

BANCO DE SABADELL S.A. **(BANCO SABADELL)**

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

El grupo BANCO SABADELL ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Banca Comercial;
- Banca Corporativa y Negocios Globales;
- Mercados y Banca Privada;
- BS América;
- Servicios Inmobiliarios (Solvia)

Alcance geográfico

El grupo BANCO SABADELL opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España
- Oficinas en: Estados Unidos, Francia, Marruecos y Reino Unido.
- Oficinas de representación en Argelia, Brasil, Chile, China, Emiratos Árabes Unidos, India, México, República Dominicana, Singapur, Turquía y Venezuela.
- Filiales y participadas: Andorra, Hong Kong, Estados Unidos, México, Portugal y República Dominicana.

De su presencia en estos países cabe señalar que cuenta con entidades filiales o participadas en Hong-Kong, Luxemburgo, Mónaco y Bahamas donde opera de alguna manera, y que son consideradas paraísos fiscales según el listado del Observatorio RSC¹.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, el Sabadell informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good (desde 2008)
- FTSE4Good IBEX (desde 2008)
- Ethibel Investment Register (desde 2008)
- UNEP Finance Initiative: BanSabadell 25, FP se ha adherido a los Principios para la Inversión Responsable (PRI).

Normativa Internacional

BANCO SABADELL señala como marco conceptual de su Política de Proveedores:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- Los convenios de la Organización Internacional del Trabajo.
- La Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.
- Los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, suscrito por el banco en 2005.

Estándares voluntarios

BANCO SABADELL informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

¹ Disponible en el capítulo de metodología del presente informe.

- Pacto Mundial
- Global Reporting Initiative G3 y suplemento financiero
- Principios para la Inversión Responsable (PRI).
- Principios de Ecuador (PE)
- Carbon Disclosure Project

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

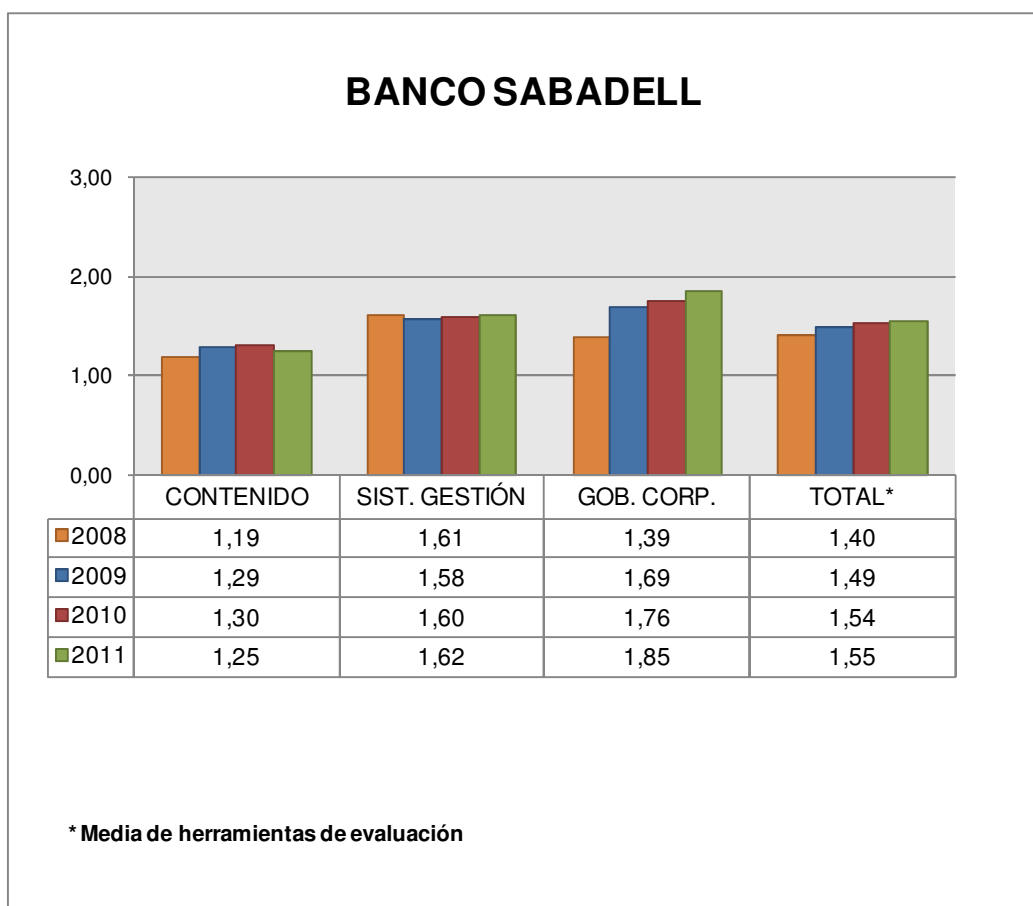
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Código de conducta del Grupo Sabadell	
Código de conducta para los proveedores del grupo Banco Sabadell	
Compromiso social (Política de RSC)	
Estatutos de Banco de Sabadell, S.A.	
Información adicional al Informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades cotizadas de Banco de Sabadell, S. A.,	
Informe Anual 2011	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011	
Informe de Progreso Pacto Mundial 2010	
Informe de Verificación de la Memoria de Responsabilidad Social 2011	2011 Bureau Veritas
Memoria anual 2011 Prevención Riesgos Laborales	
Memoria de Responsabilidad Corporativa 2011	
Plan de Igualdad	
Política de accionistas e inversores	
Política de Clientes	
Política de Ética y Derechos Humanos	
Política de medio ambiente	
Política de Patrocinio y Mecenazgo (Acción Social)	
Política de Proveedores	
Política de Recursos Humanos	
Reglamento de la Comisión de Auditoría y control de "BANCO DE SABADELL, S.A."	
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Banco de Sabadell, S.A.	
Reglamento del Consejo de Administración de Banco de Sabadell, S.A.	
Reglamento Interno de Conducta del Grupo Sabadell en el ámbito del mercado de Valores	
Reglamento para defensa de los clientes y usuarios financieros del Grupo Banco Sabadell	

II. TABLAS DE RESULTADOS

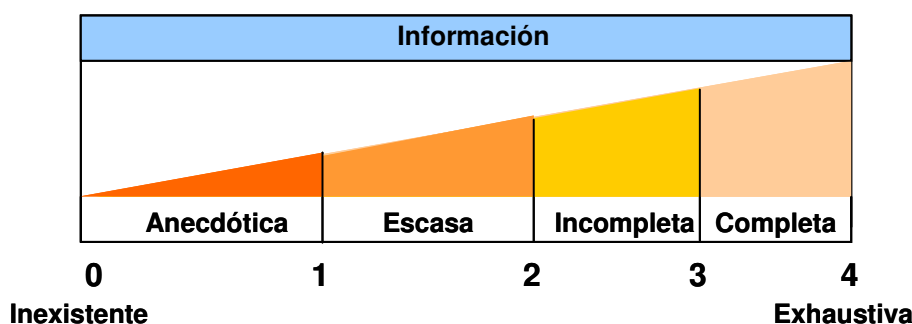
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
GRI	1,57
Indice&Perfil GRI	1,73
GRI Indicadores	1,35
Principios GRI	1,65
GOBIERNO CORPORATIVO	1,85
ONU	1,15
AA1000	1,66
AA1000 Indicadores	1,75
AA1000 Principios	1,57
NEF	1,50
TOTAL	1,55

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,55**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,25**, situándose en un área de, *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,62**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,85**.

Sobre el marco para estructurar su responsabilidad social corporativa, el BANCO SABADELL utiliza la versión G3.1 de la guía Global Reporting Initiative, aplicando además el suplemento para el sector financiero. No obstante, cabe señalar que no reporta sobre todos los indicadores requeridos (ni del GRI, ni del Suplemento Financiero GRI3), o no lo hace con el detalle que sería deseable. Tal circunstancia ya era recogida en informes anteriores, y se encuentra en línea con las observaciones que emite la entidad verificadora de su memoria que indican “*puntualmente se ha detectado algún dato sin completar*”. Por otro lado, cabe indicar que la información que publica en algunas materias es predominantemente cualitativa y los distintos documentos analizados adolecen de información cuantitativa importante y desglosada por áreas geográfica, por lo que no se puede afirmar que se hayan producido avances muy significativos respecto a los contenidos de RSC que el BANCO SABADELL ha ofrecido en sus informes precedentes. Por otro lado, el Informe de verificación externa de la Memoria de RSC se encuentra publicado en la web del banco², y también se accede al mismo mediante un link desde la memoria que está asimismo colgada en la misma página. En este sentido la Memoria de RSC de 2011 informa que dicho informe de verificación ratifica la autocalificación de A+ (máxima posible), según el modelo Global Reporting Initiative.

En cuanto a los sistemas de gestión de su RSC, todavía falta evidencia sobre la implantación de procedimientos específicos que garanticen la materialidad de la información publicada, así como la inclusividad de las expectativas concretas de sus distintos grupos de interés. Asimismo, tampoco hay mejoras en la información que permitan valorar positivamente la auditabilidad de algunos objetivos, y el control de los resultados. Por otro lado, los compromisos de la entidad en materia de RSC no parecen estar alineados bajo una directriz

² <https://www.grupbancsabadell.com/es/XTD/INDEX/?url=/es/RSC/?menuid=72578&language=es>

única, formalizándose en distintos documentos (políticas, procedimientos, códigos, etc.) entre los que se echa en falta una visión transversal de la RSC.

En materia de gobierno corporativo se manifiestan algunas mejoras en varios aspectos puntuales, como en el ámbito de la información proporcionada sobre la retribución de sus altos directivos, vinculada al cumplimiento del artículo 61 ter de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, surgido de la Ley de Economía Sostenible y que pretende dar respuesta a las exigencias del clima de desconfianza que actualmente se ha generado entorno a este ámbito.

Por otro lado, cabe hacer alusión a que el 28 de septiembre de 2011 BANCO SABADELL se adhirió a los Principios de Ecuador (PE)³, lo que ha supuesto que *“desde ese momento, en todos los nuevos proyectos de Project Finance a nivel mundial cuyos costes de capital superan los diez millones de dólares, incorporan los Principios de Ecuador como compromiso contractual con el prestatario”*. Tal circunstancia ha supuesto una evolución favorable en los indicadores de consideración de los aspectos sociales y medioambientales en las decisiones de financiación. No obstante, el año 2013 se considera el gran hito para poder valorar el avance y eficiencia de los mecanismos de seguimiento de los preceptos que suponen tales principios, pues en este primer año su información es escasa, limitándose a enumerar y categorizar los proyectos que recogen los PE.

En definitiva, del análisis global de la información aportada por el Grupo BANCO SABADELL, se puede afirmar la existencia de algunos compromisos en materia de RSC, aunque falta información sobre una estrategia global del Grupo y definición detallada de los resultados y planes de acción resultantes de su interacción con sus grupos de interés al objeto de que se instaure un sistema de rendición de cuentas sobre la gestión de su RSC.

b. CONTENIDOS RSC

A partir de la información contenida en sus cuentas anuales se ha identificado que posee filiales en países o territorio considerados paraísos fiscales⁴, sobre las que se puede destacar bien su actividad no se corresponde con la operativa propia de la entidad, bien el domicilio hace dudar sobre el fin de tal ubicación. No aporta información detallada sobre las operaciones que realiza a través de tales sociedades, ni si tiene alguna política sobre su presencia en paraísos fiscales, pudiendo existir un riesgo de que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo o de sus clientes, probablemente no ilegal, pero evidentemente socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficio y éticamente cuestionable.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Assegurances Segur Vida, S.A.	Andorra	Seguros
Banco Atlantico Bahamas Bank & Trust, Ltd.	Bahamas	Banca
Banco Atlantico Mónaco S.A.M.	Mónaco	Banca
BancSabadell d'Andorra, S.A.	Andorra	Banca
Europa Invest, S.A.	Luxemburgo	Gestora de fondos de inversión
Sabadell Asia Trade Services, Ltd	Hong Kong	Servicios
Sabadell BS Select Fund of Hedge Funds, S.I.C.A.V S.A.	Luxemburgo	Sociedad de cartera
Sabadell d'Andorra Inversions Societat Gestora, S.A	Andorra	Gestión de fondos de inversión
Serveis d'Assessorament BSA, S.A.U	Andorra	Servicios

En su Memoria de RSC de 2010 se señalaba que *“a fecha 31 de diciembre de 2010 el Grupo BANCO SABADELL sólo mantiene a BancSabadell d'Andorra como filial operativa en un país con régimen especial”* si bien, en la memoria de 2011 no se realiza tal mención cuando el grupo, según la información contenida en el Informe Anual, mantiene dicha filial. Esta carencia

³ <http://www.equator-principles.com/>

⁴ Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

de información también sucede con el resto de ubicaciones consideradas como paraísos fiscales, no obstante se informa que “con fecha 28 de marzo de 2011, las sociedades Ballerton Corporation Servicios, S.A. (Madeira) y Herrero Internacional, S.A.R.L. (Luxemburgo) cambiaron su domicilio social a España (Sant Cugat del Valles) pero no se reseñan los motivos de dicha decisión. La responsabilidad fiscal es uno de los principios en los que se debe sustentar la responsabilidad social de cualquier empresa, y la información que pudiera facilitarse en relación a dicha materia ayudaría a valorar la estrategia y comportamiento fiscal que está aplicando la empresa, siendo un ejercicio de gestión transparente.

En esta línea, el detalle proporcionado en lo referente a la estrategia fiscal y estructura impositiva seguida por la entidad es escaso, no facilitándose información desglosada por país, sino únicamente empleándose el total devengado. En este sentido y teniendo en cuenta el número de países que son considerados paraísos fiscales en donde el BANCO SABADELL opera, sería un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, desglosar la información impositiva (tasa efectiva y exenciones desglosadas) por países, relacionada con las operaciones y beneficios obtenidos en el 2011.

Respecto al indicador de ayudas financieras, BANCO SABADELL no aporta información alegando que únicamente disfruta de deducciones fiscales, de las que tampoco aporta información detallada. Este aspecto es fundamental, en un contexto de crisis donde la proliferación de ayudas públicas a entidades bancarias y “rescates” están siendo cuestionados⁵.

En materia de medio ambiente, el BANCO SABADELL informa que dispone de una política ambiental, un sistema de gestión ambiental (SGA) implantado en 2006, que sigue el estándar mundial ISO 14001:2004 y un Comité de Medio Ambiente. En relación a los riesgos medioambientales y el principio de precaución, estos son englobados dentro de los riesgos reputacionales, y su gestión se encuadra dentro del sistema de control de riesgos.

En relación al impacto medioambiental originado por su actividad, algunas de las cifras facilitadas se circunscriben exclusivamente al contexto español, a pesar de la internacionalización que ha presentado durante los últimos años el grupo. Asimismo, durante 2011, la adhesión a los Principios de Ecuador (PE)⁶ ha supuesto que se incorporen a su gestión de riesgos los impactos medioambientales indirectos que se derivan en su actividad de financiación. Así, la entidad ha calificado cuatro proyectos de financiación como C, dos como B y uno como A si bien no se argumentan las razones que les han llevado a tal categorización ni las medidas adoptadas por la entidad para afrontar y mitigar los potenciales impactos adversos y los riesgos, especialmente para los proyectos categorizados como C.

En cuanto a la relación con proveedores, se señala que estos deben actuar de conformidad con la política y código de conducta de proveedores, respetando el clausulado vinculado a cláusulas medioambientales y de respeto a los derechos humanos. Se indica que se *“valoran positivamente las ofertas de proveedores que disponen de certificaciones ISO 9001, ISO 14001/EMAS”*; indicándose que 58% y 44% de los proveedores con los que trabajan están en su posesión. Sin embargo, no se indica resultado de las auditorías realizadas a los mismos en cuanto a temas medioambientales, y la información facilitada se vincula al nivel de servicio prestado.

En materia de derechos laborales, se reconoce el derecho a la negociación colectiva; sin embargo, este derecho se puede entender que queda limitado al contexto español cuando se indica en su Memoria de RSC que se *“respeta y garantiza los derechos básicos de asociación y negociación colectiva de todos los empleados, conforme a la ley en España.”* Si bien en su política de recursos humanos se indica en cuanto a los derechos laborales que se procederá a *“garantizar el cumplimiento de la legislación laboral vigente, facilitando el conocimiento por parte de los empleados de sus derechos y facilitando el acceso a la información a los mismos.”* En este sentido, se puede entrar en cierta contradicción, en cuanto algunos de los países en los que opera pueden tener una legislación no tan garantista como la española (Marruecos,

⁵ http://economia.elpais.com/economia/2012/06/09/actualidad/1339273456_157338.html

China, etc⁷.) y no estar alineada por los preceptos de RSC. Por ello, sería relevante que se informase acerca de los trabajadores que desarrollan su actividad fuera del territorio de español, así como personal subcontratado.

En lo referente a niveles de sindicalización, se proporciona el mismo dato del año anterior, el porcentaje de participación en las últimas elecciones sindicales realizadas en 2010. No se facilita información acerca del número de sindicatos, grado de afiliación o referencia a si esos niveles de sindicalización incluyen a todo el personal con independencia de su ubicación.

En cuanto al desglose del colectivo de los trabajadores, se informa en base a género, antigüedad y categorías profesionales, pero no existe desglose por país o tipología de contrato. Tan sólo se informa que el 99,65% de la plantilla cuenta con contrato fijo, al igual que el año pasado y sin precisar la consideración en dicha cifra del personal fuera de España. En relación a la posibilidad de contar con personal subcontratado, no se facilita información. El número de la trabajadores según los indicadores plantilla media equivalente, plantilla a fecha de cierre y plantilla nacional a fecha de cierre, recogidos en la Memoria de RSC en el apartado *“Desarrollo de la carrera profesional”* se ha incrementado respecto a años anteriores. En este sentido, en el año próximo la compañía afronta un importante reto, si finalmente se llevase a cabo la efectiva materialización de la operación de adjudicación de la CAM, cuya plantilla se cifraba a 30 de septiembre de 2011 en 6.319 empleados⁸.

En cuanto a la formación recibida por la plantilla, se informa de un incremento de los cursos realizados durante el ejercicio pasando de 57.881 a 68.563, rompiéndose la tendencia reduccionista que se había iniciado en el año anterior. No obstante, se ha identificado que la Inversión en formación por empleado ha disminuido (de 316,99 euro/empleado a 306,97); así como, ha descendido el número de horas por empleado (de 28 a 22). Asimismo, reseñar que no se facilita dicha información desglosada por género, categoría profesional o área geográfica.

Por otro lado, no existe mención expresa al cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI)⁹, se menciona en el Informe de Cuentas Anuales que el número de personas empleadas con discapacidad es de 69, sin especificar si ese dato se refiere a España o todo el grupo, ni enunciarlo en términos porcentuales, que es como se establece en la LISMI; no obstante, se indica en su Memoria de RSC que *“se aplican medidas alternativas por la vía de contratación de servicios o suministros con centros especiales de empleo”*.

En cuanto a las políticas de no discriminación, en su código de conducta se informa que *“los méritos, la cualificación personal, la capacidad de dirección y otras características similares, deben ser los criterios utilizados en las decisiones relativas a la contratación o promoción de empleados, sin tener en cuenta la raza, el color, el sexo, la discapacidad o cualquier otra situación de la persona”*. Asimismo, en 2010 se firmó el Plan de Igualdad que tiene por objetivo la no discriminación laboral entre hombres y mujeres en la empresa. Si bien, en él se marcaban unas líneas de actuación, seguimiento y evaluación, estas no se detallan en la información utilizada para elaborar la Memoria de RSC. Así, se cita la existencia de mecanismos de control, como las reuniones que realiza la Comisión de Seguimiento del plan de igualdad constituida por representantes de los trabajadores y el banco, pero no se aporta información acerca de los temas tratados y medidas adoptadas. Por otro lado, no se ha reportado ningún caso de denuncias por discriminación durante el ejercicio 2011.

En referencia al acoso laboral, en el mencionado Plan de Igualdad se recoge el compromiso de *“prevenir y penalizar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo”*, estableciendo el protocolo de actuación ante tales situaciones.

⁷ Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

⁸ <http://www.abc.es/20120908/comunidad-valencia/abcp-sabadell-reduce-despidos-prejubilaciones-20120908.html>

http://www.ugt-cat.net/subdominis/bancsabadell/images/stories/homologacion_e_integracion_cam-versin_bs.pdf

⁹ LEY 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social del Minusválido (LISMI).

En materia de impactos sociales, BANCO SABADELL distingue entre Responsabilidad Social Corporativa y Acción Social, encuadrándose este último concepto dentro de del capítulo de su Memoria de RSC denominado *"Inversión en la Sociedad"*. Su acción social se materializa en una serie de actividades que giran entorno al mecenazgo y patrocinio, disponiéndose de una política de patrocinio y mecenazgo (acción social), donde se indica que *"las acciones de patrocinio y mecenazgo forman parte de la estrategia de negocio y se fundamentan en la conciencia cívica y la identidad del Grupo"*, si bien no se identifica una línea regular de participación ni se aporta información sobre el impacto en las comunidades locales. Asimismo, no se ha identificado información desagregada por áreas geográficas, especialmente cuantitativa.

En relación al acceso al crédito, la información que se proporciona en su Memoria de RSC se limita a la inversión crediticia bruta, que se ha incrementado en un 0,8%, sin embargo, si se desea conocer desglose por tipología de clientes se debe recurrir a su Informe Anual. En cuanto a la inversión crediticia a particulares se ha registrado una variación interanual positiva del 0,7%; mientras que el segmento empresas, negocios y administraciones públicas, experimentó un descenso de un -3,3%, sin haberse encontrado en la información utilizada para este informe justificación alguna. En línea con este tema, cobra relevancia el crecimiento del ratio de morosidad que ha pasado a 5,95% desde el 3,73% del 2009, y sin embargo, según se informa ha descendido su ratio de cobertura hasta niveles de 48,5%. Si bien la morosidad más elevada se localiza en el segmento denominado por la entidad como *"finalidad promoción y/o construcción inmobiliaria"*, el que más alarma genera es el segmento de particulares. En este sentido, y como ya se apunta en nuestro informe de 2010 en base a criterios de RSC, se debería destacar la aportación de información sobre el tema de los desahucios. En este sentido, BANCO SABADELL informa que *"en caso de impago del préstamo hipotecario, BANCO SABADELL trata de buscar posibles soluciones con el cliente con el objetivo de ayudarlo a afrontar dificultades transitorias y evitar la ejecución del préstamo hipotecario"*, no habiendo ejecutado por la fuerza ninguna entre 2010-2011. BANCO SABADELL ha sido una de las últimas entidades en suscribirse al Código Voluntario de Buenas Prácticas Bancarias, vinculado al Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos ¹⁰.

En cuanto, al cumplimiento por parte de la empresa de la normativa referente a los derechos humanos, se alude únicamente a su condición de firmante del Pacto Mundial, sin que se aporte otra información vinculada a otros convenios específicos en la materia. No obstante, se dispone de una serie de códigos y políticas al objeto de establecer los principios a regir sobre dicha cuestión. Así, en el ámbito de aplicación interna se encuentra el Código de Conducta y la Política de Ética y Derechos Humanos. También se considera la defensa de los derechos humanos en la gestión de sus relaciones externas, con los grupos de interés, así como se dispone de un Código de Conducta de proveedores, de obligado cumplimiento mediante clausulado contractual, y extensible a las empresas subcontratadas de estos. Dicho código, según se informa tiene como marco conceptual, entre otros, la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas o los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, algo que no se recoge en su Política Ética y de Derechos Humanos. Asimismo, tampoco se ha encontrado mención a las exigencias de no utilizar trabajo forzado ni infantil en toda su cadena de valor, en tanto que en el Código de Conducta para proveedores si se realiza alusión. No obstante, en su Informe de Progreso queda recogido de forma expresa, en este sentido, sería de gran utilidad que se evitara esta dispersión de la información.

Por otro lado, no se especifican procedimientos ni métodos de seguimiento y monitorización de los compromisos asumidos en derechos humanos, ni detalle de cómo han impactado dichos aspectos en la categorización de los proyectos de financiación dentro del marco de los Principios de Ecuador o en la gestión de activos. En cuanto a esta última problemática, el BANCO SABADELL se ha adscrito a los Principios para la Inversión Socialmente Responsable (PRI) para el fondo Banco Sabadell 25FP, lo que conlleva el compromiso con una serie de principios voluntarios vinculados a cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza empresarial (ASG) en las tomas de decisión y en las prácticas de gestión de activos para inversores, si bien no se informa cómo se han aplicado dichos criterios. En este sentido, se ha

¹⁰ <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/03/16/suvienda/1331922070.html>

identificado que a pesar de defender dichos compromisos el BANCO SABADELL sigue apareciendo en listas de bancos que financian de alguna manera a proveedores de armas, sin que la entidad se haya pronunciado al respecto. Así en un reciente estudio elaborado por SETEM, “Negocios sucios: Bancos Españoles que financian armas”¹¹ se señala que el BANCO SABADELL posee acciones en empresas vinculadas al sector armamentístico. En este sentido, se ha identificado que la entidad no aporta información sobre los criterios de responsabilidad social de selección y gestión de sus inversiones y participaciones en otras empresas (criterios de selección positivos, de exclusión...), ni si ejerce medidas de engagement en dichas compañías la objeto de alinear sus filosofía en RSC¹².

Sobre las normas de seguridad e higiene, cabe señalar que se ofrece escasa información cuantitativa y sin desglose por área geográfica en su Memoria de RSC. Así, se hace referencia de manera genérica a la formación en prevención de riesgos laborales de los trabajadores y a la evaluación de riesgos para los nuevos centros de trabajo, teniendo que recurrir a la Memoria Anual de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo BANCO SABADELL para un mayor detalle, por ejemplo, del lugar y causa de los accidentes. Si bien la cobertura geográfica, como ya se ha mencionado, en ocasiones queda definida de forma ambigua, y muchas veces sólo se alude a las acciones realizadas en el ámbito español. Un ejemplo sería el caso de las sesiones informativas de los planes de autoprotección, donde se ofrece una visión general sobre la seguridad contra incendios de los edificios, proporcionando información solo de aquellos ubicados en España.

Por otro lado, y al igual que en años anteriores, el BANCO SABADELL no aporta información alguna sobre cómo reconoce y respeta los derechos de los pueblos indígenas, indicando en su Memoria de RSC que *“no se ha producido ningún incidente relacionado con violaciones de los derechos humanos ni de los derechos de los indígenas.”* En este sentido, sería interesante considerar no los impactos de su propia actividad, sino los derivados de su actividad de financiación, en cuyo caso juega un rol relevante su reciente adhesión a los Principios de Ecuador. En este sentido, la información que se aporta no da detalle de los resultados de valoración sobre esta cuestión, sorprendiendo que en la memoria, el indicador HR GRI.3, aparezca como verificado.

En otro orden de cosas, el BANCO SABADELL dispone de un conjunto de normativas internas para la prevención del blanqueo de capitales, que incluye información específica para cada filial nacional e internacional. Si bien en ambos casos, no se aporta información sobre los resultados o los casos que se han identificado cada año o medidas adoptadas como consecuencia de los análisis de los mismos, tal y como requiere los principios del Pacto Mundial a los cuales se encuentra adherido. Esta cuestión es relevante, en cuanto que la compañía tiene un ámbito de operación internacional, que incluye tanto territorios clasificados como paraísos fiscales, como países con índices de corrupción elevados, como México o Venezuela¹³.

En relación a la corrupción, BANCO SABADELL indica en su Código de Conducta que “en las relaciones con funcionarios públicos debe evitarse siempre cualquier conducta que pueda ser interpretada erróneamente como un intento de obtener contrapartidas indebidas, de tal forma que se comprometa la reputación del Grupo BANCO SABADELL”. No obstante, y al igual que en años anteriores, no se dispone de información cuantitativa al respecto de posibles casos que se hubiesen identificado. En cuanto a posibles aportaciones financieras a partidos políticos o instituciones relacionadas, la entidad apunta en su memoria de RSC que no se realizan, aunque no se precisa si se incluyen las condonaciones de créditos. También informa que no realiza actividades de lobby El lobbying como señala un estudio de la ONG Friends of Earth¹⁴

¹¹ <http://www.setem.org/blog/es/federacion/setem-revela-por-primera-vez-en-espana-los-vinculos-de-los-bancos-espanoles-con-fabricantes-de-armas-controvertidas>

¹² [Observatorio 2011 de la Inversión Socialmente Responsable Evolución del mercado Acontecimientos destacables Fondos de pensiones: políticas ISR, voto y engagement](http://observatorio2011.de/la-inversion-socialmente-responsable/evolucion-del-mercado/acontecimientos-destacables-fondos-de-pensiones-politicas-isr-voto-y-engagement)
http://itemsweb.esade.es/wi/resea_rch/iis/publicaciones/2011-12_OISR2011-web.pdf

¹³ [Índice de Percepción de la Corrupción 2011 de Transparency International](http://www.transparencia.org.es/indice%20de%20percepcion%202011/TABLA_SINT%C3%89TICA_DE_RESULTADOS_IPC_2011.pdf)
http://www.transparencia.org.es/indice%20de%20percepcion%202011/TABLA_SINT%C3%89TICA_DE_RESULTADOS_IPC_2011.pdf

¹⁴ Informe “Lobbying in Brussels. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?” de Friends of Earth Europe. http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf

es una práctica muy extendidas en grandes compañías como mecanismos de influencia en el diseño de políticas públicas.

En lo referente a la protección de los derechos del consumidor/cliente, sus compromisos se recogen en la política de clientes y en el Reglamento para la Defensa de los Clientes y Usuarios Financieros del Grupo BANCO SABADELL y el Reglamento para la Atención y Defensa del Cliente de Banco Guipuzcoano. En este sentido, cabe apuntar que sería recomendable disponer de un único reglamento para un igualitario trato de todos los clientes del grupo. Así es que la entidad asume *“un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional, más allá de los estándares legales”*. Si bien, y en contraposición a dicho planteamiento, la entidad ha recibido reclamaciones, al igual que otras entidades, por las *cláusulas suelo*¹⁵. La Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc), presentó varias de ellas contra entidades diversas, obteniendo dos sentencias dictadas por los juzgados donde se condena con la anulación de cláusulas suelo. En ese sentido, una presentada al Sabadell se resolvió mediante acuerdo extrajudicial¹⁶.

Para resolver estas y otras cuestiones, el BANCO SABADELL dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) y la figura del Defensor del Cliente, disponiéndose de un servicio separado para los clientes del Banco Guipuzcoano. En este sentido, la información facilitada por la entidad en relación a quejas y reclamaciones, no incluyen al Banco Guipuzcoano en la información desagregada y sólo se incluye en la cuantía total de 3.660, lo que podría representar un riesgo de sesgo. Según se indica en su informe anual para el BANCO SABADELL, su Servicio de Atención al Cliente ha recibido 3.245 reclamaciones siendo admitidas 3.212 incrementando ligeramente respecto al 2010 donde de 3146 reclamaciones se admitieron 3092. Asimismo, según cifras de la entidad, ha disminuido el porcentaje de resoluciones a favor del cliente pasando de un 23% a un 21%. En cuanto a los principales productos/ servicios que han sido motivo de quejas encontramos los préstamos hipotecarios y como motivos, la disconformidad con comisiones. Si bien, se ha mejorado en tiempo, medios de respuesta y reclamaciones de complejidad alta, en este sentido sería interesante que se informara de los criterios utilizados para tal categorización.

Por otro lado, y al igual que se identificara en años anteriores, existe una clara carencia en cuanto a la información aportada sobre multas y sanciones, donde únicamente se indica su importe, pero no se facilita detalle de la naturaleza de dichas sanciones ni medidas para evitar que dichas situaciones se repitan en el futuro. En otro orden de cosas, BANCO SABADELL indica en su Memoria de RSC que es miembro de Autocontrol (Asociación para la autorregulación de la comunicación comercial), en línea con el compromiso de ofrecer una publicidad responsable.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En lo referente a los sistemas de gestión de la Responsabilidad Social, a partir de la información analizada no se puede afirmar que BANCO SABADELL cuente con un sistema de gestión integral de rendición de cuentas transversal que permita el seguimiento y la verificación de los indicadores y del grado de consecución de los objetivos planteados. La empresa informa sobre aspectos económicos, sociales, medio ambientales y éticos que atañen a la organización, pero no se puede decir que la Memoria de RSC del BANCO SABADELL sea de triple balance, ya que el tono es optimista y poco neutral, destacando los aspectos positivos de su gestión y las iniciativas en la materia, mientras prácticamente no se mencionan los impactos y aspectos negativos de su actividad. Tampoco se mencionan tensiones (tradeoff) que pudieran generarse en los procesos de toma de decisiones.

¹⁵ <http://afectadosclausulasuelo.org/#>

¹⁶ <http://www.consumersinternational.org/our-members/member-activity/2011/02/adicae>
<http://www.elmundo.es/elmundo/2011/09/02/suivienda/1314974297.html>
<http://afectadosclausulasuelo.org/?gclid=CP7ipli20LICFc93fAodBS0Aig>

Asimismo, tampoco se dispone de una estrategia de RSC que encuadre claramente sus objetivos en un horizonte temporal, y defina los mecanismos que velen por la implantación, seguimiento y cumplimiento de los mismos; así en la Memoria de RSC no se reporta acerca de los propios retos que la empresa se ha planteado en los anteriores, aunque fija nuevos para los años venideros.

Respecto al alcance de la Memoria de RSC del BANCO SABADELL y otros documentos analizados, se ha identificado un predominio de la información financiera frente a las carencias de información cuantitativa en aspectos vinculados a la esfera de los impactos sociales y medioambientales. Asimismo, desde un punto de vista geográfico, la información facilitada es anecdótica, no informándose de los impactos en participadas especialmente en países de riesgo y aportando información en ocasiones sólo para España.

En relación a la involucración e inclusividad de las partes interesadas, se informa de su participación en el proceso de elaboración de la Memoria de RSC, si bien no se especifican sus aportaciones y cómo éstas han sido consideradas o no. En cuanto, a la existencia de un proceso formal para su identificación y categorización, no se ha encontrado información. Para encontrar un listado de las partes interesadas ha sido necesario recurrir a su Informe de Progreso Pacto Mundial. No obstante, la Memoria de RSC, según se indica, organiza sus contenidos según las partes interesadas que no incluyen agentes externos, como organismos oficiales, medios de comunicación, etc. En relación a los procesos de comunicación (redes sociales, encuestas de satisfacción, Servicio de Atención al Cliente, etc.), predomina la unidireccional no informándose de los mecanismos de *feedback* y su integración en la toma de decisiones. Por tanto, sería un tema prioritario, como ya se incidiera en años anteriores, que se informara de forma desglosada y detallada en la Memoria de RSC acerca de las repercusiones y acciones derivadas del diálogo con sus partes interesadas, pues es la base del sistema de gestión de RSC.

Respecto al principio de integración y transversalidad del informe, existen lagunas sobre la conexión de determinados datos, sobre todos en temas laborales, donde se mantienen las tensiones o tradeoff identificados en años pasados en relación a la prevalencia del criterio social o económico. Así, en la política de recursos humanos se indica que se quiere establecer una cooperación duradera y se define su política de promoción, si bien durante los últimos años sus procesos de crecimiento han generado tensiones en el lado opuesto, a lo que se une, como ya se ha citado, que en su Informe Anual se menciona la disminución de la plantilla del grupo motivada por su programa de eficiencia operativa.

En relación a la cadena de valor, como ya se ha mencionado BANCO SABADELL incluye cláusulas medioambientales en contratos con proveedores, no obstante, no se reporta información acerca del seguimiento de las mismas, ni sobre cómo se procede en caso de incumplimiento, si ante incumplimientos de las mismas procede a la rescisión de los contratos o por si el contrario decide establecer un plan de acciones correctoras. Asimismo, y como se indicara, no se incluye información acerca del gasto en servicios de seguridad, ni la formación en derechos humanos recibida por dicho personal, cuestión relevante en el sector bancario.

Respecto al principio de comparabilidad, algunos de los indicadores se presentan hasta en un plano temporal de 3 años; si bien, no se ofrece información cuantitativa y cualitativa que permita la comparación con otras empresas, niveles del sector, etc. Asimismo, tampoco se especifica si la fusión y homogeneización de los datos del Banco Guipuzcoano, se ha realizado para todos los indicadores. Así, por ejemplo, se encuentra que en el indicador de Empleados con jornada reducida no retribuida para 2010 figura la misma cifra que se proporcionaba en la Memoria de RSC de ese mismo año, donde no se especificaba la inclusión de los datos del Banco Guipuzcoano.

La Memoria de RSC del BANCO SABADELL es accesible a través de su página web corporativa, disponiendo de links aquellos documentos (políticas, códigos de conductas, informes de verificación de la Memoria de RSC, etc.) a los que se alude en su contenido. Asimismo, la periodicidad anual con que se elabora la memoria se considera adecuada a los principios de rendición de cuentas.

BANCO SABADELL presenta informe de verificación externa de la Memoria de RSC que se encuentra publicado y disponible en la web del banco¹⁷, y también se accede al mismo mediante un link desde la memoria que está asimismo colgada en la misma página. En este sentido la Memoria de RSC de 2011 informa que dicho informe de verificación ratifica la auto calificación de A+ (máxima posible), según el modelo Global Reporting Initiative. Las conclusiones de la verificación externa no concuerdan con los del presente informe, no teniendo conocimiento de si el verificador externo ha tenido acceso a información diferente a la analizada en el presente informe.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

BANCO SABADELL dispone de un Informe Anual de Gobierno Corporativo que sigue el formato propuesto por la Comisión Nacional del Mercado de valores (CNMV) para sociedades cotizadas. En sus diferentes apartados se aporta información referente a órganos societarios, sistemas de control interno y de gestión de riesgos o políticas; si bien la información proporcionada parece estar enfocada más hacia inversores de la compañía que a la rendición de cuentas a sus grupos de interés.

Como novedad, se ha elaborado un anexo al mismo para cumplir con lo establecido en el artículo 61 bis de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores, según redacción de la ley 2/2011, de 4 de marzo de economía sostenible, incluyéndose información adicional. Entre otros aspectos, se aborda la descripción del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) que responde a las cuestiones planteadas en el en su “Informe en materia de Control Interno sobre la Información Financiera” elaborado por el Grupo de Trabajo de Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas (GTCI) constituido por la CNMV.

En ellos se describe en detalle la existencia de cinco comisiones en el Consejo de Administración: Auditoría y Control, Nombramientos y Retribuciones, Ejecutiva y delegada, Estrategia y Control de Riesgos. La última citada es la encargada de supervisar la política y procedimientos de evaluación de riesgos del BANCO SABADELL. Si bien se incluyen los riesgos ambientales y sociales implícitamente dentro de la categoría de reputacionales, el grado de detalle no llega a la misma profundidad que el de los riesgos financieros.

Por otro lado, se informa de la existencia de un canal de denuncias implementado *“para canalizar, entre otros, comunicaciones sobre eventuales incumplimientos del Código Ético”*¹⁸ e irregularidades de naturaleza financiera y contable, siendo gestionado y supervisado a través de la Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo y el Comité de Ética Corporativo. Se informa de la existencia de un canal de comunicación específico para los empleados, que puede ser utilizado para realizar denuncias de incumplimiento de las normas internas de manera confidencial, pero no se ha encontrado evidencia de la existencia de canales similares para otros grupos de interés, como los proveedores. No se aporta información sobre el grado de utilización del canal de comunicación, ni sobre el grado de efectividad, ni los casos reportados en el ejercicio.

En cuanto al sistema de retribuciones del Consejo de Administración, se presenta el Informe sobre Política Retributiva con carácter consultivo como punto separado en el orden del día de la Junta General. En dicho informe y, a diferencia del IAGC, se facilita desglose nominal de las retribuciones de los consejeros, siguiéndose requerimientos de la 61 ter de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores modificada en base a la Ley de Economía Sostenible. Asimismo, recoge que las remuneraciones variables consideran entre otros, el desempeño profesional de sus beneficiarios y no se derivan de otros asuntos externos como la evolución general de los mercados o el sector de actividad de la compañía. Sin embargo, no se informa explícitamente si dicha remuneración guarda relación con otro tipo de objetivos no financieros como medioambientales, sociales o prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

¹⁷ <https://www.grupbancsabadel.com/es/XTD/INDEX/?url=/es/RSC/?menuid=72578&language=es>

¹⁸ Información adicional al Informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades cotizadas de Banco de Sabadell, S. A. Pág.3

Por otro lado, se informa de la existencia de cláusulas de blindaje a 24 miembros, mientras del consejo o la alta dirección. Diez más que en 2010, sin que se aporte una explicación al respecto. Asimismo, se detalla en la información adicional del IAGC que de ellas se derivan como máximo tres anualidades, además de lo legalmente establecido en el Convenio Colectivo de Banca y en el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. La aprobación de dichas cláusulas requiere autorización únicamente del Consejo de Administración y la Junta General no es informada al detalle. De nuevo cabe insistir que es un ejercicio de transparencia y responsabilidad informar de estas cuestiones, máxime en un contexto de crisis y cuando se cuestionan las remuneraciones de los directivos en el sector financiero¹⁹.

Respecto a los consejeros se mantiene la misma estructura del 2010, dos dominicales, nueve independientes (representan el 60% del Consejo), dos ejecutivos y otros dos son otros consejeros externos. Tanto el presidente de la Comisión de Auditoría y el de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, son independientes. Asimismo, la composición del Consejo, la presencia de la mujer se reduce a dos, siguiendo siendo una participación anecdótica.²⁰

En cuanto a limitaciones de la permanencia de los consejeros independientes, se indica en el Reglamento del Consejo que estos ejercerán el cargo durante cinco años pudiendo ser reelegidos, de tal forma, que no se aplican las mejores prácticas en materia de Buen Gobierno Corporativo cuyo límite se establece en no más allá de 12 años. La entidad informa *que “considera como muy acertada esta recomendación y es su propósito cumplirla en un futuro. No obstante, en este momento considera conveniente la continuidad de estos consejeros, cuya independencia ha sido contrastada y ratificada en todo momento por el Consejo y la Junta General”*. Dicho comentario, se ha venido incluyendo en el informe de forma sucesiva siendo emplazado a años venideros; no obstante, dicha recomendación según Informe de la CNMV sólo es seguida por un 37,1 % de las sociedades del IBEX-35²¹.

En cuanto a limitaciones al número de consejos a los que pueden pertenecer los consejeros del BANCO SABADELL, no se han encontrado referencias en sus reglamentos sólo exigiéndose en el Reglamento del Consejo que debe asumir de manera efectiva las facultades de dirección, control y representación de la Compañía.

En cuanto al ejercicio del derecho al voto en su IAGC se indica que *“Desde el 1 de julio de 2011, con la entrada en vigor del artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital (Renumerado por el art. 2.2 de la Ley 25/2011, de 1 de agosto, siendo su anterior numeración el art. 515.), ha quedado sin efecto la limitación del número de votos máximos que puede emitir un mismo accionista establecida en el artículo 40 de los Estatutos Sociales”*. Si bien, se ha encontrado una incoherencia en tanto que en dichos estatutos con fecha de 03.08.2012 aun se mantiene la limitación referente a *“El número máximo de votos que puede emitir un accionista es el 10 por 100 de los votos a emitir en la Junta General de que se trate, con independencia del número de acciones del que sea titular”*.

¹⁹ <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/07/11/economia/1342009088.html>

²⁰ Informe anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2011. Pág.4
http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC_IBEX_2011.pdf

²¹ Informe anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2011. Pág.4
http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC_IBEX_2011.pdf