixa Sabadell.
- Consejo Consultivo de la Fundació Caixa Sabadell, al que pertenecen representantes de entidades que también están presentes en la Asamblea General de la entidad y que se reúnen anualmente. Este órgano también se descompuso en fecha 31/12/2009.
- Contacto continuo con la Federació Catalana de Caixes d'Estalvi.
- Reuniones periódicas con entidades para recoger necesidades y priorizarlas, tanto en aspectos sociales como culturales o ambientales.
- Estudios de notoriedad e impacto de las obras sociales, que recogen la opinión de la población.
- Estudios específicos sobre determinadas acciones de la Obra Social para la optimización posterior.
- Valoraciones puntuales del impacto socioeconómico de la Obra Social, en términos de puestos de trabajo generados, aportación al PIB e impacto en la producción. La última evaluación se llevó a cabo en el año 2008, y determinó que, durante el año 2008, las cajas invirtieron en sus obras sociales un total de 2.058 millones de euros. Esta inversión benefició a 141 millones de personas. El anterior estudio, del año 2005, indicaba que la inversión en Obra Social tuvo un impacto de 6,5 millones de euros en el PIB, y de 13,8 millones de euros en la producción total. De aquí se extrae que las actuaciones de la Obra Social generan un importante impacto económico en términos de riqueza y trabajo.
- Estudio de imagen y notoriedad de la Obra Social: acción puntual que ha evaluado el posicionamiento, la imagen y la notoriedad de la Obra Social, para mejorar todos estos aspectos a medio y largo plazo.
- Evaluación de las actividades de la Obra Social a partir de encuestas que rellenan los usuarios de las actividades y los servicios que se ofrecen.

4.5. Política de Responsabilidad Social Corporativa

Caixa Sabadell ha adquirido el compromiso de introducir en sus actividades diarias la cultura de la sostenibilidad, la transparencia, el crecimiento respetuoso y la reversión, en todos los ámbitos del producto, del esfuerzo diario, apostando decididamente por la aportación como grupo económico al progreso social y al desarrollo sostenible.

Por este motivo, se han completado las acciones necesarias para implementar una gestión integral de Responsabilidad Social Corporativa siguiendo las directrices que dicta la política de Responsabilidad Social Corporativa, aprobada este 2009 por la entidad.

El objetivo de la política de RSC es integrar de manera eficiente en todas las políticas, las estrategias, los procedimientos y las actividades de negocio, los mecanismos que permitan garantizar que se cumplen los criterios de responsabilidad social y ambiental definidos en sus principios básicos.

En cuanto a organización, las responsabilidades en el ámbito de la gestión de la responsabilidad social corporativa se estructuran de la siguiente manera:

La aprobación de estas políticas y estrategias corresponde al Consejo de Administración; la comunicación, promoción y supervisión, así como la aprobación de procedimientos y planes de acción para la gestión efectiva de RSC corresponde al Comité de Dirección, y la gestión ordinaria corresponde a la Unidad de Cumplimiento Normativo y RSC.

Esta política se encuentra a disposición de todos los empleados de la entidad a través de la intranet, y además es consultable en la web corporativa.

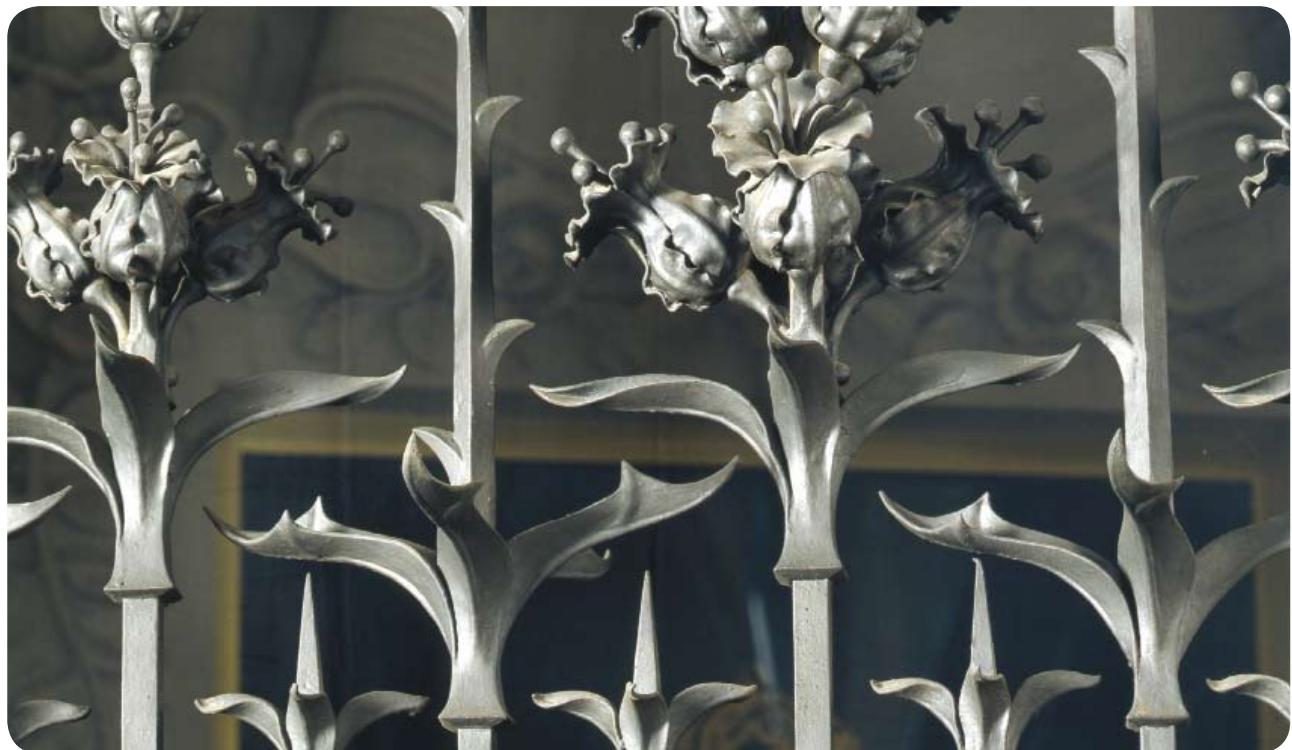


4.6. Comité de Responsabilidad Social Corporativa

Este año se ha constituido el Comité de Responsabilidad Social Corporativa, con el objetivo principal de asegurar una adecuada coordinación de todas las unidades del Grupo involucradas en la gestión de la RSC, así como la de garantizar un sistema eficaz de flujo de la información. Este Comité es independiente de las áreas y los objetivos de negocio, a fin de preservar y garantizar su criterio de independencia de gestión.

Como funciones principales destacan las siguientes:

- Aprobar el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.
- Supervisar los planes y las iniciativas que se lleven a cabo en materia de responsabilidad social, garantizando el cumplimiento de los objetivos y las metas.
- Informar de los riesgos legales, sociales, laborales y ambientales en su ámbito de responsabilidad y ser informados de estos riesgos, por los otros ámbitos de actuación.
- Asesorar a la alta Dirección sobre sugerencias, iniciativas y propuestas de mejora.





05

Gobierno corporativo

- 5.1. Estructura y órganos de gobierno
- 5.2. Normas de actuación y conducta
- 5.3. Funciones de los órganos de gobierno
- 5.4. Periodicidad de reunión de los órganos de gobierno
- 5.5. Fundació Caixa Sabadell
- 5.6. Gestión del riesgo
- 5.7. Blanqueo de capitales y prevención de la corrupción
- 5.8. Control

Caixa Sabadell es una entidad financiera de naturaleza fundacional y sin ánimo de lucro. Como todas las cajas de ahorro españolas dedica parte de sus excedentes en la vertiente social y es un ejemplo de buen gobierno y transparencia en la gestión, en gran medida por la especial idiosincrasia de estas entidades.

La ética, la integridad, la transparencia y la responsabilidad son algunos de los ejes que definen la labor de los órganos de gobierno de Caixa Sabadell.

5.1. Estructura y órganos de gobierno

Caixa Sabadell dispone de un sistema de administración, gestión, representación y control de acuerdo con la normativa que regula el sector de Cajas de Ahorros y que se vertebra en tres órganos compuestos por miembros que representan los grupos de interés de la entidad.



1 En el seno del Consejo de Administración están integradas la Comisión de Retribuciones, la Comisión de Obra Social y la Comisión de Inversiones.

2 El grupo "Entidades" comprende fundaciones, asociaciones y/o corporaciones de carácter cultural, científico, benéfico, cívico, económico o profesional.

5.2. Normas de actuación y conducta

Los órganos de gobierno actúan con carácter colegiado, y sus miembros deben ejercer sus funciones, en todo caso, en beneficio exclusivo de los intereses de Caixa Sabadell y de sus depositantes, con plena independencia de cualquier otro que pudiera afectarlos. Sus miembros quedan sujetos al deber de guardar secreto, tanto respecto a los asuntos que se sometan al respectivo órgano, como a las deliberaciones que se tomen. Asimismo, la rotura de este deber se considerará infracción grave si se derivan perjuicios para la entidad.

Todos los miembros de los órganos de gobierno son no-ejecutivos, incluido el presidente, ya que no disponen de poderes o facultades generales para llevar a cabo las decisiones del órgano. Respecto a su independencia, lo son aquellos que participan en estos órganos a título individual y no en representación de entidades u organismos.

Los cargos de los órganos de gobierno tienen carácter gratuito y honorífico, y no pueden originar percepciones distintas de las dietas por asistencia y desplazamiento, que la Asamblea General determina a propuesta del Consejo de Administración, dentro de los límites máximos que en cada momento establezca el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña.

En cuanto al presidente de Caixa Sabadell, la retribución que éste reciba por la dedicación al cargo será fijada por el Consejo de Administración, que lo comunica al Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña. Esta percepción es incompatible con el cobro de las dietas previstas en los estatutos de la entidad. En el caso de otros directivos de Caixa Sabadell no vinculados a los órganos de gobierno pero sí en la toma de decisiones, su retribución tiene un componente fijo y otro variable, que se ha establecido de acuerdo con los principios del Financial Stability Forum (FSF), normativa comunitaria y recomendaciones del Banco de España.

El marco que regula la conducta de los componentes de los órganos de gobierno lo recoge los estatutos de la entidad, disponibles en www.caixasabadell.es, según los cuales se establece que no pueden ejercer el cargo de consejeros generales ni actuar como compromisarios las siguientes personas:

- Fallidos y concursados no rehabilitados, ni las personas que cumplan condenas de penas que conlleven inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos.
- Los que, por sí mismos o en representación de otras personas o entidades en el momento de ser elegidos para el cargo, mantuvieran deudas vencidas y exigibles de cualquier clase con la entidad o sus filiales, o que hubieran incurrido, durante el ejercicio del cargo, en incumplimiento de las obligaciones contraídas con la entidad o sus filiales con motivo de créditos, préstamos o por impago de deudas de cualquier clase hacia la entidad o sus filiales.
- Administradores o miembros de órganos de gobierno de más de tres sociedades mercantiles o cooperativas. A estos efectos, computarán los cargos que ocupen en cualquier sociedad con actividad mercantil, salvo en los supuestos siguientes:
 - a) Los que se ocupen, en nombre propio o no, por designación o propuesta directa o indirecta de la Caixa, de la que el interesado sea alto cargo o consejero general, y ejerzan en interés de la referida Caixa.
 - b) Los que se ocupen como medio de realización exclusiva de la misma actividad comercial o profesional del interesado.
 - c) Los que se ocupen en sociedades que no ejerzan habitualmente actividad mercantil independiente y pertenezcan a un grupo familiar integrado por el interesado, su cónyuge, ascendientes o descendientes.
 - d) Los que se ocupen en sociedades dependientes de otras sociedades incluidas en el cómputo, de acuerdo con las previsiones de este artículo.

En cualquier caso, las personas miembros del Consejo de Administración de la Caixa, no pueden participar en la administración de más de ocho sociedades mercantiles o cooperativas, que computen o no en el límite máximo establecido en la letra c) del apartado 1 del artículo 19 del Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Cajas de Ahorros de Cataluña.

- Presidentes, miembros de órganos de gobierno, administradores, directores, gerentes, asesores o empleados de otros establecimientos o instituciones de crédito de cualquier clase, condición o categoría o de empresas que dependan, o de la misma Caixa Sabadell, y de corporaciones o entidades que propugnen, sostengan o garanticen instituciones o establecimientos de crédito.
- Personas al servicio de las administraciones públicas, con funciones a su cargo que se relacionen directamente con las actividades propias de las cajas de ahorros.
- Cargos públicos de designación política de las administraciones públicas.
- Quienes hayan ejercido durante más de veinte años en Caixa Sabadell, o en otra caja de ahorros con la que esta entidad se integre como consecuencia de un proceso de fusión o absorción, los cargos de miembros del Consejo de Administración o de director general de forma acumulada en el tiempo.

Por otra parte, y en cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores, cada miembro de los órganos de gobierno, así como de la dirección de la entidad o de las sociedades participadas, rinde cuentas mensualmente de las posibles variaciones en su operatoria de compraventa de activos financieros, de manera que se lleva a cabo una vigilancia continua respecto a posibles conductas que generen conflicto de interés.

Asimismo, se exige una serie de requisitos para formar parte de los órganos de gobierno; los más destacables, en términos de capacitación y experiencia, son:

- Ser persona física, mayor de edad, de nacionalidad española o de la de uno de los países miembros de la Unión Europea, con plena capacidad de obrar y con residencia habitual en la zona de actividad de Caixa Sabadell.
- Acreditar la honorabilidad comercial y profesional en la forma y alcance que determinen las leyes. En cualquier caso, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quien ha observado una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
- Tener la condición de depositante por el tiempo que ejerza el cargo, cuando se trate de compromisarios o consejeros en representación de los impositores/clientes.
- No incurrir en las incompatibilidades que se han comentado previamente.

5.3. Funciones de los órganos de gobierno

Asamblea General

La Asamblea General es el órgano superior de gobierno y de decisión de Caixa Sabadell, y entre sus atribuciones destacan:

- El nombramiento y la revocación de los vocales del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, por votación secreta en su caso.
- La apreciación de las causas de separación y revocación de los miembros de los órganos de gobierno, antes del cumplimiento de su mandato, cuando las leyes lo autoricen.
- La aprobación y modificación de los estatutos y el reglamento de designación de miembros de órganos de gobierno.
- La liquidación y disolución de la entidad o su fusión con otros.
- La definición de las líneas generales del plan de actuación anual de la entidad, a las que deberán someterse los órganos de gobierno restantes.
- La aprobación de la gestión del Consejo de Administración, memoria, balance anual y cuenta de resultados, así como la aplicación de éstos a las finalidades que caracterizan las cajas de ahorros.
- Autorizar al Consejo de Administración para que pueda decidir y llevar a cabo la emisión de toda clase de valores y efectos de comercio, tales como obligaciones, bonos, cédulas, cuotas participativas, etc., y determinar las condiciones de plazo, intereses, garantías, etc., que sean necesarios o sean exigibles en Caixa Sabadell, amortizar y cancelar dichas emisiones.
- Nombrar y cesar a los auditores de cuentas externos.
- Aprobar la gestión de la Obra Social y su presupuesto anual, así como su liquidación.
- Cualquier otro asunto que se someta a la consideración de los órganos facultados al efecto.

Consejo de Administración

Sin perjuicio de las facultades de la Asamblea General, el Consejo de Administración debe gobernar, gestionar, administrar y representar a Caixa Sabadell, así como a su Obra Social. Sus principales atribuciones son:

- Ejercer, a través del presidente titular o en funciones, la representación general de la entidad para todos los asuntos pertenecientes a su giro y tráfico, así como para los litigiosos, sin perjuicio de las representaciones o delegaciones previstas en estos estatutos o que acuerde el Consejo.
- Vigilar la observancia fiel de los estatutos y los reglamentos establecidos para aplicarlos.
- Elevar a la Asamblea General la memoria, el balance, la cuenta de resultados, la propuesta de su aplicación, el informe anual de gobierno corporativo y el presupuesto y la rendición de cuentas de la Obra Social.
- Cumplir y hacer cumplir los acuerdos de la Asamblea General.
- Establecer, modificar, interpretar y reformar los reglamentos para la ejecución y el desarrollo de los estatutos y cualquier otro que se considere necesario para el buen funcionamiento de la institución y de sus servicios; dictar disposiciones y adoptar cualquier acuerdo que lleve a la misma finalidad.
- Nombrar y remover al director general, sin perjuicio de la necesidad de confirmar el nombramiento por parte de la Asamblea General.
- Acordar todo tipo de actos y negocios jurídicos de disposición y administración, incluyendo la constitución, adquisición, transmisión, modificación y extinción del dominio y demás derechos reales sobre bienes muebles, inmuebles y valores de todo tipo, y el otorgamiento, la modificación, la prórroga y la extinción de cualquier tipo de contratos.

- Delegar en la Comisión Delegada de Obras Sociales o en la Dirección General las facultades que considere procedentes, exceptuando las que son relativas a la elevación de propuestas a la Asamblea General, las que le hubieran sido delegadas por ésta, salvo que hubiera sido expresamente autorizado para ello.
- Someter a la Asamblea General la propuesta de la Comisión de Control de nombrar auditores de cuentas externos.

Comisión de Control

La Comisión de Control tiene atribuidas las siguientes funciones, entre otras:

- Supervisar la gestión del Consejo de Administración y velar por la adecuación de sus acuerdos a las directrices y resoluciones de la Asamblea General, así como a las finalidades propias de la entidad.
- Vigilar el funcionamiento y la labor de los servicios de intervención de la entidad a través del informe que, con carácter anual, deben elaborar los servicios de auditoría interna.
- Revisar el balance y la cuenta de resultados de cada ejercicio anual y formular las observaciones que considere oportunas.
- Elevar a la Asamblea General información de su actuación una vez al año, como mínimo.
- Requerir del presidente la convocatoria de la Asamblea General con carácter extraordinario cuando lo consideren conveniente, al menos, cuatro miembros de la Comisión.
- Controlar los procesos electorales para la composición de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- Conocer y manifestar su opinión sobre los informes de la Comisión Delegada de Obras Sociales.
- Proponer al Departamento de Economía y Finanzas la suspensión de los acuerdos del Consejo de Administración en caso de que se vulneren las disposiciones vigentes.
- Elaborar los informes que están establecidos por reglamento, los cuales se remitirán al Departamento de Economía y Finanzas.
- Desarrollar las funciones propias del Comité de Auditoría, e informar así a la Asamblea General de las cuestiones que se planteen en la materia sobre la que tenga competencias.
- Proponer al órgano de administración el nombramiento de auditores de cuentas externos, de acuerdo con la normativa aplicable a la entidad, a fin de que su propuesta se someta a la Asamblea General.
- Supervisar los servicios de auditoría interna y conocer el proceso de información financiera y los sistemas de control interno de la entidad.
- Relacionarse con los auditores externos para recibir recomendaciones, información sobre las cuestiones que pueden lesionar su independencia y otras informaciones relativas al procedimiento de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría.

5.4. Periodicidad de reunión de los órganos de gobierno

La Asamblea General se reúne de manera ordinaria con carácter anual, si bien puede convocarse de manera extraordinaria, tal como lo indican los estatutos de Caixa Sabadell. El Consejo de Administración normalmente se reúne semanalmente, teniendo en cuenta que la periodicidad mínima que marcan los estatutos es de dos veces cada trimestre natural.

Por su parte, la Comisión de Control se reúne siempre que el presidente la convoque, a petición de una tercera parte de sus miembros o, al menos, una vez al trimestre.

5.5. Fundació Caixa Sabadell

[comprobar "Fundació" o "Fundación"](#)

Los estatutos de la Fundación Caixa Sabadell establecen que el gobierno, la administración y/o su representación se atribuyen al Patronato. Este está formado por el presidente y el director general de Caixa Sabadell, así como los miembros de la Comisión Delegada de Obras Sociales.

Con la finalidad de que el programa de actuación de la Fundació sea de la máxima eficacia social posible, el Patronato es asistido por un Consejo Consultivo que, mediante la elaboración de informes específicos sobre cualquier proyecto de actuación, hace posible la mejor utilización de los recursos.

El 31 de diciembre de 2009 se procedió a disolver esta figura legal.



5.6. Gestión del riesgo

Para Caixa Sabadell, el riesgo en el negocio es un elemento que debe gestionarse siguiendo un criterio claro de prudencia y rigor financiero, e intentando minimizar los peligros inherentes a su actividad, especialmente los que pudieran afectar directamente a alguno de sus grupos de interés.

La gestión del riesgo es un elemento de la cultura empresarial de Caixa Sabadell que permite que la entidad obtenga una generación de valor óptima, sostenida y que garantice un nivel adecuado de solvencia.

Por este motivo, se destinan todos los recursos necesarios para asegurar que esta gestión del control del riesgo se hace de manera eficiente en cada una de las actividades del grupo, de acuerdo con las políticas, los criterios y los procedimientos que establece el Consejo de Administración, que tiene la competencia y la responsabilidad final sobre la gestión del riesgo.

La gestión del riesgo de crédito en Caixa Sabadell está presidida por los siguientes valores:

- Función de riesgo de crédito independiente que asegura una adecuada información para la toma de decisión a diferentes niveles. La entidad dispone de un estatuto de la función de riesgo de crédito que garantiza una clara separación de funciones en el ámbito de negocio y el de riesgo de crédito y la independencia de criterios.
- Objetividad en la toma de decisiones incorporando todos los factores de riesgo de crédito relevantes (cualitativos y cuantitativos).
- Gestión activa de la totalidad de la vida del riesgo desde el preanálisis hasta su extinción.
- Procesos y procedimientos claros, revisados periódicamente en función de las necesidades de cada momento y con responsabilidades en cada nivel bien definidas e implantadas.
- Diferenciación del tratamiento del riesgo, circuitos y procedimientos de acuerdo con sus características.
- Generación, implantación y difusión de herramientas avanzadas de apoyo al análisis y la decisión, que con un uso eficaz de la tecnología, facilitan la gestión del cliente y sus riesgos.
- Descentralización en la toma de decisiones en función de la implantación, formación y las herramientas disponibles.
- Mecanismos de control interno con medidas que impidan incurrir en riesgos no asumibles o de los que no se dispongan de los adecuados sistemas de gestión y control.
- Cultura de riesgo común a todas las unidades que participan de la gestión del riesgo.

Esta estructura interna del Grupo Caixa Sabadell en la gestión del control del riesgo se circunscribe a un entorno legal marcado especialmente por los requerimientos del Acuerdo de Capitales de Basilea, y se fija en tres pilares:

- Requerimientos mínimos de capital.
- Examen supervisor.
- Disciplina de mercado.

El Acuerdo de Capitales de Basilea (ACB) se vertebra en torno a los riesgos de crédito y de mercado, como ya sucedía con el acuerdo anterior, e incorpora el riesgo operacional.

La gestión del riesgo de crédito se encuentra implementada en una aplicación de expedientes electrónicos, disponible en teleproceso, que permite y facilita el estudio ordenado y homogéneo, tanto de operaciones individuales como de propuestas de grupo económico. Salvo las excepciones reguladas explícitamente, todas las operaciones de riesgo se deben estudiar y resolver en la aplicación mencionada durante el circuito.

Las características principales del sistema de delegación de atribuciones se basa en los siguientes aspectos:

- Sistema de atribuciones descentralizado que se origine en el Consejo de Administración y la Dirección General, que a través de un proceso de delegación distribuye estas atribuciones a diferentes niveles.
- Las atribuciones tienen carácter personal y no pueden ser delegadas a terceros, salvo casos especiales.
- Está basado en un sistema de sanción colegiada o mancomunada de las operaciones.
- Existencia de diferentes niveles de aprobación, adecuados a la capacidad de experiencia de los gestores.
- Los límites máximos delegados que un órgano o persona puede sancionar serán por grupo económico en función de la naturaleza de la operación y la tipología de riesgo.
- Integración progresiva de modelos estadísticos que colaboran y condicionan la toma de decisiones.

Las decisiones sobre riesgos deben tomarse en condiciones de libertad, sin ningún tipo de presión, y quedan sometidas a una serie de principios básicos de responsabilidad e integridad en el ejercicio de las facultades delegadas, el estudio previo de las propuestas de riesgo, el objetivo y la profesionalidad, y al cumplimiento de los criterios y las normas de riesgo vigentes.

Las tareas de supervisión y control de los riesgos se agrupan en:

- **Riesgo de crédito:** estudio riguroso e individualizado de cada operación crediticia que evite la posible pérdida derivada del incumplimiento total o parcial de las obligaciones por parte de los acreditados. Engloba las diferentes fases del crédito: admisión, seguimiento y recuperación. Conlleva la identificación, medición y valoración, y el control de las posiciones crediticias y de la rentabilidad ajustada al riesgo.
- **Riesgo de mercado:** control del efecto de variaciones de los tipos de interés y tipo de cambio en el valor de los activos y pasivos financieros.
- **Riesgo operacional:** detección de pérdidas por errores en procesos o en los sistemas internos.
- **Riesgos estructurales:** gestión de los riesgos de tipos de interés, de cambio y de liquidez.

5.7. Blanqueo de capitales y prevención de la corrupción

Caixa Sabadell, atendiendo a su naturaleza de entidad financiera, está sujeta a la normativa del mercado de valores y a la normativa de prevención de blanqueo de capitales. En consecuencia, se han implantado medidas y procedimientos de acuerdo con la legislación y las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). También se ha procedido a la adhesión al Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Capitales de la Confederación Española de Cajas de Ahorros. Todas estas obligaciones son extensibles al Grupo Caixa Sabadell.

El órgano interno encargado de supervisar la actuación del Grupo Caixa Sabadell es el Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales, que está compuesto por representantes de la entidad y de las empresas participadas del grupo consolidable. Sus funciones principales son: diseñar y coordinar las políticas de actuación de los sujetos obligados del Grupo, proponer las normas internas de actuación y controles para aplicar, analizar y decidir sobre la comunicación de operaciones susceptibles de constituir blanqueo de capitales y velar por que la formación a los empleados del Grupo esté permanentemente actualizada.

Caixa Sabadell instruye la plantilla sobre las diferentes técnicas y casuísticas posibles en términos de blanqueo de capitales con ejemplos prácticos de casos reales, con el fin de detectar posibles actividades fraudulentas que puedan ocultar una vulneración de los derechos humanos. Así, se dispone de una formación específica que incluye sesiones presenciales y un curso de formación a distancia, de realización obligatoria para todos los empleados.

Formación anual en prevención blanqueo de capitales	2009	2008	2007
Empleados con mando	60	243	150
Empleados sin mando	66	327	172

La utilización de nuevos elementos tecnológicos también está presente en la función de prevención, con el desarrollo de una herramienta informática que sirve de apoyo para aumentar la eficacia en la detección de posibles operatorias irregulares, y su posterior gestión y análisis.

La función de Prevención del Blanqueo de Capitales la supervisa el Banco de España a través del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).

Durante el año 2009 se han emitido 9 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales.

Asimismo, y con carácter anual, se hace un examen por parte de un experto externo, que valora los procedimientos y propone mejoras, en su caso. Esta obligación se hace extensiva a todas las empresas del Grupo que son sujetos obligados de la normativa de prevención de blanqueo de capital.

5.8. Control

La Unidad de Auditoría interna de Caixa Sabadell utiliza diferentes controles para comprobar el cumplimiento, tanto de la normativa interna como de la externa. En consecuencia, implica una medida de seguimiento e identificación de conductas fraudulentas, conflictos de interés, extorsión y blanqueo de capitales. Estos controles se llevan a cabo a través de auditorías internas de tipo presencial y a distancia, siguiendo el plan anual de auditoría.

La mayor parte de las auditorías corresponden a oficinas de la red comercial. Los datos obtenidos son las siguientes:

Unidades de negocio analizadas en relación con el riesgo de corrupción, con emisión de informe específico	2009	2008	2007
Número total	181	150	210
Porcentaje	50	32	45

Indicador	2009	2008	2007	Comentarios
Número total de incidentes de corrupción con empleados en la que los empleados han sido disciplinados por corrupción	17	17	4	Durante 2009, de los 17 casos, 1 persona fue despedida

El detalle de las diferentes casuísticas es el que sigue:

Tipología de actuación inapropiada	Número de actuaciones
Reincidencia en la aprobación incorrecta de operaciones de activo	1
Consultas indebidas de datos de empleados	2
Trato de favor a personas vinculadas	2
Falsear cuestionarios de auditoría	3
Suplantación de identidad en la realización de operaciones mediante el aplicativo transaccional bancario	7
Falsificación firma de cliente	2

Durante el año 2009 no se han detectado incidentes relacionados con contratos con socios de negocio relativos a corrupción, ni se ha concluido ningún caso legal sobre prácticas corruptas de la organización o de sus empleados.



06

Grupos de interés: nuestros clientes

- 6.1. Relación con nuestros clientes
- 6.2. Productos sociales
- 6.3. Responsabilidad en nuestros productos y servicios
- 6.4. Percepción del servicio por parte de los clientes y calidad en el trato
- 6.5. Privacidad y confidencialidad
- 6.6. Accesibilidad física

6.1. Relación con nuestros clientes

“¡Hecho!” es el lema adoptado en 2008 que enmarca las relaciones de la entidad con los diferentes grupos de interés y que en 2009 se ha consolidado. Con este eslogan, Caixa Sabadell ha evolucionado de su concepto tradicional del “trato” hacia un posicionamiento más ligado a la “reciprocidad” y la interacción respecto a sus stakeholders. La entidad no sólo ofrece trato sino que adopta una posición activa en la sociedad, con la que se relaciona proactivamente e involucrándose en sus proyectos para ofrecer:

- Soluciones personalizadas para los diferentes tipos de clientes, según sus necesidades de ahorro, inversión, financiación, cobertura de riesgos, previsión, etc.
- Proximidad y confianza, apoyada en los conocimientos y la experiencia de profesionales y en el uso de tecnologías que facilitan los procesos de toma de decisión y de transparencia.

Los productos y servicios de Caixa Sabadell, para los diferentes segmentos de clientes y sociedad, se describen en la web corporativa, www.caixasabadell.es

Con fecha 31 de diciembre de 2009, el número de clientes de Caixa Sabadell era de aproximadamente 634.000.

6.2. Productos sociales

Los productos sociales son herramientas de lucha contra la exclusión social que Caixa Sabadell, fiel al lema “Por el compromiso social”, pone a disposición del colectivo social más vulnerable.

De acuerdo con esta voluntad de integración y de protección de los grupos sociales en riesgo de exclusión, Caixa Sabadell dispone de un catálogo de productos con una clara orientación benéfico-social:

- **Microcréditos sociales:** Es un producto para la financiación de proyectos de autoempleo y/o de constitución de pequeñas empresas destinado a colectivos con dificultades de acceso a la financiación tradicional, tales como: mujeres en riesgo de exclusión social, hogares monoparentales, parados, discapacitados, inmigrantes o personas de más de 45 años. Las características principales de este producto es que no requiere avales ni garantías. El importe de estos préstamos puede llegar hasta el 95% de la inversión requerida por el proyecto, con un máximo de 15.000 € y un mínimo de 3.000 € de capital nominal; además, no tienen comisión de estudio, de apertura ni de amortización parcial o total, y el tipo de interés es variable, indexado al Euribor + 2. Dada la naturaleza del producto, la cuenta de resultados tiene que tender a la rentabilidad cero.
- **Préstamos preferentes para personas con discapacidad:** Caixa Sabadell ofrece a las personas con discapacidad física o psíquica el préstamo preferente para financiar los gastos específicas relacionadas con la discapacidad, tales como: instrumentos para la mejora de la movilidad o de la capacidad sensorial, adaptaciones funcionales de la vivienda o del vehículo, tratamientos médicos relacionados con la discapacidad o enfermedad y otras que mejoren la calidad de vida (prótesis, gafas...). El importe máximo de estos préstamos es de 10.000 euros de capital nominal y no tienen comisiones de apertura, de estudio ni de amortización. El tipo de interés es de un 0%.

Asimismo, se ofrecen una serie de productos de financiación significativos que, por su tamaño e importancia estratégica, pueden tener un claro componente social y pueden incluir cláusulas de derechos humanos. Estos productos son:

- **Hipoteca Joven**, para jóvenes que quieren comprar o alquilar una vivienda.
- **Convenios con universidades, escuelas y centros de formación**, para financiar el 100% de las matrículas de sus cursos.
- **Plan Estatal de Vivienda 2009-2012**, convenio con el Ministerio en relación con el acceso y la financiación a viviendas de protección oficial.
- **Convenio de infraestructuras culturales**, que se utiliza para financiar la construcción de estos servicios.
- **Convenio de placas fotovoltaicas**, para financiar su instalación y permitir el desembolso del importe en diferentes entregas contra la presentación de facturas.

Durante el año 2009 se han hecho:

- 9 operaciones de microcréditos por un total de 110.766,18 €. Han sido orientados mediante los convenios suscritos con PES - Promoción Económica de Sabadell, Cruz Roja - Programa Impulsa de autoempleo de "Lucha contra la Discriminación", ME - Mentores y Emprendedores y VAE - Voluntarios de Asesoramiento Empresarial. En el año 2010 está previsto dar continuidad a este programa de actuación. Paralelamente, a través de la red comercial, la entidad ofrece créditos que satisfacen necesidades similares para todos sus clientes.
- En el marco de los acuerdos de colaboración suscritos por Caixa Sabadell con universidades y centros de formación, se han concedido a los estudiantes que lo han solicitado 42 créditos por importe de 329.766,56 €. Los convenios actualmente vigentes son con las siguientes escuelas: ESADE, IQS - Instituto Químico de Sarrià - Universidad Ramon Llull, CETT - Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo, Escuela Práctica Jurídica, Escuela de Idiomas Moderna Casa Convalescència, Escuela de Turismo y Dirección Hotelera, Escuela de Prevención y Seguridad Integral, Escuela de Servicios de Lenguas de la UAB, Fundació UAB, Escuela Superior de Cine y Audiovisuales de Cataluña, Tecno-Campus Mataró-Maresme, EUSES - Escuela Universitaria Social del Deporte y la Salud.
- Se han financiado, además, 16 operaciones de crédito por un importe de 195.992,81 € a estudiantes provenientes de otros centros docentes.
- 9 préstamos preferentes para personas con discapacidad por un total de 83.706,05 €.
- 7 operaciones del Plan Estatal de Vivienda (2009-2012) por un total de 17.820.099,79 €.
- Se ha financiado una Biblioteca de Ayuntamiento. Esta infraestructura cultural requería una financiación de 47.580 €.
- Se han concedido 20 préstamos para placas fotovoltaicas por un importe de 942.915 €. Este producto es el del 100% sobre el valor total por línea de negocio.

6.3. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

6.3.1. Transparencia informativa

Caixa Sabadell vela para que la información que reciben sus clientes esté en concordancia con los valores corporativos, la transparencia y el comportamiento ético que caracterizan la entidad.

La información sobre productos y servicios se transmite tanto de forma oral como escrita, a través de los diferentes canales de comunicación y venta. La entidad cumple una serie de directrices, desarrolladas por las diferentes áreas que participan en el diseño de productos y servicios:

- Aplicación de la normativa vigente emitida por los organismos reguladores en referencia a la comercialización de productos y servicios financieros, tanto para el material informativo como contractual.
- Formación al personal de la red de oficinas.
- Actualización del sitio web y del portal de banca a distancia con la información de productos y servicios.
- Disponibilidad de aplicaciones informáticas perfiladas para adaptar los productos y servicios a las necesidades de cada cliente.

Para favorecer la transparencia y mejorar el asesoramiento a los clientes desde la red de oficinas, se trabajan los procesos de comunicación interna:

- Se mantiene permanentemente actualizado el catálogo comercial con las principales características y los vínculos a las principales fuentes de información complementaria.
- El lanzamiento de cada nuevo producto va acompañado de una comunicación electrónica sobre sus características.
- En el caso concreto de fondos de inversión y otros productos de previsión, por su componente de riesgo inversor, se dedica especial atención a la definición y comunicación de sus niveles de volatilidad, perfil de riesgo inversor, filosofía de inversión, comisiones, fiscalidad, garantías y documentación legal que se entrega, entre otros.

Desde la web corporativa se desarrollan también estas funciones de información. La web permite que cualquier persona que quiera información sobre productos y mercados pueda encontrarla de una manera sencilla e intuitiva, tanto de forma directa como a través del buscador de contenidos o del centro de ayuda, donde se aclaran dudas, como: “¿Cómo puedo invertir mis ahorros con total garantía y rentabilidad?” “¿Cómo puedo garantizar una buena rentabilidad de mis ahorros con disponibilidad en cualquier momento?”. Además, también se dispone de información para conocer más en profundidad cada uno de los productos financieros que ofrece Caixa Sabadell, los que se encuentran clasificados por familias de productos. A cada uno de estos productos le acompaña la ficha del producto, y si se quiere, se puede obtener más información a través del enlace “solicita más información”.

Se han efectuado las transformaciones necesarias en la web corporativa para alcanzar la certificación doble A de accesibilidad, que se espera conseguir durante el año 2010.

6.3.2. Comunicación publicitaria

En el ámbito de la publicidad, Caixa Sabadell se ha fijado como objetivo prioritario “comunicar eficientemente” y bajo el cumplimiento estricto de la legalidad vigente. Los profesionales de publicidad e imagen cuentan con formación sobre los procedimientos y las pautas de comunicación de la entidad, que comparten con sus proveedores.

Las comunicaciones publicitarias de Caixa Sabadell, por su carácter de entidad financiera, están sujetas a la normativa de los organismos reguladores, que a su vez se remiten o se basan en la Ley General de Publicidad. El objetivo del conjunto de estas normativas es la salvaguarda de la transparencia en los mensajes publicitarios, para que los clientes y no clientes interpreten correctamente la oferta.

En este sentido, Caixa Sabadell presenta a la Generalitat de Cataluña todas las comunicaciones publicitarias, antes de su publicación, y espera su aprobación. Cuando las comunicaciones publicitarias sobrepasan el ámbito geográfico de Cataluña también se presentan al Banco de España para que las apruebe, de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

Además de la aprobación previa por parte de la Generalitat de Cataluña y del Banco de España de todas las comunicaciones publicitarias de Caixa Sabadell, el lema de la entidad “¡Hecho!” define un estilo de comunicación claro, sencillo, honesto y transparente, y evita al máximo la letra pequeña.

En cuanto a los idiomas utilizados y con el ánimo de respetar la lengua habitual de cada cliente en particular, todas las comunicaciones se hacen en catalán y español por separado, de acuerdo con la Ley de Política Lingüística aprobada por la Generalitat de Cataluña.

Cuando las comunicaciones van dirigidas a clientes y no clientes específicos (utilizando datos personales), todas las bases de datos utilizadas, así como los proveedores externos que participan en el proceso de comunicación, respetan de manera exhaustiva la Ley de Protección de Datos (LOPD) y la Ley de la Sociedad de la Información (LSSI), que salvaguardan el buen uso de datos de carácter personal.

Finalmente, Caixa Sabadell también respeta los requisitos que establece la Ley de Publicidad Dinámica de la Generalitat de Cataluña, que ordena la publicidad en espacios públicos.

Las oficinas son un punto muy relevante de transmisión publicitaria, por lo que los mecanismos de exposición, actualización y control de carteles, folletos u otros materiales están estandarizados.

6.3.3. Seguridad y confianza

En cuanto a la seguridad de productos y servicios, Caixa Sabadell enfoca, por un lado, la solvencia de su gestión, que determina la seguridad de los depósitos confiados por los clientes, y por otro lado la confiabilidad de las operaciones que se han hecho a través de cualquier canal de servicio, pero en especial mediante los canales a distancia.

Todos los productos y servicios, desde su definición, pasan por diferentes fases de análisis que integran el estudio de los riesgos y su adecuación a las necesidades del cliente. Por lo tanto, se evalúan los aspectos legales, fiscales, de mercado, crediticios, etc., y la tecnología más adecuada para hacerlos posibles. Este proceso está coordinado entre diferentes unidades de la entidad.

Para garantizar la seguridad de las operaciones que llevan a cabo los clientes a través de cualquiera de los canales disponibles, Caixa Sabadell aplica todos los avances técnicos necesarios. En el ámbito de los canales de servicio a distancia, principalmente a través de banca electrónica, Caixa Sabadell dispone de tecnología que proporciona seguridad al sistema y que garantiza la confidencialidad de los usuarios. Las comunicaciones que establecen los usuarios de Banca Electrónica a través del servicio gratuito de conexión directa con Caixa Sabadell (CODI) están protegidas con protocolos de comunicación y cifrado de última generación, para evitar que la información pueda ser interceptada por terceras personas.

Otros elementos de seguridad del servicio de banca electrónica son el bloqueo del PIN o de las firmas electrónicas después de tres intentos erróneos y la existencia de un importe máximo diario de operatoria que puede solicitar el usuario al contratar el servicio. CODI incorpora, además, otras medidas de seguridad, como el teclado virtual, la tarjeta de coordenadas y la clave única a través de SMS, para incrementar la protección del PIN de acceso y de la firma, respectivamente.

Verisign, autoridad certificadora de ámbito internacional, garantiza con su certificado la seguridad del servidor. Además de toda esta información, en la web de Caixa Sabadell ofrecen una serie de consejos y recomendaciones de seguridad para los usuarios de este canal.

Para poder seguir mejorando e innovando, Caixa Sabadell evalúa periódicamente sus procedimientos y estudia los programas de revisión operativa. La Unidad de Centro de Atención al Usuario traslada también los problemas o las necesidades detectados en la aplicación de los procedimientos previstos para que se mejoren.

La entidad, que cuenta con el certificado ISO/IEC 27001, lleva a cabo auditorías de seguridad y controles de ataques de phishing y pharming. La web corporativa cuenta con el Sello de Calidad de Internet, otorgado por el cumplimiento del código de conducta de IQUA, que se revisa periódicamente conforme a criterios de legalidad, identificación, accesibilidad y usabilidad.

Asimismo, para garantizar la seguridad física de nuestros clientes, pero también de los empleados y de cualquier persona que tenga presencia en la entidad, Caixa Sabadell ha mantenido una política de continuidad con el personal de seguridad subcontratado, que hace años que trabaja en la entidad, lo que ha redundado en un conocimiento e inmersión en la cultura y los valores de Caixa Sabadell. Finalmente, en el cuadro siguiente se muestra la evolución de los recursos propios de la entidad y del coeficiente de solvencia de los últimos tres años.

	2009	2008	2007
Recursos propios*	1.047	981	995
Coeficiente de solvencia	11,43%*	11,76%*	10,99%

Datos en millones de euros

* Cálculo hecho con la nueva circular 3/2008 del Banco de España

6.4. Percepción del servicio por parte de los clientes y calidad en el trato

6.4.1. Estudio de percepción del servicio

La entidad lleva a cabo anualmente un estudio de satisfacción de los clientes respecto a los diferentes atributos de su servicio. La finalidad es conocer los puntos fuertes que hay que potenciar y los aspectos que deben mejorarse.

El estudio, mediante encuesta telefónica a una muestra significativa de clientes particulares que hacen sus trámites a través de la red de oficinas, analiza aspectos relativos tanto a las oficinas (como punto directo de atención al cliente) como en la entidad (como institución de servicios financieros).

	2009	2008	2007
Satisfacción de los clientes con su oficina	8,30	8,45	8,50
Satisfacción de los clientes con la entidad	8,08	8,23	8,32

Entre los atributos analizados, Caixa Sabadell obtiene mejores puntuaciones en la privacidad y discreción, en la rapidez de actuación, en el interés por reducir el tiempo de espera y en la profesionalidad de la gestión.

6.4.2. Servicio de Atención al Cliente

En materia de atención al cliente, el sistema financiero español está regulado por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento y Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, en que se establece la obligación de que cada entidad apruebe un reglamento para la defensa del cliente que regule la actividad del departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del defensor del cliente, así como las relaciones entre ambos.

Por tanto, Caixa Sabadell pone a disposición de los clientes:

- **Servicio de Atención al Cliente**, para atender individualmente y confidencialmente a todas las personas que quieran hacer llegar sus quejas, reclamaciones, opiniones y sugerencias.
- **Reglamento de defensa del Cliente**, que nace con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con la entidad, intentando preservar su confianza, ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.
- **Defensor del Cliente**, en el marco de la Federació Catalana de Caixes d'Estalvi, para someter a su conocimiento y decisión las reclamaciones que considere oportunas.

Toda esta información y los mecanismos para ejercer este derecho se encuentran en las oficinas y en www.caixasabadell.es.

Caixa Sabadell imparte un curso presencial de Atención al Cliente específico a los empleados de nueva incorporación. Asimismo, se imparten otros programas de formación sobre diferentes vertientes relacionadas con la atención al cliente, incluyendo la atención de quejas y reclamaciones.

En 2009, además, se han incorporado dos nuevos cursos a distancia específicos sobre la atención de quejas y reclamaciones en situaciones límite: Atención al Cliente en situaciones de tensión y Gestión de la Tensión en la práctica.

Con motivo de identificar mejoras en el servicio ofrecido a los clientes, trimestralmente se hace y analiza un informe de quejas y reclamaciones dirigido a todos los empleados de la organización y consultable directamente desde la intranet corporativa. En este informe se reflejan los asuntos tratados y los criterios utilizados para responder a las discrepancias de los clientes. Asimismo, se recoge un resumen de los casos más significativos. Anualmente se presenta al Consejo de Administración una memoria con las recomendaciones que se deberían aplicar para mejorar el servicio al cliente.

6.4.3. Resultados del Servicio de Atención al Cliente

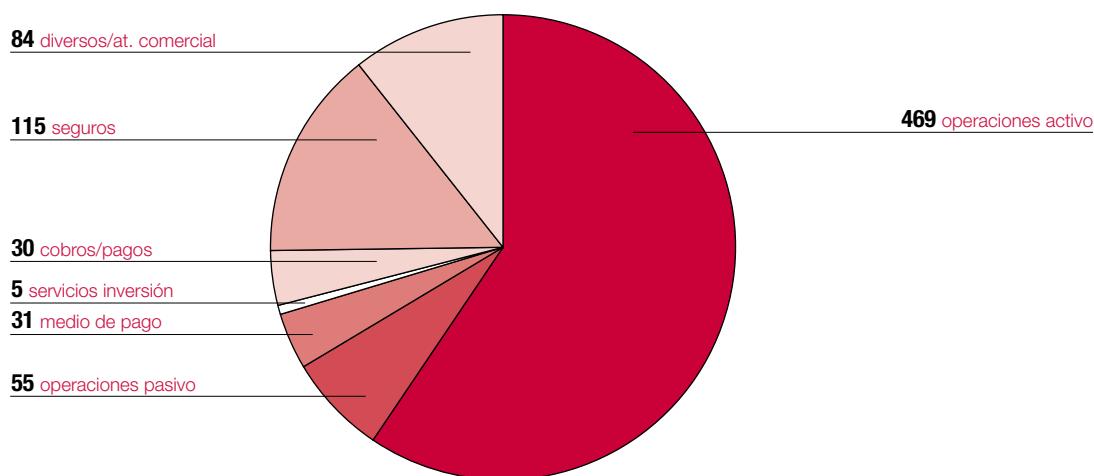
Caixa Sabadell ha recibido de sus clientes un total de 789 quejas y reclamaciones a lo largo de 2009.

	2009	2008	2007
Quejas	213	208	146
Reclamaciones	396	227	175
Peticiones	0	0	0
Otros (No admitidos a trámite)	180	7	4
Total	789	442	325

Del total de quejas y reclamaciones que ha recibido la entidad, en su mayoría por carta o correo electrónico, 180 no han sido admitidas a trámite (básicamente porque se han presentado simultáneamente a otros organismos), 354 se han resuelto a favor de la entidad, 234 a favor del cliente, y 21 estaban pendientes de resolución a 31 de diciembre.

La clasificación de las reclamaciones distribuida según producto o servicio presenta los siguientes resultados:

Quejas y reclamaciones 2009



En cambio, si se atiende a la clasificación según el motivo de queja y/o reclamación en el año 2009, destacan en primer lugar las disconformidades con el servicio antes referidas a la falta de asesoramiento e información antes de la contratación, y, en segundo lugar, las reclamaciones por motivos diversos, como la actuación unilateral de la entidad y la denegación de solicitudes.

6.5. Privacidad y confidencialidad

La privacidad del cliente está íntimamente relacionada con el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPDCP). Caixa Sabadell sigue los requisitos de esta norma en todos los procesos relacionados con la información de clientes, y lleva a cabo un proceso de adaptación a las medidas derivadas del nuevo reglamento de dicha ley. A tal fin, además de cumplir la legislación y llevar a cabo auditorías bianuales, cuenta además, con un decálogo de normas en esta materia, una política, un manual de operatoria y procedimientos internos a disposición de todos los empleados de la entidad.

Cabe destacar que las comunicaciones comerciales, cuando van dirigidas a clientes o no clientes específicos, se atienen a la ley antes mencionada, así como a la de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI). Por tanto, todas las bases de datos, tanto de clientes como de no clientes, cumplen las especificaciones legales.

En todos los casos, y con el ánimo de proteger los datos personales de los destinatarios específicos de las comunicaciones, todos los proveedores externos que participan en el proceso de comunicación firman un contrato por el que se comprometen a la confidencialidad de los datos y su uso legal.

Como consecuencia de las medidas tomadas, que a su vez afectan a todo el Grupo, en la última auditoría de LOPDCP, efectuada el último trimestre de 2008 no se produjeron incumplimientos significativos. Asimismo, la próxima auditoría está prevista para el año 2010.

6.6. Accesibilidad física

Todas las oficinas de atención al público, abiertas y/o reformadas en los últimos cinco años, cumplen la Legislación Estatal sobre accesibilidad, especialmente con la Ley de Eliminación de Barreras Arquitectónicas. Además, cada año, de manera gradual, se van adaptando otras oficinas abiertas antes de este período.

	2009	2008	2007
Oficinas adaptadas abiertas con anterioridad a la entrada en vigor de la normativa	5	7	15



07

7. Grupos de interés: nuestros proveedores

- 7.1. Política de compras
- 7.2. Homologación i evaluación

7.1. Política de compras

Caixa Sabadell trabaja eminentemente con proveedores locales y de las zonas donde se desarrolla la actividad. Entendemos como locales proveedores del ámbito del Estado español, lo que conlleva que el riesgo de tratar con empresas que incumplan la legislación en materia de no discriminación, explotación infantil, trabajo forzoso, libertad de asociación y diálogo social, sea mínimo o poco significativo.

De manera habitual, para contratos de un importe determinado se solicita un mínimo de dos propuestas, y para sectores como el informático y de compras se trata con las empresas que proporcionan el servicio, sin intermediarios ni subcontratas, lo que permite un seguimiento mejor de sus prácticas en general. Estas empresas han certificado sus productos en el área medioambiental, y para comprobarlo se les pide el documento acreditativo correspondiente.

Se prioriza la adquisición de productos respetuosos con el medio ambiente.



7.2. Homologación i evaluación

El gabinete jurídico contratado por Caixa Sabadell hace un seguimiento a los principales proveedores de la entidad para garantizar que cumplen estrictamente la legislación vigente, tanto en materia legal como en materia tributaria, si bien no incluye de manera explícita los anteriores aspectos relativos a derechos humanos. Los controles que se están aplicando son:

Responsabilidad laboral:

Certificado de deudas a la Seguridad Social:

Control relativo a la obtención de un certificado de descubiertos emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social de las empresas que prestan servicios o realizan obras en sus edificios.

Auditorías laborales:

- a) Control sobre la correcta cotización de las personas adscritas a sus edificios para realizar los servicios recurrentes de limpieza y mantenimientos.
- b) Control sobre la correcta cotización de los trabajadores que realicen obras en sus edificios.

Responsabilidad económica:

Certificado de obligaciones Tributarias:

Control relativo a la obtención de un certificado acreditativo del cumplimiento de sus obligaciones fiscales emitido por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

Póliza de Responsabilidad Civil:

Control relativo a la suscripción de la oportuna póliza de responsabilidad civil (conceptos y capitales asegurados, y pago de la prima del periodo vigente), de las empresas que prestan servicios o realizan obras en sus edificios.

Otros controles:

Control de inscripciones en el Registro de Empresas Acreditadas (en el sector de la construcción) con el objetivo de tener garantizados determinados requisitos de calidad y solvencia de estas empresas, especialmente en el ámbito de la prevención y la calidad del empleo.



08

Grupos de interés: nuestros empleados

- 8.1. Perfil y estabilidad
- 8.2. Igualdad y diversidad
- 8.3. Selección, formación y desarrollo profesional
- 8.4. Compensación y beneficios sociales
- 8.5. Relaciones laborales
- 8.6. Seguridad y salud laboral
- 8.7. Vigilancia y control de conductas no responsables

8.1. Perfil y estabilidad

El equipo humano es la base para el desarrollo de la actividad financiera y social de la entidad. Esta afirmación queda reflejada en la apuesta por el cumplimiento de la legislación laboral y el desarrollo de una política de empleo estable a través de la contratación indefinida.

En consecuencia, la contratación temporal se utiliza en casos muy concretos, como la cobertura de bajas por incapacidad temporal y sustituciones de permisos por maternidad, ya que en estas circunstancias se hace difícil otro tipo de contratación.

Empleados por tipo de contratación	2009	2008	2007
Indefinida	1.710	1.731	1.756
Tiempo completo	1.709	1.718	1.754
Tiempo parcial	1	13	2
Temporal	28	12	60
Total utilizados entidad	1.738	1.743	1.816
Empleados ETT	0	0	1

Empleados a fecha 31 de diciembre. Sin tener en cuenta jubilados parciales.

Si bien hay una política de cobertura de puestos de trabajo de acuerdo con promociones internas, para determinados perfiles especializados se llevan a cabo procesos de selección en el que, a veces, en la primera fase se cuenta con profesionales externos que apoyan la investigación de perfiles, generalmente con titulación universitaria, sin hacer ningún tipo de discriminación por motivo de género, edad, origen, etc. El salario de entrada muestra una relación favorable respecto al salario mínimo interprofesional.

Ratio retribución inicial	2009	2008	2007
Salario inicial estándar / Salario mínimo interprofesional (%)	187%	187%	187%

El salario mínimo interprofesional está marcado por ley, el cálculo se obtiene a partir del sueldo nivel XIII y el SMI

Los puestos de alta dirección, correspondientes al Comité de Dirección, se cubren por promoción interna, y no se da una política concreta de contratación ligada a su procedencia geográfica. Tras la incorporación de los nuevos candidatos, se inicia el proceso de acogida a través del periodo de formación vestibular que, entre otros objetivos, está muy orientado a la transmisión de la cultura de la entidad.

Atendiendo a su distribución geográfica, el desglose de empleados de Caixa Sabadell por provincias es el siguiente:

Distribución geográfica de empleados	2009	2008	2007
Barcelona	1.463	1.470	1.576
Girona	68	71	76
Lleida	57	57	57
Tarragona	63	63	60
Madrid	52	49	30
Valencia	25	27	18
Castellón	6	2	0
Sevilla	4	4	0

Datos a 31 de diciembre sin tener en cuenta jubilados parciales

La entidad, a su vez, cubre las bajas por enfermedad o maternidad con contratos de interinidad. Como resultado de esta política, se dan unos datos de rotación en que las bajas voluntarias son muy poco significativas.

	2009	2008	2007
Empleados que han dejado la entidad	49	160	151
Porcentaje de rotación externa (bajas de empleados respecto a empleados a fecha 31 de diciembre del año anterior)	3,00%	8,80%	9,10%

Se ha considerado todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones.

Estos datos, desglosados por edad, sexo y zona, han mostrado los siguientes resultados:

Desglose por edad	2009	2008	2007
Menores de 30 años	24,49%	50,62%	34,40%
Entre 30 y 50 años	34,69%	26,87%	16,50%
Mayores de 50 años	40,82%	23,12%	49,10%

Desglose por sexo	2009	2008	2007
Mujeres	53,06%	52,50%	42,30%
Hombres	46,94%	47,50%	57,60%

Desglose por zona	2009	2008	2007
Barcelona	91,84%	89,37%	94,70%
Girona	4,06%	3,12%	2,60%
Lleida	2,05%	1,25%	1,30%
Tarragona	2,05%	2,51%	0,70%
Madrid	0,00%	3,75%	0,70%
Valencia	0,00%	0,00%	0,00%
Castellón	0,00%	0,00%	-----
Sevilla	0,00%	0,00%	-----

8.2. Igualdad y diversidad

No discriminación

La entidad, en cuanto a selección, promoción, formación, retribución, beneficios sociales, etc. practica una política de igualdad en términos de género, origen, edad, etc., dado que el objetivo que se quiere conseguir es la adecuación de los perfiles profesionales a la actividad que cada persona debe desarrollar, sin hacer ningún tipo de discriminación.

Diversidad en órganos de gobierno

En las tablas expuestas a continuación se muestra la composición de los órganos de gobierno, atendiendo a la edad y el género de sus integrantes.

Órganos de gobierno	< 30 años			30-50 años			> 50 años		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Asamblea General	0,0%	1,0%	1,0%	37,0%	35,0%	40,0%	63,0%	64,0%	59,0%
Consejo de Administración	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	10,0%	30,0%	80,0%	90,0%	70,0%
Comisión de Control	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%	16,7%	83,3%	83,3%	83,3%

Órganos de gobierno	2009		2008		2007	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Asamblea General	74,0%	26,0%	75,0%	25,0%	75,0%	25,0%
Consejo de Administración	70,0%	30,0%	90,0%	10,0%	90,0%	10,0%
Comisión de Control	83,3%	16,7%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%

Diversidad de empleados

A cierre del ejercicio 2009, la media de edad del equipo humano corresponde a 38 años, y la media de antigüedad es de 16 años.

Grupo/nivel	< 30 años			30-50 años			> 50 años		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Grupo I									
Nivel 1	0,00%	0,00%	0,00%	37,50%	35,30%	36,80%	62,50%	64,70%	63,10%
Nivel 2	0,00%	0,00%	0,00%	45,45%	37,50%	44,10%	54,55%	62,50%	55,80%
Nivel 3	0,00%	0,00%	0,00%	27,42%	30,50%	39,30%	72,58%	69,50%	60,60%
Nivel 4	0,00%	0,00%	0,00%	48,45%	53,70%	54,50%	51,55%	46,30%	45,40%
Nivel 5	1,27%	1,00%	0,80%	84,13%	84,70%	82,40%	14,60%	15,30%	16,70%
Nivel 6	0,00%	0,00%	0,00%	18,67%	18,70%	21,20%	81,33%	81,30%	78,70%
Nivel 7	2,30%	1,40%	3,30%	88,07%	90,00%	88,10%	9,63%	8,60%	8,50%
Nivel 8	6,36%	1,30%	0,00%	93,64%	98,70%	99,20%	0,00%	0,00%	0,70%
Nivel 9	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Nivel 10	53,28%	30,80%	32,50%	46,72%	69,20%	67,40%	0,00%	0,00%	0,00%
Nivel 11	69,79%	70,00%	70,40%	30,21%	30,00%	29,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Nivel 12	82,46%	78,20%	83,90%	17,54%	21,80%	16,00 %	0,00%	0,00%	0,00%
Nivel 13	86,67%	100,00%	92,70%	13,33%	0,00%	7,20%	0,00%	0,00%	0,00%
Grupo II									
Nivel 2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Los niveles, siguiendo el Convenio Colectivo Sectorial 2007-2010, se expresan de más a menos responsabilidad funcional. Los porcentajes se corresponden al número de empleados de cada segmento de edad respecto al total de empleados de cada nivel, sin tener en cuenta los jubilados parciales.

Grupo/Nivel	2009		2008		2007		
	Grupo I	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nivel 1		94,00%	60,00%	94,12%	5,88%	94,74%	5,26%
Nivel 2		82,00%	18,00%	81,25%	18,75%	82,35%	17,65%
Nivel 3		84,00%	16,00%	83,05%	16,94%	85,25%	14,75%
Nivel 4		71,00%	29,00%	77,89%	22,10%	77,78%	22,22%
Nivel 5		50,00%	50,00%	57,70%	48,30%	51,79%	48,21%
Nivel 6		78,00%	22,00%	78,71%	21,29%	80,46%	19,54%
Nivel 7		44,00%	56,00%	43,64%	56,36%	47,14%	52,86%
Nivel 8		28,00%	72,00%	28,85%	71,14%	25,56%	74,44%
Nivel 9		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Nivel 10		31,00%	69,00%	30,82%	69,18%	31,95%	68,05%
Nivel 11		32,00%	68,00%	35,00%	65,00%	34,09%	65,91%
Nivel 12		28,00%	72,00%	28,54%	71,46%	27,90%	72,10%
Nivel 13		33,00%	67,00%	33,33%	66,66%	30,12%	69,88%
Grupo II	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Nivel 2	100,00%	0,00%	100 ,00%	0,00%	100,00%	0,00%	

Los niveles, de acuerdo con el Convenio Colectivo Sectorial 2007-2010, se expresan de más a menos responsabilidad funcional. Los porcentajes corresponden al número de empleados de cada segmento de edad respecto al total de cada nivel. Sin tener en cuenta los jubilados parciales.

En cuanto a la distribución por sexo, el número de empleados se distribuye de manera que el 55% de las personas integrantes de la plantilla son mujeres, y el resto, el 45% son hombres.

En cuanto a personas con algún tipo de discapacidad, hay cuatro empleados, distribuidos según la siguiente tabla:

Grupo I	Hombres	Mujeres
Nivel 1	0	0
Nivel 2	0	0
Nivel 3	1	0
Nivel 4	0	0
Nivel 5	0	0
Nivel 6	1	0
Nivel 7	0	0
Nivel 8	0	0
Nivel 9	0	0
Nivel 10	0	1
Nivel 11	1	0
Nivel 12	0	0
Nivel 13	0	0

8.3. Selección, formación y desarrollo profesional

Caixa Sabadell cuenta con planes de formación para los diferentes colectivos y momentos de desarrollo profesional (desde la incorporación del empleado hasta el acceso a funciones directivas) a través de programas formativos estructurados. Estos programas cuentan con certificación universitaria y preparan y capacitan a los empleados para ejercer de manera profesional funciones directivas y de asesoramiento financiero.

En el año 2009 se han convocado nuevas ediciones de los programas formativos destinados a preparar apoderados antes de empezar a ejercer las funciones directivas (Programa en Gestión de Oficina Bancaria) y se han realizado nuevas ediciones del Programa de Asesoramiento Financiero.

La entidad continúa con su apuesta por el desarrollo interno, facilitando las herramientas formativas y de desarrollo para que los empleados puedan ejercer con garantía funciones de responsabilidad, promoviendo el crecimiento profesional en Caixa Sabadell.

Caixa Sabadell ha impulsado aún más el cambio que ya había iniciado en años anteriores apostando por las nuevas tecnologías aplicadas a la formación. El entorno CampusCS, accesible para todos los empleados del Grupo Caixa Sabadell, continúa dando respuesta a la necesidad de evolución e innovación necesaria para una entidad geográficamente dispersa.

En esta línea, en el año 2009 Caixa Sabadell ha continuado trabajando con el e-learning, consolidándose como enfoque metodológico para conseguir experiencias formativas estimulantes y atractivas para el empleado, en que tanto el alumno como el formador asumen roles activos sobre su proceso de aprendizaje. Se trata de utilizar contenidos multimedia de corta duración, abiertos a todos los colectivos que permiten el acceso just-in-time a los nuevos conocimientos.

En 2009 el 84% de los empleados, de todos los perfiles profesionales, hicieron formación siguiendo esta metodología, y sumaron un total de 30.159 horas sólo en formación e-learning y un total de 10.581 inscripciones en este tipo de curso.

Estos enfoques permiten la actualización permanente de los profesionales de Caixa Sabadell a través de una distribución rápida de contenidos a los diferentes puntos geográficos donde la entidad está implantada, superando las barreras de tiempo y distancias.

Uno de los valores que aporta el enfoque adoptado es la producción interna de los contenidos formativos, lo que permite una mayor agilidad y personalización en la formación. En 2009 se diseñaron y produjeron internamente 26 nuevos cursos *e-learning*.

El objetivo es ofrecer las herramientas para que los empleados de Caixa Sabadell mantengan y mejoren día a día su valor profesional, el mejor activo para ofrecer al cliente.

Media de horas de formación	2009	2008	2007
Personal directivo	36,58	68,71	21,53
Personal no directivo	83,03	112,02	117,83
Personal de nueva incorporación	30,01	159,10	119,09
Total	61,48	91,02	81,08

Datos a 31 de diciembre

8.4. Compensación y beneficios sociales

La apuesta por la estabilidad en el empleo en Caixa Sabadell va acompañada de una serie de beneficios sociales, tanto relativos al convenio colectivo del sector de cajas de ahorros como conseguidos mediante pactos con los representantes de los empleados.

Los principales beneficios sociales derivados del convenio colectivo para todos los empleados de la plantilla se refieren a ayudas de guardería, ayudas de formación para empleados e hijos de éstos, ayudas para la formación de hijos con alguna discapacidad, complementos de prestaciones y pensiones sociales, así como seguros de vida. Para empleados con contrato indefinido, una vez superado el período de prueba, el convenio colectivo incluye préstamos fundamentalmente encaminados a la financiación de la vivienda.

Mediante pactos con los representantes de los trabajadores se obtienen mejoras para todos los empleados de los beneficios sociales anteriormente citados, que tienen que ver, principalmente, con ayudas de estudios, ayudas por nacimiento, seguro de vida colectivo, plan de pensiones complementario, acumulación del permiso de lactancia, condiciones preferentes en la concesión de créditos hipotecarios, o la no aplicación de comisiones en determinadas operaciones. En el caso de los empleados, una vez superado el período de prueba a través de dichos pactos, se han ido acordando condiciones preferentes en préstamos para la adquisición de segunda o tercera vivienda.

Por otra parte, la entidad facilita otra serie de beneficios sociales para todos los empleados, tales como:

- Descuentos en el peaje de determinadas autopistas.
- Ayudas para la conexión a Internet desde el domicilio.
- Servicio de orientación diagnóstica.
- Otras facilidades en determinados productos o servicios financieros para empleados con contrato indefinido.

En concreto, en cuanto a los sistemas de prestaciones y pensiones complementarias a la Seguridad Social, la entidad tiene definidos diferentes mecanismos de cobertura a través del Plan de Pensiones acordado con los representantes de los trabajadores.

- Aportación definida para jubilación para los empleados contratados con anterioridad al 29 de mayo de 1986. Este tipo de prestación conlleva la aportación por parte de la entidad de un porcentaje individual del salario pensionable, que se calcula de tal manera que queden garantizadas las coberturas previstas.
- Aportación definida para jubilación para los empleados contratados a partir del 29 de mayo de 1986. Supone la realización de aportaciones anuales por parte de la entidad para cada participante, que se incrementan de manera anual entre el año 2006, 800 euros, y 2012, 1.500 euros. En 2009 ha sido de 950 euros.
- Prestaciones definidas por muerte e invalidez, aseguradas mediante póliza. Su cobertura es de cinco anualidades de salario pensionable.

La cobertura de este Plan de Pensiones para el ejercicio 2009 se valora en 97,5 millones de euros.

8.5. Relaciones laborales

Caixa Sabadell se propone mantener en todo momento unas relaciones cordiales con los trabajadores, marcadas por la transparencia y el espíritu de alcanzar acuerdos relacionados con las diferentes expectativas de los empleados, lo que da lugar, en términos generales, a mejoras en los beneficios sociales, negociaciones relacionadas con jubilaciones parciales, entre otros aspectos y siempre dentro del marco legal vigente.

Las relaciones empresa-empleados están muy vinculadas a la adhesión de la entidad al Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros, correspondiendo el último al período 2008-2010, que representa al conjunto de los empleados de la entidad. En el mes de agosto del año 2009 se celebraron las últimas elecciones sindicales, que dieron lugar a la renovación de los representantes de los trabajadores y de los seis comités de empresa.

La intranet corporativa recoge informativos de las organizaciones sindicales como una forma más de dar respuesta a la transparencia en todo lo relacionado con el diálogo social. A su vez, la entidad informa de los temas globales y puestos en marcha a través de la intranet y otros canales de comunicación.

8.6. Seguridad y salud laboral

Caixa Sabadell cumple la normativa de Seguridad Privada vigente en cuanto a medidas de protección física en sus instalaciones para preservar y garantizar la seguridad de los clientes y empleados, así como la normativa vigente de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre) y el Reglamento de los Servicios de Prevención (RD 39/1997), entre otros.

Desde el año 2008 Caixa Sabadell dispone de un Servicio de Prevención Propio (SPP-CS). Este Servicio consta de la estructura organizativa necesaria para garantizar un correcto servicio. El SPP-CS lo componen tres técnicos superiores en Prevención de Riesgos Laborales, dos de ellos con la especialidad de Seguridad en el Trabajo y un tercero además con la especialidad de Ergonomía y Psicosociología Aplicada e Higiene Industrial. La especialidad de Vigilancia de la Salud se tiene contratada con el Servicio de Prevención ajeno de Femap.

Además, Caixa Sabadell consideró dos aspectos de especial importancia en cuanto a la seguridad y salud de los empleados, como el atraco como riesgo laboral, y a los usuarios de PVD (pantallas de visualización de datos) y a todos los empleados de la entidad (excepto puestos comerciales, bibliotecarias, chófer, y ordenanzas).

A su vez, en cumplimiento de la legislación y fuertemente comprometida en materia de Prevención de Riesgos Laborales, ha implantado un decálogo sobre la política en esta materia, que es extensible a toda la entidad.

El Comité de Seguridad y Salud, responsable de esta materia, está formado por representantes de los Comités de Empresa y de la Dirección de la entidad a partes iguales. En dicho Comité se debaten todas aquellas cuestiones que afectan a la salud y seguridad de los empleados de todos los centros de trabajo, se proponen medidas encaminadas a la reducción de los riesgos laborales y se definen planes anuales de acción en esta materia.

Con el objetivo de supervisar e implantar correctamente el sistema de gestión de riesgos laborales, se llevan a cabo auditorías y actividades formativas para todos los empleados, de acuerdo con la legislación vigente.

De esta manera, en el ámbito de la vigilancia de la salud hay un protocolo de actuación, aprobado por este Comité, que define el proceso de revisión médica anual de la plantilla. Periódicamente se presentan datos generales de este proceso y se definen acciones preventivas concretas en caso de que se detecten necesidades de mejora relevantes en materia de salud.

Todos los empleados de la entidad cuentan con un servicio sanitario de orientación diagnóstica que garantiza las visitas médicas solicitadas a través del equipo médico de Caixa Sabadell y las pruebas necesarias para su diagnóstico.

En el ámbito preventivo, Caixa Sabadell ha aprobado una lista de comprobación de cumplimiento obligado antes de llevar a cabo la apertura de cualquier centro de trabajo. La Unidad de Inmuebles, que forma parte del Comité de Seguridad y Salud, es la encargada de coordinar la revisión y el cumplimiento de estos requisitos.

En cuanto a las cifras más relevantes sobre seguridad y salud, los resultados muestran los siguientes datos:

	2009	2008	2007
Tasa de accidentes personal propio	0,020%	0,018%	0,099%
Tasa de accidentes personal subcontratado / externo responsabilidad de la organización	0,00%	0,00%	0,00%
Tasa de absentismo	0,020%	0,018%	0,099%

Tasa de accidentes: Porcentaje de días perdidos por accidente con respecto al total de días trabajados por la plantilla, tomando como base 365 días.

Tasa de absentismo: Porcentaje de días perdidos por accidente y enfermedad profesional respecto al total de días trabajados por la plantilla, tomando como base 365 días.

La tasa de absentismo coincide con la tasa de accidentes, ya que no ha habido bajas por enfermedad profesional. Asimismo, no se han producido accidentes con víctimas mortales.

Aunque no ha habido ninguna enfermedad profesional entre los empleados de Caixa Sabadell, se ha establecido un protocolo de actuación contra la gripe A, aplicable a todo el Grupo Caixa Sabadell, con el objetivo de que sirva de guía práctica de actuación ante una eventual pandemia que provocaría ausencias laborales importantes e, incluso, podría ocasionar el cierre total o parcial de la red de oficinas o de varios servicios en las dependencias centrales. La finalidad del plan es: mitigar los efectos en caso de pandemia de gripe y establecer medidas que permitan proteger la salud de la plantilla en su lugar de trabajo; proteger los activos de la entidad y garantizar la continuidad de la totalidad de las operaciones , y contribuir a la salud pública dentro de los parámetros de la responsabilidad social corporativa.

8.7. Vigilancia y control de conductos no responsables

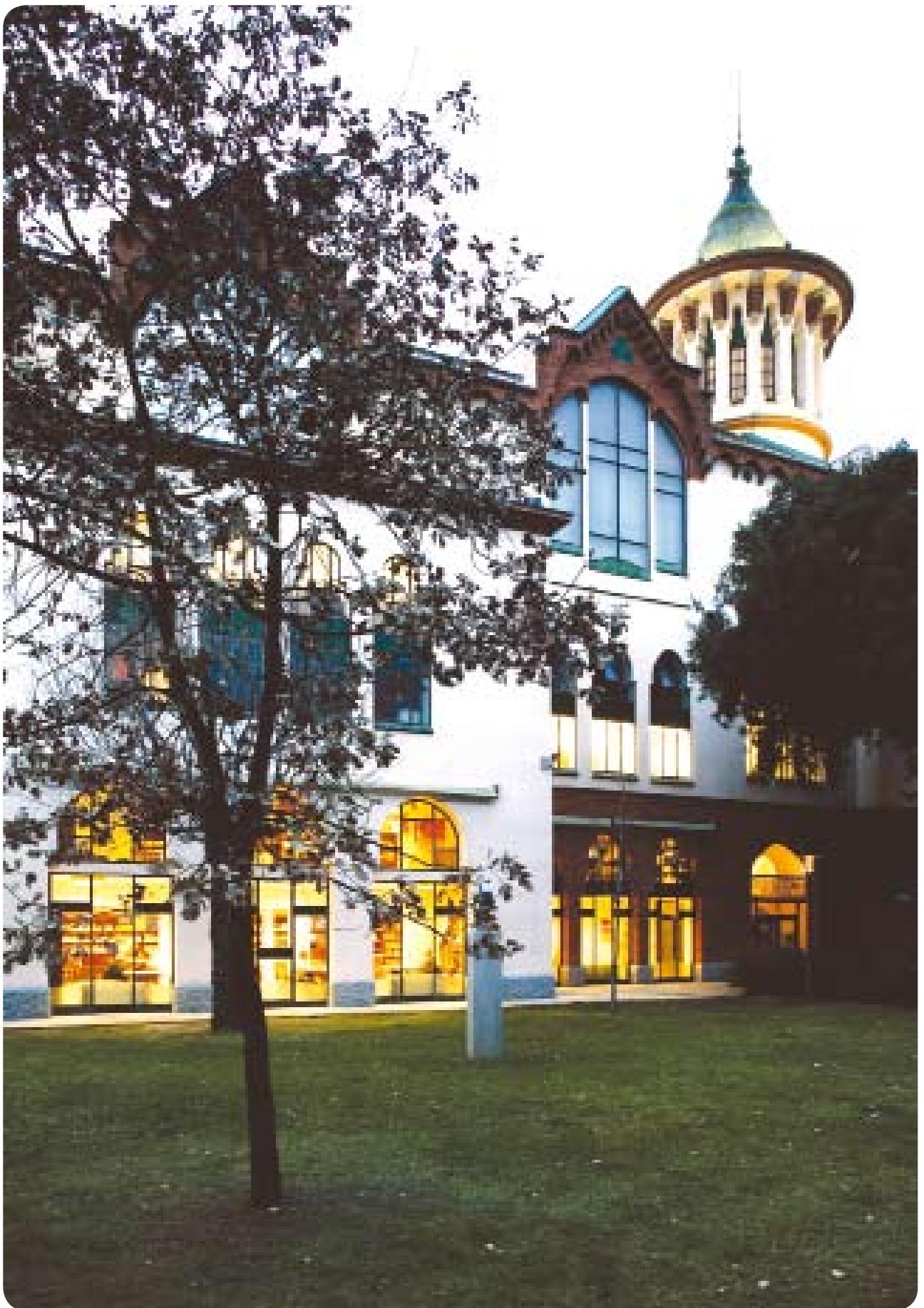
En 2009 se ha publicado el nuevo Código de Conducta de Caixa Sabadell, que ha ampliado y mejorado el anterior. Éste desarrolla los fundamentos del comportamiento ético en Caixa Sabadell y su grupo de empresas y entidades deben constituir las normas habituales de conducta en el negocio y las actividades del Grupo, en las relaciones con los empleados, clientes, proveedores, organismos públicos y privados, actuaciones en los mercados y, en general, con el conjunto de la sociedad.

Es a partir de estos valores y estas normas de conducta que en el Grupo Caixa Sabadell se actúa con profesionalidad y con integridad, de una manera socialmente responsable, considerando la dimensión ética de sus actuaciones. Es aplicable a todos los empleados del Grupo Caixa Sabadell, que están afectados y obligados a cumplirlo.

De manera extensiva, el Código también es aplicable a cualquier otra persona vinculada al Grupo Caixa Sabadell cuando, debido a su tipología de la vinculación existente, su actuación puede afectar la reputación del Grupo.

El contenido del Código establece unos principios generales que deben darse en las conductas de las personas y entidades sujetas al Código y se derivan de los valores definidos ya en la organización y que se consideran los pilares de su cultura, además de unas normas de conducta que han de regir el buen funcionamiento del negocio, como la confidencialidad, transparencia, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, entre otros.

El Código de Conducta se encuentra disponible para todos los empleados a través de los canales internos de la organización y también es consultable para todo aquel que lo desee en la web corporativa, en la que, además, existe la opción de enviar comentarios y/o observaciones al respecto.





09

Nuestro entorno

- 9.1. Impacto económico directo
- 9.2. Iniciativas externas
- 9.3. Obra Social
- 9.4. Medio ambiente
- 9.5. Gestión del medio ambiente
- 9.6. Premios y reconocimientos
- 9.7. Inversión responsable
- 9.8. Respecto a la legislación
- 9.9. Relación con la Administración pública

9.1. Impacto económico directo

La entidad, en el ejercicio de su actividad, distribuye valor económico a la sociedad en términos de pagos por servicios y adquisiciones a terceros, remuneración a los empleados, impuestos y dotación a su Obra Social.

Caixa Sabadell	2009	2008	2007	Comentarios
Valor económico generado directo				
a. Ingresos	629	726	632	Ventas netas + ingresos que provienen de inversiones financieras y ventas de bienes
Valor económico distribuido				
b. Gastos operativos	140	26	82	Pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, royalties y pagos a mediadores
c. Gastos de personal	98	104	95	
d. Gastos financieros por intereses y dividendos	340	504	387	Pago a inversores
e. Impuestos brutos	8	5	18	
f. Inversiones/ donativos a la comunidad	5	7	10,5	Contribuciones voluntarias e inversiones de fondos en la sociedad
Valor económico retenido	38	80	40	

En millones de euros

Por otra parte, en cuanto a ayudas financieras significativas recibidas de la Administración únicamente son remarcables el devengo de impuestos diferidos y las bonificaciones de la Fundació Tripartida per a la Formació en l'Ocupació, FTFE, para formación de empleados.

Ayudas financieras	2009	2008	2007
Impuesto sobre beneficios diferido	23,03	9,54	37,07
Bonificaciones FTFE	1,31	0,95	0,74

Datos expresados en millones de euros

9.2. Iniciativas externas

9.2.1. Principales programas externos suscritos por la entidad

- Programas de microcréditos, para personas en riesgo de exclusión y/o con otros fines sociales, con diferentes organizaciones con las que se firmaron y renovaron acuerdos durante 2009:

Programa o iniciativa externa voluntaria	Fecha de adhesión
Promoción Económica de Sabadell	01/2006
VAE	06/2006
Cruz Roja	07/2006
PIGNUS	12/2006
Mentores y emprendedores	05/2008

- Consejo de Honor del Art Nouveau European Route-Ruta Europea Modernista, que desde el año 2000 incluye en su Ruta los edificios modernistas de la entidad.
- El 9 de marzo del año 2009, las Cajas de Ahorros Catalanas, representadas por la Federació de Caixes d'Estalvi, firmaron la adhesión al Pacto Nacional para la Investigación y la Innovación (PNRI). Durante este año, Caixa Sabadell ha participado activamente, en la elaboración del Libro Blanco donde se expresa la contribución de Caixa Sabadell y del resto de Cajas Catalanas a los retos y objetivos del PNRI.
- El Libro Blanco fue aprobado en diciembre de 2009 para dar testimonio de la contribución de las Cajas de Ahorros a los objetivos del PNRI y a los proyectos de futuro alineados con sus retos.
- En el mes de octubre de 2009 Caixa Sabadell firmó un convenio para el desarrollo de un parque del deporte a través de la Societat Tecnoparc Sant Cugat que se constituirá con el objetivo de diseñar, construir y explotar un parque empresarial del deporte. El proyecto, que está previsto realizar en cinco años, pretende potenciar la innovación empresarial relacionada con el deporte y se llevará a cabo en dos fases: una primera, que contempla el desarrollo del parque empresarial, que acogerá empresas líderes del mundo del deporte, y una segunda fase que prevé la construcción de una clínica especializada en deporte y salud, un instituto y escuela de negocios aplicada al deporte, residencias para deportistas y una sede de organismos entre otros.

9.2.2. Principales organizaciones a las que pertenece la entidad

En el ámbito sectorial, la organización más relevante a la que pertenece Caixa Sabadell es la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

Otras organizaciones destacables, tanto en el ámbito comercial como laboral o social, en las actividades de las que participa la entidad, son las siguientes:

- Asociación Técnica de Cajas de Ahorros (ATCA): fundada por diferentes cajas de ahorros con el objetivo de establecer un marco de estrecha colaboración que les ayude a mejorar el servicio a sus clientes y ahorrar costes, gracias a la obtención de economías de escala mediante la realización compartida de servicios auxiliares a su actividad.
- Federació Catalana de Caixes d'Estalvi (FCCE): con el objetivo de unificar esfuerzos de sus integrantes y actuar como organismo de representación en diferentes foros.
- Asociación Española de Marketing y Comercio Electrónico: esta asociación tiene numerosas finalidades, entre ellas fomentar la seguridad en las transacciones, defender la honestidad de la competencia, velar por la actuación ética de los asociados, etc.
- Asociación de profesionales de Marketing: orientada a compartir conocimientos y experiencias.
- Asociación de Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales (ACARL).
- Instituto de Crédito Oficial (ICO).
- Instituto Catalán de Finanzas (ICF).
- Instituto de Innovación Social de la Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas (IIS de ESADE).
- Red Española de Microfinanzas.

9.3. Obra Social

9.3.1. Inversión en Obra Social

La Obra Social Caixa Sabadell ha invertido, en el año 2009, 8.322 millones de euros en su actividad, 7 de los cuales los ha dotado Caixa Sabadell. Esta aportación se ha distribuido entre las cuatro áreas de actuación: el área asistencial y social, el área cultural, el área de formación e investigación, y el área medioambiental

Recursos invertidos Obra Social	2009	2008	2007
Área asistencial y social	4.472.525	5.935.439	4.615.272
Cultura	1.971.087	3.335.880	2.254.264
Formación e investigación	922.858	1.337.036	1.452.389
Medio ambiente	955.274	1.191.484	1.212.721
Total	8.321.744	11.799.838	9.534.645

(Importe en euros)

Como se puede observar, en los últimos ejercicios el área asistencial y social cobra mucha importancia. Esta área está vinculada principalmente a la acción social en sus diferentes vertientes: la cooperación internacional, el apoyo a las entidades del tercer sector, el trabajo a favor de los colectivos en riesgo de exclusión social, etc.

Obra Social: recursos en % por actividad	2009	2008	2007
Área asistencial y social	53,74	50,30	48,41
Cultura	23,69	28,27	23,64
Formación e investigación	11,09	11,33	15,23
Medio ambiente	11,48	10,10	12,72

En cuanto a la distribución de recursos según la localización geográfica, Caixa Sabadell tiene presencia en todo el territorio donde tiene oficinas, y en especial en la provincia de Barcelona, donde desarrolla la mayor parte de su actividad financiera.

9.3.2. Actuaciones en el área asistencial y social

Los principales ejes de las actuaciones de Caixa Sabadell en este ámbito son las personas con riesgo de exclusión social, las personas con discapacidad física y psíquica y la solidaridad internacional.

Personas con riesgo de exclusión social

La Obra Social colabora con iniciativas que desde la sociedad civil velan por la calidad de vida de las personas con riesgo de exclusión social. Las prioridades se establecen en torno a dos programas que resumen las inquietudes de la entidad respecto a este colectivo:

- **Los Premios Caixa Sabadell**, que mediante sus diferentes programas favorecen la integración y participación activa de las personas más vulnerables de la sociedad, mejoran su calidad de vida y buscan soluciones para aliviar su situación de dependencia. En 2009, se presentaron 502 solicitudes, 136 de las cuales fueron premiadas con una dotación de 1 millón de euros.
- **Las colaboraciones con diversas entidades** que trabajan para los más desfavorecidos como Médicos Sin Fronteras, Cruz Roja, Manos Unidas, etc.

Personas con discapacidades

La Obra Social trabaja para mejorar la calidad de vida de aquellas personas que sufren algún tipo de limitación física o psíquica, con el objetivo de facilitar su integración social. Estas actuaciones se concretan en actividades de inserción sociolaboral y en mejoras en los equipamientos de los centros. En este ámbito, ha colaborado con diferentes asociaciones de personas con discapacidad física y psíquica como la Asociación para la Rehabilitación del Enfermo Psíquico (AREP), la Asociación de Parálisis Cerebral (ASPACE), Astrid 21 - Fundación Síndrome de Down de Girona o la Asociación Pro Disminuidos Psíquicos de Sabadell y Comarca.

Solidaridad internacional

Desde hace unos años se dispone de una cuenta corriente activa, la Cuenta Gente Solidaria Caixa Sabadell, con el objetivo de recaudar fondos para destinarlos a causas solidarias. Estos fondos aportados por los clientes de la entidad se han destinado a las víctimas de catástrofes naturales o conflictos bélicos a través de diferentes campañas de apoyo.

Periódicamente se realizan exposiciones relacionadas con la solidaridad internacional, que reciben un gran número de visitantes sensibilizados.

Fundación Banco de los Alimentos

En 2009, a raíz de la crisis económica, la demanda de alimentos que se hace en esta fundación se ha multiplicado exponencialmente. Por este motivo, la Obra Social Caixa Sabadell ha organizado dos jornadas de recogidas de alimentos durante el año. La primera, como clausura y presentación de los resultados del estudio “¿Cuánto pesa tu opinión?”, que se llevó a cabo el mes de abril y a través de la cual la Obra Social dio 1 kg de alimentos a la Fundación Banco de Alimentos por cada encuesta recogida. En total, se recaudaron 10 toneladas de alimentos. La segunda, se llevó a cabo la semana del 13 al 17 de octubre en el marco de “La gran recogida de alimentos de Cataluña” organizado por los bancos de los alimentos de Cataluña. En total, se recogieron 224 toneladas de alimentos en toda Cataluña.

Cabe destacar que, por primera vez en la entidad, en estas dos jornadas se contó con la colaboración de todos los empleados en activo y de los empleados jubilados y jubilados parciales, que voluntariamente contribuyeron aportando alimentos, como también ayudando en puntos de recogida e informando a los clientes, familiares y la sociedad, de la acción que se estaba llevando a cabo, para contar con su apoyo y ayuda a la causa.

9.3.3. Actuaciones culturales

El fomento de la cultura incluye actuaciones muy diversas que tienen repercusión popular y la implicación del tejido social. Se extiende a ámbitos como la literatura, las artes plásticas, la música, el teatro, el cine o el patrimonio arquitectónico. Las principales actividades se relacionan con la organización de:

- Premio Sant Joan Caixa Sabadell de literatura catalana, convocado por 29º año consecutivo.
- Exposiciones de diversas temáticas tanto en centros de Caixa Sabadell como itinerantes.
- Conciertos de música como el Caixa Sabadell Etnival en Girona, el Festival Internacional de Blues de Cerdanyola o el patrocinio a la Orquesta Sinfónica del Vallès o la Lieder Camera.
- “Sorbets de fresca” en el jardín de Caixa Sabadell durante la temporada de verano.
- Inauguración de la Biblioteca Miquel Carreras, con el fondo bibliográfico de la antigua Biblioteca de Caixa Sabadell.
- Inauguración del edificio de la Obra Social Caixa Sabadell, y de la exposición “Eres único? Biometría: interactúa y descubre tu identidad”, como primera exposición temporal del nuevo equipamiento.

Además de estas actividades que la entidad desarrolla, y con el propósito de difundir la cultura, se promueven actividades en este campo mediante aportaciones económicas a varias entidades y asociaciones.

9.3.4. Actuaciones de formación e investigación

En una sociedad como la actual, muy ligada a la gestión del conocimiento, Caixa Sabadell favorece la implantación de nuevas tecnologías, la formación y la difusión de todo aquello que pueda mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Estas actuaciones se materializan en:

- La organización de conferencias y jornadas encaminadas a profundizar en el campo de la empresa y la economía actual, como la Jornada Joan Sardà o la conferencia anual “Economía. Perspectivas”
- El apoyo al Instituto de Innovación Social (IIS), creado junto con ESADE, para impulsar una nueva ética empresarial. Este año se ha publicado la segunda de las Guías sectoriales de RSE en la pequeña y mediana empresa, dedicada al sector de la hostelería.
- Actividades dirigidas al público escolar, como el concurso “1 Libro Nuevo”, para fomentar la creatividad literaria y gráfica de los alumnos de primaria, o el curso “Administra tu bolsillo”, que promueve un consumo responsable y una nueva cultura del ahorro.
- Colaboración con diferentes universidades mediante becas, cursos y premios a la investigación.

Como en las actuaciones de otros ámbitos, Caixa Sabadell también da apoyo económico a las entidades y asociaciones que optan primordialmente por la formación, las publicaciones, la organización de cursos, etc.

9.3.5. Actuaciones medioambientales

La sensibilización ambiental y la sostenibilidad son la base del enfoque preventivo en relación con el respeto a los ecosistemas. Este tipo de actuaciones se presentan en el apartado siguiente de medio ambiente de este informe.

9.4. Medio ambiente

9.4.1. Espai Natura Caixa Sabadell

Espai Natura Caixa Sabadell es la plataforma desde la que la Obra Social Caixa Sabadell lleva a cabo una política de educación ambiental dirigida a los sectores más diversos de la sociedad. Se ubica en la finca de Can Deu, al norte de Sabadell, con una extensión de 81 hectáreas de bosque mediterráneo y una masía del siglo XVI, y en las inmediaciones del Parque Natural de Sant Llorenç del Munt.

En 1964, Caixa Sabadell adquirió esta finca con el propósito de salvarla de la especulación urbanística y proteger uno de los escasos espacios naturales que quedaban en la comarca del Vallès. Su gestión debe intentar compaginar el uso social, la protección de la diversidad, la seguridad de los usuarios y la prevención de incendios. El bosque de Can Deu está declarado como Forest Protectora por la Generalitat de Cataluña, ya que su uso es social.

Se ha elaborado un nuevo plan técnico de gestión y mejora forestal con dos ejes de actuación:

- Mantener y mejorar la calidad ambiental del bosque, priorizando su papel positivo en cuanto a biodiversidad.
- Reflejar la realidad del bosque como espacio de ocio y disfrute de los ciudadanos.

La masía del Espai Natura Caixa Sabadell funciona como centro de interpretación de la naturaleza y de educación ambiental, con varios programas basados en talleres y circuitos sobre el conocimiento del mundo rural, la preparación de alimentos y las características del bosque mediterráneo. Las actividades se dirigen, principalmente, a escolares, y también a grupos familiares y personas mayores. Además, se organizan jornadas, talleres, concursos de fotografía y varias exposiciones sobre el medio ambiente.

La masía comprende el Museo de la Vida en el Campo, que recrea la vida cotidiana de la masía a principios del siglo pasado, y que desde el año 2000 reúne una completa colección de herramientas y utensilios de la tradición campesina y la cultura del vino, el aceite, el transporte y la explotación del bosque.

Dentro de su programa de educación ambiental, el Espai Natura Caixa Sabadell ofrece las siguientes actividades durante todo el curso escolar:

- Hacemos pan. Introducción al ciclo del cultivo del trigo, obtención de la harina y elaboración tradicional del pan.
- Hacemos vino. Introducción al cultivo de la vid y elaboración de vino.
- El aceite. Aprendizaje del cultivo de los olivos, elaboración de aceite y productos derivados de manera tradicional.
- El mundo rural. Cómo viven los campesinos, y las tareas tradicionales del campo y la huerta.
- El bosque mediterráneo. Itinerario para conocer las características del bosque mediterráneo, e introducción a la lectura de mapas y orientación.
- Abuelo, ¿cómo era la vida en el campo? Vida y tradiciones en torno al Jueves Lardero. Personas mayores transmiten a los escolares sus experiencias en torno a esta fiesta tradicional, mediante talleres.
- Los animales de la granja y el huerto. Descubrimiento de los animales de granja, viéndolos y tocándolos, y recorrido por el huerto para conocer las hortalizas.
- Conocer los animales de granja. Actividad complementaria para los alumnos de primaria que hayan hecho otra actividad por la mañana.
- Masías y tecnología agraria tradicional. Inmersión en el estilo de vida tradicional del campesino por medio de las estancias, el mobiliario y las herramientas cotidianas.
- El bosque de los sentidos. Itinerario por el bosque en el que, mediante los cinco sentidos, descubren elementos sobre la fauna y la flora, y aprenden el aprovechamiento de los productos del bosque.

9.4.2. Otras actuaciones ambientales

Además del mantenimiento del Espai Natura, y desde su Obra Social, Caixa Sabadell completa su actuación ambiental con otras iniciativas, tales como:

- Convocatoria anual del Premio de Medio Ambiente, junto con el Institut d'Estudis Catalans, para reconocer la mejor trayectoria de investigación personal o de una institución dedicada al estudio, la investigación y difusión del conocimiento en alguna de las disciplinas de las ciencias ambientales relacionadas con la calidad ambiental y el patrimonio natural.
- Divulgación, a través de exposiciones y del nuevo microsite específico de Espai Natura, de la importancia que puede tener la actuación humana sobre el medio ambiente.
- Coorganización del Festival Caixa Sabadell de Cine de Montaña y Ciclo Caixa Sabadell de Cine de Montaña itinerante en 21 poblaciones, con 5.022 espectadores. En una línea similar, convocatoria del V Concurso de fotografía “Instantes de Naturaleza”. Estas iniciativas se orientan a incidir en la preocupación por la sostenibilidad y preservación del medio ambiente.

9.5. Gestión del Medio ambiente

9.5.1. Enfoque de la gestión ambiental

Caixa Sabadell no tiene impactos ambientales directos significativos, dada la actividad de servicios que lleva a cabo. En consecuencia, enfoca la gestión ambiental desde los puntos de vista:

- Cumplir la legislación vigente e intentar minimizar principalmente los consumos de papel y energía.
- Estudiar el cumplimiento de los requisitos legales, desde un punto de vista ambiental, en los proyectos de gran envergadura que se presenten a la entidad para ser financiados.
- Contribuir a la preservación del medio ambiente y a la sensibilización a través de la Obra Social.
- Estudiar las iniciativas públicas que puedan influir en el apoyo de las entidades financieras en la lucha contra el cambio climático.

9.5.2. Consumo y gestión del papel

Caixa Sabadell desarrolla una política encaminada a la minimización del uso de papel, como es la digitalización de determinados documentos y la utilización progresiva de las comunicaciones publicitarias o comerciales virtuales. Asimismo, todas las comunicaciones internas de la entidad se hacen de manera electrónica.

Papel libre de cloro	2009	2008	2007
Consumo de papel	93.090	109.527	89.296
Cantidad retirada	80.312	129.309	83.700

Datos expresados en kg, según el número de paquetes utilizados y el peso de cada paquete.

En cuanto a la gestión posterior a su uso, Caixa Sabadell entrega todos los residuos que genera, incluyendo el papel como residuo más significativo, al servicio público pertinente de recogida de basuras o gestores autorizados.

Con la intención de sensibilizar sobre la importancia de su reciclaje, se ha incorporado la frase “Cuando tire este papel, hágalo en un contenedor de reciclaje de papel” en la publicidad en buzones. Todos los correos electrónicos generados desde Caixa Sabadell incorporan la recomendación final “Antes de imprimir este mensaje, asegúrese de que es necesario. El medio ambiente está en nuestras manos.”

% Reciclaje de tóners	2009	2008	2007
81,18	50,26	57,50	

Desde hace unos años se utilizan tóners compatibles de las marcas que suministran el material. Sólo se utilizan tóners originales cuando hay un motivo técnico que justifica esta decisión. Se han recogido 1.428 tóners vacíos que se han cedido para reciclarlos a la Fundació Humanitària Dr. Trueta de Vic. Es el 46,70% del total de tóners utilizados.

Cabe destacar, también, que este año se han dejado de utilizar bolsas de plástico corporativas y se han sustituido por bolsas de papel.

9.5.3. Consumo de energía

La principal energía que utiliza Caixa Sabadell es la eléctrica. La entidad no hace consumos de gas.

El consumo de gasóleo es muy poco significativo, dado que está relacionado con los sistemas de generación de electricidad en situaciones de emergencia (grupos electrógenos). El consumo en el último ejercicio ha sido de 3.163 L, motivado por la puesta en funcionamiento de los equipos de generación durante las tareas de sustitución de la estación transformadora, actuación que se llevó a cabo el mes de marzo de 2009.

Su política en esta materia está encaminada a la implantación de los avances tecnológicos que permitan racionalizar el uso de la energía. Así, desde el año 2004, los niveles de temperatura, el encendido-apagado de los sistemas de climatización y la iluminación de rótulos de oficinas se controlan de forma centralizada mediante una aplicación. El Centro de Procesamiento de Datos (CPD), mediante tecnología de virtualización, ha eliminado el 80% de los servidores, lo que ha supuesto un importante ahorro energético. Por otro lado, se está cumpliendo con la normativa de reciclaje de equipos electrónicos.

Disponemos de monitores TFT en todos los puestos de trabajo, los cuales están orientados a reducir el consumo energético y la fatiga visual. Además, todos los PC se detienen de manera centralizada y automática, una vez que los empleados han finalizado su jornada laboral.

Dentro de este ámbito del ahorro energético, durante el ejercicio 2009 se han acometido inversiones por valor de 250.000 euros para la implantación de sistemas de iluminación de bajo consumo en la red de oficinas, se ha procedido a la renovación total de los contadores eléctricos, sustituyendo los antiguos equipos de medición por otros nuevos con capacidad de telelectura, lo que permitirá hacer un análisis más detallado de los consumos, y detectar y corregir de forma precoz los posibles problemas.

Los datos de los consumos de electricidad, clasificados por servicios centrales y oficinas, muestran los siguientes valores:

Consumo de electricidad en Caixa Sabadell	2009	2008	2007
Consumo de electricidad edificios centrales (kw/h)	2.407.393	2.398.359	2.548.792
Consumo de electricidad red de oficinas (kw/h)	12.117.956	13.243.266	15.288.000
Consumo de electricidad total (kw/h)	14.525.349	15.641.625	17.836.792

Datos según facturas de consumos en kw/h

Los datos del consumo indirecto de energía, atendiendo la estructura de las fuentes de energía que hay en España, presentan los siguientes valores:

Consumo indirecto de electricidad(expresado por fuente de energía)	2009	2008	2007
Hidráulica	4.425	4.202	6.050
Nuclear	10.308	11.579	12.650
Carbón	6.761	9.084	16.504
Fuel/gas	401	467	548
Ciclo combinado	15.290	17.913	15.650
Eólica	6.686	6.110	6.056
Resto renovables	8.420	6.955	6.756
Totales	52.291	56.310	64.214

Datos expresados en Gigajulios, calculados según el Protocolo Energy Balance Sheet para España.

9.5.4. Consumo de agua

Caixa Sabadell, como entidad financiera, consume muy poca agua, que siempre procede de la red municipal. Sin embargo, es consciente de la problemática social que hay en relación con las reservas de agua y cuenta con medidas encaminadas a reducir su consumo. Además de la instalación de economizadores de agua en los grifos de los lavabos, se instalan sistemas de ahorro en las cisternas, como fluxómetros y depósitos de media descarga.

Las actuaciones que se han hecho en este sentido han supuesto una reducción considerable en el consumo.

En los últimos años, en el Informe se había dado a conocer el consumo de agua en metros cúbicos en los edificios de servicios centrales y en la red de oficinas. Los datos se extraían a partir de una estimación de las facturas de agua de las diversas poblaciones en las que Caixa Sabadell tiene cobertura. Pero dada la disparidad de precios en la carga de tasas e impuestos desglosados en éstas, se ha considerado que los datos podían no ser fiables, por lo que, a continuación se relacionan los importes satisfechos anualmente por consumo de agua.

Importes satisfechos por consumo de agua	2009	2008	2007
Importes satisfechos totales	105.444	98.300	97.522
Importes satisfechos edificios centrales	12.720	9.515	14.389
Importes satisfechos red de oficinas	92.724	88.785	83.133

Importes en euros

9.5.5. Emisiones atmosféricas

Las emisiones atmosféricas relacionadas con la actividad de Caixa Sabadell provienen del consumo de electricidad y gasóleo, así como del uso de medios de transporte. Estos últimos datos son difíciles de estimar.

Emisiones estimadas de CO₂	2009	2008	2007
Por consumo de gasoil	10,08	0,06	0,06
Por consumo eléctrico	5.727,32	6.167,46	7.033,01

Datos expresados en toneladas, obtenidas por las facturas de consumos, calculadas utilizando el protocolo GHG www.ghgprotocol.org

Con el objetivo de reducir el número de desplazamientos de material, correspondencia, etc., entre los diferentes centros de trabajo, la entidad ha reducido la frecuencia de envío de material a semanal, se distribuye la valija en días alternos y se hace un único viaje para la entrega y la recogida, en vez de los dos que se hacían antes.

Por otra parte, debido a la actividad de la organización, los datos de emisiones indirectas de gases de efecto invernadero no son relevantes.

En cuanto a los medios de transporte que los empleados utilizan para cumplir sus funciones, se ha incrementado el uso de los medios de transporte público, como el avión y el tren, en comparación con el uso del automóvil. Sin embargo, no se dispone de un sistema de cálculo de los kilómetros que se hacen con cada uno de estos medios de transporte, excepto los que se llevan a cabo en vehículos propios de la entidad, para estimar las emisiones de CO₂.

Uso de transporte	2009	2008	2007
Avión			
Billetes	81	382	640
Tren			
Billetes	1.000	1.044	230
Automóvil			
Vehículos empleados en nombre de Caixa Sabadell	43	49	52
Emisiones CO ₂ estimadas*	196,64	138,25	124,22

Datos estimados según el protocolo "CO2 Emissions from Business Travel. Versión 2.0. Junio 2006. Desarrollado por World Resources Institute (WRI) disponible en www.ghgprotocol.org"

9.5.6. Compromisos con el Medio Ambiente

En el ámbito medioambiental, Caixa Sabadell ha recibido este año 2009, el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental de la Red de oficinas, emitido por el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat de Cataluña, con validez hasta el 05/11/2012. Este distintivo supone el reconocimiento a la implicación de la entidad con las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad, y su firme voluntad de actuar como motor del desarrollo sostenible y socialmente responsable.

Este distintivo se otorga a las entidades que han pasado un proceso de certificación a través de una empresa homologada independiente, con comprobaciones, entre otros, relativas a:

- Disponer de aparatos de clima con calificación de eficiencia energética.
- Disponer de sistemas automáticos de conexión y desconexión para los equipos de clima y luminarias.
- Disponer de equipos ofimáticos con calificación "Energy Star".
- Disponer de sistemas economizadores de agua en los grifos e inodoros.
- Disponer de gestión selectiva de residuos.
- Utilización de papel reciclado.
- Utilización de cierres de vidrio aislantes.

9.5.7. Política medioambiental

La entidad, en el año 2009, ha aprobado la política medioambiental con el objetivo final de afrontar el reto y la responsabilidad empresarial de ser respetuosa con el medio ambiente y a la vez poder minimizar el impacto ambiental que como organización puede causar. Esta política se encuentra a disposición de todos los empleados de la entidad a través de la intranet y, además, es consultable en la web corporativa.

En el marco interno, los compromisos que definen esta política, entre otros son:

- Promover una cultura de empresa respetuosa con el medio ambiente. Y para este objetivo se están estableciendo y desarrollando mecanismos de control de gasto y las emisiones para contribuir a la sostenibilidad ambiental en el ejercicio profesional.
- Evolucionar en una línea constante de mejora de los mecanismos de prevención y gestión ambiental. Para alcanzar el éxito en este campo se establecen metas evaluadas e impulsadas por la Dirección General que permitan evolucionar y dar respuesta a las necesidades puntuales y habituales del entorno, derivadas de la propia actividad.
- Sensibilizar y formar a los empleados según criterios de respeto al medio ambiente.

En el marco externo, los compromisos más destacables de Caixa Sabadell definidos en esta política son:

- Promover entre los clientes el respeto por el medio ambiente a través de la concienciación y la formación en el Espai Natura Caixa Sabadell y con las diversas actividades promovidas por la Obra Social.
- Garantizar que los proveedores respeten el medio ambiente y cumplan con las conductas de respeto y sostenibilidad que se promueve con esta política.
- Ofrecer la experiencia y colaboración a los organismos públicos y a otras entidades o grupos interesados para desarrollar conjuntamente nuevas líneas de conservación y protección del medio ambiente.

La política medioambiental se aplica tanto en Caixa Sabadell como en todas las empresas que forman parte del grupo empresarial.

Las responsabilidades para promover y aplicar esta política se estructuran de acuerdo con la siguiente descripción:

- Comité de Responsabilidad Social Corporativa.
- Coordinar las diferentes unidades de Caixa Sabadell involucradas en la gestión medioambiental.
- Garantizar que el sistema de gestión medioambiental se implanta y mantiene de manera eficaz, alineado con la política medioambiental.
- Supervisar los planes y las iniciativas que en esta materia se lleven a cabo.

Los empleados de la entidad, a pesar de no disponer de un curso específico de formación ambiental, tienen disponible a través de los canales internos un Decálogo de Buenas Prácticas Medioambientales. Este Decálogo contiene unas directrices y/o indicaciones que tienen el objetivo de sensibilizar y potenciar el respeto por el medio ambiente, y de hacer patente cómo a través de pequeñas acciones que se lleven a cabo en la tarea diaria se puede contribuir a hacer un mundo más sostenible. Estas directrices, concretamente, contribuirían a reducir el consumo de agua y de recursos energéticos, disminuir el consumo de residuos y facilitar su reciclaje; minimizar la contaminación atmosférica, acústica y por vertidos, e informar y formar a los clientes, los proveedores y la sociedad en general, entre otros.

9.6. Premios y reconocimientos

En 2009, y coincidiendo con el 150 aniversario de Caixa Sabadell, la entidad ha recibido varios galardones a modo de distinción por su siglo y medio de historia y por la labor realizada en favor de la sociedad.

En esta línea, en abril de 2009, Caixa Sabadell recibió la Creu de Sant Jordi, otorgada por la Generalitat de Cataluña, de manos del conseller de Cultura y Medios de Comunicación, Joan Manuel Tresserras. Esta distinción se entrega anualmente a aquellas entidades que, por sus méritos, hayan prestado servicios destacados en Cataluña. La entidad la recibió en reconocimiento a su acción financiera y social responsable y comprometida a lo largo de su siglo y medio de historia.

Durante 2009 otras organizaciones han rendido homenaje a Caixa Sabadell por la labor realizada. Así, el Esic Business & Marketing School premió a la entidad con el Aster de trayectoria empresarial en Cataluña, y el Rotary Club de Sabadell otorgó la mención honorífica Paul Harris a Caixa Sabadell por la función socialmente responsable de la Obra Social Caixa Sabadell a lo largo de sus 150 años. Por otra parte, la Cámara de Comercio de Sabadell y el Gremio de Fabricantes de Sabadell también le han otorgado sendas distinciones.

Finalmente, *Mundo Empresarial*, publicación estatal especializada en el mundo de la empresa, premió a Caixa Sabadell en la XII edición de los Premios Mundo Empresarial. Estos premios reconocen a las instituciones más destacadas de las diferentes comunidades autónomas.

9.7. Inversión responsable

Caixa Sabadell, en función del tipo de inversión mobiliaria por realizar, incorpora de manera implícita o explícita criterios afines a la responsabilidad social. La entidad deja al margen de su universo inversor sectores como el de las armas, las tabacaleras y el de bebidas alcohólicas, por su relación con la violencia o su perjuicio para la salud.

Con posterioridad a la realización de inversiones, los especialistas de las diferentes unidades de la entidad inician la fase de seguimiento periódico en términos de rentabilidad y de otro tipo de logros de las empresas correspondientes. De esta manera, en caso de detección de conductas que no se avienen con los valores de la entidad, se somete a consideración la desinversión en la compañía en cuestión o la reducción de la posición inversora. De manera coherente con esta política de actuación, y en cuanto al respeto de los Derechos Humanos por parte de las empresas en las que se invierte, en 2009 no se han producido inversiones en empresas que lleven implícito este tipo de riesgo social y reputacional.

Por otra parte, Caixa Sabadell, como entidad que comercializa fondos de inversión, incorpora dentro de esta gama de producto el fondo de inversión AC Responsable 30, FI. Este fondo, gestionado por Ahorro Corporación, invierte en empresas incluidas en el índice Dow Jones Sustainability Index World, y puede hacerlo también en Deuda Pública, emitido por estados que hayan firmado el Protocolo de Kyoto, que tengan leyes que impidan y penalicen la explotación de menores, y que promuevan la igualdad de las personas, sin que haya discriminación por razón de sexo, raza o religión.

9.8. Respeto a la legislación

Caixa Sabadell adopta procedimientos que toman como punto de partida las disposiciones legales vigentes en los diferentes ámbitos del ejercicio de su actividad financiera y social, es decir, la legislación sobre competencia, laboral, seguridad privada, mercado de valores, disciplina e intervención, prevención del blanqueo de capitales, servicio de atención al cliente, ambiental, etc. Como resultado de estos procedimientos y la actuación, la entidad no ha sido sancionada por ningún tipo de incumplimiento de las regulaciones vigentes.

A su vez, dado que Caixa Sabadell desarrolla su actividad financiera y social en un entorno altamente legislado en todos los ámbitos, no existen riesgos significativos de incumplimiento de los derechos humanos, laborales, ni de otro tipo en su relación con terceros. En este sentido, en el año 2009 no se han producido incidentes con miembros de los diferentes grupos de interés en relación con estos derechos universales, proclamados por las Naciones Unidas. En cuanto al personal de seguridad, cabe destacar la subcontratación íntegra que se hace en empresas especializadas que cumplen los requisitos de formación que determina la ley.

Cada ejercicio, Caixa Sabadell publica en este informe las operaciones de crédito, caso de que existan, a favor de grupos políticos que tengan representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la caja de ahorros.

9.9 Relación con la Administración pública

La entidad cuenta con representantes de ayuntamientos y consejos comarcas en sus órganos de gobierno, que deben cumplir determinados requisitos, como se ha comentado en el capítulo dedicado al Gobierno Corporativo. Uno de estos requisitos es que no sean funcionarios al servicio de las administraciones públicas con responsabilidades que se relacionen de manera directa con la actividad de las cajas de ahorros, ni cargos públicos de designación política en las indicadas administraciones. De esta manera, no se participa en el desarrollo de políticas públicas. Del mismo modo, Caixa Sabadell no ha recibido ayudas financieras significativas de las administraciones públicas, según resulta del Informe de Gobierno Corporativo.

Cada ejercicio, Caixa Sabadell publica en el referido informe las operaciones de crédito, caso de que existan, a favor de grupos políticos que tengan representación en los ayuntamientos y los consejos comarcas que hayan participado en el proceso electoral de la entidad.





10

Indicadores de desarrollo

-
- 10.1. Anexo 1: Tabla GRI
 - 10.2. Anexo 2: Evaluación

10.1. Anexo 1: Tabla GRI

Índice de indicadores GRI-G3		Apartado
1. Estrategia y análisis		
1.1	Declaración del máximo responsable de la organización	1.1. Declaración de los máximos responsables de la entidad
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad	4.1. RSC en Caixa Sabadell 4.3. Cumplimiento de las líneas estratégicas de RSC en 2009 y establecimiento de objetivos para 2010 9.1. Impacto económico directo 9.3. Obra Social
2. Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización	3.1. Naturaleza de la entidad y de sus servicios
2.2	Principales marcas, productos y servicios	3.1. Naturaleza de la entidad y de sus servicios
2.3	Estructura operativa de la organización	3.4 Principales magnitudes 3.5. Organigrama y estructura
2.4	Localización de la sede principal de la organización	3.1. Naturaleza de la entidad y de sus servicios
2.5	Países en los cuales opera y desarrolla actividades significativas	3.1. Naturaleza de la entidad y de sus servicios 3.2. Cultura corporativa: Misión, Visión y Valores Corporativos
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	3.1. Naturaleza de la entidad y de sus servicios
2.7	Mercados atendidos	3.1. Naturaleza de la entidad y de sus servicios
2.8	Dimensiones de la organización informante	3.1. Naturaleza de la entidad y de sus servicios 3.4. Principales magnitudes
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria (dimensión, estructura y propiedad de la organización)	3.4. Principales magnitudes 5.3. Función de los órganos de gobierno
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informado	9.6. Premios y reconocimientos
3. Parámetros de la memoria		
	Perfil de la memoria	2.1. Alcance y cobertura
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria	2.1. Alcance y cobertura
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	2.1. Alcance y cobertura
3.3	Ciclo de presentación de las memorias	2.1. Alcance y cobertura
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas	2.3. Información adicional
	Alcance y cobertura de la memoria	
3.5	Procedimiento de definición del contenido de la memoria	2.1. Alcance y cobertura 2.2. Rigor de la información
3.6	Cobertura de la memoria	2.1. Alcance y cobertura
3.7	Existencia de límites de alcance o cobertura de la memoria	3.4. Principales magnitudes 2.2. Rigor de la información
3.8	Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc., que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y organizaciones	2.1. Alcance y cobertura
3.9	Técnicas de medición de datos para la elaboración de los indicadores. Motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de los indicadores GRI o discrepancias con estos	9.5.5. Emisiones atmosféricas
3.10	Descripción del efecto de la reformulación de información pertinente a memorias anteriores	2.1. Alcance y cobertura
3.11	Cambios significativos respecto a períodos anteriores sobre el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	2.1. Alcance y cobertura

Índice de indicadores GRI-G3		Apartado
	Índice de contenidos GRI	
3.12	Tabla con la localización de los contenidos básicos en la memoria	10.1. Indicadores de desarrollo
3.13	Política y prácticas sobre la verificación externa de la memoria. Relación entre la organización informante y el verificador	2.2. Rigor de la información
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
4.1	Estructura de gobierno de la organización	3.5. Organigrama y estructura 5.1. Estructura y órganos de gobierno
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo y su función dentro del directorio de la organización	5.2. Normas de actuación y de conducta
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes y no ejecutivos	5.2. Normas de actuación y de conducta
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicación, recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	5.1. Estructura y órganos de gobierno
4.5	Vinculación entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos en el desarrollo de la organización	5.2. Normas de actuación y de conducta
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	5.2. Normas de actuación y de conducta
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos	5.2. Normas de actuación y de conducta
4.8	Declaración de misión, valores, código de conducta y principios relevantes para el desarrollo económico, ambiental y social de la organización	3.2. Cultura corporativa: Misión, Visión y Valores Corporativos
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desarrollo económico, ambiental y social de la organización. Cumplimiento de los estándares acordados en el ámbito internacional, códigos de conducta y principios	5.1. Estructura y órganos de gobierno 5.3. Función de los órganos de gobierno 5.4. Periodicidad de reunión de los órganos de gobierno
4.10	Procedimientos para evaluar el desarrollo del máximo órgano de gobierno, en especial, con respecto al desarrollo económico, ambiental y social	5.1. Estructura y órganos de gobierno
	Compromisos con iniciativas externas	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	9.5.1. Enfoque de la gestión ambiental
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos de desarrollo externo, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	9.2.1. Principales programas externos suscritos por la entidad 9.3. Obra Social
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece la organización	9.2.2. Principales organizaciones a las que pertenece la entidad
	Participación de los grupos de interés	
4.14	Relación de los grupos de interés de la organización	4.2. Definición de los grupos de interés
4.15	Procedimiento para la identificación y selección de los grupos de interés de la organización	4.2. Definición de los grupos de interés
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés y frecuencia de participación	4.2. Definición de los grupos de interés
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés surgidos de la participación de grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización a éstos en la elaboración de la memoria	6.4.1. Estudio de percepción del servicio

Dimensión económica**Enfoque de gestión económico-financiera**

	Desarrollo económico: enfoque de gestión	3.1. Naturaleza de la entidad y de sus servicios 3.2. Cultura corporativa: misión, visión y valores corporativos 3.3. Hechos más destacables del ejercicio
P	EC1 Valor económico directo, general y distribuido	9.1. Impacte económico directo
P	EC2 Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades de las actividades de la organización a consecuencia del cambio climático	9.5.1. Enfoque de la gestión ambiental
P	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debido a programas de beneficios sociales	8.4. Compensación y beneficios sociales
P	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	9.9. Relación con la Administración pública
	Presencia en el mercado	
A	EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	8.1. Perfil y estabilidad
P	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	7.1. Política de compras
P	EC7 Procedimientos para la contratación local, y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	8.1. Perfil y estabilidad
	Impactos económicos indirectos: enfoque de gestión	9.3.1. Inversión en Obra Social 9.3.2. Actuaciones del área asistencial y social 9.3.3. Actuaciones culturales 9.3.4. Actuaciones de formación e investigación
P	EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	9.3.1. Inversión en Obra Social 9.3.2. Actuaciones del área asistencial y social 9.3.3. Actuaciones culturales 9.3.4. Actuaciones de formación e investigación
A	EC9 Descripción de los impactos económicos indirectos significativos Dimensión: Impacto de productos y servicios	9.3.1. Inversión en Obra Social 9.3.2. Actuaciones del área asistencial y social 9.3.3. Actuaciones culturales 9.3.4. Actuaciones de formación e investigación

Dimensión: Impacto de productos y servicios

P	FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	4.5. Política de RSC 9.5.7. Política medioambiental
P	FS2 Procedimiento para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	5.6. Gestión del riesgo 9.7. Inversión responsable 9.9. Respeto a la legislación
P	FS3 Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyan en contratos o transacciones	No se incluyen cláusulas contractuales que obliguen a los clientes al cumplimiento de aspectos medioambientales
P	FS4 Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio	8.3. Selección, formación y desarrollo profesional 8.6. Seguridad y salud laboral 9.5.7. Política medioambiental
P	FS5 Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales en relación con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	4.4. Respuestas y canales de diálogo y comunicación con los grupos de interés 6.4.1. Estudio de percepción del servicio 8.7. Vigilancia y control de conductas no responsables

Aspecto: Cartera de productos		
P	FS6 Porcentaje de la cartera por las líneas de negocio por región, por tamaño (ej. micro/pyme/grande) y por sector.	3.4. Principales magnitudes
P	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar beneficios sociales específicos, por líneas de negocio y por materias	6.2. Productos sociales (Informe Anual 4.1. Particulares/ 4.2. Jóvenes / 4.3. Nuevos residentes/ 4.5. Personas mayores/ 4.6. Empresas)
P	FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar beneficios medioambientales específicos, por líneas de negocio y por materias	6.2. Productos sociales 9.7. Inversión responsable
	Aspecto: Auditoría	
P	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	5.7. Blanqueo de capitales y prevención de la corrupción 5.8. Control 6.3.3. Seguridad i confianza 6.5. Privacidad y confidencialidad
Aspecto: Propiedad de los activos		
P	FS10 Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	6.2 Productos sociales 9.2.1. Principales programas externos suscritos por la entidad 9.7.Inversión responsable
P	FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales y sociales tanto positivos como negativos	6.2. Productos sociales 9.7. Inversión responsable
P	FS12 Política de voto sobre asuntos medioambientales o sociales en participaciones accionariales sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	No hay política de voto en materia medioambiental

Dimensión ambiental

Enfoque de gestión ambiental		9.5.1. Enfoque de la gestión ambiental 9.5.2. Consumo y gestión del papel 9.5.3. Consumo de energía 9.5.4. Consumo de agua 9.5.5. Emisiones atmosféricas
Materiales: enfoque de gestión		
P	EN1 Materiales utilizados por peso o volumen	9.5.2. Consumo y gestión del papel
P	EN2 Porcentaje de los materiales reciclados	9.5.2. Consumo y gestión del papel
P	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	9.5.3. Consumo de energía
P	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	9.5.3. Consumo de energía
A	EN5 Ahorro de energía a raíz de la conservación y mejoras en la eficiencia	9.5.3. Consumo de energía
A	EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de estas iniciativas	9.5.3. Consumo de energía
A	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	9.5.2 Consumo y gestión del papel 9.5.3. Consumo de energía 9.5.5 Emisiones atmosféricas
Agua: enfoque de gestión		9.5.4. Consumo de agua
P	EN8 Captación total de agua por fuentes	9.5.4. Consumo de agua
A	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No aplica por la actividad de la entidad
A	EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No aplica por la actividad de la entidad
Biodiversidad: enfoque de gestión		9.4.1. Espai Natura Caixa Sabadell
P	EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Se debe indicar la localización y el tamaño de los terrenos en propiedad, alquilados o gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajena a áreas protegidas	9.4.1. Espai Natura Caixa Sabadell
P	EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	No aplica por la actividad de la entidad
A	EN13 Hábitats protegidos o restaurados	9.4.1. Espai Natura Caixa Sabadell
A	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	9.4.1. Espai Natura Caixa Sabadell 9.4.2 Otras actuaciones ambientales
A	EN15 Número de especies, desglosadas en función del peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	No aplica por la actividad de la entidad
Emisiones, vertidos y residuos: enfoque de gestión		9.5.5. Emisiones atmosféricas
P	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	9.5.5. Emisiones atmosféricas
P	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	9.5.5. Emisiones atmosféricas
A	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas	9.5.3. Consumo de energía 9.5.5. Emisiones atmosféricas
P	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No se dispone de sistema de medida
P	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas para el aire por tipo y peso	No aplica para la actividad de la entidad

P	EN21 Vertido total de aguas residuales, según la naturaleza y el destino	No aplica para la actividad de la entidad
P	EN22 Peso total de residuos gestionados, según el tipo y método de tratamiento	9.5.2. Consumo y gestión del papel
P	EN23 Número total y volumen de los vertidos accidentales más significativos	No se han producido vertidos significativos
A	EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos, según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III, VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	No aplica para la actividad de la entidad
A	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hidrícos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización que informa	No aplica para la actividad de la entidad
	Productos y servicios: enfoque de gestión	9.5.1. Enfoque de la gestión ambiental
P	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y el grado de reducción de ese impacto	9.5.2. Consumo y gestión del papel
P	EN27 Porcentaje de productos vendidos y los materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	No aplica para la actividad de la entidad
	Cumplimiento normativo: enfoque de gestión	9.8. Respecto a la legislación 9.5.1. Enfoque de la gestión ambiental
P	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	9.8. Respecto a la legislación
	Transporte: enfoque de gestión	9.5.5. Emisiones atmosféricas
P	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte del personal	9.5.5. Emisiones atmosféricas
	Aspectos generales: enfoque de gestión	9.4.3. Otras actuaciones medioambientales
A	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	9.3.1. Inversión en Obra Social

Dimensión Social

Enfoque de gestión de las prácticas laborales		8.1. Perfil y estabilidad
Trabajo: enfoque de gestión		8.1. Perfil y estabilidad
P	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de trabajo, contrato y región	8.1. Perfil y estabilidad
P	LA2 Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, sexo y región	8.1. Perfil y estabilidad
A	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no ofrecen a los empleados a media jornada, desglosado por actividad principal	8.4. Compensación y beneficios sociales
	Relaciones empresa / trabajadores: enfoque de gestión	8.5. Relaciones laborales
P	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	8.4. Compensació i beneficis socials 8.5. Relacions laborals
P	LA5 període mínim de preavís relatiu a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions s'especifiquen als convenis col·lectius	8.4. Compensación y beneficios sociales 8.5. Relaciones laborales
Salud y seguridad en el trabajo: enfoque de gestión		8.6. Seguridad y salud laboral
A	LA6 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	8.6. Seguridad y salud laboral
P	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales, relacionadas con el trabajo por región	8.6. Seguridad y salud laboral
P	LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	8.6. Seguridad y salud laboral
A	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	8.6. Seguretat i salut laboral
Formación y educación: enfoque de gestión		8.3. Selección, formación y desarrollo profesional
P	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	8.3. Selección, formación y desarrollo profesional
A	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la ocupación de los trabajadores y que les dan apoyo en la gestión de la finalización de sus carreras profesionales	8.3. Selección, formación y desarrollo profesional
A	LA12 Promedio de empleados que reciben evaluaciones regulares de la actuación y el desarrollo profesional	8.3. Selección, formación y desarrollo profesional 4.4. Respuestas y canales de diálogo y comunicación con los grupos de interés
Diversidad e igualdad de oportunidades: enfoque de gestión		8.2. Igualdad y diversidad
P	LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	8.2. Igualdad y diversidad
P	LA14 Relación entre el salario base de los hombres respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	8.2. Igualdad y diversidad
	Enfoque de gestión de los derechos humanos	9.7. Inversión responsable 7.2. Homologación y evaluación 9.8. Respeto a la legislación
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento		
P	HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	9.7. Inversión responsable
P	HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia	7.2. Homologación y evaluación
A	HR3 Total de horas de formación de los empleados y porcentaje de empleados formados en materia de derechos humanos	5.7. Blanqueo de capitales y prevención de la corrupción

	No discriminación: enfoque de gestión	9.8. Respeto a la legislación
P	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	8.2 Igualdad y diversidad 9.8. Respeto a la legislación
	Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos: enfoque de gestión	9.8. Respeto a la legislación 8.5. Relaciones laborales
P	HR5 Actividades de la compañía en la que el derecho a la libertad de asociación y a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para proteger estos derechos	9.8. Respeto a la legislación
	Aspecto: Explotación infantil: enfoque de gestión	9.8. Respeto a la legislación
P	HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	9.8. Respeto a la legislación
	Aspecto: Trabajos forzados: enfoque de gestión	
P	HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a eliminarlas	9.8. Respeto a la legislación
	Aspecto: Prácticas de seguridad: enfoque de gestión	9.8. Respeto a la legislación
A	HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado sobre las políticas o los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	9.8. Respeto a la legislación
	Aspecto: Derechos de los indígenas: enfoque de gestión	9.8. Respeto a la legislación
A	HR9 Número de incidentes relacionados con la vinculación de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	9.8. Respeto a la legislación
	Enfoque de gestión de las relaciones con la sociedad	9.3.1. Inversión en Obra Social 9.3.3. Actuaciones culturales
	Aspecto: Comunidad	9.3.3. Actuaciones culturales
P	SO1 Gestión de los impactos sobre las comunidades afectadas por la actividad	9.3.2. Actuaciones en el área asistencial y social 9.3.3. Actuaciones culturales 9.3.4. Actuaciones de formación e investigación
	Aspecto: Corrupción	5.7. Blanqueo de capitales y prevención de la corrupción
P	FS13 Puntos de acceso a áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo	3.1. Naturaleza de la entidad y de sus servicios
P	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a personas desfavorecidas	6.6. Accesibilidad física 6.3.1. Transparencia informativa 6.3.2. Comunicación publicitaria 6.3.3 Seguridad y confianza
P	SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción	5.7. Blanqueo de capitales y prevención de la corrupción 5.8. Control
P	SO3 Porcentajes de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	5.7. Blanqueo de capitales y prevención de la corrupción
P	S04 Medidas adoptadas en respuesta a incidentes de corrupción	5.8 Control
	Política pública: enfoque de gestión	9.9. Relación con la Administración pública
P	SO5 Posición ante las políticas públicas y participación en el desarrollo de éstas y actividades de lobby	9.9. Relación con la Administración pública
A	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos e instituciones relacionadas, por países	9.9. Relación con I Administración pública
	Comportamiento de competencia desleal: enfoque de gestión	9.8. Respeto a la legislación

A	SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolistas y contra la libre competencia y sus resultados	9.8. Respeto a la legislación
	Cumplimiento normativo: enfoque de gestión	9.8. Respeto a la legislación
P	SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas, y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	9.8. Respeto a la legislación
	Responsabilidad del producto: Información sobre el enfoque de la dirección	6.3.3. Seguridad y confianza
	Aspecto: Salud y seguridad del cliente	6.3.3. Seguridad y confianza
P	FS15 Descripción de Políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros	5.6. Gestión del riesgo 8.7. Vigilancia y control de conductas no responsables 6.3.2. Comunicación publicitaria 6.3.3. Seguridad y confianza
P	PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en que se evalúan, para mejorarllos cuando proceda, los impactos en la salud y la seguridad de los clientes y el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos en estos procedimientos de evaluación	6.3.3. Seguridad y confianza
A	PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes	6.4.3. Resultados del Servicio de Atención al Cliente
	Etiquetado de productos y servicios: enfoque de gestión	6.3.1. Transparencia informativa
P	PR3 Tipo de información sobre los productos y servicios que requieren los procedimientos en vigor y la normativa y el porcentaje de productos y servicios sujetos a estos requisitos informativos	6.3.1. Transparencia informativa
A	PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes	6.4.3. Resultados del Servicio de Atención al Cliente
A	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	6.4.1. Estudio de percepción del servicio 6.4.2. Servicio de Atención al Cliente 6.4.3. Resultados del Servicio de Atención al Cliente
P	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	6.3.1 Transparencia informativa
	Aspecto: Comunicaciones de marketing: enfoque de gestión	6.3.2. Comunicación publicitaria
P	PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos mencionados en comunicaciones de marketing incluidos en la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	6.3.2. Comunicación publicitaria
A	PR7 Número total de incidentes fruto del cumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función de los tipos de resultado de estos incidentes	6.4.3. Resultados del Servicio de Atención al Cliente
	Privacidad del cliente: enfoque de gestión	6.5. Privacidad y confidencialidad
A	PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de los clientes	6.5. Privacidad y confidencialidad
	Cumplimiento normativo: enfoque de gestión	9.8. Respeto a la legislación
P	PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	9.8. Respeto a la legislación

10.2. Anexo 2: Evaluación

Verificación interna de la memoria: nivel de aplicación B de la guía G3 del GRI

Esta Memoria de Responsabilidad Social se ha elaborado de acuerdo con los requisitos que se detallan en la guía de elaboración de Responsabilidad Social G3 del Global Reporting Initiative. Y una vez efectuado un *self-checking*, concluimos un nivel B de este informe, según la aplicación de la Guía.

Como primer paso en la verificación de la memoria, este año se ha hecho un *self-checking* con la voluntad de auditar próximas ediciones de la memoria con compañías externas.



	Niveles de aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Perfil	Informar sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Informe verificado externamente	Informar sobre todos los criterios requeridos para el nivel C, e incluir los siguientes: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	El mismo que para el nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión	No son requeridos		Exposición sobre el enfoque de gestión para cada una de las categorías de indicadores.		Exposición sobre el enfoque de gestión para cada una de las categorías de indicadores.	
	Indicadores de desarrollo y de los suplementos sectoriales	Informar sobre un mínimo de 10 indicadores de desarrollo, incluyendo al menos uno de cada dimensión (social, económica y ambiental).		Informar sobre un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, incluyendo al menos un indicador económico, ambiental, derechos humanos, trabajo, sociedad, y responsabilidad del producto.		Informar sobre cada indicador central y los suplementos sectoriales considerando el principio de materialidad: a) Informando sobre cada indicador o b) Explicando las razones de la omisión del indicador.	



11

Opinad

Le escuchamos para hacerlo mejor.

Por favor, rellene este cuestionario y háganoslo llegar, por correo ordinario o electrónico, a una de las siguientes direcciones:

Caixa Sabadell – Cumplimiento Normativo y RSC

C. Gràcia, 17 08201 Sabadell.

rsc@caixasabadell.es

También nos lo puede hacer llegar vía fax al: 937286579

Cuestionario RSC con fecha: ___/___/___

1. Indique el grupo de interés de Caixa Sabadell del que forma parte:

- 1.1. Clientes
- 1.2. Empleados
- 1.3. Proveedores
- 1.4. Sociedad

2. ¿Ha leído la memoria completa? (En caso contrario, debe especificarse el motivo)

3. ¿Qué apartado de la memoria le ha interesado más?

4. Valore (1 - 10) los siguientes aspectos de la memoria:

- 4.1. Claridad de los datos presentados:
- 4.2. Contenido del informe:
- 4.3. Implicación de Caixa Sabadell con la RSC:
- 4.4. Diseño y calidad de la presentación de las memorias:

5. ¿Considera que Caixa Sabadell es una entidad preocupada por la sostenibilidad y responsable socialmente?

6. ¿Qué aspecto de nuestra actividad considera más responsable y cuál menos con nuestros grupos de interés?

7. ¿Nos quiere hacer llegar algún comentario, observación o sugerencia sobre este informe?

**pendiente
traducción**

L'Informe de Responsabilitat Social Corporativa de Caixa Sabadell 2009 està a la seva disposició en format CD-Rom.
Per obtenir una còpia es pot dirigir a la Unitat de comunicació de Caixa Sabadell
o deman-la a través de la direcció de correu electrònic: comunicacio@caixasabadell.es.

Edita

Unitat de Comunicació de Caixa Sabadell

Disseny i desenvolupament

Gosban consultora de comunicación