

GRUPO BANCO SABADELL

(Banco Sabadell)

1. Datos generales

Productos/servicios

Banco Sabadell de forma directa o a través de su marca, sociedades filiales y participadas ofrece a sus clientes productos / servicios dentro de todos los ámbitos del negocio financiero, asegurador e inmobiliario. Las líneas de negocio que ha estructurado son:

- Banca Comercial.
- Banca Corporativa y Negocios Globales.
- Mercados y Banca Privada.
- Transformación de Activos (inmobiliarios).

Alcance geográfico

Banco Sabadell opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Sede corporativa: España.
- Sucursales en: Estados Unidos, Reino Unido, Francia y Marruecos.
- Oficinas de representación en: Argelia, Brasil, China, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, India, México, Polonia, República Dominicana, Singapur, Turquía y Venezuela.
- Otros países donde posee sociedades filiales y participadas significativas: Andorra, Estados Unidos, Portugal y México.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2014, Banco Sabadell informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.
- Euronext Vigeo (Europe 120 y Eurozone 120).

Normativa Internacional

A pesar de que el Código de Conducta del Banco Sabadell hace referencia a la aplicación y respeto de un conjunto de valores y normas recogidos en normativas nacionales e internacionales, no se menciona de forma expresa cuáles de ellas se han tomado como referencia, ni tampoco de su compromiso expreso en relación a ninguna Normativa Internacional.

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI).
- Código de Buenas Prácticas Bancarias.
- Principios de Ecuador.
- Carbon Disclosure Project y CDP Water Disclosure.
- Global Reporting Initiative.
- EFQM.
- ISO 26000.
- ISO 9001.
- ISO 14001.
- Certificación LEED NC (New Construction) y Programa Europeo Greenbuilding.
- Adhesión a AUTOCONTROL.
- Convenio suscrito entre la AEB, la CNMV y el Banco de España para el desarrollo de actuaciones en el marco del Plan Nacional de Educación Financiera.

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
Informe Anual Completo 2014	Incluye el Informe de RSC Siglas: IAC2014
Anexos a la información de RSC 2014	Siglas: AA2014
Compromiso social (Política de RSC)	
Política de Ética y Derechos Humanos	
Código de Conducta para los Proveedores	
Política de Medio Ambiente	
Política de Clientes	
Código de Conducta del Grupo Banco Sabadell	
Reglamento Interno de Conducta del Grupo Banco Sabadell en el ámbito del Mercado de Valores	
Plan de Igualdad	
Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas Banco Sabadell	Siglas: IAGC2014
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas 2014	
Reglamento del Consejo de Administración de Banco de Sabadell, S.A.	

2. Tablas de resultados

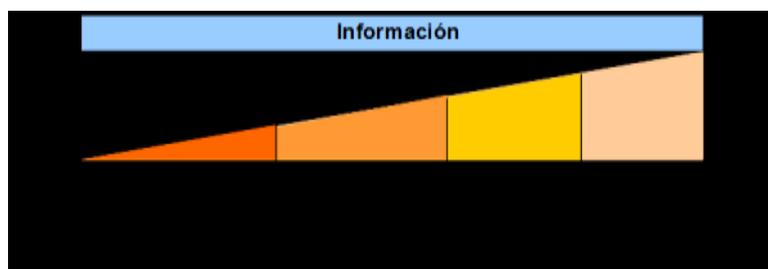
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2014
MEDIO AMBIENTE	1,57
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	0,90
COMUNIDAD	1,26
CORRUPCIÓN	1,80
CONSUMO	1,44
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,96
TOTAL EMPRESA	1,32

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

EJE DE ANÁLISIS	PUNTUACIÓN 2014
TOTAL CONTENIDO	1,40
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	0,96

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



3. Contexto general

La memoria que presenta Banco Sabadell en 2014 va dirigida principalmente a sus accionistas, tal y como indica el Presidente en su carta, quedando reflejado en la información que es mayoritariamente de tipo económico - financiero. En el informe se repasa la evolución del entorno macroeconómico y financiero global, europeo y español, y las actuaciones llevadas a cabo por las autoridades europeas. En su conjunto han propiciado una coyuntura favorable para el desarrollo de las actividades del sector financiero.

Por lo que respecta al Grupo Banco Sabadell, en este ejercicio se ha concentrado en mejorar la gestión, sanear el balance y gestionar los activos inmobiliarios. Se ha puesto en marcha el plan de negocio Triple 2014-2016 centrado en tres líneas de actuación: Transformación (enfocada a incrementar la productividad), Rentabilidad e Internacionalización (entrada en nuevos mercados). En referencia a este último apartado el banco ha incrementado su presencia en México. A destacar que en ninguna de estas líneas se mencionan o se contemplan, de forma explícita, criterios relacionados con la Responsabilidad Social.

Banco Sabadell mantiene sus principales líneas de negocio: Banca Comercial, Banca Corporativa y Negocios Globales, Mercados y Banca Privada, y BS América. Adicionalmente en 2014 se ha incorporado una nueva línea, *Transformación de Activos*, centrada en “mantener una visión integrada del balance inmobiliario del Grupo y diseñar y desarrollar la estrategia de transformación de los activos”¹.

A pesar de que se incluye relación de los países en los que tiene presencia (mediante sucursales, oficinas de representación y filiales/sociedades participadas significativas), el informe elaborado por el grupo incluye exclusivamente información sobre el negocio desarrollado por la entidad dentro de territorio español. Sería conveniente que la entidad ofreciera información detallada sobre los riesgos detectados en estos países y las medidas adoptadas para afrontarlos puesto que algunos de ellos se encuentran localizados en zonas geográficas sensibles. Según el Human Rights Index elaborado por Maplecroft, países en los que el Grupo Banco Sabadell tiene presencia como China, Emiratos Árabes Unidos, Hong Kong, India, Argelia, Marruecos, Argentina, Brasil, EEUU, México, República Dominicana, Venezuela y Turquía muestran un nivel de riesgo alto en la vulneración de los derechos humanos; la mayoría de ellos también de vulneración de los derechos laborales. Así mismo, China, Emiratos Árabes Unidos, Hong Kong, India, Argelia, Marruecos, Argentina, Brasil, México, Venezuela y Turquía son además países calificados por Transparencia Internacional como países de alto riesgo atendiendo al Corruption Perception Index 2014.

A pesar de que se trata de un informe integrado, la información relativa a la RSC es muy escasa y se debe complementar con la consulta de documentación adicional elaborada por la propia entidad y disponible en diferentes apartados de la web corporativa. Los datos que se presentan son principalmente de tipo cualitativo - descriptivo, en forma de logro y

¹ IAC 2014, pg. 95.

se refieren a su actividad directa obviando los impactos de su actividad intermediadora. A pesar de que se identifican los diferentes grupos de interés y que se menciona la existencia de un plan director de RSC, la cantidad y calidad de la información proporcionada no es suficiente para considerar que se hayan tratado con suficiente detalle. No se presenta descripción específica de riesgos e impactos, políticas específicas de gestión de los mismos, objetivos a conseguir, acciones implantadas,... Este aspecto merece seguimiento en ejercicios posteriores especialmente teniendo en cuenta la obligatoria adopción de G4 de GRI en las próximas memorias, que exige elaborar análisis de materialidad.

Banco Sabadell informa de las siguientes políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos, medioambiente y corrupción:

- Política de RSC.
- Política de Ética y Derechos Humanos.
- Código de Conducta para los Proveedores.
- Políticas en relación con los grupos de interés (accionistas e inversores, clientes, proveedores, recursos humanos, medio ambiente y acción social).
- Plan de Igualdad.
- Reglamento Interno de Conducta del Grupo Banco Sabadell en el ámbito del Mercado de Valores.
- Reglamento del Consejo de Administración de Banco de Sabadell.

El sector bancario español ha evidenciado una cierta recuperación de la economía y del crédito en 2014, aunque el alto nivel de desempleo aún existente, la precariedad y el aumento de la desigualdad social, los escándalos en el sector financiero y la desconfianza ciudadana hacia la banca, han marcado el entorno de desempeño de la entidad. Algunos de los riesgos sociales y ambientales del sector siguen siendo: la necesidad de que el crédito, en particular para pymes, siga dinamizándose²; el riesgo de aumento de la exclusión financiera ligada a la exclusión social; los desahucios de vivienda³; el empobrecimiento y pérdida de ahorro de la población española; el creciente cuestionamiento social y mediático de la corrupción, la evasión fiscal y el blanqueo de capitales; la influencia e inversión de la banca en sectores controvertidos como el armamentístico, o básicos como el de la alimentación⁴; y la financiación de industrias generadoras de gases de efecto invernadero⁵ o que vulneran los derechos humanos.

Durante 2014 aumentaron las reclamaciones de los consumidores de banca sobre las condiciones abusivas, y en concreto sobre las *cláusulas suelo*, que coparon el 52,8% de las reclamaciones recibidas por el Banco de España.

² [La pyme española sigue enganchada a la banca y los proveedores para financiarse](#). El Confidencial, 1/3/15

³ [Los desahucios siguen aumentando en 2014 pese a que caen los embargos](#) El País, 14/11/14,

⁴ [España: la gran banca participa en 25 empresas alimentarias](#). Consumers International 20/6/14.

⁵ Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las 'emisiones financiadas' por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Grupo Banco Sabadell cuenta con 14 sociedades ubicadas en territorios *off-shore* de acuerdo con la metodología utilizada por este estudio por parte del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, La mayoría de ellas dedicadas a otras actividades financieras, además de la banca y los seguros: tenencia de acciones, gestión de activos y emisión de deuda. Respecto a la política en relación a la actividad en estos países considerados paraísos fiscales, Banco Sabadell realiza una declaración y un compromiso en su informe anual de "reducir su presencia en territorios off-shore", pero sin ofrecer datos acerca de cómo lo lleva a cabo. Es más, el apartado que incorpora en su memoria de 2014 es literalmente igual al que incluyó en la de 2013, únicamente añadiendo que "la comisión presentó un informe al Consejo de Administración en la sesión de fecha 24 de marzo de 2014" y sin ofrecer ningún detalle sobre el contenido de dicho informe. Sí se recoge en dicho apartado que existe una política de Grupo "de eliminar toda operativa susceptible de generar riesgos de tipo legal o reputacional."

El párrafo que incluye la memoria: "la comisión ha dedicado especial atención a la supervisión del sistema de control interno ejercido sobre las actividades off -shore del Grupo. Para desarrollar esta labor, la comisión ha revisado los resultados de los informes de inspección de los organismos reguladores, los informes de auditoría presentados por la Dirección de Auditoría Interna del Grupo, los resultados de auditoría de las unidades que cuentan con auditoría interna local y los informes de los auditores de cuentas efectuados durante el ejercicio de 2014 sobre las filiales que realizan actividades off -shore. Como resultado de su revisión, la comisión ha podido constatar la reducción progresiva de las actividades del Grupo a través de establecimientos off -shore y la existencia de sistemas de control interno adecuados por parte de la matriz sobre estos establecimientos, todo ello enmarcado dentro de la política del Grupo de eliminar toda operativa susceptible de generar riesgos de tipo legal o reputacional. Con relación a estas tareas de supervisión, la comisión presentó un informe al Consejo de Administración en la sesión de fecha 24 de marzo de 2014." Si bien no se dispone del contenido íntegro de la política fiscal que determina las actuaciones del Banco Sabadell, cabe resaltar que respecto a la presencia en estos territorios se contemplan solo los riesgos reputacionales o legales. En ningún caso se lleva a cabo una reflexión sobre la responsabilidad y necesidad de contribuir a la sociedad mediante el pago de impuestos.

En la siguiente tabla se detallan las sociedades del Grupo Banco Sabadell ubicadas en territorios off-shore.

Nombre de sociedad	Domicilio	Actividad
Costa Mujeres Investment BV	Holanda - Amsterdam	Instrumental
Playa Caribe Holding IV B.V.	Holanda - Amsterdam	Instrumental
Playa Caribe Holding V B.V.	Holanda - Amsterdam	Instrumental
Playa Caribe Holding VI B.V.	Holanda - Amsterdam	Instrumental
Assegurances Segur Vida, S.A.	Andorra	Otras sociedades reguladas
BancSabadell d'Andorra , S.A.	Andorra	Entidad de Crédito
Sabadell d'Andorra Inversions SGOIC, S.A.U.	Andorra	Otras sociedades reguladas
Serveis d'Assessorament BSA, S.A.U	Andorra	Otras participadas con actividad propia
Banco Atlantico Bahamas Bank & Trust, Ltd.	Bahamas	Entidad de Crédito
Sabadell International Equity, Ltd.	George Town, Islas Caimán	Otras sociedades reguladas
Balam Overseas BV	Holanda	Inmobiliaria
Sabadell Asia Trade Services, Ltd	Level 28, Three Pacific Place, 1 - Queens. S Road East, Hong Kong	Entidad de Crédito
Europa Invest, S.A.	Luxemburgo	Gestora de fondos de inversión

Sobre Andorra, Banco Sabadell declara una participación de 51% en Banc-Sabadell d'Andorra, "una entidad financiera constituida en el año 2000". Además explica que "el resto del capital social es propiedad de una base amplia de accionistas del Principado" y un beneficio neto al finalizar el ejercicio de 2014 de 7,1 millones de euros, y un crecimiento regular de los recursos superior al 10% anual y un ROE del 11%. Sin embargo, no explica del mismo modo las otras 3 sociedades que tiene radicadas en el país.

Por último, destacar que en la información analizada no se ha encontrado desglose del pago de impuestos a nivel país o de la tributación individual de cada sociedad, así como tampoco de la percepción de subvenciones públicas, créditos fiscales, operaciones financieras intra grupo o total de activos gestionados. Banco Sabadell ofrece información acerca de las deducciones por doble imposición en términos globales, sin especificar a qué países afectan dichas deducciones. No ofrece ninguna información desglosada atendiendo a los países donde opera. Este caso es llamativo puesto que ha sido publicado en prensa la relevancia que para el Banco Sabadell han tenido dichos créditos fiscales, sin los cuales -

según la Comisión Europea- no habría alcanzado los mínimos de solvencia requeridos por Bruselas.⁶

En el caso de desarrollo de una función de intermediación financiera como el Banco Sabadell, es especialmente preocupante la operativa a través territorios considerados como paraísos fiscales, ya no por la repercusión directa que pudiese ocasionar las estrategias fiscales agresivas por parte de las empresas financieras, sino por la operativa con sectores no residentes a través de las filiales o sucursales que mantienen en territorios considerados paraísos fiscales y que podrían suponer un soporte para la elusión o evasión fiscal. Una de las medidas que se proponen desde el cuerpo de inspectores de hacienda para la lucha contra los paraísos fiscales es prohibir a las entidades bancarias residentes en España tener sucursales o establecimientos abiertos en estos territorios, salvo que suministren a la Administración Tributaria identificación de los clientes y otro tipo de información⁷.

Respecto a los litigios fiscales, las Cuentas Anuales⁸ recogen la información sobre los ejercicios sujetos a inspección fiscal. Además menciona que “Como consecuencia de las actuaciones inspectoras de la Administración Tributaria existen actas de inspección firmadas en disconformidad de la propia sociedad y de las entidades adquiridas, y posteriormente fusionadas, por un total importe de deuda tributaria de 33.091 miles de euros, habiéndose impugnado todas ellas”.

4.2. Medioambiente

Banco Sabadell dispone de una Política de Medio Ambiente (PMA) accesible para su consulta en la web corporativa. En ella se compromete a respetar la normativa internacional y las leyes nacionales asegurando su cumplimiento⁹. A este respecto, en el IAC2014 consta su adhesión a iniciativas globales como el CDP, el CDPWater Disclosure y los Principios del Ecuador, además de participar (directamente o mediante financiación) en proyectos de energía renovable (141 millones de € en 2014). A pesar de que en el Punto 4 de su política de Medio Ambiente se cita “Identificar y evaluar los aspectos ambientales para determinar aquellos que puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente”, no se ha encontrado una relación de los riesgos identificados. De hecho, en gran parte de los ítems analizados en G3.1 el banco declara que por su actividad no tiene impactos significativos sobre ellos (biodiversidad, agua o vertidos). Es decir, no se analiza el impacto indirecto generado por su actividad como intermediadora. Al haber firmado los Principios del Ecuador, UNPRI y el Global Compact sería recomendable que incorporara relación de riesgos medioambientales que ha identificado en las operaciones en las que ha intervenido y que tuviese políticas o procedimientos concretos para en sectores determinados o en tipo de proyectos en función del riesgo: Política de inversión en industria armamentística, política de inversión en el sector agropecuario, política de inversión en el sector de la energía.... También tener en cuenta que a pesar de considera el

⁶ [Bankia, Sabadell o Abanca incumplirían los mínimos de solvencia sin créditos fiscales](#)

⁷ <http://www.inspectoresdehacienda.org/attachments/Documento26.pdf>

⁸ Véase página 154.

⁹ Punto 3: “Cumplir con los requisitos derivados de la legislación ambiental aplicable a nuestros procesos, instalaciones y servicios, así como otros requisitos suscritos de forma voluntaria».

Medio Ambiente como uno de sus grupos de interés no se incluye apartado explicativo propio en el apartado del IAC2014 que trata sobre Principales Grupos de Interés¹⁰. El Comité de Medio Ambiente es el encargado de velar por el cumplimiento de la PMA y supervisa el desempeño ambiental de la organización.

La Política Medioambiental presenta objetivos generales como cumplir la legalidad, implantar procesos de mejora continua, promover comportamiento responsable en sus grupos de interés, procurar mitigar cambio climático, comercializar productos financieros relacionados con industrias ambientales... Incluso en el Punto 2 se menciona que se definirán objetivos sobre la gestión medioambiental de los centros de trabajo y de la actividad. Sin embargo, no se ha encontrado información sobre cuáles son los objetivos medioambientales concretos que se han establecido en el Plan Director de RSC. Si bien es cierto que se presenta la evolución de algunos indicadores tales como emisiones, consumos, transporte y residuos, solamente se ha encontrado referencia a un objetivo cuantitativo concreto que es la Emisiones de CO2 (se estableció un objetivo de reducción del 3% para 2009-2013, se ha conseguido el 77% debido principalmente a la contratación de energía eléctrica de origen renovable).

Banco Sabadell sigue como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, reflejando su compromiso en el cumplimiento de sus principios, tres de los cuales (nº 7, 8 y 9) son de carácter ambiental¹¹. Por lo tanto, se compromete a adoptar medidas de precaución y de prevención para evitar o mitigar los impactos negativos. Así mismo, en su Compromiso Social (Política de RSC) menciona como unos de sus principios el "Proteger y respetar y hacer respetar a nuestros colaboradores el medioambiente, reduciendo el impacto ecológico de nuestra actividad mediante prácticas activas de disminución en el consumo de recursos, en el vertido de desechos y en las emisiones contaminantes directas o indirectas". Para este ejercicio reitera su objetivo de minimizar los posibles impactos ambientales derivados de procesos, instalaciones y servicios. Sin embargo, no se ofrece información sobre cuáles son las medidas o procesos preventivos que ha implantado.

En el AA2014 la entidad reconoce tener impacto Medio Ambiental a través de su labor de intermediación, por ello incorpora criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno (ASG) en sus políticas de financiación e inversión (firmante del UNPRI y PI). En 2014 la entidad ha comercializado tres productos de ISR: Fondo Sabadell Inversión Ética y Solidaria, la sociedad Urquijo Cooperación SICAV y el Plan de Pensiones Ético y Solidario¹². Adicionalmente a los riesgos financieros también incorpora riesgos sociales y medioambientales en la financiación estructurada y en los préstamos corporativos adoptando los Principios del Ecuador (PI) (desde 2011). Durante el ejercicio 2014 se han firmado 8 proyectos sujetos a los PI, todos catalogados como impacto socioambiental bajo, localizado y reversible. También informa sobre los proyectos medioambientales en los que participa directamente aunque lo hace a través de su filial SINIA RENOVABLES. En conclusión, la entidad proporciona información sobre aquellos productos catalogados como ISR, que suponen un porcentaje completamente marginal sobre el total de inversión

¹⁰ IAC2014, pg. 34 a 48.

¹¹ <http://www.pactomundial.org/los-diez-principios-de-pacto-mundial/>

¹² Aunque proporciona datos sobre el volumen de activos gestionados en los tres fondos de ISR, no se compara con los datos sobre el resto de inversiones no ISR por lo que no se puede valorar si son significativos.

y gestión de activos por parte de la entidad, pero no de cuáles son los impactos ambientales directos e indirectos que se puedan derivar de otras líneas de negocio.

En la Política de Proveedores se declara que se les exige un “nivel de compromiso adecuado con prácticas socialmente responsables que sean compatibles con nuestro propio código de conducta”. En especial, por lo que respeta al medio ambiente, entre otros. También se menciona que el contrato básico con proveedores incluye cláusulas ambientales. Sería necesario proporcionar más información sobre cuáles son estas cláusulas, los sistemas de control y auditoría establecidos, y los resultados de los mismos.

En cuanto a las multas asociadas a incumplimientos de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales. En 2014 Banco Sabadell no ha recibido multas significativas ni sanciones no monetarios por incumplimiento de la normativa ambiental. El comentario resulta poco específico, puesto que al utilizar el término “significativas” no queda claro si ha recibido alguna multa aunque sea de poco importe.

Banco Sabadell cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental (SGA) certificado desde el año 2006. Éste se diseñó en base al estándar ISO14001:2004 y se ha certificado en 6 sedes corporativas (cubre el 15% de la plantilla), aspecto invariable con respecto ejercicio anterior. El mismo SGA se ha adaptado para el resto del grupo, pero no se proporcionan datos al respecto. Así mismo, la entidad ha obtenido la certificación LEED NC ORO de edificación sostenible, aunque únicamente para una sede (ubicada en Sant Cugat del Vallés, Barcelona).

En el informe se incluyen datos sobre el consumo de energía y de papel. A pesar de la disminución de consumo de gasóleo y gas natural, el incremento en el consumo de energía eléctrica provoca que el consumo total de energía de España se haya incrementado (a nivel global y por empleado) en un 1,41%. La entidad considera que este aumento no es significativo debido a que es fruto de la incorporación de nuevas entidades y a que se ha podido minimizar gracias a medidas de ahorro energético aplicadas (Led, bajo consumo, rótulos s/franja horaria,...). En cuanto al consumo de papel, se aprecia una tendencia claramente negativa dado que ha disminuido el porcentaje de consumo de papel reciclado, y ha incrementado el consumo de papel global en España (aunque todo con sello FSC). Se argumenta que se ha originado por la incorporación de nuevas entidades y por el incremento de clientes, ya que por motivos comerciales la entidad no quiere utilizar papel reciclado para la documentación que les entrega. A pesar de que se incluyen las medidas adoptadas para reducir el consumo de papel (servicios remotos 24 horas, correspondencia virtual, tabletas digitalizadoras e impresión a doble cara) sería recomendable que la entidad indicase qué medidas va a adoptar para reconducir esta tendencia a futuro y si se marca objetivos concretos a conseguir igual que lo hizo con las emisiones de CO₂. También sería necesario que la entidad hubiera proporcionado información desglosada de la parte imputable a las nuevas entidades incorporadas para poder valorar con más fiabilidad su desempeño.

La entidad realiza la medición únicamente de las emisiones de CO₂ puesto que considera que no son significativas sus emisiones de Nox, Sox, u otras sustancias destructoras de la

capa de ozono. Los datos son tanto globales como detallados por origen. En 2009 se estableció el objetivo de reducción de estas emisiones en un 3%, los datos aportados indican que la reducción ha sido del 30%, principalmente por haber contratado energía procedente de fuentes renovables. Sería recomendable que la empresa incluyera información sobre el importante incremento de consumo eléctrico derivado de la Energía Entregada por Iberdrola Generación. Tampoco en este aspecto se incluye mención a los nuevos objetivos a conseguir en éste aspecto.

En cuanto al consumo directo e indirecto de energía desglosado por fuentes, la entidad desglosa por Alcance: Combustibles y flota, Consumo Eléctrico, Viajes de Negocios. El único que disminuye es Combustibles y Flota. Los datos no incluyen el desplazamiento del domicilio al centro de trabajo, atendiendo la extensa red de oficinas que tienen y atendiendo a que algunas de sus sedes corporativas están ubicadas fuera del casco urbano, sería un aspecto relevante a considerar.

Así mismo se proporcionan datos de los residuos de papel y cartón (+49%), tóner y residuos (-12%) y tecnológicos (+675%). A pesar de los importantes incrementos en los consumos no se informa de los motivos, ni medidas que se van a adoptar para corregir la tendencia. La entidad se limita a describir cómo se gestiona el tratamiento de los mismos.

4.3. Protección de los derechos humanos

La política de Banco Sabadell en este ámbito no ha cambiado con respecto al ejercicio anterior. La entidad dispone de un Código de Ética y Derechos Humanos, en el que sí se menciona su respeto al derecho de las personas pero no es más que una mera mención. Su contenido remite al Código de Conducta pero en este no se mencionan expresamente dichos derechos. También dispone de un Comité de Ética Corporativa. A pesar de continuar siendo firmante del Pacto Mundial y de los Principios de Ecuador se considera que debería manifestar de forma más explícita su compromiso en este aspecto teniendo en cuenta que tiene presencia en países con riesgo significativo de vulneración de los Derechos Humanos¹³ como China, Emiratos Árabes Unidos, India, México o Argelia entre otros. A este respecto, tampoco se ha encontrado referencia expresa al compromiso de respetar los derechos de las comunidades indígenas. Así mismo, no consta que realice evaluaciones de riesgos en términos de derechos humanos por sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales. Como firmante de los Principios de Ecuador debe realizar evaluaciones de este tipo, pero solo sobre las operaciones sujetas a acogerse a estos principios (8 operaciones sobre el total de la inversión de la entidad en 2014). A pesar de que en el AA2014 se menciona que no se ha producido ningún incidente relacionada con violaciones de los derechos de humanos ni de las comunidades indígenas sería conveniente que la entidad informase con mayor grado de detalle en este aspecto.

Banco Sabadell en el Apartado de Banca Responsable manifiesta su compromiso con el Código de Buenas Prácticas Bancarias para limitar los efectos del endeudamiento y facilitar la recuperación de los deudores en riesgos de exclusión social. En este sentido, el Banco suscribió las modificaciones del convenio de Fondo Social de la Vivienda para ampliar los

¹³ Según Maplecroft Human Rights Index 2014.

criterios de acceso a las viviendas del Fondo Social e incluir los alquileres sociales procedentes de las operaciones de dación o adjudicación. A pesar de que el Banco afirma que no realiza ningún desahucio forzoso y que estudia la solución más adecuada para evitar que los clientes queden sin acceso a una vivienda., no se ha encontrado información específica en el apartado de los derechos humanos sobre la cuestión de las adjudicaciones hipotecarias (controversia muy sensible en España y para el sector bancario, identificada como riesgo específico según el Informe Anual 2012 del Estado de los Derechos Humanos en el Mundo).

Una identificación cercana - como riesgo social - experimenta la problemática de inclusión o accesibilidad financiera, particularmente en zonas poco pobladas. No obstante, siguen sin identificarse los interlocutores -representantes de los grupos de interés- de la entidad en ambos tipos de riesgo.

Siguiendo en la misma línea, la entidad no informa sobre las medidas que toma para hacer frente a las consecuencias negativas de sus actividades sobre los derechos humanos. La plantilla puede dirigirse al Comité de Ética Profesional para cualquier cuestión relativa al ejercicio de la ética empresarial. No se indica los sistemas de control, gestión y seguimiento de las posibles riesgos que se produzcan en este ámbito, ni tampoco de sobre la existencia de mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos en DDHH por sus actividades y como resultado de sus operaciones comerciales.

El Código de Conducta de Proveedores se ha elaborado en base a los principios y normas recogidos en 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. A pesar de ello, el único control en materia de DDHH que parece ejercerse es en lo referente a la inclusión de cláusulas que aluden al respeto a los derechos humanos en el contrato básico. No se han incluido datos sobre el domicilio social de los proveedores, por lo que no se puede valorar si están ubicados en países con riesgos de vulneración de los derechos a los que nos estamos refiriendo. Sería aconsejable proporcionar más información al respecto e incluso elaborar un mapa de riesgos atendiendo a su ubicación, tipo de servicio, subcontrataciones,... También sería conveniente que la entidad hiciera constar en el informe datos sobre el sistema de homologación de proveedores, procedimientos de seguimiento, sistema de auditorías, resultado de las mismas, número de proveedores rechazados por tipos de incumplimiento y por regiones.

Se manifiesta en contra del trabajo forzoso (incluido el infantil) tanto internamente como en toda la cadena productiva como socio firmante del Pacto Mundial de las NU. Así mismo, en la Política de RSC especifica *"Evitar prácticas, tanto internas como de nuestros colaboradores e incluso clientes a cuya actividad contribuyamos financieramente, que supongan cualquier tipo de discriminación o explotación del ser humano, o la vulneración de sus derechos, siendo especialmente sensibles en lo relativo a la población infantil"*. Pero lo cierto es que en el IAC2014 y en el AA2014 la única referencia al trabajo forzoso se encuentra en lo referente a las cláusulas que se incorporan en el contrato básico a proveedores: "se prohíbe el trabajo forzoso", no se ha encontrado evidencia de la existencia de un análisis de riesgos por países, por categoría de operaciones, por sectores de actividad en los que invierte y por tipo de proveedores. Tampoco se ha encontrado

información sobre medidas concretas implementadas por la entidad, más allá de una cláusula con proveedores, para evitar que los posibles riesgos no se materialicen.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

El Código de Conducta es aplicable a todas las personas que forman parte del Grupo y también a colaboradores externos de cualquier compañía del Grupo. Sin embargo, y teniendo en cuenta que algunos de los países dónde tiene representación la entidad presentan riesgo de vulneración de los derechos laborales según el CSI – Índice Global de los Derechos Laborales 2014 (China, Emiratos Árabes Unidos, Hong Kong, India, Argelia, Singapur, Marruecos, Argentina, México y Turquía), hubiera sido recomendable encontrar referencias en la documentación analizada sobre datos relativos a estas regiones que aporten información sobre las políticas adoptadas en estos países para asegurar la protección de los derechos de los trabajadores...

En cuanto a España, el banco afirma que trabaja continuamente de forma preventiva para mejorar las condiciones de trabajo y salud de sus empleados. Dice disponer de un plan de prevención, realizar evaluaciones de riesgos laborales, encuesta de riesgos psicosociales y formación en Prevención de Riesgos Laborales y Salud y Seguridad Laboral. También dice elaborar anualmente una memoria de prevención de riesgos laborales. Sin embargo, no se incluye ningún dato específico sobre el alcance de dichas actuaciones ni en el IAC2014 ni en el AA2014 y en la web corporativa todavía consta la memoria de PRL de 2013, por lo que no se ha podido actualizar la información relativa a este informe.

Así mismo, la entidad dispone de una Política de Compensación que se fundamenta en principios como la equidad, la competitividad o la transparencia. Se asigna la retribución en base al nivel de responsabilidad y en la evolución personal. Por otro lado, según consta en el Plan de Igualdad, la retribución salarial va en función del Nivel Profesional de Convenio más una parte que va en función de las exigencias y responsabilidades del puesto funcional que se desempeñe, ninguna de las dos partes tienen distinción en función del género¹⁴. Adicionalmente, el Banco ha establecido controles internos necesarios para que asegurar la objetividad en la retribución para que a similar trayectoria profesional, desarrollo y mérito le correspondan las retribuciones equivalentes. Sin embargo, los únicos datos que proporciona son los correspondientes a la retribución fija por categorías profesionales y por género en España. Sería necesario especificar los conceptos que configuran la retribución variable y dar datos sobre la retribución variable por categoría, funciones y género; aunque en el IA2014 sí que da más detalle sobre retribución variable a directivos y ejecutivos no se considera suficiente. Tampoco se ha encontrado información sobre el salario inicial para el nivel inferior del convenio sectorial respecto al salario mínimo interprofesional, ni se publica información relevante sobre la distancia entre el salario más elevado y el más bajo, aspecto relevante para evaluar cómo la entidad mantiene un sistema salarial ajustado al principio de justicia retributiva.

Por lo que respecta a la información proporcionada de la comparativa entre salario/hombre mujer por escalas profesionales, solo se refiere a la remuneración fija. Los

¹⁴ Siguiendo el Principio de Equidad según lo establecido en el artículo 5 de la Ley orgánica 3/2007.

hombres cobran más que las mujeres en todas las categorías profesionales; mientras que en los cargos administrativos la diferencia ha disminuido ligeramente, en los cargos directivos se ha incrementado la brecha salarial. Al no incluir la parte variable no es posible valorar de forma completa la magnitud de las diferencias salariales. La entidad está llevando a cabo un Plan de Igualdad en el que se han establecido, entre otros, líneas de actuación con sistemas de seguimiento y evaluación de objetivos de retribución salarial “para que a similar trayectoria profesional, desarrollo personal y mérito en el desempeño de un mismo puesto funcional, las retribuciones sean equivalentes”. Sin embargo, no se informa de las actuaciones que ha llevado a cabo ni de las medidas que se van a tomar o se están tomando para reducir esta brecha salarial. Por ejemplo, en el caso de las diferencias salariales por antigüedad, las mujeres se han incorporado más tarde al mercado laboral, salen temporalmente por motivos familiares, ... esto hace que perciban pluses de antigüedad más reducidos y por tanto salarios menores por desempeñar el mismo trabajo que sus compañeros. Si este fuera el caso, la entidad debería informar de qué modo afronta esta situación para corregir / evitar esta desigualdad.

Banco Sabadell se compromete a que ningún trabajador sea objeto de ninguna forma de discriminación, maltrato o acoso en diversos documentos: Plan de Igualdad (acuerdo firmado por la entidad y los sindicatos), Política de Ética y DDHH, Código de conducta y en el IAC2014 menciona expresamente su compromiso con la igualdad, integración y conciliación. A pesar de ello, los datos muestran una mayor presencia de mujeres para las categorías laborales correspondientes a los niveles administrativos, no así en mandos intermedios ni en puestos directivos donde el número de hombres es de 387 frente a 78 mujeres. Siguen sin encontrarse en la documentación analizada información explicativa o justificativa de estos porcentajes, ni propuestas de medidas concretas que tengan como objetivo revertir esta situación.

La entidad desglosa la información sobre el colectivo de trabajadores por tipo de contrato, por edad y género (a nivel nacional e internacional agregado) y por rotación media (a nivel nacional e internacional agregado). Sería conveniente que se incluyera más detalle a nivel regional e internacional. Así mismo, no se ha encontrado información del número de trabajadores subcontratados de los contratistas y/o trabajadores por cuentas propias, ni sobre personal contratado por empresas de trabajo temporal. Aunque sí que informa de la existencia de 22 personas con contrato temporal pero no se especifica si provienen de ETT.

Banco Sabadell reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación y de negociación colectiva conforme a la ley española. Afirma que ello queda recogido en el Código de Conducta (no se ha encontrado la referencia en dicho código) y en la Política de RRHH pero no está disponible para su consulta. Los trabajadores están representados al 100% por los representantes sindicales aunque no estén afiliados a ningún sindicato de la entidad, los centros de trabajo de más de 50 personas tienen comité de empresa y los centros de 6 a 10 trabajadores pueden escoger delegado sindical. La entidad dice mantener reuniones periódicas con los representantes sindicales. Sin embargo, no se facilita información cuantitativa por país/área geográfica, sobre trabajadores sindicados, desarrollo de convenios colectivos, huelgas contabilizadas en el ejercicio, negociaciones con los trabajadores... La entidad comenta que en 2014 ha finalizado un plan social de recolocación de empleados que han perdido empleo por reestructuración de plantilla del Banco CAM y de la puesta en marcha de 2 nuevos planes de recolocación y revitalización,

pero no se especifica si se está llevando a cabo con el soporte de los sindicatos o si es un plan diseñado en conjunto con ellos.

4.5. Impacto en la comunidad

La forma de abordar la identificación de los grupos de interés y de establecer los correspondientes canales de comunicación que consta en el IAC2014 sigue siendo muy débil, igual que en el ejercicio anterior. El banco identifica cinco grupos de interés genéricos y determina los mecanismos que ha establecido para identificar los aspectos prioritarios, pero no se proporciona información de cuáles son los aspectos relevantes ni de cómo se han integrado en el Plan Director de RSC. Solo se indica que éstos son incluidos explícitamente en los documentos y políticas relacionados con el desarrollo y el funcionamiento de la entidad. Los únicos grupos sobre los que se ofrece más detalle son Accionistas, Clientes y Empleados, a los que se les ha destinado una sección específica en el informe anual. Especial seguimiento requerirá este apartado en próximos análisis cuando se realice el Análisis de Materialidad exigido en G4 del GRI.

Sigue sin existir constancia de un sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad local. Sólo se ofrece información de la categorización de los proyectos analizados según los Principios del Ecuador. Sería recomendable que se aportara información más detallada sobre el sistema de scoring, volumen de activos analizados, mecanismos para dirimir los conflictos de interés entre los comités de riesgos financieros y aquellos que deben velar por la aplicación de los principios...

Tampoco se informa sobre si existe un compromiso/política para favorecer el empleo local, tanto de personal operativo como directivo, aunque el 95,1% de su plantilla internacional procede de la contratación local. En 2014 ha puesto en marcha dos líneas de actuación para favorecer la recolocación de los empleados de CAM afectados por el ERE en especial en las zonas de más concentración de CAM basándose en la revitalización del tejido empresarial local. Sería conveniente hacer seguimiento de los efectos de la puesta en marcha del programa TALENT GRADUATE PROGRAMME para la selección y desarrollo de jóvenes profesionales de alto potencial tanto locales como internacionales y de las nuevas políticas de movilidad internacional.

En cuanto a su compromiso de contratación con proveedores locales, la única referencia que existe al respecto se ha encontrado en el AA2014 donde consta que la entidad contrata a proveedores locales en los lugares donde opera. Sin embargo, no es posible contrastar esta información porque el único dato al respecto es la cifra total de Pago a Proveedores.

Banco Sabadell sigue comercializando el *Fondo BS Commodities*¹⁵ a pesar de haber sido objeto de denuncias por parte de diversas organizaciones sociales en los últimos años. En

¹⁵ El Fondo tiene previsto mantener una exposición mayoritaria a los mercados de materias primas ("commodities"), a través de la inversión en instrumentos financieros derivados sobre materias primas y sobre

el análisis del año anterior se comentó la comparecencia del subdirector de la entidad Cirus Andreu ante la Comisión de Agricultura del Parlament de Catalunya y en ella trató justificar la existencia de este fondo argumentando la transferencia de recursos financieros hacia el productor y la escasa influencia de este tipo de productos financieros sobre el nivel de precios de las materias primas subyacentes a dichos fondos. Sigue sin proporcionarse información en el IAC2014 ni en el AA2014 sobre este aspecto a pesar de que en Junio de 2014 se decidió desinvertir en materias agrícolas (trigo, maíz, soja, azúcar, ...) según consta en la actualización de 27/06/2014 del Folleto de la CNMV¹⁶.

4.6. Corrupción

Banco Sabadell dispone de diversos códigos y órganos que recogen su posición respecto a la lucha contra la corrupción, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. En concreto tiene una Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo, y de un Órgano de Control Interno (OCI) que velan por el cumplimiento, entre otros, de la Declaración General sobre las Políticas de Prevención del Blanqueo de Capitales y Bloqueo a la Financiación al Terrorismo. El Código de Conducta y de Ética Profesional recoge las prácticas a desarrollar para evitar la corrupción y el soborno.

Sin embargo, en cuanto al compromiso frente a luchar contra la corrupción y a colaborar con las instituciones en sus esfuerzos para prevenir y erradicar dichas prácticas, no se ha encontrado ninguna referencia expresa más que el cumplimiento estricto de la legalidad y a la lucha contra el blanqueo de capitales. El ser firmante del Pacto Mundial de las NU y disponer de una infraestructura de control adecuada se puede considerar demasiado genérico teniendo en cuenta la envergadura de la entidad. A pesar de que el banco afirma no haber sufrido ningún incidente de corrupción durante el ejercicio, sería conveniente proporcionar más datos sobre las actividades de esta infraestructura de control y las medidas concretas aplicadas en este ámbito. Así mismo, el Grupo Banco Sabadell debería aplicar y mostrar medidas más específicas para reafirmar su voluntad en la lucha contra la corrupción teniendo en cuenta su presencia en países con riesgo significativo de corrupción¹⁷ como es China, Emiratos Árabes Unidos, Hong Kong, India, Argelia, Marruecos, Argentina, Brasil, México, Venezuela o Turquía.

Por lo que respecta a lucha contra el blanqueo de capitales se ofrece un poco más de información. A parte de la mención anterior sobre la existencia de una "infraestructura de control adecuada y reforzada en aquellos ámbitos con riesgo alto de cumplimiento normativo, como son la prevención contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo..."¹⁸. Para este ejercicio 2014 se han reforzado las actuaciones en los sistemas de rastreo de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, en la política de aceptación y conocimiento de clientes y también en los planes de remediación diseñados

índices financieros de materias primas, así como a través de IIC, nacionales o extranjeras, y otros instrumentos financieros. <http://www.morningstar.es/es/funds/snapshot/snapshot.aspx?id=F000002IK5>

¹⁶ <https://grupbancsabadell.quefondos.com/bsinversion/web/main/app/bsiv-wpc/ca/infofiNotifDefaultV.do?isin=ES0179606001>

¹⁷ Índice de Percepción de la Corrupción 2014 de Transparencia Internacional (se basa en la percepción de la corrupción en las instituciones públicas como los partidos políticos, la policía y los sistemas judiciales).

¹⁸ IAC2014, pg.112

para dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales. Así mismo, el 98% de los empleados del grupo han realizado el curso obligatorio de PBC y bloqueo a la financiación del terrorismo.

En relación a la vinculación de la entidad financiera con partidos políticos se considera que es más escasa que en el ejercicio anterior puesto que en el indicador referente al “Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países”¹⁹ da respuesta directa “No se realizan aportaciones de ningún tipo a partidos políticos”. También afirma no haber participado en el desarrollo de políticas públicas ni tampoco en actividades de lobbying. Si bien puede no haberlas realizado directamente si las realiza de forma indirecta a través de la asociación española de banca y a nivel europeo la European Banking Federation.

La transparencia es uno de los principios que debe predominar en toda actuación de responsabilidad social de las empresas, especialmente en lo que respecta al apartado que se está tratando. Por ello, se considera que la entidad debería haber incluido alguna referencia a la concesión a un cliente de un aval bancario por importe de 3 millones de euros para el expresidente de Caja Madrid Rodrigo Rato, que este presentó delante de la Audiencia Nacional para hacer frente a la fianza de 3 millones de euros para garantizar su responsabilidad civil en el caso de las tarjetas «opacas» de Caja Madrid. A pesar de que, según la entidad, es una operación que respondía a los parámetros de «legalidad, garantía y rentabilidad»²⁰, está directamente vinculada con un caso investigado por la Fiscalía Anticorrupción y beneficia directamente a una persona vinculada estrechamente a un partido político. Por ello, se considera que la entidad debería haber incluido información al respecto en su memoria de sostenibilidad.

Finalmente, hacer constar que en el Informe de Gobierno Corporativo 2014, se menciona y promueve el uso de un canal de denuncias para que los empleados canalicen comunicaciones sobre eventuales incumplimientos del Código Ético. Las comunicaciones recibidas, son tratadas de forma confidencial y, una vez gestionadas por el Comité de Ética Corporativa, son puestas en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Control. Este canal parece ser el único existente puesto que no se ha encontrado un canal similar habilitado para el resto de grupos de interés.

¹⁹AA2014, pg. 15

²⁰ <http://www.lavozdegalicia.es/noticia/economia/2014/10/30/banco-sabadell-admite-concesion-aval-rato-puede-provocarles-cierto-desgaste/00031414672972138587851.htm>
<http://www.libertaddigital.com/temas/tarjetas-black/>
http://elpais.com/tag/caso_tarjetas_caja_madrid/a/

4.7. Protección de los consumidores

Banco Sabadell vela por proteger los intereses de sus clientes y cuenta con controles para supervisar los productos y servicios que ofrece. Ello consta de forma implícita en el Código de Conducta y en el Código de Ética. Así mismo, dice disponer de una infraestructura de control adecuada y reforzada en aquellos ámbitos con riesgo alto de cumplimiento normativo entre los que se encuentra la protección al inversor (MiFID). Antes de comercializar un producto o servicio se valora su idoneidad, en la red de oficinas se facilitan fichas de información precontractual, y para la comercialización de productos financieros complejos y en cumplimiento con la directiva europea sobre mercados e instrumentos financieros (MiFID), el Banco realiza un test de conveniencia y de idoneidad. En 2014 ha realizado actuaciones específicas diseñadas para asegurar la calidad de los productos. En concreto dicen haber realizado *“Ampliación y refuerzo de la transparencia en las relaciones con los clientes, tanto en la fase de comercialización de productos como en la relación contractual; publicación de comisiones, gastos e intereses efectivamente aplicados en los productos y servicios bancarios más practicados”* e *“Incremento de las medidas de protección al inversor con un nuevo modelo para la evaluación de la idoneidad y de la conveniencia”*²¹.

Un año más ha conseguido la certificación ISO 9001 para el 100% de los procesos y para las actividades del Grupo financiero en España. Todo y así el banco ha sido sancionado en 7 ocasiones (por importe de 10.601 euros) por incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de productos/servicios. También ha sido sancionado por un importe de 6.000 euros por el incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. No se proporciona información detallada sobre estos incidentes ni de las medidas concretar adoptadas para evitar que esto vuelva a suceder.

Tampoco se ofrece información sobre el proceso de amortización de las emisiones de participaciones preferentes, subordinadas y cuotas participativas. La entidad ofrecía *“exactamente los mismos términos utilizados hace dos años”* (abono en efectivo, en la correspondiente fecha de amortización, del 100% del importe nominal y, en su caso, la remuneración devengada y no pagada). Dos años atrás, los afectados que necesitaron disponer inmediatamente de su dinero llegaron a perder más del 35% de lo invertido, ya que el nominal era inferior al precio de compra²².

En cuanto al establecimiento de una política adecuada de distribución que facilite un acceso suficiente a sus producto/servicio, sigue sin hacerse mención alguna a actuaciones contra la exclusión financiera, de especial relevancia teniendo en cuenta el elevado grado de bancarización de la economía española. Igual que en ejercicios anteriores solo se contemplan los temas de educación financiera²³ y desahucios²⁴.

²¹ IAC2014, pg. 112.

²² <http://www.elboletin.com/nacional/109859/afectados-preferentes-cam-navidad-sabadell.html>

²³ Programas “Plan Nacional de Educación”, “Para qué sirve el dinero”, “¿Cuánto vamos a vivir?”.

²⁴ Compromiso con el Código de Buenas Prácticas Bancarias, Convenio con el Fondo Social de la Vivienda y otras medidas para reducir impacto social en caso de impago de hipoteca.

A pesar de manifestar su preocupación por reducir el impacto social en caso de impago de la hipoteca, es una de las pocas entidades que en 2014 sigue aplicando cláusulas suelo en sus hipotecas amparándose en la transparencia de sus contratos²⁵.

El banco dice que uno de los programas de actuación en materia de banca responsable se centra en la transparencia con los clientes. Entre las cláusulas contempladas en el Código de Conducta, Política de Clientes y Código de Ética y las prácticas llevadas a cabo para mejorar la calidad del servicio, se incluyen la de ofrecer a los clientes información transparente y completa, y comprensible. Todo y así no se proporciona información detallada de las prácticas llevadas a cabo para asegurar que así sea. Dentro del ámbito de la transparencia y buenas prácticas comentar que Banco Sabadell está adherido a Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial) desde 2010.

Banco Sabadell establece diversos mecanismos de escucha al cliente que le permita conocer sus reclamaciones y quejas: 1) Oficina habitual, 2) Servicio de Atención al Cliente (SAC) para dirimir aquellas quejas o reclamaciones que no se hayan resuelto a través de la oficina 3) Defensor del Cliente (para las que no se han resuelto a través de los dos canales anteriores). En los dos últimos casos la resolución es de obligado cumplimiento. El Informe incluye datos sobre el número de reclamaciones y quejas atendidas por el SAC y el DC. En concreto informa del *"total de quejas/reclamaciones gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente el 39,2% se resolvieron a favor de la entidad, el 8,4% se resolvieron mediante acuerdo con el cliente o usuario, el 0,8% se resolvió parcialmente a favor del cliente o usuario, en un 0,9% de los casos el cliente desistió de su reclamación y el 42,1% se fallaron con resolución favorable para el cliente o usuario. A 31 de diciembre, un 6,0% de asuntos estaban pendientes de acuerdo o de resolución por parte de los organismos reguladores y del Defensor del Cliente y del Participe. Finalmente, la entidad se inhibió en un 2,6% de los casos"*²⁶. Respecto a las reclamaciones recogidas en la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Banco Sabadell es la quinta entidad en número de reclamaciones con un total de 1.237 (un 111% más que en 2013), de las cuáles sólo un 24% fueron favorables a la entidad. Más de la mitad de estas reclamaciones corresponden a las cláusulas suelo, de las cuales un 80% se resolvieron a favor del cliente (por llegar a un acuerdo, rectificación de la entidad o por ser favorables al reclamante)²⁷. Sería recomendable que la entidad hubiera incorporado estos datos en su informe, para no ser necesario recurrir a informes externos para saber los motivos de la queja/reclamación, número, tipo de resolución. Así mismo, sería aconsejable saber si han implantado mecanismos de gestión para reducirlas en el futuro, así como información de ejercicios anteriores para valorar su importancia y evolución.

²⁵ http://cincodias.com/cincodias/2014/08/18/mercados/1408376221_974418.html
http://www.elconfidencial.com/vivienda/2014-03-23/que-no-te-la-cuelen-estas-son-las-hipotecas-con-clausula-suelo-del-mercado_104399/
<http://www.elmundo.es/economia/2014/04/15/534ce2f9e2704ecb338b456e.html>

²⁶ IAC2014, pg. 47.

²⁷ Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España 2014, pág. 44,45 y 49 (http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/14/Documento_completo.pdf)
Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España 2013, pág. 44 y 47 (<http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/13/0.DOCUMENTOCOMPLETO.PDF>)

En cuanto a multas y/o sanciones de los tribunales de la competencia relacionadas con posición dominante de mercado, pacto de precios, reparto del mercado, etc... En el AA2014 se informa que no se han producido prácticas monopolísticas o contra la libre competencia durante el ejercicio.

4.8. Gobierno corporativo

En el Informe de Gobierno Corporativo se mencionan la existencia de un total de 28 consejeros ejecutivos, alta dirección y otros miembros del colectivo identificado con Cláusulas de blindaje que establecen y limitan una indemnización de 2 ó 3 anualidades en los supuestos de despido improcedente o algunos casos limitados de cambio de control. Estas cláusulas de blindaje han sido aprobadas por el Consejo de Administración y comunicadas a la Junta de Accionistas.

La entidad también dispone de un Reglamento del Consejo de Administración en el que no consta limitación en cuanto al número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros aunque sí que se establece que "El Consejero no puede prestar sus servicios profesionales en sociedades españolas que tengan un objeto social total o parcialmente análogo al de la compañía. Quedan a salvo los cargos que pueden desempeñarse en sociedades del Grupo" y que "Antes de aceptar cualquier puesto directivo en otra compañía o entidad, el Consejero deberá comunicarlo a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones" (Artículo 25).

Otro de los aspectos relevantes a comentar es la composición del consejo de administración, la entidad indica que ocho de los consejeros son independientes representando el 57,14% del total. Aunque el aspecto quizás más relevante es la presencia de mujeres en los consejos de administración. Banco Sabadell expone en su Informe de Gobierno Corporativo que existe una política activa para conseguir un equilibrio en la presencia de mujeres en la alta dirección. Sin embargo, a pesar de comentar que en los últimos años han incorporado a 3 mujeres en el consejo, para el período 2014 solo consta la presencia de una, representando sólo el 7% del total.

En cuanto a la consideración de aspectos sociales y medioambientales por parte del Consejo de Administración, comentar diversos aspectos. En primer lugar, no consta que exista una política específica de control y gestión de riesgos que identifique los riesgos sociales y medioambientales. La única referencia que se ha encontrado al respecto es la asunción de los Principios del Ecuador y la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental. En segundo lugar, en el Informe Anual consta que en 2013 el Banco aprobó un Plan Director de RSC enmarcado dentro de la Política de Responsabilidad Social (Compromiso Social) que incluya los principios o compromisos que la empresa asume voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés. La entidad afirma que el Consejo de Administración es responsable y aprueba la política de RSC así como todas las políticas en relación a los grupos de interés. Sin embargo, no se ha encontrado referencia expresa a este aspecto aunque sí se establece que es éste consejo quien designa a los miembros del Comité de Ética Corporativa que asesora al propio consejo en

la adopción de políticas de RSC. En tercer lugar, no hay constancia explícita de la inclusión de objetivos sociales y medioambientales en las remuneraciones de los consejeros. En el Informe Anual de Remuneraciones 2014 se menciona que la retribución variable individual viene determinada, entre otros por indicadores no financieros, pero no se especifica cuáles son, ni que peso tienen dentro del cómputo total de la remuneración variable.

Por último, ya se ha comentado anteriormente que el Informe de Gobierno Corporativo del grupo pone de manifiesto la existencia y la promoción del uso de un canal de denuncias implementado para canalizar todo tipo de irregularidades, en especial las que corresponden al incumplimiento del Código de Conducta. Las comunicaciones recibidas, son tratadas de forma confidencial y, una vez gestionadas por el Comité de Ética Corporativa, (que está compuesto por 1 presidente y 5 vocales nombrados por el Consejo de Administración), son puestas en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Control. El canal se gestiona internamente y la vía que contempla de denuncia es mediante un buzón de correo electrónico. Es decir, no es posible hacer llegar una denuncia a Banco Sabadell de forma anónima. No se han encontrado datos sobre las denuncias recibidas en el ejercicio 2014 a través de este canal.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,32**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,40**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,96**, situándose en el estadio de *información escasa*.

Un año más, Banco Sabadell ha optado por elaborar un informe integrado. Sin embargo, las secciones están bien diferenciadas y son independientes. La información relativa a Responsabilidad Social es muy escasa y descriptiva, teniéndose que complementar con el Anexo a la Información de RSC y otros documentos preparados por la entidad.

La entidad afirma interactuar constantemente con sus grupos de interés para fomentar la creación de valor compartido y dispone de varios canales de comunicación y plataformas de innovación social para identificar sus necesidades y preocupaciones. Sin embargo, no se proporciona información sobre los aspectos materiales a tratar ni de cómo ha integrado estas necesidades y preocupaciones en el Plan Director de Rsc que ha empezado a desarrollar en este ejercicio 2014. Tampoco se concretan las líneas estratégicas, líneas de acción y objetivos para 2015. Las líneas de actuación mencionadas son principalmente de carácter cualitativo, genérico, y sin planificación temporal para el desarrollo de las acciones.

Se denota la falta de numerosos indicadores cuantitativos de seguimiento que permitan la comparación interanual, no siendo posible determinar la progresión ni el grado de aproximación al objetivo puesto que tampoco se dispone de la meta cuantitativa a conseguir. Así mismo, la mayor parte de la información proporcionada es de tipo

cualitativo y descriptivo de las acciones realizadas y/o los logros conseguidos, por lo que resulta difícil valorar su impacto real.

A ello hay que añadir que en algunas secciones del informe se ha eliminado información, a lo que hay que añadir el empeoramiento de algunos indicadores. Por lo tanto, se considera que en cuanto a calidad de la información la valoración de la entidad ha empeorado.

También se ha vuelto a detectar falta de información en ciertos aspectos sobre todo en cuanto a criterios de ASG aplicados en su política de inversión y financiación. Así mismo, se limita a analizar aspectos relacionados con su actividad directa como entidad bancaria. Existen numerosos aspectos que no analiza/minimiza su importancia al considerar que desarrolla su actividad exclusivamente en territorio urbano y español. Obvia la consideración de cualquier impacto derivado indirectamente de su actividad intermediadora, y aunque es firmante de los Principio del Ecuador no hay constancia que contemple el tipo de empresas/actividades que financia.... Del mismo modo, al incluir solo información sobre la actividad del Grupo en el estado español, se deja fuera del análisis relevante impactos sociales y medioambientales derivados de las actividades del banco en países de elevado riesgo. Esto impide tener una visión global de su desempeño e impide realizar un análisis temporal de su comportamiento económico, social y medioambiental.

El informe se destina principalmente a ciertos grupos de interés como accionistas, clientes y trabajadores. Por ello, no es de extrañar que la entidad presente la información en forma de hito o logro. Los temas más sensibles a la opinión pública son obviados o se recogen dentro de acuerdos de colaboración o actuaciones de mitigación con marcado tono positivo. Sería deseable encontrar referencias sobre las medidas concretas tomadas para evitar y mitigar el impacto negativo que han tenido sobre los clientes, más allá de la mención a la existencia de Manuales y Procedimientos para garantizar la correcta comercialización de los productos.

El alcance de la memoria de RSC.

A pesar de que no es el primer año que Banco Sabadell ha optado por presentar un informe anual integrado éste sigue la misma línea que años anteriores. Se centra principalmente en el negocio bancario dejando de lado otras empresas del grupo. Se mantiene la recomendación a la entidad para que incluya información sobre el desempeño económico, social y medioambiental de sus principales empresas y participadas, para poder evaluar el desempeño global del grupo.

Banco Sabadell tiene presencia en diferentes países del mundo. Algunos de estos países presentan riesgos elevados de vulneración de derechos fundamentales, corrupción, brecha de género o medioambiente. Sin embargo, el Informe Anual Completo sólo recoge las actuaciones del Grupo en España por lo que sería recomendable que incluyera información sobre las actividades que realiza estos países para valorar los impactos reales de su actividad y las actuaciones realizadas para evitarlos o minimizarlos.

El Plan Director de RSC que se ha puesto en marcha en 2014 está compuesto por una serie de actuaciones que se explican en el IAC2014. No se han detallado las líneas estratégicas,

acciones concretas ni objetivos, ni planificación temporal. Así mismo, no es posible saber hasta qué punto estos reflejan los aspectos relevantes para los grupos de interés puesto que no se identifican en el informe. Se mantienen las referencias genéricas al análisis y gestión de los impactos de la actividad directa de la entidad, sin especificar cuáles son ni contemplar los indirectos derivados de su actividad de intermediación. Los indicadores cuantitativos que se han incluido hacen referencia principalmente a la gestión económica (informe integrado), empleados y medioambiente. Siendo la parte social principalmente de tipo cualitativo.

A pesar de que la entidad afirma haber procurado cumplir con el principio de exhaustividad no se considera que se haya proporcionada toda la información necesaria para la evaluación del desempeño económico, social y ambiental.

Involucración de las partes interesadas.

El banco menciona diversas veces que ha integrado a los grupos de interés en la elaboración de su política y prácticas de RSC, y que estas van destinadas a dar respuesta a los aspectos prioritarios para ellos. Sin embargo, no se ha encontrado información específica sobre cómo los ha implicado en el Plan Director de RSC. Tampoco se ha incluido análisis de materialidad. Este aspecto merece especial seguimiento en los próximos informes cuándo la entidad adopte G4 y proporciona más información al respecto.

Se cree conveniente comentar que a pesar de que pone a disposición de los grupos de interés diferentes medios para que hagan llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones no hay reporte sobre las comunicaciones recibidas que afecte a la gestión de la RSC de Banco Sabadell.

Integración y Transversalidad de la gestión de la RSC.

El Plan Director de RSC se ha puesto en práctica este año 2014. El plan se articula en cinco líneas de actuación: banca responsable, empresa saludable, sostenibilidad ambiental, valor compartido y cultura RSC.

Los compromisos abarcan diversos aspectos de la actividad de la entidad concretando una serie de acciones coherentes con dicha actividad. Sin embargo, sólo tiene en cuenta ciertos impactos relacionados directamente con su actividad en España. Banco Sabadell no entra a considerar, valorar y gestionar una serie de riesgos e impactos derivados de su actividad como intermediadora ni aquellos derivados de su presencia en países con riesgo de vulneración de los derechos humanos, laborales y medioambiente al incluir en su informe sólo aquello correspondiente a su actividad en España (miembro de la OCDE) y en territorios urbanos.

Comparabilidad.

La entidad sigue aportando información principalmente cualitativa y en forma de logro. Este año ha sido necesario de nuevo complementar la información proporcionada con la consulta a fuentes adicionales como el Anexo a la Información de RSC, el Código de

Conducta, las diferentes políticas de la entidad o el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Ya se ha mencionado se proporcionan muy pocos datos de tipo cuantitativo y algunos no son comparados con los del 2013. También se han obviado algunos datos si existentes en el ejercicio anterior, como el informe de riesgos laborales, y otros relevantes como aquellos relacionados con su actividad como intermediadora.

La información ha sido elaborada según las normas de GRI (G3.1) y el suplemento para el sector financiero (2008), con un nivel de aplicación de A+. La revisión se ha realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Los datos financieros de la memoria están sujetos a una auditoría de cuentas anuales consolidadas realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores. Los datos de gobierno corporativo se publican en el Informe de Gobierno Corporativo aprobado por el Consejo de Administración y publicado por la CNMV. Todas las actividades y procesos desarrollados por el grupo Banco Sabadell en España han sido auditados en 2014 por Bureau Veritas Certification y se ha renovado la declaración conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. El sistema de prevención de riesgos laborales (PRL) de Banco Sabadell ha sido auditado conforme a los requisitos legales en el ejercicio de 2014. El desempeño ambiental de la organización en las seis sedes corporativas certificadas ha sido auditado en 2014 por Bureau Veritas Certification y declarado conforme a los requisitos de la norma ISO14001:2004. A su vez, los datos de desempeño ambiental del grupo en España presentados en la información de RSC corresponden a la revisión anual del sistema de gestión ambiental realizada por el Comité de Medio Ambiente.

Comunicación y neutralidad.

La mayoría de la información es cualitativa, se presenta en forma de "logro", o hito como ellos mismos mencionan, describiendo principalmente la acción llevada a cabo. Son minoría los datos cuantitativos, aunque algunos de ellos reflejan aspectos negativos de la entidad. Parte de la evolución negativa de algunos indicadores medioambientales se ha justificado y se ha incluido información sobre las multas/sanciones impuestas; pero no se adjunta relación de las medidas que se han tomado y se van a tomar para reconducir esta tendencia negativa en los próximos ejercicios.

La información contenida en el informe es comprensible, accesible, utilizable e inteligible para las partes interesadas. Se mantiene prácticamente la misma estructura que en años anteriores por lo que es fácilmente comparable facilitando así su comprensión y tratamiento. Pero no se considera que se haya conseguido un adecuado grado de detalle.

En general, no se considera que el Informe de Sostenibilidad de una información completa ya que no se exponen de manera detallada los procesos, procedimientos y resultados. El tipo de información que proporciona va destinada principalmente a ciertos grupos de interés como accionistas, clientes y trabajadores.