

# Estat d'Informació No Financera



# Índex

## **0. Introducció**

- 0.1. Visió
- 0.2. Sostenibilitat
- 0.3. Objectius de Desenvolupament Sostenible

## **1. Negoci responsable**

- 1.1. Finances sostenibles
  - 1.1.1. Inversió i finançament en projectes sostenibles
  - 1.1.2. Solucions de finançament
  - 1.1.3. Bons sostenibles
  - 1.1.4. Inversió ètica solidària
  - 1.1.5. Gestió social de l'habitatge
- 1.2. Anàlisi de riscos amb criteris ESG
- 1.3. Informació fiscal
- 1.4. Transparència i digitalització
  - 1.4.1. Transparència
  - 1.4.2. Digitalització

## **2. Les persones**

- 2.1. Dades de la plantilla
- 2.2. Compromís amb el talent
  - 2.2.1. Activitat el 2019
  - 2.2.2. Model de talent
  - 2.2.3. Programa de lideratge
- 2.3. Diversitat
  - 2.3.1. Gènere
  - 2.3.2. Persones amb discapacitat
  - 2.3.3. Diversitat multigeneracional
- 2.4. Política retributiva
- 2.5. Entorn i organització del treball
  - 2.5.1. Conciliació
  - 2.5.2. Salut i seguretat
  - 2.5.3. Comunicació i participació

## **3. Medi ambient**

- 3.1. Emissions de CO<sub>2</sub>
- 3.2. Economia circular, prevenció i gestió de residus
- 3.3. Ús sostenible dels recursos
  - 3.3.1. Consum energètic
  - 3.3.2. Consum d'aigua
  - 3.3.3. Consum de paper

## **4. Informació sobre drets humans**

## **5. Lluita contra la corrupció i el suborn**

## **6. Societat**

- 6.1. Compromís amb el desenvolupament sostenible
  - 6.1.1. Compromís amb l'educació
  - 6.1.2. Solidaritat
- 6.2. Consumidors, subcontractació i proveïdors
  - 6.2.1. Consumidors
  - 6.2.2. Subcontractació i proveïdors

## **Annex 1. Normes corporatives i compromisos institucionals**

## **Annex 2. Taula de continguts Llei 11/2018**

## 0. Introducció

### 0.1. Visió

Banco de Sabadell, S.A. (en endavant, Banc Sabadell o el banc) és la societat matriu d'un grup d'entitats l'activitat de les quals controla directament i indirectament i que constitueixen, juntament amb aquest, el grup Banc Sabadell (en endavant, el grup). Banc Sabadell està integrat per diferents entitats financeres, marques, societats filials i societats participades que inclouen tots els àmbits del negoci financer, i opera fonamentalment a Espanya, el Regne Unit i Mèxic. Les dades societàries i les filials que conformen el grup, així com el seu model de negoci, apareixen detallades en l'Informe de gestió. TSB (TSB Banking Group PLC) és un banc que opera a escala nacional a tot el Regne Unit i que representa una part substancial del negoci del grup. La Fundació Banc Sabadell vehicula una part del compromís del grup Banc Sabadell amb la societat.

El desenvolupament de l'entitat s'orienta al creixement rendible que generi valor per als accionistes, a través d'una estratègia de diversificació de negocis basada en criteris de rendibilitat, eficiència i qualitat de servei, amb perfil de risc conservador i dins el marc dels codis ètics i professionals i prenent en consideració els interessos dels diferents grups d'interès.

El model de gestió s'enfoca en la permanència del client a llarg termini, mitjançant una activitat constant de fidelització de la cartera de clients fonamentada en la iniciativa i la proactivitat en la relació. El banc té una oferta global de productes i serveis, un equip humà qualificat, una plataforma tecnològica amb capacitat per al creixement i una orientació permanent a la recerca de la qualitat.

Banc Sabadell compta amb un marc de govern intern en què es detallen, entre altres aspectes, la seva estructura accionarial, els òrgans de govern, l'estructura del grup, la composició i el funcionament del govern corporatiu, les funcions de control intern, les qüestions clau, el marc de gestió de riscos i les polítiques del grup.

La informació sobre l'organització, els mercats, els objectius i les estratègies, així com els principals factors i tendències que poden incidir en l'evolució del negoci, s'exposen detalladament en l'Informe de gestió de l'exercici.

En relació amb la transparència sobre la informació de les seves activitats i els seus impactes, des de l'any 2003 Banc Sabadell ha publicat voluntàriament un informe anual de totes les actuacions, polítiques i iniciatives que, més enllà de la seva missió principal com a proveïdor de productes i serveis financers, constitueixen el desenvolupament responsable del negoci, el seu compromís amb els diferents grups d'interès, el medi ambient i la societat en tots els territoris on desenvolupa la seva activitat.

### 0.2. Sostenibilitat

Banc Sabadell està fortament compromès amb la sostenibilitat i desenvolupa el seu negoci de forma ètica i responsable, orientant el seu compromís amb la societat per tal que l'activitat impacti de manera positiva en les persones i el medi ambient. Són totes les persones que integren l'organització les que apliquen els principis i les polítiques de sostenibilitat, a més de garantir la qualitat i transparència en el servei al client.

El procés de digitalització i la lluita contra el canvi climàtic representen un canvi de paradigma que està generant un nou model econòmic i de negoci. En aquest sentit, Banc Sabadell assumeix de manera proactiva el seu rol davant aquest nou escenari global marcat per la creixent preocupació de la societat, els mercats i les autoritats per la lluita contra el canvi climàtic.

En aquest sentit, el 2019 Banc Sabadell ha creat la Direcció de Sostenibilitat, que assumeix l'activitat de l'anterior Direcció de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) i coordina de manera transversal les matèries relacionades amb els criteris ESG (*Environmental, Social and Governance*) en l'organització. Així mateix, el banc ha elaborat un pla de finances sostenibles que té com a objectiu incorporar la sostenibilitat de manera transversal al model de negoci, la gestió i l'anàlisi dels riscos i la relació amb tots els grups d'interès, de tal manera que es faci material la contribució de Banc Sabadell al desenvolupament sostenible. Aquest pla ha estat elaborat per un grup de treball constituït pels representants de vint direccions del banc.

Aquest compromís de Banc Sabadell amb la sostenibilitat s'ha vist reforçat el 2019 amb l'adhesió del banc als Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides, atès que n'ha esdevingut un dels signataris fundadors. D'aquesta manera, l'entitat s'ha compromès a tenir alineat estratègicament el seu negoci amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i amb l'Acord de París, i s'uneix a una coalició de 130 bancs d'arreu del món que han entomat la responsabilitat de treballar per un futur sostenible. Addicionalment, i en el marc de la Conferència de les Nacions Unides sobre el Canvi Climàtic (COP25) celebrada a Madrid, Banc Sabadell també s'ha sumat com a entitat signatària al Compromís Col·lectiu d'Acció Climàtica de l'AEB, la CECA i l'ICO en línia amb la iniciativa impulsada per la UNEP FI que té com a objectiu reduir l'empremta de carboni en els balanços d'una manera susceptible de ser mesurada amb criteris homologats internacionalment.

A més de complir amb les normes aplicables, Banc Sabadell disposa d'un conjunt de polítiques, normes internes i codis de conducta que garanteixen aquest comportament ètic i responsable en tota l'organització i arriben a tota l'activitat del grup. Per fer-ho, el banc disposa dels instruments necessaris per mesurar el resultat d'aquestes polítiques, els principals riscos i l'establiment de mesures de correcció, sota la responsabilitat del Comitè d'Ètica Corporativa, que vetlla pel seu compliment. A més, disposa del Comitè de Sostenibilitat, de caràcter transversal a tota l'organització, amb participació de les diferents unitats

amb responsabilitat en aspectes d'aquestes matèries, que coordina totes les actuacions de l'organització.

Per a l'exercici 2019, aquest Estat d'informació no financera, que forma part de l'Informe de gestió consolidat de l'exercici 2019 del grup Banc Sabadell i s'hi annexa com un document separat, dona compliment a les disposicions

generals publicades en la Llei 11/2018, de 28 de desembre, per la qual es modifica el Codi de comerç en els seus articles 44 i 49 en matèria d'informació no financera i diversitat, i pren com a marc de referència els estàndards de Global Reporting Initiative que es detallen en l'annex 2 d'aquest Estat d'informació no financera.

### 0.3. Objectius de Desenvolupament Sostenible

## Banc Sabadell ha situat els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) com a eix central de la seva estratègia per als pròxims anys.



#### ODS prioritaris

	Programa JOBS (SOGEVISO) WORLDCCO		Educació financera		Polítiques igualtat
	Contractació directa (llocs de treball indefinits)		Programa JOBS (SOGEVISO)		Edificació i mobilitat sostenibles
	Inversió i finançament en energies renovables		Aliances WORLDCCO SHIP2B		

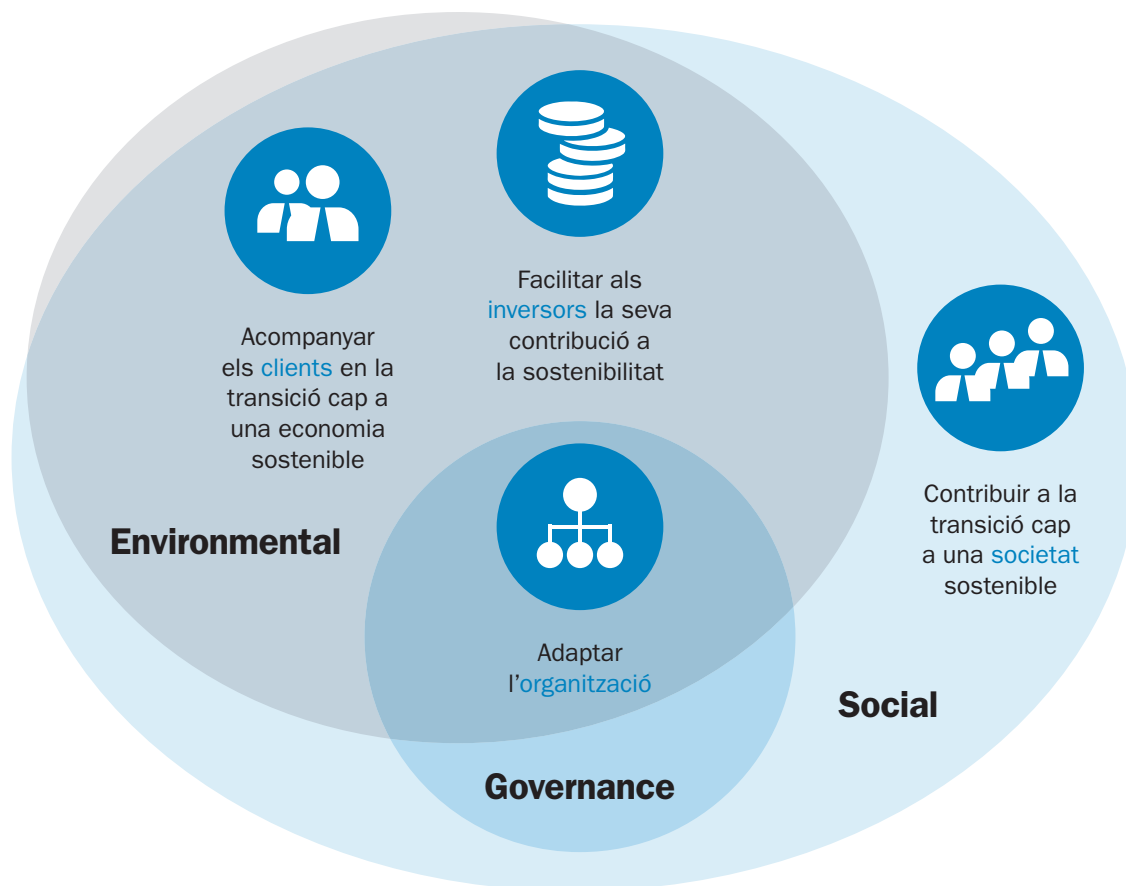
#### ODS addicionals

	Sabadell LIFE (Tallers d'hàbits saludables)		Portfolio de productes i serveis de finançament		Integració criteris BS en cadena de valor
	Mesures anticorrupció				

En aquest sentit, el Consell d'Administració va aprovar el juny de 2019 els ODS que són materials i prioritaris per al banc en el desenvolupament de la seva activitat.

En aquest mateix sentit, el nou Pla de finances sostenibles, que entrarà en vigor el 2020, estableix les fites i les actuacions associades als ODS en relació amb les línies d'actuació següents:

1. Acompanyar els CLIENTS en la transició cap a una economia sostenible
2. Facilitar als INVERSORS la seva contribució a la sostenibilitat
3. Adaptar l'ORGANITZACIÓ al nou paradigma
4. Contribuir a la transició cap a una SOCIETAT sostenible



## 1. Negoci responsable

Banc Sabadell ha incorporat la sostenibilitat de manera transversal en el seu model de negoci, en la seva gestió i anàlisi de riscos i en la seva relació amb els grups d'interès per impulsar, d'aquesta manera, la seva contribució al desenvolupament sostenible. Aquest enfocament és dual: d'una banda, adaptant l'organització i l'activitat a les pràctiques sostenibles, i, de l'altra, posant el focus en el client, cosa que comporta adaptar també el negoci i els equips a aquesta nova visió, buscant solucions de finançament, productes d'estalvi i mecanismes d'inversió sostenibles, i posant una atenció especial en la vulnerabilitat. Quant a

la gestió i l'anàlisi de riscos, que és central en tota l'activitat, també s'ha iniciat el procés de transformació de cara a incorporar els criteris ESG (*Environmental, Social, and Governance*) i de lluita contra el canvi climàtic.

## 1.1. Finances sostenibles



(ODS 1, ODS 9, ODS 10, ODS 11, ODS 13)

Banc Sabadell té una llarga trajectòria en la inversió i el finançament de projectes d'energies renovables, prioritza el finançament de vehicles híbrids i elèctrics i ajuda els nostres clients en la compra d'habitatges sostenibles. Així mateix, el banc, a través del Pla de finances sostenibles que es posarà en marxa el 2020, ampliarà el seu *portfolio* d'oferta de productes sostenibles per als clients, amb la vocació de facilitar-los la transició cap a una economia respectuosa amb el medi ambient i el planeta.

### 1.1.1. Inversió i finançament en projectes sostenibles

Inversió i finançament en energies renovables

A través de la seva filial Sinia Renovables, Banc Sabadell està desenvolupant un nou cycle inversor, iniciat el 2016, de 150 milions d'euros en capital per a aquest tipus d'actius, tant parcs eòlics com plantes fotovoltaïques.

En relació amb el negoci, Banc Sabadell fomenta el desenvolupament d'un model energètic més sostenible a través de la inversió directa en projectes i el finançament d'energies renovables.

Aquest cycle segueix l'estratègia de sostenibilitat i internacionalització del banc, que preveu inversions a Espanya, Mèxic, Europa i altres països d'Amèrica Llatina. Sinia ha invertit en capital a Mèxic i té presència en 247 MW eòlics en explotació, a les zones de Tamaulipas i de Baixa Califòrnia. Al Perú participa en el capital de dos parcs eòlics al nord-est amb 37 MW, i a Xile en una planta fotovoltaïca al nord del país amb 103 MWp. Aquests projectes han iniciat la seva construcció el 2019 i preveuen posades en marxa durant el 2020. Així mateix, en la participació en el mercat ibèric es destaca la presència en el capital de dos parcs eòlics a Navarra amb 94 MW, també actualment en construcció. Pel que fa a la inversió el 2019 en el desenvolupament d'actius per iniciar la construcció, Sinia, conjuntament amb un promotor, està desenvolupant 100 MWp a Catalunya i està desenvolupant un parc eòlic a Galícia de quasi 50 MW.

La cartera addicional en explotació gestionada per Sinia se centra en Espanya, i inclou la seva presència en 71 MW eòlics, 3 MW fotovoltaïcs i el 50% de 22,5 MW en una planta termosolar hibridada amb biomassa. Amb aquests últims projectes en funcionament, l'energia elèctrica renovable atribuïble a Sinia a Espanya per al 2019 és de 150 GWh, energia que supera el total del consum elèctric de Banc Sabadell en oficines i centres corporatius. Aquesta

energia renovable evita l'emissió anual de prop de 62 mil tones equivalents de CO<sub>2</sub>, equivalent al consum d'una població mitjana a Espanya de 40.000 habitants.

Globalment, Sinia Renovables és present en el capital de projectes d'energies renovables que agreguen 577 MW de potència, dels quals són atribuïbles 297 MW (més d'un 50%) que equivalen a una generació sostenible d'uns 950 GWh d'electricitat en base anual tant en explotació com en construcció. Aquestes xifres posicionen el grup com un dels líders en inversió en capital en projectes d'energies renovables del sector financer.

Durant l'exercici i a nivell de grup, el finançament en energies renovables, incloent-hi projectes de nova entrada, refinançament i reestructuració, ha estat de més de 1.142 milions d'euros. En aquest sentit, es destaquen els 631 milions d'euros que corresponen a finançament de 22 projectes nous a desenvolupar a Espanya, tant projectes sota el règim de subhasta com 14 projectes *merchant* (operacions que no reben ajudes de l'Estat), el finançament dels quals ha estat de 378 milions d'euros, dades que lideren aquest tipus de projectes a la península Ibèrica.

### Línies de finançament amb bancs multilaterals

El 2019, la Corporació Financera Internacional (IFC, per les seves sigles en anglès), membre del Grup Banc Mundial, va concedir a Banc Sabadell un crèdit per 100 milions de

dòlars a 10 anys a fi de finançar projectes de complexos hotellers i edificis verds que fomentin les millors pràctiques en l'ús eficient d'energia, el maneig racional d'aigua i l'eliminació de residus i emissions nocives al medi ambient.

### 1.1.2. Solucions de finançament

#### Solucions per a instal·lacions i maquinària

El banc ofereix el Préstec Eco Pime, una solució per a empreses que té com a objectiu la renovació de sistemes energètics en edificis, de sistemes de calefacció o de reciclatge per altres més eficients i sostenibles i de flotes de vehicles comercials o industrials.

En l'àmbit de solucions per a explotacions agràries, Banc Sabadell posa a disposició dels seus clients el Préstec Eco Agro, adreçat a agricultors i ramaders que volen transformar la seva explotació per adaptar-la a la normativa comunitària vigent sobre agricultura ecològica. Això inclou iniciatives dirigides a millorar els sistemes de gestió d'eficiència energètica de les instal·lacions, l'ús i la generació d'energies renovables, les millores en reciclatge de residus o la renovació de maquinària agrària per una altra que sigui menys contaminant.

Una altra de les línies de negoci relacionades amb el medi ambient és l'arrendament d'instal·lacions d'eficiència energètica a través de productes de *renting* específics per a aquestes necessitats que permeten el pagament per ús de projectes com ara il·luminació pública, instal·lacions de calderes de biomassa, instal·lacions de cogeneració i màquines de producció d'energia (plaques fotovoltaïques). A més, s'ha llançat l'oferta d'Eco Lísing per a actius com maquinària i instal·lacions amb etiqueta "A".

#### Solucions de mobilitat

El banc inclou actualment en la seva proposta comercial un 20% de vehicles ECO (híbrids i elèctrics). Gràcies a aquest fet i a les campanyes de conscienciació a principi de 2019, en termes absoluts les noves contractacions de vehicles ECO han crescut un 56% respecte a l'any anterior. Així, la mitjana d'emissions de tota la flota viva de Sabadell Rènting, formada per més de 20.000 vehicles, se situa en 115,77 g de CO<sub>2</sub>/km, i està per sota dels 120 g de CO<sub>2</sub>/km, que és el límit d'emissions que es considera sostenible.

Les accions de conscienciació que s'han dut a terme a Madrid i a Barcelona s'han traduït en un canvi de tendència, també, en el combustible escollit pels nostres clients, i s'han reduït els vehicles de combustió dièsel (la més contaminant en termes d'emissions de CO<sub>2</sub>) en un 20% respecte a l'any 2018, i, consegüentment, han crescut considerablement en la resta de combustibles: gasolina (+34%); híbrids i elèctrics (+56%).

El 2020 es duran a terme una sèrie d'actuacions amb l'objectiu de reduir l'impacte ambiental de la flota de vehicles:

- Ampliació de l'oferta comercial de vehicles híbrids i elèctrics com a principal alternativa a la combustió fòssil.
- Conscienciació sobre solucions de mobilitat sostenibles a través d'accions de comunicació recurrents, adreçades a clients i no clients.
- Potenciar les noves contractacions de Rènting ECO a través d'una acció solidària sostenible que acompanyarà cada nou contracte de vehicles híbrids i elèctrics.

D'altra banda, des del desembre el banc ofereix el lísing de vehicles sostenibles amb etiqueta "ECO" o "0" de la DGT, i aplica una bonificació del 50% en la comissió d'obertura.

Així mateix, el banc ofereix el Préstec Cotxe ECO: aquesta solució, adreçada a clients particulars, permet l'adquisició de vehicles amb etiqueta "0 emissions" o "ECO" amb unes condicions molt favorables, de manera que contribueix a l'adopció de vehicles menys contaminants i adaptats a les noves zones de baixes emissions de les principals ciutats.

#### Solucions per a renovació sostenible

El banc ofereix solucions per a renovació sostenible encaiminada a la reforma sostenible per a habitatges, edificis, oficines, locals i electrodomèstics:

- Préstec Expansió ECO: enfocat a clients particulars, aquest producte cobreix el finançament d'electrodomèstics i de reformes de la llar que tinguin per objecte reduir el consum energètic.
- Préstec PAC Fix: destinat a autònoms i negocis que vulguin fer reformes en locals i oficines per tal de reduir demandes d'energia.
- Préstec Comunitats: adreçat a les reformes en comunitats de veïns que permetin la reducció de demandes d'energia.

### 1.1.3. Bons sostenibles

Els bons verds, socials i sostenibles són títols de deute que donen suport a projectes de millora mediambiental i/o social i compleixen certs criteris d'elegibilitat.

Els fons obtinguts en aquestes emissions de bons s'empenen en el finançament de projectes verds/socials (energia renovable, eficiència energètica, contaminació i gestió de l'aigua i residus, salut, inclusió social, etc.). Reben una qualificació d'una agència externa que acredita el marc de bons de sostenibilitat i l'ús dels fons de les emissions.

El 2019 Banc Sabadell ha estat col·locador de bons verds i sostenibles en mercat de capitals tot participant com a *joint lead manager* en les emissions públiques de la Comunitat de Madrid (per un import de 1.250 milions d'euros a un termini de 10 anys) i del Govern base (per un import de 600 milions d'euros a un termini de 10 anys). També ha estat *joint lead manager* en el Green Project Bond d'energies renovables (fotovoltaica) de Q Energy, de 130 milions d'euros a un termini de 19 anys.

### 1.1.4. Inversió ètica solidària

Banc Sabadell fomenta la inversió responsable a través de l'oferta als seus clients de productes d'estalvi i inversió que contribueixen a projectes solidaris. En aquesta línia cal destacar el fons d'inversió Sabadell Inversión Ética y Solidaria, F.I., la societat d'inversió Sabadell Urquijo Cooperación, S.I.C.A.V, S.A., el pla de pensions BS Ético y Solidario, P.P. i el pla de pensions BanSabadell 21 F.P, així com el fons de pensions G.M. PENSIONES, F.P., destinat a empleats de l'entitat.

En matèria d'inversió, tant l'entitat gestora de fons de pensions BanSabadell Pensiones EGFP SA el 2012 com, des del 2016, Aurica Capital, societat de capital risc amb participacions en companyies espanyoles amb projectes de creixement en el mercat exterior, estan adherides als Principis d'Inversió Responsable (PRI) en la categoria de gestió d'actius. Aquests principis inclouen criteris socials, ambientals i de bon govern en les polítiques i pràctiques de gestió.

El 2019, des dels Comitès d'Ètica de Sabadell Urquijo Cooperación, S.I.C.A.V., S.A. (dissolta el maig de 2019) i de Sabadell Inversión Ética y Solidaria, FI, s'han seleccionat un total de 33 projectes humanitaris enfocats majoritàriament a cobrir riscos d'exclusió social, millorar les condicions de vida de persones amb discapacitat i resoldre necessitats bàsiques d'alimentació i sanitat. En aquest exercici s'han cedit 447 milers d'euros a entitats i projectes solidaris.

A través de la seva gestora, Banc Sabadell ha llançat un nou fons d'inversió anomenat Sabadell Economía Verde que inverteix principalment en accions d'empreses que promouin accions relacionades amb la millora del medi ambient i la reducció dels riscos ambientals independentment del sector d'activitat econòmica.

En l'actualitat les activitats econòmiques més impulsades per aquesta oportunitat "verda" són, entre d'altres, les energies renovables i les energies "netes", l'eficiència energètica, la indústria 4.0, la gestió de residus i reciclatge, la gestió eficient de l'aigua, el control de la pol·lució, una agricultura sostenible, el desenvolupament de ciutats i comunitats sostenibles, les solucions de mobilitat, la producció i el consum responsable i, en general, aquelles que ofereixen productes i serveis que atenuen els efectes del canvi climàtic.

En relació amb BanSabadell Pensiones, al llarg d'aquests anys s'han dut a terme diferents accions a fi de fomentar el desenvolupament de la inversió socialment responsable entre els plans de pensions, i ha estat una de les primeres entitats que va comercialitzar un pla de pensions ètic i solidari que, a més d'invertir amb criteris socialment responsables, dona una part de la comissió de gestió a Intermón Oxfam per finançar els projectes escollits. El 2018, BanSabadell Pensiones, juntament amb Banc Sabadell i CCOO, van signar un acord sobre la clàusula d'inversió socialment responsable (ISR) per incloure-la en les Declaracions de principis de política d'inversió dels fons de pensions del sistema d'ocupació.

En l'actualitat Bansabadell Pensiones gestiona 7 fons de pensions, un d'individual (Pla Ètic i Solidari) i 6 d'ocupació, segons el mandat d'inversió socialment responsable, amb un patrimoni de 952 milions d'euros.

### 1.1.5. Gestió social de l'habitatge

Banc Sabadell gestiona, a través de Sogeviso, participada al 100% pel banc, la problemàtica social de l'habitatge a fi d'abordar, de manera responsable, les situacions d'exclusió social dels seus clients hipotecaris vulnerables, en el marc de les polítiques de sostenibilitat del banc (ESG), específicament en el seu compromís de contribuir, mitjançant la seva activitat, a la transició cap a una societat més justa. Les actuacions de Sogeviso tenen com a objectiu la lluita contra la pobresa i la desigualtat.

Amb data 31 de desembre de 2019, Sogeviso gestiona 10.450 lloguers socials i assequibles adreçats a aquests clients vulnerables, i en el 31% d'aquests s'hi ha incorporat el Contracte Social. El Contracte Social és un model innovador de gestió de clients vulnerables. Concretament, és un servei per a clients que tenen actiu un lloguer social en el qual s'ofereix un acompanyament específic per part d'un gestor social i que es basa en tres eixos independents de treball: connectar aquests clients amb els serveis públics; col·laborar amb empreses públiques o privades, en especial amb el tercer sector, i el programa JoBS. El programa JoBS consisteix en un servei d'inserció laboral que té com a objectiu apoderar, a través d'actuacions de formació, *coaching* o preparació d'entrevistes laborals, els clients per tal que aconseguixin feina.

**Des de l'inici del Contracte Social, el 2016, s'ha aconseguit que 4.286 famílies, clients de Banc Sabadell, hagin millorat la seva situació, i que 2.134 persones hagin trobat feina gràcies a JoBS.**



Cal destacar també que, d'aquestes persones que han estat contractades, més del 44% ho han estat durant més de 100 dies al llarg d'aquest període, i més d'un 12% durant més d'un any, fet que potencia una millora a llarg termini.

Actualment el Contracte Social dona servei a 3.197 famílies, de les quals 1.479 persones es troben en situació de recerca activa de feina mitjançant JoBS.

També durant el 2019, amb l'objectiu de limitar els efectes del sobreendeutament i facilitar la recuperació dels deutors en risc d'exclusió social, el banc ha reiterat el seu compromís amb el Codi de bones pràctiques bancàries i ha aprovat 88 operacions de reestructuració del deute hipotecari.

Des del 2013, Banc Sabadell està adherit al Conveni del Fons Social de l'Habitatge (FSV) i hi contribueix amb 400 habitatges destinats majoritàriament a clients

procedents de dacions o adjudicacions produïdes a partir de gener del 2008. El 85% del parc està cobert amb un lloguer social vigent.

A més, el banc també té cedits 111 immobles a 45 institucions i fundacions sense ànim de lucre orientades a prestar suport als col·lectius socials més desfavorits. El 2019, s'ha signat un conveni amb el Govern valencià per a la cessió d'habitatges destinats a aquelles persones que han perdut les seves cases o les cases de les quals s'han vist seriosament malmeses després del temporal (DANA) que va tenir lloc al setembre a la Comunitat Valenciana, i s'ha renovat el conveni amb l'Instituto Galego da Vivenda e Solo per garantir un habitatge a famílies afectades per una situació de desnonament per impagament de les rendes del lloguer o execució hipotecària.

## 1.2. Anàlisi de riscos amb criteris ESG



(ODS 1, ODS 9, ODS 11, ODS 13)

**Durant l'exercici 2019, Banc Sabadell ha signat un total de 25 projectes d'Energia que incorporen els Principis de l'Equador, dels quals el 96% corresponen a projectes d'energies renovables.**

Des del 2011 Banc Sabadell està adherit als Principis de l'Equador, marc voluntari internacional de polítiques, normes i guies que coordina la Corporació Financera Internacional (IFC), agència dependent del Banc Mundial, que té per objecte determinar, avaluar i gestionar els riscos ambientals i socials en els projectes de finançament estructurat d'import superior o igual a 10 milions de dòlars i préstecs corporatius a partir de 100 milions de dòlars. A través

d'aquests estàndards, es fa una avaluació social i ambiental dels possibles impactes, i en casos determinats s'aborda la minimització, la mitigació i la compensació adequada, que és revisada per un expert independent. Anualment, Banc Sabadell publica a la seva web corporativa un informe que aporta el detall complet de tots els projectes vinculats als Principis de l'Equador.

Sector	Nombre de projectes	Categoria	País	Regió	País designat	Revisió independent
Energies renovables	1	B	Mèxic	Amèrica	No	Sí
	19	B	Espanya	Europa	Sí	Sí
	2	B	Portugal	Europa	Sí	Sí
	1	B	Estats Units d'Amèrica	Amèrica	Sí	Sí
	1	B	Xile	Amèrica	Sí	Sí
Petroli i gas	1	B	Estats Units d'Amèrica	Amèrica	Sí	Sí

En el marc del Pla de finances sostenibles, el banc està treballant en la preparació d'un *rating* per als seus clients que atorgui una etiqueta sostenible a partir de 2020 a aquelles empreses que compleixin criteris ESG (*Environmental, Social and Governance*) o a aquelles empreses que estiguin immerses en el seu procés de transició cap a un model de negoci sostenible.

Així mateix, el banc està elaborant normes sectorials per restringir el finançament d'activitats o sectors considerats perjudicials per al medi ambient.

## 1.3. Informació fiscal



(ODS 8)

El grup Banc Sabadell està fermament compromès amb el foment de l'actuació fiscal responsable, la relació cooperativa amb l'Administració tributària i l'impuls al desenvolupament de la transparència en la comunicació de la informació fiscal als diferents grups d'interès.

Aquests compromisos es plasmen en l'Estratègia Fiscal i Bones Pràctiques Tributàries del grup que està publicada a la pàgina web corporativa, en la qual s'enuncien i es desenvolupen els principis d'actuació del grup en matèria fiscal. Entre aquests principis hi ha els principis d'eficiència, prudència, transparència i minimització del risc fiscal, que porten el grup a fer una contribució fiscal global d'acord amb l'ordenament jurídic i les guies i els principis internacionals establerts en la matèria per l'OCDE.

En milers d'euros

País	Beneficis consolidats obtinguts abans d'impostos		Impostos sobre beneficis pagats	
	2019	2018	2019	2018
Espanya	597.082	577.796	236.768	(26.693)
Regne Unit	228.024	(290.766)	(14.194)	11.211
Estats Units	95.906	99.632	28.040	40.104
Mèxic	26.010	3.919	5.921	5.928
Andorra	11.388	8.765	357	357
Marroc	1.862	1.993	517	896
Cuba	1.493	1.644	—	—
Brasil	—	7	—	—
Bahames	(54)	(40)	—	—
Luxemburg	(319)	122	58	108
Portugal	(850)	(2.241)	3	—
França	(9.465)	18.034	7.030	7.019
<b>Total</b>	<b>951.077</b>	<b>418.865</b>	<b>264.500</b>	<b>38.930</b>

Beneficis consolidats abans d'impostos i impostos sobre beneficis pagats a cada país.

Subvencions rebudes a Espanya el 2019 (Formació) de 2.595.256 euros.

## 1.4. Transparència i digitalització



(ODS 16)

### 1.4.1. Transparència

## Abans de comercialitzar un producte o un servei, el Comitè d'Aprovació de Productes verifica que compleixi els estàndards de transparència.

Amb l'entrada en vigor de MiFID II el 2018, Banc Sabadell va donar prioritat a l'assessorament com a model de servei en la distribució d'instruments financers. L'entitat utilitza des d'aleshores l'eina "Sabadell Inversor", que serveix de guia als gestors perquè puguin recomanar a cada client el producte que millor s'adapti a les seves característiques i necessitats. La informació facilitada al client, seguint les directrius d'aquesta normativa, és sempre imparcial, clara i no enganyosa. Aquesta plataforma centralitza una altra gamma de productes i serveis complementaris a l'oferta d'estalvi-inversió.

D'acord amb la seva Política de clients, el banc té establerts mecanismes per garantir que tota la informació que es proporciona al client sigui transparent i que els productes i els serveis que s'ofereixen s'ajustin en tot moment a les seves necessitats.

A la xarxa d'oficines es facilita informació sobre productes i serveis mitjançant fitxes d'informació pre-contractual, i el gestor facilita les explicacions adequades necessàries per tal que el client i el consumidor puguin comprendre les característiques i els riscos del producte. Al seu torn, en el moment d'assessorar el client en matèria d'inversions, el gestor fa els tests necessaris per assegurar que els productes financers s'ajustin a les seves necessitats, tot valorant coneixements i experiència.

Des del 2010, el banc està adherit a Autocontrol (Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial), i així assumeix el compromís d'oferir una publicitat responsable que garanteix l'ajust d'informació, contractació i característiques operatives dels productes anunciats.

### 1.4.2. Digitalització

El 2019 Banc Sabadell ha ampliat els serveis de banca a distància amb noves funcions. Una de les funcions afegides és la capacitat d'actualitzar el DNI/NIE per autoservei a través de l'*app* i la web del banc. Altres funcions incorporades són el pagament de rebuts no domiciliats, tributs municipals i assegurances socials a partir de la fotografia del document, que simplifica al client els pagaments per aquests conceptes, o la funció d'"El meu perfil", que permet al client consultar les dades de contacte de les quals disposa el banc.

D'altra banda, Banc Sabadell ha participat juntament amb els principals bancs espanyols en la primera prova de concepte sectorial per desplegar una plataforma interbancària, gestionada per Iberpay, que podria habilitar l'execució de pagaments en xarxes *blockchain*. Aquesta iniciativa té com a objectiu facilitar la iniciació de transferències immediates des de contractes intel·ligents en *blockchain*.

## 2. Les persones

### 2.1. Dades de la plantilla



(ODS 8)

Banc Sabadell disposa d'una plantilla compromesa i professional orientada a ajudar les persones i les empreses a prendre les seves millors decisions econòmiques. Banc Sabadell disposa d'una Política de recursos humans aprovada pel Consell d'Administració, a més de polítiques i procediments orientats a desenvolupar el talent, impulsar el compromís de la plantilla i fomentar la diversitat i la inclusió.

Actualment el banc compta amb 24.454 professionals distribuïts en les diferents geografies on és present, pràcticament tots amb contractes indefinits. Aquesta plantilla és diversa en distribució geogràfica (un 36% és internacional) i en gènere (55,9% dones).

Professionals

**24.454**

Plantilla internacional

**36%**

Dones

**55,9%**

### Nombre total i distribució d'empleats del grup Banc Sabadell

	2019			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Directius	511	168	679	500	174	674
Comandaments intermedis	2.446	1.302	3.748	2.587	1.302	3.889
Especialistes	6.972	9.192	16.164	7.439	9.552	16.991
Administratius	863	3.000	3.863	1.079	3.548	4.627
<b>Total</b>	<b>10.792</b>	<b>13.662</b>	<b>24.454</b>	<b>11.605</b>	<b>14.576</b>	<b>26.181</b>

Classificació professional

En el col·lectiu Directius s'inclouen consellers executius, alta direcció, direcció general, directors corporatius i directors top. En el col·lectiu Comandaments intermedis s'incorporen els directors que no pertanyen al col·lectiu Directius. En el cas d'Espanya, les funcions classificades com a tècniques estan incloses en la categoria d'Especialistes, segons el Conveni de Banca Privada.

	2019			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Inferior a 31 anys	1.170	1.474	2.644	1.404	1.851	3.255
Entre 31 - 49 anys	5.729	8.143	13.872	6.332	8.800	15.132
Major de 49 anys	3.893	4.045	7.938	3.869	3.925	7.794
<b>Total</b>	<b>10.792</b>	<b>13.662</b>	<b>24.454</b>	<b>11.605</b>	<b>14.576</b>	<b>26.181</b>

Rang d'edat

	2019			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Espanya	7.774	8.288	16.062	8.255	8.596	16.851
Regne Unit	2.499	4.936	7.435	2.828	5.560	8.388
Mèxic	273	184	457	293	169	462
Altres Geografies	246	254	500	229	251	480
<b>Total</b>	<b>10.792</b>	<b>13.662</b>	<b>24.454</b>	<b>11.605</b>	<b>14.576</b>	<b>26.181</b>

País

La plantilla del grup s'ha reduït el 2018 i ha passat de 26.181 professionals a 24.454, dada que reflecteix la venda de la filial immobiliària Solvia i carteres d'actius a Espanya i l'ajust de la plantilla de TSB a les necessitats del negoci.

## Modalitats de contracte del grup

Pràcticament tots els contractes del grup (99,4%) són contractes indefinits, i només n'hi ha 137 de temporals (99 dels quals a Espanya).

Nota: no es proporciona el desglossament dels contractes a temps parcial pel fet que el total d'aquests a Espanya el desembre de 2019 és de 35 (0,22% dels contractes nacionals).

	2019			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Indefinit	10.738	13.579	24.317	11.518	14.455	25.973
Temporal	54	83	137	87	121	208
<b>Total</b>	<b>10.792</b>	<b>13.662</b>	<b>24.454</b>	<b>11.605</b>	<b>14.576</b>	<b>26.181</b>

Tipus de contracte  
Gènere

Les dades són d'abast grup el 31/12/2019.

	2019			2018		
	Indefinit	Temporal	Total	Indefinit	Temporal	Total
Directius	677	2	679	672	2	674
Comandaments intermedis	3.746	2	3.748	3.885	4	3.889
Especialistes	16.043	121	16.164	16.820	171	16.991
Administratius	3.851	12	3.863	4.596	31	4.627
<b>Total</b>	<b>24.317</b>	<b>137</b>	<b>24.454</b>	<b>25.973</b>	<b>208</b>	<b>26.181</b>

Tipus de contracte  
Classificació  
professional

En el col·lectiu Directius s'inclouen consellers executius, alta direcció, direcció general, directors corporatius i directors top. En el col·lectiu Comandaments intermedis s'incorporen els directors que no pertanyen al col·lectiu Directius. En el cas d'Espanya, les funcions classificades com a tècniques estan incloses en la categoria d'Especialistes, segons el Conveni de Banca Privada.

	2019			2018		
	Indefinit	Temporal	Total	Indefinit	Temporal	Total
Inferior a 31 anys	2.569	75	2.644	3.175	80	3.255
Entre 31 - 49 anys	13.819	53	13.872	15.023	109	15.132
Major de 49 anys	7.929	9	7.938	7.775	19	7.794
<b>Total</b>	<b>24.317</b>	<b>137</b>	<b>24.454</b>	<b>25.973</b>	<b>208</b>	<b>26.181</b>

Tipus de contracte  
Rang d'edat

## Nombre de sortides del grup per acomiadaments

	2019			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Directius	13	9	22	7	1	8
Comandaments intermedis	35	15	50	27	7	34
Especialistes	129	131	260	87	73	160
Administratius	30	43	73	15	50	65
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>198</b>	<b>405</b>	<b>136</b>	<b>131</b>	<b>267</b>

Classificació  
professional

Les dades són d'abast grup el 31/12/2019.

En el col·lectiu Directius s'inclouen consellers executius, alta direcció, direcció general, directors corporatius i directors top. En el col·lectiu Comandaments intermedis s'incorporen els directors que no pertanyen al col·lectiu Directius. En el cas d'Espanya, les funcions classificades com a tècniques estan incloses en la categoria d'Especialistes, segons el Conveni de Banca Privada.

	2019			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Inferior a 31 anys	21	18	39	8	18	26
Entre 31 - 49 anys	98	103	201	73	67	140
Major de 49 anys	88	77	165	55	46	101
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>198</b>	<b>405</b>	<b>136</b>	<b>131</b>	<b>267</b>

## 2.2. Compromís amb el talent



(ODS 4)

La proposta de valor del grup es resumeix en la voluntat de construir el millor lloc on desenvolupar una carrera professional per a tots els seus empleats. Per fer-ho possible, hi destaquen els elements següents: oportunitats internes, promocions, incubadores de talent i marca ocupadora.

### 2.2.1. Activitat el 2019

El 2019 s'han potenciat les oportunitats internes, tant en volum com en transparència. En aquest sentit, el 2019 s'han dut a terme 652 moviments interns, que representen un 3,78% de la plantilla. D'aquests, el 40% s'han fet mitjançant processos oberts de cobertura en els quals es publiquen internament les vacants per tal que qualsevol empleat del grup hi pugui participar. En la mateixa línia, s'han dut a terme amb èxit campanyes d'ocupabilitat interna, que permeten aprofitar al màxim les capacitats dels nostres professionals.

### Promocions

La meritocràcia és clau per desenvolupar talent de manera sostenible a llarg termini. El nostre model de talent fa prevaldre la promoció dels empleats que aconsegueixen els resultats esperats posant en pràctica els nostres valors diàriament. El 2019 s'ha millorat l'alineament dels models d'acompliment per valorar els comportaments associats al lliurament d'aquests valors als nostres clients en el dia a dia.

Adicionalment, s'han activat nous protocols de promoció perquè les propostes a llocs de més responsabilitat siguin sancionades per òrgans interns col·legiats, amb una visió objectiva, informada i independent. El 2019, 864 professionals han accedit a llocs de més responsabilitat.

### Incubadores de talent

El 2019 s'ha seguit la línia iniciada el 2015 de captació de talent mitjançant programes d'incubació de talent jove. Fins avui aquests programes han comptat amb la participació de 670 estudiants i 160 joves acabats de graduar. Entre ells, destaca la incorporació el 2019 de 35 joves amb

formació fonamentalment STEM en un nou programa amb enfocament en àrees financeres i posicions de control i compliment.

Paral·lelament, continua augmentant l'impacte intern i extern de les incubadores actuals. N'és un exemple el Datathon que han fet el 2019 membres del col·lectiu Data Programme (juntament amb altres professionals del banc) per proporcionar capacitats analítiques a Metges Sense Fronteres orientades a la millora de diversos dels seus projectes.

Finalment, l'impacte intern de les dues edicions del Talent Graduate Programme segueix creixent, i diversos integrants destaquen en la seva contribució a projectes interns.

### Marca ocupadora

Banc Sabadell disposa d'un procés de selecció de personal que garanteix l'aplicació de criteris objectius basats en la professionalitat i l'adequació de les persones als llocs de treball i al potencial de desenvolupament dins l'empresa. El grup afavoreix el desenvolupament professional dels seus empleats i fomenta l'esperit de superació i el reconeixement del seu esforç personal. Aquest compromís mutu es materialitza en el Codi de conducta de Banc Sabadell i en els processos de mobilitat interna i selecció.

La proximitat amb les universitats segueix sent un factor clau per a la captació de talent i la construcció d'una marca ocupadora forta. Aquest any s'ha materialitzat en 21 intervencions en diferents formats en universitats de primer nivell.

Durant el 2019 s'ha continuat potenciant l'ús de les capacitats construïdes en exercicis anteriors, tant en canals digitals com en contingut editorial. Fruit d'aquestes capacitats, la pàgina corporativa a LinkedIn va superar el mes de desembre els 100.000 seguidors, amb un creixement del 28% interanual.

Totes aquestes accions han redundat en la consolidació de la nostra posició com a ocupador en els indicadors de reputació externa, on destaca la fita d'assolir, novament, una posició en el TOP 25 de Merco Talento, un monitor de gran reputació a Espanya per mesurar l'atractiu com a ocupador.

## 2.2.2. Model de talent

El 2019 s'ha consolidat el model de gestió del talent iniciat el 2017, amb millores rellevants en termes de meritocràcia, reconeixement i capacitació. El focus és afavorir el desenvolupament del talent intern fomentant la col·laboració entre mànagers i premiant la capacitat per afrontar nous reptes i aportar visió, perspectiva i coneixements estratègics en la presa de decisions.

Adicionalment, Banc Sabadell ha continuat evolucionant els sistemes per disposar de la millor informació sobre el talent actual i el seu potencial amb vista a assegurar una presa de decisions idònia en matèria de persones, una gestió eficaç i eficient de la mobilitat i el desenvolupament efectiu de directius i predirectius.

D'altra banda, s'ha donat continuïtat al model de Comitès de Valoració de Persones en el si de cada Comitè de Direcció General, on com a mínim anualment es tracten les qüestions següents:

- Evolució actual (i prevista) de la plantilla (perfil i costos), resultats de gestió (compensació, gestió de l'acompliment, clima i diversitat) i propostes d'actuació sobre la plantilla.
- Actualització del mapa de talent (directiu i predirectiu) i *pool* de potencial.
- Decisió de candidats en noves posicions directives, casos en seguiment, democió i seguiment d'alts potencials.
- Propostes d'actuació sobre la plantilla.

Aquest any 2019 s'ha estès la dinàmica de Comitès de Valoració de Persones a les geografies de Mèxic i Miami.

## Formació

Les diferents escoles que formen el campus continuen lliurant capacitació al ritme que demanda la constant evolució del negoci i les seves necessitats. En aquest sentit, destaca l'Escola Comercial, amb focus en la formació orientada a servir millor el nostres clients, i l'Escola Reguladora, amb un 2019 marcat pel compliment de les necessitats en matèria de formació reguladora.

L'entitat ja té certificats 7.738 empleats en MiFID, fruit de l'esforç dut a terme pels nostres empleats. El repte a partir d'ara és acabar la certificació pendent de prop de 1.500 professionals i, sobretot, potenciar la formació continuada de les persones ja certificades, per a la qual cosa s'han desenvolupat els materials i les plataformes necessàries. En l'àmbit de la formació reguladora, aquest 2019 s'ha incorporat la formació necessària per a la nova certificació hipotecària LCCI, en la qual ja s'han certificat 1.298 empleats.

Però la inversió formativa no s'ha centrat solament en la part reguladora, sinó que també és especialment rellevant l'esforç efectuat en termes de digitalització, pel qual 331 empleats han obtingut el Curs Superior en Capacitats Digitals per a la Banca, que atorga la prestigiosa escola de negocis EADA.

Finalment, cal destacar les 973.381 hores totals de formació dutes a terme a nivell de grup (equivalents a una mitjana de 40 per empleat), que han elevat tant les habilitats professionals de la nostra plantilla com la seva ocupabilitat futura dins l'organització. A Espanya, un 50% de la formació rebuda és voluntària, i un 60% és feta *on-line*, cosa que millora la conveniència per als empleats i redueix la necessitat de desplaçaments per aquest motiu. Destaca que pràcticament tots els empleats (97,2%) han rebut formació durant l'any. Aquesta formació ha tingut un èmfasi especial en els perfils especialistes i en comandaments intermedis (amb 44,67 i 56,57 hores per persona durant l'any, respectivament).

	2019	2018
Empleats que han rebut formació (%)	97%	93%

Empleats actius el 31/12. Les dades de formació fan referència a perímetre grup. El 2018 fan referència a grup ex-Mèxic.

	2019		2018	
	Hores formació	Mitjana hores	Hores formació	Mitjana hores
Directius	21.980	32,37	25.213	37,58
Comandaments intermedis	188.551	50,31	155.745	42,24
Especialistes	634.063	39,23	591.831	35,37
Administratius	128.786	33,34	236.299	51,07
<b>Total</b>	<b>973.381</b>	<b>39,80</b>	<b>1.009.087</b>	<b>39,24</b>

Les dades de formació de 2019 fan referència a perímetre grup. El 2018 fan referència a grup ex-Mèxic. En el col·lectiu Directius s'inclouen consellers executius, alta direcció, direcció general, directors corporatius i directores top. En el col·lectiu Comandaments intermedis s'incorporen els directores que no pertanyen al col·lectiu Directius. En el cas d'Espanya, les funcions classificades com a tècniques estan incloses en la categoria d'Especialistes, segons el Conveni de Banca Privada.

Formació

Total d'hores de formació i mitjana per classificació professional

## Formadors interns

Un any més, cal destacar l'enorme contribució del nostre col·lectiu de formadors interns, peça clau en la transmissió del coneixement i la cultura de Banc Sabadell. Un total de 527 professionals han compartit la seva *expertise* amb companys, amb 17 hores de dedicació mitjana per formador.

A la filial TSB, el 2019 el focus ha estat la identificació interna de talent i l'elaboració de plans de desenvolupament més rics i sòlids per als seus empleats *senior* amb talent. En aquesta línia, s'ofereix *coaching* executiu per a empleats *senior* amb talent i empleats amb necessitats

específiques de desenvolupament. TSB combina la utilització de centres de desenvolupament intern amb oportunitats externes de desenvolupament per al desenvolupament d'empleats amb talent.

### 2.2.3. Programa de lideratge

Els nostres mànagers són la columna vertebral del desenvolupament del grup. De la seva capacitat d'ocupar-se de les persones, generar entorns d'eficàcia, apoderar els seus equips i col·laborar fent que les coses passin, en depèn el futur a llarg termini de la nostra entitat.

## Destaca el 2019 el llançament del Programa “Ets Mànager”, que aglutina totes les iniciatives adreçades a les persones amb equips a càrrec.

### Programa de Desenvolupament Directiu

El 2019 s'ha donat continuïtat als programes amb directius, que disposen del Programa de Desenvolupament Directiu quan accedeixen a la posició de directiu *top* o de director corporatiu, amb l'objectiu d'acompanyar-los en els moments de transició de carrera i preparar-los davant l'entorn canviant del negoci, amb especial focus en els desafiaments propis del nou rol. El programa es planteja en un model de *learning by doing*. A més, té l'objectiu de crear xarxes en el col·lectiu directiu i oferir oportunitats de *networking* i visibilitat. Durant el 2019 hi han participat 95 directius, amb una valoració excel·lent del programa.

### Programa Corporatiu de Management

El Programa Corporatiu de Management que duen a terme les persones que accedeixen a un lloc de director continua el seu camí de capacitació dels nostres mànagers en habilitats, col·laboració i valors. Quaranta mànagers acabats de nomenar han recorregut aquest exigent itinerari formatiu el 2019.

### Programa Alts Potencials

Emmarcat en el propòsit que el banc s'ha plantejat per tal de preparar els professionals que hauran d'abordar els reptes del futur, s'ha llançat la 1a edició del Programa d'Acceleració de Carrera.

El programa ha estat dissenyat amb l'objectiu d'accelerar el desenvolupament de la carrera professional de predirectius considerats d'alt potencial que representen els valors i les actituds que el banc vol impulsar. També facilitarà la diversitat necessària que volem assolir en el col·lectiu directiu.

### Ets Mànager

Per assegurar que els nostres mànagers estan alineats amb el nostre propòsit i encarnen nous valors i forma de ser, s'ha creat “Ets Mànager”, un programa de canvi i desenvolupament basat en comunicació, formació i altres accions per portar els nostres responsables d'equips a millorar les seves capacitats de direcció i lideratge.

Més de 4.000 mànagers ja han rebut les primeres comunicacions i els primers impactes associats al programa, entre els quals destaquen un nou portal digital amb informació rellevant per al col·lectiu i una *newsletter* periòdica per conèixer les novetats del banc i reforçar el seu rol.

En relació amb TSB, el 2019 tots els mànagers de TSB van tenir accés a un pla d'estudis sobre lideratge *online*: “Fonaments de lideratge” (Leadership Insights), que incloïa contingut divers enfocat a liderar persones de manera brillant. Per als nous mànagers, el contingut s'ha seguit com un itinerari formatiu. Per als mànagers amb més experiència, es podien seleccionar peces d'aprenentatge específiques que s'ajustessin a les àrees de desenvolupament desitjades.

A més, el 2019 va començar el disseny d'un nou programa per a tots els responsables de persones: “The TSB Manager”. Aquest programa se centra en els fonaments de la gestió de persones dins TSB, que tots els responsables han de conèixer i poder fer. Aquest programa es llançarà completament el 2020.



## 2.3. Diversitat



(ODS 5, ODS 10)

Banc Sabadell continua compromès a promoure ambients de treball en els quals es tractin les persones amb respecte i dignitat, procurant el desenvolupament professional de la plantilla i garantint la igualtat d'oportunitats en la seva selecció, formació i promoció, tot oferint un entorn de treball lliure de qualsevol forma de discriminació.

En aquest sentit, el grup considera la diversitat una font de riquesa corporativa, i impulsa accions per fomentar la diversitat de gènere, la diversitat funcional i la diversitat multigeneracional.

### 2.3.1. Gènere

## La plantilla del banc és diversa en termes de gènere, amb un 55,9% de dones.

Es manté el repte d'incrementar la diversitat en els nivells directius fomentant polítiques i actuacions que permetin, d'una banda, desenvolupar el talent femení intern per arribar a nivells directius, i, de l'altra, atreure talent femení en processos de contractació externa.

Fruit d'aquesta gestió, està evolucionant la diversitat de la plantilla del grup en els diferents nivells organitzatius. Si bé agregadament s'aprecia una disminució de la diversitat en posicions directives, cal valorar el comportament desigual a Espanya i a TSB. En el cas d'Espanya, s'aprecia un increment en la representació de dones en llocs directius, en què s'ha passat del 22,86% al 23,12% (+1,1%), dada que

dona continuïtat a la progressió d'anys anteriors. En el cas de comandaments intermedis, pedrera de futurs directius, s'ha passat del 33,09% al 34,25% (+3,5%).

També cal destacar l'augment en la proporció de promocions que són dones (un 53,01% el 2019 davant un 50,35% el 2018), cosa que demostra l'aposta per l'impuls de la diversitat i els resultats de les mesures que s'han posat en marxa.

A TSB, cal destacar la incorporació d'una nova consellera delegada.

Classificació professional	2019	2018
Homes	10.792	11.605
Dones	13.662	14.576
<b>Total</b>	<b>24.454</b>	<b>26.181</b>

En percentatge	2019	2018
Directives	24,7%	25,8%
Comandaments intermedis	34,7%	33,5%
Especialistes	56,9%	56,2%
Administratives	77,7%	76,7%
<b>Promoció que són dones</b>	<b>53,01%</b>	<b>50,35%</b>

Distribució empleats del grup per gènere

Promoció que són dones

 **53,01%**

Les dades s'han calculat sobre la plantilla del grup, excepte les promocions que fan referència a perímetre Espanya. En el col·lectiu Directives s'inclouen conselleres executives, alta direcció, direcció general, directores corporatives i directores top.

En el col·lectiu Comandaments intermedis s'incorporen les directores que no pertanyen al col·lectiu Directius. En el cas d'Espanya, les funcions classificades com a tècniques estan incloses en la categoria d'Especialistes, segons el Conveni de Banca Privada.

Actualment hi ha diverses mesures encaminades a impulsar la diversitat des de diferents àmbits:

— **Gestió del talent:**

- Participació en programes de desenvolupament professional i lideratge, on destaca una participació femenina més gran en programes d'Alts Potencials per fomentar el desenvolupament del *pool* de talent predirectiu (>50% participants són dones en l'edició llançada el 2019)
- Seguiment de promocions de dones i diversitat de la plantilla en els Comitès de Valoració Directiva (especial èmfasi en predirectiu i directiu)

— **Relacions laborals:**

- Pla d'igualtat i Codi de conducta
- Política contra assetjament i no discriminació

— **Selecció:**

- Dones en totes les ternes de posicions directives
- Monitoratge i anàlisi de contractacions per gènere i direcció

— **Formació:**

- Curs d'igualtat de gènere
- Curs per promoure i facilitar la conciliació

— **Compensació:** monitoratge de la gestió salarial voluntària per evitar biaixos de gènere.

— **Conciliació:** diverses mesures que afavoreixen la conciliació de la vida familiar i professional d'homes i dones, com ara la compra de dies de vacances, les reduccions de jornada o el teler treball.

Banc Sabadell va rebre el 2018 el Distintiu d'Igualtat en l'Empresa atorgat pel Govern d'Espanya. El 2019 Banc Sabadell ha signat el Protocol General de Més Dones, Millors Empreses per als pròxims quatre anys que impulsa l'Institut de la Dona i fixa el compromís amb el foment de la diversitat interna. A més, el conseller delegat de Banc Sabadell ha signat la iniciativa promoguda per la Fundació Adecco i la CEOE de "CEO per la diversitat".

Quant a comunicació interna i externa, Banc Sabadell ha participat en diversos esdeveniments i fòrums externs sobre diversitat de gènere i n'ha fet difusió interna per posar-ho en coneixement de la plantilla. En aquest aspecte, cal destacar la tasca de la filial TSB, que va ser una de les primeres empreses al Regne Unit a publicar la seva bretxa salarial de gènere el juliol de 2017 amb el llançament del seu informe d'equilibri de gènere, tot mostrant públicament el seu compromís per crear una cultura diversa i inclusiva.

Més enllà d'aquesta participació en esdeveniments, el desembre de 2019 s'ha posat en marxa un programa de col·laboració amb la Fundación Quiero Trabajo, a través del qual empleades voluntàries de l'entitat mentoritzen dones en situació d'exclusió social per assessorar-les i que d'aquesta manera puguin aconseguir reinserir-se en el món laboral.

A més, internament es desenvolupen diferents iniciatives, entre les quals destaca el 2019 la consolidació de la xarxa de dones directives SWING (Sabadell Women Inspiration Group), que té com a objectiu l'apoderament de les dones de Banc Sabadell i l'aportació del valor de la diversitat i els seus beneficis. S'han dut a terme diverses accions internes, i el 2020 estan previstes més accions obertes a tota l'organització i l'expansió de l'activitat d'aquesta xarxa proporcionant *mentoring* a dones no directives amb potencial.

## Diversitat en el Consell d'Administració

Pel que fa al Consell d'Administració, la Política de selecció de candidats a conseller de Banc Sabadell aprovada pel Consell d'Administració en la seva sessió de 25 de febrer de 2016, i modificada el 28 de març de 2019, té com a objectiu establir els criteris que s'han de tenir en compte en els processos de selecció de nous membres del Consell d'Administració, així com en la reelecció dels seus membres. En la selecció de candidats es procura un equilibri adequat en la composició del Consell d'Administració, que, en conjunt, enriqueixi la presa de decisions i aporti punts de vista plurals al debat dels assumptes de la seva competència.

El 2019, la Comissió de Nomenaments va informar el Consell d'Administració de l'aprovació d'una matriu de competències i diversitat dels membres del Consell d'Administració de Banc Sabadell, tot definint les aptituds i els coneixements dels consellers, especialment els dels executius i els independents. La matriu de competències descriu els perfils professionals dels consellers, i les competències sectorials i horitzontals necessàries per al manteniment de la idoneïtat col·lectiva del Consell d'Administració. En la matriu de diversitat es té en compte la diversitat de gènere i procedència geogràfica dels consellers, així com l'antiguitat en el càrrec.

La Comissió de Nomenaments ha informat de la proposta de ratificació i nomenament d'una consellera nomenada pel Consell d'Administració el 2018, amb categoria, a més, de consellera executiva, i ha proposat la reelecció en el càrrec d'una consellera independent. Després de l'aprovació d'aquestes propostes d'acord per la Junta General d'Accionistes del 28 de març de 2019, s'ha mantingut el percentatge de diversitat de gènere assolit en l'exercici 2018, en el qual es va reforçar significativament la presència de dones en el Consell respecte als exercicis anteriors.

En tancar l'exercici 2019, el Consell d'Administració de l'entitat estava format per 3 dones d'un total de 15 consellers, 1 de les quals consellera independent, 1 consellera altra externa i 1 consellera executiva. La consellera independent és la presidenta de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions, i la consellera altra externa és membre de la Comissió d'Auditoria i Control, de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Riscos. Així, les dones estan ocupant la presidència de dues de les cinc comissions del Consell d'Administració, i són presents en quatre de les cinc comissions del Consell. En concret, la presència de dones en els òrgans delegats del Consell d'Administració arriba al 25% a la Comissió d'Auditoria i Control, al 33,33% a la Comissió de Riscos, al 25%

a la Comissió de Retribucions i al 50% a la Comissió de Nomenaments.

Rang d'edat	2019		2018	
	Consellers	Remuneració	Consellers	Remuneració
Homes	12	153.492	12	146.693
Dones	3	140.167	3	176.000
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>150.827</b>	<b>15</b>	<b>150.880</b>

Diversitat i remuneració mitjana dels consellers de Banc Sabadell

Consellers el 31/12.  
El càlcul de remuneració efectuat és amb consellers que hi han estat tot l'any. Només s'informa de les remuneracions percebudes pel treball dut a terme en la funció de conseller/a, i se n'exclouen els imports percebuts per funcions directives que estan incloses en les categories de la taula anterior.  
El nombre de consellers reflecteix el total de persones en el càrrec al final de l'any.

### 2.3.2. Persones amb discapacitat

El grup estableix accions d'adequació del lloc de treball en els casos de diversitat funcional que ho requereixin, d'acord amb els protocols d'especial sensibilitat del servei de medicina del treball. A més, l'entitat ofereix el seu acompanyament en la sol·licitud de tràmits i gestions a escala municipal, autonòmica o estatal que ajudin a millorar el benestar social d'aquest col·lectiu més enllà de l'àmbit estrictament professional. En compliment de la Llei general

de discapacitat, s'apliquen mesures alternatives per la via de contractació de serveis o subministraments amb centres especials d'ocupació.

El nombre d'empleats del grup amb alguna discapacitat el desembre de 2019 ha estat de 531 (en tancar l'exercici 2018 eren 188). Aquest increment destacat respecte al 2018 es deu a l'increment de professionals amb discapacitat registrats a la filial TSB, fruit d'una campanya interna efectuada el 2019 per aflorar i registrar les persones amb discapacitat a la plantilla.

Classificació professional	2019			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Directius	9	4	13	3	—	3
Comandaments intermedis	25	9	34	13	3	16
Especialistes	149	158	307	83	69	152
Administratius	32	145	177	4	13	17
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>316</b>	<b>531</b>	<b>103</b>	<b>85</b>	<b>188</b>

Empleats amb discapacitat grup

Així mateix, el 2019 s'han implantat accions per donar suport a la diversitat funcional dins i fora del banc:

- Projecte Taskforce: la Direcció Territorial Catalunya i la Direcció Territorial Est van contractar 30 persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 33% a través d'un contracte d'interinatge per cobrir substitucions de vacances d'estiu. Un cop acabats els contractes d'interinatge, 4 persones han estat incorporades a la plantilla del grup amb un contracte indefinit.
- Programa La meva família: 30 familiars amb discapacitat d'empleats del banc han rebut assessorament i acompanyament professional per part de la Fundació Adecco per inserir-los en el mercat laboral.

### 2.3.3. Diversitat multigeneracional

El banc fa un seguiment de la realitat generacional de la seva plantilla, identifica la complexitat d'experiències, habilitats, capacitats i formació de cadascuna de les generacions que la conformen i dissenya propostes de millora que tinguin en consideració els seus interessos, necessitats, expectatives i inquietuds principals.

A més d'aquesta pràctica habitual, durant el 2019 el banc ha participat en esdeveniments i fòrums externs sobre talent multigeneracional amb la finalitat de compartir el seu coneixement i pràctiques que ja són referència en aquest àmbit, molt rellevant en el moment demogràfic actual.

## 2.4. Política retributiva



(ODS 8)

Les polítiques retributives del grup Banc Sabadell són coherents amb els objectius de l'estratègia de risc i de negoci, la cultura corporativa, la protecció dels accionistes, inversors i clients, els valors i els interessos a llarg termini del grup, així com amb la satisfacció dels clients i amb les mesures emprades per evitar conflictes d'interessos sense encoratjar l'assumpció de riscos excessius.

En aquest sentit, la Política de remuneracions del grup Banc Sabadell es basa en els principis següents:

- 1. Fomentar la sostenibilitat empresarial i social a mitjà-llarg termini, a més de l'alineació amb els valors del grup. Això implica:**
  - Alineació de les retribucions amb els interessos dels accionistes i amb la creació de valor a llarg termini.
  - Impuls d'una gestió de riscos rigorosa que prevegi mesures per evitar el conflicte d'interès.
  - Alineació amb l'estratègia de negoci, els objectius, els valors i els interessos a llarg termini del grup.
- 2. Recompensar l'acompliment i alinear d'aquesta manera la retribució amb els resultats generats per l'individu i el nivell de risc assumit:**
  - Equilibri adequat entre els diferents components de la retribució.
  - Consideració de riscos i resultats actuals i futurs, no incentivant la assumpció de riscos que superin el nivell tolerat pel grup.
  - Esquema senzill, transparent i clar, comprensible i fàcil de comunicar a tota la plantilla.
- 3. Assegurar un sistema retributiu competitiu i equitatiu (competitivitat externa i equitat interna):**
  - Capaç d'atreure i retenir el millor talent.
  - Que recompensi la trajectòria professional i la responsabilitat, amb independència del gènere de l'empleat. En aquest sentit, les Polítiques de remuneracions es basen en la igualtat de retribució entre empleats i empleades per a una mateixa feina o per a una feina d'igual valor.
  - Alineat amb estàndards de mercat i flexible per adaptar-se als canvis de l'entorn i les exigències del sector.

En aquest sentit, les Polítiques de remuneracions es basen en la igualtat de retribució entre empleats i empleades per a una mateixa feina o per a una feina d'igual valor, alineat amb estàndards de mercat i flexible per adaptar-se als canvis de l'entorn i les exigències del sector.

Tots aquests principis que inspiren la Política de remuneracions del grup compleixen les directives i els reglaments

europaus i les normes vigents, especialment la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desplega la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, les directrius EBA/GL/2015/22, de 27 de juny de 2016, sobre polítiques de remuneració adequades en virtut dels articles 74, apartat 3, i 75, apartat 2, de la Directiva 2013/36/UE, i la divulgació d'informació en virtut de l'article 450 del Reglament (UE) núm. 575/2013 (en endavant, les "Directrius EBA/GL/2015/22"), la Guia de l'EBA sobre govern intern (GL 2017/11), de 26 de setembre de 2017, la Circular 2/2016, de 2 de febrer, del Banc d'Espanya, a les entitats de crèdit, sobre supervisió i solvència, que completa l'adaptació de l'ordenament jurídic espanyol a la Directiva 2013/36/UE i al Reglament (UE) núm. 575/2013, el Reglament Delegat (UE) núm. 604/2014 de la Comissió de 4 de març de 2014 pel qual es complementa la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell pel que fa a les normes tècniques de regulació en relació amb els criteris qualitius i els criteris quantitius adequats per determinar les categories de personal les activitats professionals del qual tenen una incidència important en el perfil de risc d'una entitat i el Senior Managers and Certification Regime (SMR) al Regne Unit.

En relació amb l'anomenada "bretxa salarial", Banc Sabadell, davant unes mateixes funcions, responsabilitats i antiguitat no fa cap mena de discriminació salarial entre gèneres, ni en el moment de la contractació ni en les revisions salarials dels seus empleats.

A Espanya, tenint en compte els diferents col·lectius directius, especialistes i administratius, sense establir cap criteri addicional, es determina una diferència salarial de l'11,87% (vegeu nota de càlcul), que representa una reducció davant l'11,95% del 2018 i una reducció d'aquesta diferència d'ençà que se'n va iniciar el mesurament el 2017. Aquesta diferència s'explica fonamentalment per la menor antiguitat en l'entitat del col·lectiu femení i la menor presència de dones en el col·lectiu directiu.

En aquest sentit, se segueix aprofundint en les accions per reduir la bretxa iniciades en exercicis anteriors, de nou amb evolució positiva:

- Increment en la representació de dones en llocs directius: s'ha passat del 22,86% al 23,12%. En el cas de comandaments intermedis, pedrera de futurs directius, s'ha passat del 33,09% al 34,25%.
- Un 53% de les promocions han estat dones (28% en l'àmbit directiu), a través d'un estricte seguiment en els Comitès de Valoració Directiva i la presència de dones en les ternes de candidats en processos.
- Monitoratge de l'actuació salarial voluntària.

En el cas de TSB, la mitjana de *gender pay gap* publicada l'octubre del 2019 (seguint les metodologies de càlcul definides pel supervisor local que reporta la diferència entre la mitjana de remuneració de la plantilla d'homes i la mitjana de la de dones) mostra una reducció de 0,1, atès que va passar al 31,1% el 2019 des del 31,2% el 2018 (detall

de càlcul a la web pública de TSB). El *gap* de TSB s'explica per la menor presència de dones en posicions *senior* i per un major percentatge de dones ocupades en posicions de menys responsabilitat. Cal destacar la contractació de la nova consellera delegada Debbie Crosbie el 2019. Si es fa una aproximació del càlcul efectuat al Regne Unit per a Espanya, a partir dels salaris mitjans anuals d'homes i dones, el 2019 a Espanya seria del 24,48%, inferior al 24,56% de l'any 2018.

Convé destacar també que l'agost del 2016 TSB es va convertir en un ocupador acreditat de *living wage*, en

trobar-se en un grup pioner d'empreses al Regne Unit que van més enllà del que exigeix la llei i es compromet a pagar tant als empleats directes com als proveïdors que treballen regularment a les seves instal·lacions, com a mínim, el que s'estableix com a *living wage*.

#### Remuneració total mitjana de Banc Sabadell a Espanya

Classificació professional	2019						2018					
	Empleats			Remuneració			Empleats			Remuneració		
	H	D	Total	H	D	Total	H	D	Total	H	D	Total
Directius	379	114	493	186.491	135.930	174.799	361	107	468	192.770	140.984	180.930
Comandaments intermedis	2.081	1.084	3.165	71.861	62.414	68.625	2.188	1.082	3.270	71.788	61.484	68.379
Especialistes	5.257	6.953	12.210	47.269	42.007	44.273	5.609	7.193	12.802	46.852	41.684	43.948
Administratius	57	137	194	23.152	23.363	23.301	97	214	311	22.874	22.394	22.544
<b>Total</b>	<b>7.774</b>	<b>8.288</b>	<b>16.062</b>	<b>60.462</b>	<b>45.660</b>	<b>52.824</b>	<b>8.255</b>	<b>8.596</b>	<b>16.851</b>	<b>59.561</b>	<b>44.932</b>	<b>52.098</b>

En el col·lectiu Directius s'inclouen consellers executius, alta direcció, direcció general, directors corporatius i directors top. En el col·lectiu Comandaments intermedis s'incorporen els directors que no pertanyen al col·lectiu Directius. Les funcions classificades com a tècniques estan incloses en la categoria d'Especialistes, segons el Conveni de Banca Privada.

Rang d'edat	2019						2018					
	Empleats			Remuneració			Empleats			Remuneració		
	H	D	Total	H	D	Total	H	D	Total	H	D	Total
Inferior a 31 anys	311	267	578	35.708	32.448	34.202	336	301	637	34.240	32.467	33.402
Entre 31 - 49 anys	4.107	5.731	9.838	54.317	43.995	48.304	4.587	6.187	10.774	54.494	43.377	48.110
Major de 49 anys	3.356	2.290	5.646	70.276	51.367	62.607	3.332	2.108	5.440	69.090	51.276	62.187
<b>Total</b>	<b>7.774</b>	<b>8.288</b>	<b>16.062</b>	<b>60.462</b>	<b>45.660</b>	<b>52.824</b>	<b>8.255</b>	<b>8.596</b>	<b>16.851</b>	<b>59.561</b>	<b>44.932</b>	<b>52.098</b>

Es considera, per al càlcul de remuneració total mitjana: retribució fixa, retribució variable, complements personals i beneficis; remuneració anualitzada i efectivament pagada.

#### Remuneració total mitjana de TSB

Classificació professional	2019						2018					
	Empleats			Remuneració			Empleats			Remuneració		
	H	D	Total	H	D	Total	H	D	Total	H	D	Total
Directius	109	51	160	237.420	215.482	230.428	120	65	185	254.707	212.468	240.005
Comandaments intermedis	172	120	293	109.037	105.277	107.492	183	122	305	113.179	113.069	113.135
Especialistes	1.405	1.897	3.301	48.726	44.111	46.074	1.537	2.038	3.575	54.577	49.515	51.693
Administratius	790	2.850	3.640	26.104	26.504	26.417	970	3.318	4.288	28.014	28.600	28.469
<b>Total</b>	<b>2.476</b>	<b>4.918</b>	<b>7.394</b>	<b>54.005</b>	<b>37.177</b>	<b>42.812</b>	<b>2.810</b>	<b>5.543</b>	<b>8.353</b>	<b>57.824</b>	<b>40.318</b>	<b>46.204</b>

Tipus de canvi el 31/12/2019: 0,8508 GBP=1 EUR.

Rang d'edat	2019						2018					
	Empleats			Remuneració			Empleats			Remuneració		
	H	D	Total	H	D	Total	H	D	Total	H	D	Total
Inferior a 31 anys	760	1.118	1.878	31.915	29.177	30.285	976	1.475	2.451	31.851	30.078	30.783
Entre 31 - 49 anys	1.281	2.137	3.418	61.271	41.897	49.158	1.397	2.343	3.740	63.524	42.799	50.550
Major de 49 anys	435	1.663	2.098	71.200	36.490	43.686	437	1.725	2.162	69.102	37.447	43.808
<b>Total</b>	<b>2.476</b>	<b>4.918</b>	<b>7.394</b>	<b>54.005</b>	<b>37.177</b>	<b>42.812</b>	<b>2.810</b>	<b>5.543</b>	<b>8.353</b>	<b>53.390</b>	<b>37.746</b>	<b>43.006</b>

Tipus de canvi el 31/12/2019: 0,8508 GBP=1 EUR.

Es considera, per al càlcul de remuneració total mitjana: retribució fixa, retribució variable, complements personals i beneficis; remuneració anualitzada i efectivament pagada.

Nota de càlcul remuneracions: el càlcul de remuneració a Espanya es duu a terme sobre retribució objectiu. En el cas de TSB, aquesta informació representa la retribució percebuda durant l'any (en cas de retribucions diferides, preveu el total de retribució guanyada durant l'any).

Nota de càlcul bretxa salarial: el càlcul de la bretxa salarial per a Espanya s'estableix a partir de la suma de la bretxa de remuneració total mitjana ponderada per categoria.

— **Fórmula bretxa remuneració total mitjana**

(1-Remuneració total mitjana dones sobre remuneració total mitjana homes)

— **Fórmula bretxa remuneració total mitjana ponderada per categoria**

(Bretxa remuneració total mitjana categoria \* Empleats categoria vs. Empleats totals)

— **Bretxa remuneració total mitjana ponderada**

Suma de bretxa remuneració total mitjana ponderada per categoria

## 2.5. Entorn i organització del treball



(ODS 3)

L'evolució del negoci, de les relacions laborals i de la societat en conjunt demanda la creació d'entorns de treball més flexibles, eficients, que integrin la tecnologia al servei de l'entitat i dels seus professionals.

### 2.5.1. Conciliació

La plantilla del banc té a la seva disposició un conjunt de beneficis socials pactats pel grup i els representants sindicals en l'acord sobre mesures de conciliació de la vida familiar i personal amb la laboral. Tots aquests beneficis han estat comunicats a la totalitat de la plantilla i es recullen a la web interna de l'empleat, de manera que són àmpliament coneguts pels empleats, que fa temps que els sol·liciten i en gaudeixen.

Els beneficis inclouen: reducció de jornada (retribuïda, no retribuïda, per lactància); excedències (per maternitat, per atenció de familiars); permisos especials (per estudis, per motius personals, per adopció internacional); ampliació de la llicència per naixement de fills i flexibilitat horària.

Així mateix, el grup ofereix un ampli ventall de mesures orientades a millorar la conciliació de la vida laboral i familiar i/o personal de la seva plantilla, mitjançant la contractació de serveis o la compra de productes a través del portal per a empleats, que els ofereix no solament un estalvi econòmic, sinó també de temps, ja que reben els productes

al lloc de treball i s'estalvien desplaçaments o haver de fer gestions fora de l'horari laboral. A aquestes facilitats, cal afegir-hi l'oferta de serveis per facilitar les gestions personals dels professionals que treballen en els serveis centrals.

La fórmula del teletreball és una de les que genera més satisfacció per part dels empleats, així com més increment de la productivitat percebuda pel mànager. Al final del 2019, 455 professionals treballaven en modalitat remota.

Els empleats continuen fent ús de mesures llançades en exercicis passats, com ara la compra de vacances o la mediació del gestor de conciliació, elements diferencials propis de la nostra proposta de valor a l'empleat.

A TSB es disposa d'una política de treball flexible que ofereix a tots els empleats l'oportunitat de sol·licitar un canvi temporal o permanent en la manera de treballar, en qualsevol etapa de la seva carrera, i independentment de les raons personals que els porten a fer la sol·licitud. Si bé l'oportunitat de treballar amb flexibilitat no és un dret o un dret automàtic, la nostra política de treball flexible proporciona una base justa i consistent per fer sol·licituds de manera que les sol·licituds només es rebutgin si tenen un impacte clar i perjudicial en el negoci. La política de TSB és ajudar els empleats a aconseguir un bon equilibri entre la seva feina i la seva vida fora de la feina. Això permet a l'empresa retenir empleats qualificats i atreure i reclutar el millor talent. Un enfocament positiu per al treball flexible ajuda a fer de TSB Bank un lloc excel·lent per treballar. Hi ha 6 opcions de treball flexibles principals per escollir, tot i que les persones poden combinar diferents opcions i suggerir les seves pròpies alternatives.

A més, el nostre objectiu és ser una organització inclusiva en la qual els empleats amb discapacitats rebin un tracte just i puguin competir en igualtat de condicions per al seu progrés professional.

### 2.5.2. Salut i seguretat

El grup assumeix una política preventiva i de millora continuada de les condicions de treball i salut dels empleats. D'acord amb la legislació vigent, el banc disposa d'un pla de prevenció que inclou totes les activitats preventives dutes a terme a l'empresa i que es publiquen anualment en una memòria que està disponible a la web interna de l'empleat i a la web corporativa.

La formació es completa amb publicacions, fitxes d'ergonomia i manuals d'equips de treball; tot relacionat amb els riscos propis de l'activitat del banc.

A Espanya, Banc Sabadell també fa una avaluació inicial de riscos laborals per a cada nou centre de treball i en cas de reformes o modificacions. Així mateix, quan ha transcorregut un període des de la realització de l'avaluació, en totes les instal·lacions s'avaluen tant els llocs individuals de treball com les zones comunes, les instal·lacions i els aspectes tècnics de l'espai de treball (temperatura, il·luminació, etc.)

Banc Sabadell garanteix els drets bàsics d'associació i negociació col·lectiva de tots els empleats, de conformitat amb la llei a Espanya. Aquests principis estan recollits en la política de recursos humans, concretament en la normativa de Recursos Humans 7305 –Normativa Laboral Bàsica

# Tot el personal del grup i les noves incorporacions reben informació sobre prevenció de riscos laborals i fan formació obligatòria de seguretat i salut en el treball a través d'un curs *online*.

Aplicable, que fa referència expressa al Conveni Col·lectiu de Banca vigent (Conveni Col·lectiu de Banca). Aquests drets es recullen en el capítol dotzè del conveni esmentat, Drets sindicals, en els articles 58, 59 i 60.

En l'actualitat el banc compta amb un total d'11 seccions sindicals a Espanya, incloent-hi les seccions sindicals d'àmbit estatal i les d'àmbit autonòmic. L'elecció de la representació dels treballadors es fa mitjançant sufragi cada 4 anys, d'acord amb les directrius que marca l'Associació Espanyola de Banca (AEB) juntament amb les seccions sindicals estatals majoritàries en el sector de la banca espanyola. Els resultats de les eleccions sindicals determinen la composició dels diferents comitès d'empresa, així com els delegats de personal, que seran els òrgans interlocutors amb la representació de l'empresa i els agents presents en les negociacions col·lectives. En defecte de negociacions específiques, es reuneixen quan les circumstàncies ho requereixen. Els representants escollits disposen d'un crèdit horari sindical per poder exercir les seves funcions. El 100% dels empleats estan coberts per conveni a Espanya. En la resta de països s'aplica la legislació vigent en cadascun d'ells.

Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat en perímetre Espanya:

- Comitès de Seguretat i Salut de caràcter estatals en empreses:
  - Banco de Sabadell, S.A.
  - Sabadell Asset Management, S.A.
  - Business Services for Operational Support, S.A.
  - Sabadell Information Systems, S.A.
- Delegats de Prevenció (figura prevista legalment amb un màxim de 8 persones per empresa o àmbit).

Finalment, a la reunió celebrada el dia 18 de desembre de la Taula de Negociació del XXIV Conveni Col·lectiu de Banca, s'ha subscrit l'Acord Parcial del Conveni Col·lectiu de Banca sobre el Registre Diari de Jornada, d'aplicació per a totes les entitats associades, entre l'AEB i les organitzacions sindicals de CCOO, UGT i FINE, que, en conjunt, suposen el 82,92% del total de la representació dels treballadors en la taula del conveni. D'acord amb aquest marc, el banc ja està desplegant mesures per complir les noves disposicions reguladores referents a aquest registre, que durant el 2020 es complementaran amb noves mesures de flexibilitat i desconnexió digital orientades a augmentar la productivitat i la satisfacció de la nostra plantilla.

Pel que fa a TSB, l'entitat es compromet a mantenir els més alts estàndards de salut, seguretat i protecció contra incendis en totes les activitats de negoci. El banc s'esforça

constantment per fer el que és correcte mitjançant la implementació de les mesures apropiades alineades amb els valors de TSB per ajudar els empleats a entendre que ells també tenen una obligació legal i moral amb ells mateixos i amb els altres. TSB disposa de la formació, les capacitats i les comunicacions adequades en tot el banc per permetre que tots els empleats les facin seves i puguin evitar riscos innecessaris, amb estàndards i orientacions clares que permeten la implementació de controls.

TSB disposa de formació específica en salut i seguretat. Aquesta formació és obligatòria per a tots els empleats, i està programada com una part del calendari anual de formació obligatòria de TSB.

Tots els llocs de treball de TSB estan subjectes a un programa general i específic d'avaluació de riscos amb la intenció de controlar, reduir o eliminar el risc per a la salut i la seguretat de tots els empleats i tercers que treballen a les instal·lacions de TSB.

TSB té l'obligació, en virtut de la Llei de salut i seguretat en el treball (Health and Safety at Work Act 1974), de proporcionar la política escrita sobre salut i seguretat i que estigui disponible a través de la intranet interna.

En relació amb la participació, a TSB hi ha una relació fluida i directa amb els representants dels empleats (24 reunions cada any, equivalent a 2 reunions cada mes). Actualment hi ha dos sindicats reconeguts (Unite the Union i Accord) i un de no reconegut (TBU). Els representants dels empleats de Unite the Union i Accord són escollits pels empleats de TSB. El 2019 es van confirmar nous representants a Accord; tanmateix, els representants de Unite the Union es van mantenir igual. El 2020 no caldran més eleccions. Pel que fa als sindicats, se segueix la legislació establerta pel Govern del Regne Unit, així com les directrius fixades per ACAS (Associació d'Assessorament, Conciliacions i Arbitratge), un organisme públic del Govern al Regne Unit.

## Indicadors d'absentisme

Indicadors d'absentisme a Espanya	2019	2018
Suma hores (accidents i malaltia)	936.560	890.120

Indicadors d'absentisme a TSB	2019	2018
Suma hores (accidents i malaltia)	460.373	409.506

Indicadors  
d'absentisme

## Accidents de treball

	2019			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Centre de treball	42	65	107	44	75	119
<i>In itinere</i>	43	102	145	48	86	134
Desplaçament jornada laboral	15	23	38	14	26	40
Un altre centre de treball	0	2	2	1	1	2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>192</b>	<b>292</b>	<b>107</b>	<b>188</b>	<b>295</b>

Tipus d'accidents  
a Espanya

Nota de càlcul: pel que fa a les dades publicades el 2018, s'han modificat les hores d'absentisme publicades per incorporar-hi malalties sense baixa i incapacitat temporal prolongada. Així mateix, s'han recalculat les dades de 2018 referents a l'índex de gravetat, i s'han considerat per al càlcul només accidents *ex-in itinere* (es manté) i hores de baixa *ex-in itinere*.

	2019			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Suma hores	6.749	6.297	13.046	6.027	6.283	12.310
Índex de freqüència	4,22	6,30	5,29	4,18	7,00	5,61
Índex de gravetat	0,05	0,04	0,05	0,04	0,04	0,04

Índex  
d'accidentabilitat a  
Espanya

En les dades d'accidents de treball no s'inclouen les societats Aurica Capital, LSP Finance i Pay TVP, amb un nombre total de 42 empleats el 31/12/2019, atès que no es disposa d'aquesta informació. El càlcul dels índexs no inclou els accidents *in itinere*. L'índex de gravetat fa referència a la gravetat de l'absentisme (hores perdudes / hores de treball teòriques \* 100).

TSB, en compliment del marc legal del Regne Unit, no porta registre dels accidents. Per al sector bancari, la Seguretat Social no defineix cap malaltia professional.

### 2.5.3. Comunicació i participació

Escollir l'empleat és clau per anticipar les seves necessitats i construir el millor lloc on desenvolupar una carrera professional. Aquesta pràctica s'ha instal·lat ja de manera permanent en la cultura corporativa, i és un element àmpliament usat des d'àrees de mitjans i de negoci. Banc Sabadell té una llarga trajectòria en l'ús d'eines per capturar la veu de l'empleat. El 2019 s'han sofisticat aquests mitjans i s'ha creat la Direcció d'Escolta a l'Empleat, que ordena i fixa criteris en aquest àmbit, a més d'incorporar l'Oficina d'Atenció a l'Empleat.

Ambdues capacitats cristal·litzen en un model d'escolta sofisticat, que té com a eix central l'enquesta semestral

“El banc que volem ser”. Aquesta enquesta disposa d'una àmplia participació i d'un *feedback* molt ric, a més de proporcionar un indicador clau de la salut organitzativa i la seva evolució.

### El banc que volem ser

Es manté una línia constant d'opinió majoritària (65%) que valora com a satisfactòria o molt satisfactòria l'evolució del banc en termes generals. Els empleats també destaquen el fort arrelament dels valors corporatius en l'operativa diària amb clients i altres grups d'interès. Hi ha un cert marge de millora en àmbits concrets, com ara la percepció de l'agilitat dels processos interns.

La voluntat és continuar avançant en polítiques i mesures que contribueixin a mantenir i millorar la percepció per part dels empleats de l'entitat i la seva satisfacció a Banc Sabadell.



## Oficina d'Atenció a l'Empleat

L'OAE ha atès en aquest exercici 42.874 consultes de 12.338 empleats, i ha facilitat als responsables de processos de recursos humans informació valuosa sobre l'impacte d'aquests recursos en la nostra plantilla, tant en termes qualitatius com quantitius. Amb aquesta activitat, l'OAE se suma a altres eines, com ara BS Idea o l'enquesta de client intern, que fomenten la millora continuada de l'experiència del client i l'empleat.

A TSB, Link és el fòrum d'empleats que es va establir des de la creació de TSB el 2013. Actua com la veu dels empleats amb representants de totes les funcions del banc, i de tots els nivells. Link està format per 115 membres, que es divideixen en 5 grups regionals. Tots els grups discuteixen els mateixos temes, i l'agenda l'estableixen conjuntament els mateixos grups i el Comitè Executiu (Exco). Cada trimestre, després de les reunions regionals del grup Link, quatre membres de Link s'asseuen amb l'Exco i analitzen les seves idees, comentaris i recomanacions. El 2019, per primera vegada, representants del grup Link van assistir a la reunió de la Junta de TSB per compartir el seu progrés

i presentar les seves recomanacions per al 2019, incloses les iniciatives sobre com reduir els viatges i estalviar diners mitjançant la digitalització de materials de *marketing* i de clients. La retroalimentació d'enllaços també va contribuir directament al desenvolupament de la nova estratègia de TSB durant el 2019.

## 3. Medi ambient

# En el marc de la seva adhesió als Principis de Banca Responsable, el Compromís Col·lectiu d'Acció Climàtica i el Carbon Disclosure Project (CDP), el banc també assumeix el compromís d'establir objectius específics per reduir les seves emissions de CO<sub>2</sub>.

Banc Sabadell defineix en la seva Política de responsabilitat social corporativa aprovada pel Consell d'Administració el 2003, i d'una manera més concreta en la seva Política de medi ambient aprovada pel Consell d'Administració el 2009, el marc del seu compromís amb la sostenibilitat ambiental i la lluita contra el canvi climàtic.

Més enllà d'incorporar la sostenibilitat de manera transversal en el model i l'estratègia de negoci, en relació amb els aspectes mediambientals el banc vetlla per la minimització de l'impacte dels seus processos i les seves instal·lacions.

D'altra banda, en l'àmbit de la formació i la sensibilització ambiental, tota la plantilla té a la seva disposició un curs de formació en línia, que han de fer de manera obligatòria tots els empleats de les diferents seves corporatives certificades. Des de la plataforma interna BS Idea, els empleats també poden fer aportacions i suggeriments per millorar els aspectes ambientals i de lluita contra el canvi climàtic de l'organització.

### 3.1. Emissions de CO<sub>2</sub>



(ODS 11, ODS 12, ODS 13)

Banc Sabadell és signatari del Carbon Disclosure Project, i d'aquesta manera assumeix el compromís de lluita contra el canvi climàtic. El 2015 es va establir un nou objectiu de reducció del 3% d'emissions de CO<sub>2</sub> a Espanya per al cicle 2015-2020. Per aconseguir-ho, el banc implanta cada any mesures d'eficiència energètica tant en les seves instal·lacions com en els seus serveis.

En tones (tn) de CO <sub>2</sub>	2019	2018	2017	2016	2015	2014
<b>Abast 1</b> / Activitats directes: emissions generades per instal·lacions i vehicles de l'empresa	3.088 <sup>(1)</sup>	4.472 <sup>(1)</sup>	763	648	600	552
<b>Abast 2</b> / Activitats indirectes: emissions derivades del consum elèctric a escala nacional	18	20	22	54	3.321	12.890
<b>Abast 3</b> / Altres activitats indirectes: emissions derivades de desplaçaments vinculats al negoci (en avió, tren i vehicle), consums de materials <sup>2</sup> i gestió de residus <sup>2</sup>	4.298 <sup>(2)</sup>	5.660 <sup>(2)</sup>	3.337	3.477	3.862	3.143
<b>Total d'emissions de CO<sub>2</sub> generades pel grup a Espanya</b>	<b>7.403 <sup>(3)</sup></b>	<b>10.152 <sup>(3)</sup></b>	<b>4.122</b>	<b>4.179</b>	<b>7.783</b>	<b>16.585</b>
<b>Total d'emissions de CO<sub>2</sub> per empleat</b>	<b>0,5 <sup>(3)</sup></b>	<b>0,6 <sup>(3)</sup></b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,5</b>	<b>1,0</b>

(1) En l'exercici 2019, s'hi inclouen fugites de gasos fluorats i es recalcula el 2018 amb els mateixos criteris.

(2) En l'exercici 2019, s'hi inclouen consums de materials (aigua, paper i plàstic) i la gestió de residus (paper, cartró i plàstic). Es recalcula el 2018 amb els mateixos criteris.

(3) Dades obtingudes amb la incorporació de noves partides per als exercicis 2019 i 2018.

**Abast 1:** Inclou les emissions generades per instal·lacions a través del consum de combustibles com el gasoil (inclouent-hi l'utilitzat en les oficines mòbils), el gas propà, el gas natural, gasos fluorats(1) i la flota de vehicles d'empresa (desplaçaments del domicili al centre de treball exempts).

<sup>(1)</sup> El 2019, amb l'objectiu d'obtenir una visió més exhaustiva de les emissions d'aquest abast, s'ha fet una primera estimació de les emissions corresponents als gasos fluorats corresponents als exercicis 2019 i 2018, amb un total de 2.091 i de 3.320 tones (tn) de CO<sub>2</sub>, respectivament.

Les dades relatives a gasos fluorats corresponen a la fuga de gasos per avaries en equips de climatització en edificis corporatius i oficines. Per tal de mitigar aquestes fugites, el banc porta a terme cada any un programa de renovació del parc de màquines d'aire condicionat per equips més eficaços i amb gas de menys impacte ambiental. Cada any es renova aproximadament un 8% dels equips.

**Abast 2:** Considera les emissions derivades del consum elèctric a Espanya. Aquestes mesures prenen una especial rellevància respecte a la contractació d'energia amb garantia d'origen renovable, que ha permès arribar a una reducció d'emissions d'abast 2 del 99,85% a Espanya respecte al 2014.

**Abast 3:** Aquest abast inclou altres activitats indirectes a Espanya, i s'hi comptabilitzen les emissions dels trajectes fets en tren, avió, vehicle (excepte vehicles d'empresa), i per als exercicis 2019 i 2018 el banc hi ha incorporat nous aspectes pel que fa als consums d'aigua, paper i plàstic i la gestió de residus a Espanya.

En aquest sentit, el 2019 les emissions en tones (tn) de CO<sub>2</sub> dels consums d'aigua, paper i plàstic van ser un total de 845 tn CO<sub>2</sub> vs. les 1.475 tn CO<sub>2</sub> el 2018. Així mateix, el 2019 s'han identificat altres residus a Banc Sabadell, però en ser inferiors a les 0,10 tones, no s'inclouen de manera exhaustiva en el detall d'abasts. L'emissió en relació amb la gestió de residus materials (paper, cartró i plàstic) va ser d'un total de 2,54 tn CO<sub>2</sub> per al 2019 i 102 tn CO<sub>2</sub> el 2018. Durant el 2019 s'han revisat materials fabricats en plàstics d'un sol ús per promoure el canvi a materials més sostenibles (bosses, bolígrafs...). S'anticipa una reducció de consum per a

aquest tipus de materials a partir del 2020, ja que actualment encara se n'estan esgotant els estocs actuals.

En relació amb l'impacte relacionat amb els viatges i els desplaçaments de negoci, s'apliquen criteris ambientals i de racionalització de la despesa, cosa que afavoreix l'elecció dels mitjans de transport amb menor nivell d'emissions de CO<sub>2</sub>, i en trajectes *in itinere* es promou l'ús de cotxe compartit oferint places de *carpooling* en els edificis principals. Així mateix, es fomenta la realització de reunions per videoconferència, l'ús de videoconferència personal, pilots de teletreball i també la utilització de les comunitats virtuals per a àmbits com el de l'aprenentatge i la formació continuada.

Els programes pilots de teletreball també permeten establir les bases per a una futura extensió d'aquest element a una proporció més elevada de la plantilla. Els seus objectius i els seus impactes són múltiples, i van des de la millor conciliació de la vida personal i professional fins a un evident estalvi de temps, energia i emissions.

## 3.2. Economia circular, prevenció i gestió de residus



(ODS 11, ODS 12, ODS 13)

El grup Banc Sabadell disposa de procediments interns per assegurar la retirada i el reciclatge del 100% del paper i el plàstic confidencial a través de gestors autoritzats de residus. Els centres corporatius i les oficines disposen de recollida selectiva d'envasos, matèria orgànica i piles. Per a la gestió dels residus de les oficines en procés de tancament o fusió es disposa de mecanismes de control específics.

# Amb el material informàtic o el mobiliari en bon estat sobrant d'oficines o de centres de treball en procés de tancament o fusió, el banc fa donacions a ONG i a entitats locals sense ànim de lucre.

## 3.3. Ús sostenible dels recursos



Quant a la infraestructura pròpia, Banc Sabadell disposa d'un sistema de gestió ambiental que segueix l'estàndard mundial ISO 14001 i amb el qual s'han certificat 6 seus corporatives a Espanya. El 2019 el 16,93% de la plantilla nacional treballa en alguna d'aquestes seus certificades (el 2018 va ser del 16,22%). En paral·lel, el sistema de gestió ambiental s'està desenvolupant progressivament a la resta de centres de treball.

### 3.3.1. Consum energètic

En l'exercici 2019, el consum total energètic de Banc Sabadell a Espanya ha estat de 82.779 MWh.

En l'exercici 2019, el consum d'energia elèctrica a Espanya ha arribat als 78.533 MWh (respecte als 81.962 MWh de l'any anterior), amb un 99,96% d'origen renovable, majoritàriament a través de Nexus Renovables, subministradora

amb garantia d'origen 100% renovable. Prenent com a any base el 2014, s'ha arribat a una reducció del 99,85% d'emissions de CO<sub>2</sub> en el consum elèctric (abast 2).

A fi de reduir el seu consum energètic, Banc Sabadell desenvolupa mesures de millora continuada d'ecoeficiència en les seves instal·lacions i processos:

- Anualment es renova un 8% de les màquines de climatització per models més eficients, i se substitueixen de manera gradual els sistemes d'il·luminació de les oficines per tecnologia LED.
- La major part de la xarxa d'oficines disposa d'un sistema centralitzat de climatització i il·luminació de baix consum i encesa dels rètols publicitaris adaptada a les franges de llum solar. Addicionalment, disposen d'equips lleugers Thin Client (infraestructura cèntrica de xarxa on aplicacions i *software* es vehiculen virtualment a servidors) que consumeixen un 90% menys d'energia. Des del 2015 s'han iniciat implantacions d'aquests equips també en centres corporatius.
- Els centres corporatius tenen instal·lada una il·luminació per detecció de presència i llums LED (*light emitting diode*). En aquests edificis i a les oficines més grans, les instal·lacions de climatització disposen de recuperació d'energia.

	2019	2018	2017	2016
Consum total d'energia (MWh)	78.533	81.962	82.824	89.809
Energia elèctrica subministrada per Nexus Renovables, garantia d'origen 100% renovable (% de subministrament sobre el total d'energia elèctrica)	99,96%	99,94%	99,93%	99,84%

Consum total d'energia elèctrica

### 3.3.2. Consum d'aigua

El consum d'aigua del grup a escala nacional ha estat de 396.260 m<sup>3</sup>. Aquest consum es limita a un ús sanitari i de reg d'algunes zones enjardinades. El 100% de l'aigua consumida prové de la xarxa de subministrament. Així mateix, el grup té les seus en terrenys urbans on l'aigua captada i abocada es fa a través de la xarxa urbana.

En relació amb l'ecoeficiència, els sanitaris i les aixetes disposen de mecanismes per optimitzar la gestió de l'aigua. En aquest sentit, la seu corporativa a Sant Cugat disposa d'un dipòsit de recollida d'aigües pluvials i d'aigües grises

per al seu aprofitament com a aigua de reg. Alhora, la zona enjardinada es compon d'espècies autòctones amb baixa necessitat de reg.

### 3.3.3. Consum de paper

El 2019, el consum de paper a Espanya ha estat de 1.030 tones vs. 1.047 el 2018.

Els motius de la disminució de l'ús del paper són fruit de l'aplicació d'un conjunt de mesures com el desenvolupament del servei de 24 hores per a clients a través de canals remots i plataformes digitals, la utilització de tauletes i

sistemes digitals a les oficines –que permeten la captura de la signatura del client i supimeixen l'ús de papers preimpresos–, i el fet que totes les impressores de l'entitat imprimeixen per defecte a doble cara. El 2019, s'ha estès l'ús exclusiu de paper reciclat per a tot el grup.

L'ús de paper convencional disposa de les certificacions del sistema de gestió de qualitat i ambiental ISO 9001/ISO 14001 i de producció sense clor FSC (Forest Stewardship Council), amb certificació Àngel Blau i Etiqueta Ecològica Europea.

	2019	2018	2017	2016
Consum de paper (format DIN4) durant l'exercici (tones)	1.030	1.047	988	1.062
Ús del paper reciclat en oficines i centres corporatius sobre el consum total del paper (blanc i reciclat) a Espanya (%)	100%	52%	9%	9%
Ús del paper reciclat en 13 centres corporatius amb oficina de servei de correus (estafeta) sobre el seu consum total del paper (blanc i reciclat) (%)	100%	87%	80%	84%

Consum de paper

## Simplificació

Durant el 2019 Banc Sabadell ha desenvolupat un programa de reducció de correspondència amb impacte en la reducció de paper. La consolidació del canal digital com a elecció preferent en l'operativa de nous clients i l'agrupació de documentació en paper en un únic enviament mensual vinculat a l'enviament de l'extracte del compte a la vista han fomentat la reducció en un 12,31% respecte a l'any anterior. En un altre ordre de processos, el banc ha millorat l'admissió de rebuts de clients comunicant anticipadament al client els rebuts pendents de càrrec per falta de saldo i oferint-li alternatives de finançament. El rebut es manté pendent de devolució durant dos dies per tal que el client pugui dur a terme la cobertura del saldo.

- Actualment s'està invertint 1,1 milions de lliures esterlines en llums LED per a la seu Henry Duncan House (HDH).
- La reducció en els lliuraments de correu intern de les sucursals de diàries a setmanals té un benefici indirecte en matèria de reducció d'emissions.
- Es reemplacen els contenidors plàstics d'aliments per VegWare biodegradable als restaurants, i s'han eliminat els vasos de plàstic a l'oficina a Londres.

## Consums energètics i ús de recursos a TSB

Es destaquen a continuació els principals indicadors i les accions dutes a terme per TSB durant el 2019.

	Unitat de base	Consum anual
Electricitat	MWh	28.312
Gas natural	MWh	13.917
Aigua	m <sup>3</sup>	93.370

Consums

Informació estimada per als mesos de novembre i desembre del 2019 sobre la base de les dades reals de l'any anterior.

A més d'aquests consums, s'han utilitzat prop de 10.000 litres de combustible per a calefacció.

En termes de mesures d'eficiència:

- S'han destinat prop de 350.000 lliures esterlines (411.377 euros)<sup>1</sup> a la substitució d'equips antics a les

Consum de paper

	Unitat de base	Anual
Volum de paper (format DIN4) usat durant l'any	(tones)	147
Ús de paper reciclat en sucursals i edificis corporatius en relació amb el consum total de paper	(%)	3%

Nota <sup>(1)</sup>: tipus de canvi el 31/12/2019 (0,8508GBP=1EUR).

## 4. Informació sobre drets humans



(ODS 5, ODS 8, ODS 10)

### Banc Sabadell disposa d'un Codi de conducta i d'una Política d'ètica i drets humans, aprovats pel Consell d'Administració el 2003.

Així mateix, el banc ha implantat un Codi de conducta per a proveïdors en el qual estén a la cadena de subministrament el seu compromís amb els drets humans.

D'altra banda, el grup manté subscrits diversos acords nacionals i internacionals rellevants en matèria de drets humans:

- Pacte Mundial de les Nacions Unides el 2005, que formalitza el seu compromís amb els deu principis, inclosos el primer i el segon principis, relatiu als drets humans i laborals.
- Els Principis de l'Equador, un marc d'avaluació i gestió de riscos en matèria social i ambiental en el qual es preveu el respecte dels drets humans i l'actuació amb la diligència necessària per prevenir, mitigar i gestionar els impactes adversos.

Aquests compromisos es concreten en el següent: eliminar la discriminació en la feina i l'ocupació, garantir la llibertat sindical, negociar col·lectivament de conformitat amb la legislació del país en què treballin (Conveni OIT núm. 87, sobre la llibertat sindical i la protecció del dret de sindicació, i Conveni OIT núm. 98, sobre el dret de sindicació i de negociació col·lectiva) i fomentar les mesures de benestar i conciliació de la vida professional i personal.

Ahora, el banc afavoreix i manté un entorn en el qual es tractin tots els empleats amb dignitat i respecte, d'una manera justa, sense discriminació per raons de gènere, raça, color, edat, origen social, religió, nacionalitat, orientació sexual, opinió política, discapacitat física o psíquica, o per pertinença a sindicats.

Igualment, prohibeix totes les formes de treball forçós, servitud o treball amb contractes de compliment forçós. Així mateix, no contracta menors per sota de l'edat mínima legal per treballar, i en cap cas d'una edat inferior a 15 anys.

En relació amb els clients i la societat en general, el banc treballa per oferir productes i serveis que contribueixin a generar un impacte positiu en la vida de les persones a través del negoci responsable: prevenció de riscos a través de l'avaluació del risc de vulneració dels drets humans en Project Finance, la gestió social de l'habitatge i la inclusió financera.

El 2017, el banc va reiterar el seu compromís amb el Codi de bones pràctiques bancàries a fi de limitar els efectes del sobreendeutament de persones i famílies i permetre així la inclusió financera dels deutors en risc d'exclusió social.

Respecte a la gestió de compres, el banc disposa de procediments que garanteixen el respecte als drets humans en tot el procés d'homologació, contractació i valoració dels proveïdors tal com es detalla en l'apartat específic d'aquest informe.

Pel que fa a TSB, la Llei d'esclavitud moderna (Modern Slavery Act) té com a objectiu evitar que les persones siguin forçades a treballar, explotades o objecte de tràfic, fins i tot sent comprades o venudes com a " propietat " o sent controlades amb amenaces mentals o físiques. En aquest sentit, TSB pren en consideració la Llei d'esclavitud moderna i publica anualment un informe específic on recull les accions implementades durant l'any per prevenir els riscos de l'esclavitud moderna que puguin estar relacionats amb el negoci o amb els seus proveïdors.

En l'últim informe, disponible a la seva web i relatiu al 2018, TSB es compromet a crear una cultura positiva i inclusiva i a donar suport al benestar dels seus empleats. En relació amb els seus clients, TSB ofereix orientació dels riscos que s'han de considerar en totes les etapes de la seva relació.

Adicionalment, TSB ha desenvolupat polítiques internes per assegurar que els seus proveïdors coneguin els valors de TSB i els apliquin en els seus propis negocis. Alguns exemples de les polítiques implementades el 2018 són TSB Partner Employment Policy, Anti-Money Laundering & Counter Terrorist Financing Policy o Whistleblowing Policy.

## 5. Lluita contra la corrupció i el suborn



(ODS 16)

Banco de Sabadell, S.A. està compromès a salvaguardar la integritat i fomentar una cultura de rebuig de la corrupció, i prohibeix expressament tota actuació d'aquesta naturalesa. En aquesta línia, com a signatari del Pacte Mundial de les Nacions Unides, està compromès amb el compliment dels deu principis que estableix, entre els quals hi ha el de treballar en contra de la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

Un dels elements bàsics per consolidar una cultura corporativa és comptar amb un cos normatiu d'aplicació al 100% dels integrants del banc, que mostri el compromís sòlid respecte al compliment de les lleis ja des de l'òrgan d'administració. En aquesta línia, Banc Sabadell, que ja disposava d'un Codi de conducta i de Polítiques de compliment normatiu, conflictes d'interès, prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme i prevenció de la responsabilitat penal, ha incorporat des d'aquest any una Política anticorrupció, aplicable a tot el seu grup.

En aquesta Política anticorrupció es defineixen tots els actes que estarien inclosos en el concepte de corrupció, així com les actuacions vinculades a la matèria que no estarien permeses.

Quant a la identificació i el control dels riscos vinculats a la corrupció, cal destacar que l'entitat disposa del Programa de Prevenció de la Responsabilitat Penal, que té un apartat específic relatiu a la lluita contra la corrupció.

Adicionalment, el banc presta una atenció especial a la supervisió dels préstecs i als comptes dels partits polítics mitjançant un protocol d'acceptació de clients molt rigorós. En aquesta mateixa direcció, el banc no fa aportacions de cap mena a partits polítics ni a persones amb responsabilitats públiques o institucions que hi estiguin relacionades. Igualment, en matèria de transparència, totes les donacions a ONG i fundacions són analitzades i valorades per la Comissió de Patrocini del banc o pel Patronat de la Fundació, d'acord amb els principis establerts en la Política d'acció social del banc. Així mateix, els comptes de la Fundació Banc Sabadell estan supervisats degudament.

També cal remarcar que en el Codi de conducta del grup Banc Sabadell es preveu explícitament la no acceptació d'obsequis de clients, així com l'obligació de tenir en compte el que indica la normativa interna respecte als obsequis que pugui fer un proveïdor, tot això a fi d'evitar que pugui limitar o condicionar la capacitat de decisió.

Finalment, convé assenyalar també que l'entitat disposa d'un canal de comunicació de fàcil accés per a tots els empleats en el qual es poden fer, fins i tot de manera anònima, diferents consultes, suggeriments o denúncies. De la gestió i/o la resolució de totes elles s'informa el Comitè d'Ètica Corporativa de l'entitat.

Pel que fa a TSB, el risc de conducta també és una part fonamental dels processos de planificació estratègica, presa de decisions, desenvolupament de propostes i gestió de l'acompliment. Al llarg de tot el recorregut del client, és fonamental assegurar-ne un tracte just, el lliurament de resultats equitatius i mirar d'evitar qualsevol perjudici.

En aquest sentit, TSB disposa d'una Política contra el blanqueig de capitals, antisuborn i corrupció en què la identificació, l'avaluació, la gestió i el report dels riscos de conducta són responsabilitat de cadascun dels membres del Comitè Executiu, respecte a les seves àrees de negoci pertinents, tal com s'estableix en la seva Declaració de Responsabilitat (SOR, per les seves sigles en anglès), de conformitat amb el Règim de Certificació i Alta Gerència del Regne Unit (SMCR, per les seves sigles en anglès).

TSB promou un entorn de tolerància zero per a les activitats il·lícites per protegir els seus empleats, clients i comunitats contra els delictes financers que vehicula a través de polítiques i cursos de capacitació anuals, que comprenen:

- Requisits contra el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme respecte a les mesures de diligència deguda sobre els clients, aplicables als diferents tipus de clients i en consideració del risc geogràfic, d'indústria i de producte associat amb cada relació; mesures avançades de diligència deguda aplicables en situacions de major risc, i controls de monitoratge constants per garantir que TSB coneix i comprèn els seus clients al llarg del cicle de vida de la relació.

TSB designa un responsable nominat amb la responsabilitat de rebre i presentar informes d'activitats sospitoses a l'Organisme Nacional del Crim (NCA, per les seves sigles en anglès) i de garantir que ls controls pertinents s'hagin implementat per monitorar i administrar la investigació d'informes d'activitats sospitoses.

- Que s'hagin implementat requisits de sancions financeres per assegurar el compliment de les obligacions d'acord amb els règims de sancions de l'ONU, la UE, el Regne Unit i els Estats Units. TSB adopta una postura prohibitiva respecte a les transaccions i les relacions amb clients en països subjectes a sancions financeres internacionals exhaustives, o de propietat o control per part d'individus ubicats en aquests països.

S'examinen sovint els empleats, els clients, els proveïdors i les transaccions davant les llistes de sancions rellevants i se'ls investiga en conseqüència.

- Els requisits antisuborn i de corrupció per garantir que les pràctiques d'avaluació de riscos i diligència deguda s'hagin implementat per avaluar l'exposició a suborns o corrupció via relacions amb tercers, patrocini d'esdeveniments i donacions benèfiques.

L'oferiment i l'acceptació de regals, entreteniment i hospitalitat estan permesos, sempre que no es considerin inapropiats, excessius o que puguin ser considerats un suborn o un possible suborn i sempre que s'aprovin i es registrin d'acord amb la Política de compliment, conflictes d'interessos i abús de mercat de TSB.

TSB prohibeix totes les activitats considerades com

a pagaments de facilitació, donacions polítiques o accions que puguin facilitar l'evasió d'impostos.

El compliment per part de TSB dels requisits del marc contra delictes financers es monitora per mitjà de tests de control constants, garanties, auditories i el subministrament d'informació de gestió i els comitès de govern superior.

En relació amb la filial del banc a Mèxic, aquesta disposa d'un Manual conceptual de prevenció de blanqueig de diners i finançament al terrorisme, el qual té com a objectiu principal establir les mesures i els procediments que el banc observarà per prevenir, detectar i reportar els actes, les omissions o les operacions que puguin afavorir, prestar ajuda, auxili o cooperació de qualsevol mena per a la comissió del delictes previst en l'article 139 *quater* del Codi penal federal o que es puguin ubicar en els supòsits de l'article 400 bis del mateix ordenament legal.

Així mateix, defineix les polítiques i estableix els criteris, els procediments i els estàndards que han de complir

tots els directius, apoderats, funcionaris i empleats del banc, com també totes aquelles terceres persones autoritzades i involucrades en el procés d'identificació de clients. Les polítiques i els procediments estan orientats a protegir el banc i el seu personal contra l'intent de ser utilitzat per al blanqueig de diners i el finançament del terrorisme.

## 6. Societat

# Aquest compromís del banc amb la societat es vehicula a través del voluntariat, de les iniciatives de les diferents direccions del banc i també des de la Fundació Banc Sabadell.

Banc Sabadell també concreta el seu compromís a través d'un diàleg amb la societat, participant i impulsant múltiples iniciatives en el camp de l'educació i la solidaritat i fent altres activitats i col·laboracions amb impacte social.

La Fundació Banc Sabadell duu a terme la major part de la seva activitat en col·laboració amb les entitats de referència en el sector per aconseguir els seus objectius tant en l'àmbit cultural com en el del talent, i d'aquesta manera aconsegeix posar en valor el treball d'altres entitats d'àmplia experiència i impacte. L'any 2019, la Fundació Banc Sabadell ha rebut del banc una dotació de 5 milions d'euros per poder dur a terme les seves activitats.

En relació amb els ODS i a fi de fomentar la cultura i el talent com a factors de progrés i benestar social, des de la Fundació Banc Sabadell s'han prioritzat els objectius relacionats a l'Educació de qualitat (ODS 4) i les Aliances (ODS 17).

### 6.1. Compromís amb el desenvolupament sostenible



(ODS 1, ODS 4)

#### 6.1.1. Compromís amb l'educació

Banc Sabadell continua promovent i participant en diferents iniciatives d'educació financera. Per a l'entitat, no es tracta solament de donar resposta a diferents segments de la societat davant les necessitats formatives en aquesta matèria, sinó també d'acompanyar-los en el desenvolupament de competències i habilitats per a la presa de decisions.

Aquestes iniciatives s'adrecen a diferents públics objectiu:

**Per a infants fins a 13 anys:** des del 2010, a través del concurs de dibuix infantil "Per a què serveixen els diners?",

a <http://peraqueserveixenelsdiners.com/>, adreçat a clients i no clients de l'entitat, s'inclou un conjunt d'activitats educatives i material didàctic, elaborats en col·laboració amb pedagogs i educadors, que potencien el desenvolupament de la creativitat, la importància de l'estalvi, el valor dels diners i la solidaritat. A més, des de l'any passat s'hi inclou un diccionari econòmic infantil vinculat a una guia didàctica amb el qual es familiaritza paraula a paraula la funcionalitat dels diners i es dona resposta a les inquietuds dels més petits.

En paral·lel, des de fa un parell d'anys s'ha desenvolupat un recurs educatiu per a escoles que ajuda a encetar un diàleg entre professor i alumne sobre la vessant solidària dels diners, fet que incentiva les escoles clients perquè treballin conceptes relacionats amb els diners i la seva funció solidària.

Per cada dibuix rebut, Banc Sabadell fa una donació a una causa solidària, i en l'àmbit de les xarxes socials els més votats també obtenen premi. Des de l'inici s'han rebut més de 43.500 dibuixos. El 31 de desembre es comptaven més de 2.380 participacions (el tancament del concurs és el 31 de gener). En aquesta edició, les donacions es destinen al projecte "Per a mi i per a tots els meus companys", d'Unicef.

**Per a joves:** Banc Sabadell, per setè any consecutiu i des del seu origen, continua participant en el programa d'Educació Financera d'Escoles de Catalunya (EFEC), en el qual, gràcies al voluntariat corporatiu de les entitats participants, més de 106.265 alumnes han estat formats en finances bàsiques.

En aquesta edició, el programa s'ha impartit en més 400 centres educatius, i Banc Sabadell hi ha participat amb 87 voluntaris, de tal manera que amb la seva docència i en el conjunt de les entitats col·laboradores ha contribuït a

la formació de 18.602 joves. Així mateix, i en relació amb la iniciativa "Les teves Finances, el teu Futur", de l'Associació Espanyola de Banca (AEB) i la Fundació Junior Achievement (JA), el Banc ha renovat el seu compromís de participació de 2020.

D'altra banda, Banc Sabadell està adherit al conveni subscrit entre l'AEB, la CNMV i el Banc d'Espanya en el marc del Pla nacional d'educació financera. Aquest pla, que va ser renovat el 2018 i segueix les recomanacions de la Comissió Europea i de l'OCDE, té com a objectiu millorar la cultura financera dels ciutadans dotant-los dels coneixements bàsics i les eines necessàries perquè manegin les seves finances de forma responsable i informada.

**Per a emprenedors i talent jove:** un altre dels compromisos amb la societat és donar suport a les universitats de referència amb la concessió d'ajudes i beques d'estudis per contribuir a majors oportunitats en educació.

Es promou el talent jove artístic en qualsevol disciplina i el talent jove que treballa per al sector social a través de premis i programes formatius i d'acompanyament.

També es contribueix a la recerca d'excel·lència concedint ajudes a estudiants predoctorals, complementàries a altres beques que reben actualment. Igualment, a través de la Fundació Joves Brillants en les seves disciplines participen en cadascuna de les convocatòries de Celera, l'única acceleradora de persones que hi ha actualment a Espanya, que cada any selecciona 10 joves excepcionals per donar-los recursos, formació i oportunitats.

## Els premis Fundació Banc Sabadell a la Investigació Biomèdica, a la Investigació Econòmica i a les Ciències tenen com a objectiu incentivar i reconèixer la trajectòria de joves investigadors espanyols que destaquen per la seva excel·lència i innovació en les seves línies d'investigació en aquests tres camps.

Aquests premis són reconeguts com els més importants en els seus àmbits.

Des de la Fundació s'aposta també per col·laboracions que tinguin per objectiu ajudar el col·lectiu universitari en

el procés de recerca de feina, com ara el projecte TOOLBOX de la Universitat de Múrcia.



**Per a pimes:** en relació amb el compromís de formació per a la consecució dels reptes de la internacionalització de la petita i mitjana empresa, Banc Sabadell, en col·laboració des de l'any 2012 amb AENOR, AMEC, Arola, CESCE, Confides, Esade i Garrigues, és impulsor del programa "Exportar per créixer". Aquest programa acompanya les pimes en el seu procés d'internacionalització, a través d'eines *online*, serveis d'informació especialitzats i l'organització de taules de debat arreu del país, per les quals ja han passat prop de 10.000 companyies.

D'altra banda, Banc Sabadell ha col·laborat en el Fòrum AMEC, principal Associació d'Empreses Industrials Internacionalitzades a Espanya, que aquest any s'ha focalitzat en els nous escenaris de competitivitat. Banc Sabadell, a més d'haver col·laborat en les set edicions prèvies, aquest 2019 ha estat l'única entitat bancària present, i hi ha participat intervenint en taules amb empreses i aportant coneixements sobre el negoci internacional.

Així mateix, Banc Sabadell continua amb el seu compromís de suport i assessorament a empreses clients amb la tercera edició del Sabadell International Business Program, un programa formatiu amb certificació universitària per la Universitat de Barcelona (UB) que es duu a terme de manera simultània en ciutats com Barcelona, Madrid, Saragossa, la Corunya, Las Palmas i Alacant. Des de la primera edició ja hi han participat 230 empreses amb activitat internacional.

Un altre recurs d'acompanyament és el Sabadell Link, un canal audiovisual que, entre altres funcionalitats, propicia el contacte amb els principals responsables de les oficines de representació a Europa, Àsia, Àfrica i Amèrica. El Kit exportador, disponible a la web de Negoci Internacional, aplega un conjunt d'eines per poder desenvolupar l'operativa del comerç exterior amb màximes garanties, i s'ha convertit en un altre recurs molt consultat per al procés d'internacionalització.

D'altra banda, el banc ha iniciat al setembre l'emissió mensual d'una *newsletter* de negoci internacional amb informació professional i amb referència als mercats internacionals i els sectors d'activitat més proclius a la internacionalització o a l'exportació, dirigida a empreses clients amb negoci internacional. Així mateix, en l'últim trimestre d'aquest any s'han fet més de 25 jornades adreçades a empreses per explicar els canvis introduïts pel que fa als Incoterms de la Cambra de Comerç Internacional, els quals

seran efectius al principi del 2020. L'índex de participació en aquestes sessions (conferències d'una durada aproximada de 4 hores) ha estat molt alt, amb una mitjana de 60 a 100 empreses participants per sessió.

Per a famílies/societat: en relació amb la societat, acostar la cultura coimpulsant, juntament amb els centres culturals de referència, propostes expositives i de producció en arts escèniques amb valor diferencial que contribueixin a una societat més informada i justa, ha estat una altra de les palanques del compromís social.

"Atempo, arts i formació", un altre dels projectes a què la Fundació dona suport, té com a objectiu teixir vincles entre el món educatiu i el món artístic amb la voluntat de formar professionals de tots dos sectors (educació i cultura), facilitar l'accés i la participació activa dels joves en la vida cultural i fomentar processos d'innovació docents a través de la interrelació entre professionals. Aquest programa ofereix eines de comprensió i acció per millorar la sensibilitat en l'entorn cultural i artístic, reflexionar sobre les diferents tendències de renovació educativa i aprendre formes creatives d'abordar els obstacles en les relacions socials a través de les arts. Cal destacar les Jornades ConectArte per posar en contacte entitats culturals amb les quals col·labora, o amb projectes com ara Imagine Circular Economy, Aertec Challenge, Imagine Express, el Programa d'Emprenedoria i Lideratge de l'Escola de Música Reina Sofia per a joves músics de clàssica, el Programa Impulsa Cultura o el Programa d'innovació social B-Value.

Així mateix, es contribueix al foment de la igualtat de gènere mitjançant suport a projectes i iniciatives, com ara la trobada "Mujeres que transforman el mundo", de Segòvia, o la participació activa de la dona en conferències, tallers i taules rodones, amb la finalitat d'aconseguir paritat i visibilitzar l'acció de la dona en diferents àmbits. En aquest sentit, la Fundació ha modificat les bases dels seus premis, des d'aquest any, per donar l'oportunitat a aquelles dones científiques que s'han vist obligades a suspendre la seva recerca a causa de la maternitat. D'aquesta manera, l'edat per ser candidates als premis es pot ampliar fins a un màxim d'un any per cada fill quan s'hagin produït interrupcions en la carrera professional per maternitat.

## 6.1.2. Solidaritat

### Cooperació i solidaritat

A través de les iniciatives i els programes de cooperació i solidaritat, el banc i la seva Fundació també es comprometen a la consecució de l'erradicació de la pobresa (ODS 1).

Cal destacar les actuacions següents:

- Acompanyar els projectes de les entitats del tercer sector que participen en el programa d'innovació social B-Value. Totes aquestes entitats tenen com a objectiu atendre qualsevol tipus de col·lectiu desafavorit o en risc d'exclusió social. Des de la primera edició de B-Value el 2017, la Fundació ha atorgat diferents premis econòmics a les entitats finalistes que hi han participat. Es tracta d'un premi que les ajuda a continuar endavant en cadascun dels seus projectes i que dona, a més, visibilitat a les causes per a les quals treballen.
- Una altra de les entitats amb les quals col·labora la Fundació i que destaca per projectes de cooperació i solidaritat és la Fundació HEMAV, que impulsa projectes com ara 'Locust', amb el qual gràcies als drons sobrevolen zones remotes per identificar i controlar focus de plagues de llagosta i lluitar contra la fam en zones com Mauritània; o bé 'Freed', sota el guiatge de Proactiva

Open Arms, amb la qual s'ha desenvolupat un dron de recerca per detectar persones a la deriva al mar Mediterrani. Aquests projectes han estat duts a terme per joves enginyers d'HEMAV.

- En els últims tres anys, des de la Fundació Banc Sabadell també s'ofereix l'oportunitat als empleats del banc, implicant-los com a mentors voluntaris i ajudant entitats del tercer sector en el programa d'innovació social B-Value. Aquest any, trenta empleats han acompanyat entitats culturals i del tercer sector en el desenvolupament dels seus projectes d'impacte i innovació.
- D'altra banda, Banc Sabadell facilita i promou, a través dels recursos i mitjans necessaris, la solidaritat i el compromís voluntari dels seus empleats. A través de Sabadell Life, portal intern consolidat des del 2016 amb més d'11.500 usuaris, el banc i els mateixos empleats tenen la possibilitat de proposar iniciatives de caràcter solidari i/o voluntariat.

## Els empleats més solidaris, amb donacions directes o a través de dinàmiques de ludificació, han bescanviat el seu premi per un donatiu a una de les causes que Sabadell Life promou a través de la plataforma Actitud Solidària amb Worldcoo.

Pel que fa a les participacions d'empleats en les campanyes solidàries, destaquen les actuacions següents:

- Trailwalker, una prova solidària i esportiva destinada aquest any a portar aigua a la població de l'Àfrica subsahariana i l'Amèrica Llatina. Banc Sabadell ha participat en les sis últimes edicions. El 2019 hi han participat 48 equips, i els empleats han recaptat 75.000 euros a benefici de Intermón Oxfam.
- La participació a la Milla Nàutica Solidària, una travessia aquàtica no competitiva gestionada per Bombers de Barcelona en la qual el banc col·labora des de fa 3 anys en l'organització de l'esdeveniment. El 2019, 10 voluntaris corporatius han participat en la travessia i des del banc s'han recaptat 9.000 euros amb la venda de dorsals, donats íntegrament a l'Associació Catalana d'Atàxies Hereditàries.
- La contribució amb un import de 30.000 euros a dos projectes benèfics, "Soñar Despierto", l'objectiu del qual és proporcionar un acompanyament en els estudis dels joves de centres de menors, i el projecte de la Fundació Diversió Solidària, destinat a millorar la qualitat de vida dels pacients oncològics, a través de diferents experiències divertides i gratificants, a través de la Campanya Reptes, un programa que fomenta la integració d'equips

interns en el qual han participat més de 900 empleats fent més de 300 activitats extralaborals en col·laboració amb Indra i Everis.

- Les donacions de sang i plasma entre els empleats de Banc Sabadell, destinades a augmentar les reserves de la Creu Roja i els bancs de sang. El 2019 s'han dut a terme 6 jornades de donació als centres corporatius de Barcelona, Madrid, Alacant i València. En aquest sentit, es destaca la col·laboració amb el Banc de Sangs i Teixits de Catalunya, i el fet fet que ha estat la primera empresa a oferir als seus empleats la possibilitat de donar plasma *in company*.
- La col·laboració amb Reis Mags solidaris, guiats per la Fundació Magone, atenent els desitjos de més de 500 cartes reals de nens i nenes en risc d'exclusió social de diferents territoris, com Alacant, Barcelona, Bilbao, Madrid, Màlaga, Oviedo, Galícia, Saragossa, València i Múrcia.
- Quant a la recollida d'aliments, destaca el Family Day, una jornada de portes obertes solidària al centre corporatiu de Sant Cugat del Vallès (Barcelona), en què es van recollir més de dues tones d'aliments no peribles en un dia donats al Banc d'Aliments de Barcelona. Durant aquest any, també s'han dut a terme altres campanyes a la regió de Múrcia, en què s'han aconseguit 800 kg d'aliments a benefici de Càritas Molina de Segura.

Així mateix, el 2019 també s'ha pogut respondre amb eficàcia a diverses trucades d'emergència a través de la plataforma tecnològica Worldcoo, una *startup* participada pel banc a través del programa BStartup10, com les esdevingudes davant el cicló Idai a Moçambic i l'episodi de la DANA al llevant espanyol. A més, s'han llançat sengles campanyes seleccionades entre les persones que treballen al banc per ajudar en l'atenció d'infants amb neurofibromatosi i les seves famílies i per finançar beques menjador per a infants que pertanyen a famílies que viuen per sota del llindar de la pobresa. En total s'ha recaptat un global de 32.700 euros.

D'altra banda, des dels Comitès d'Ètica de Sabadell Urquijo Cooperación, S.I.C.A.V., S.A. i de Sabadell Inversión Ética y Solidaria, FI, el 2019 s'han seleccionat un total de 33 projectes humanitaris enfocats majoritàriament a cobrir riscos d'exclusió social, millorar les condicions de vida de persones amb discapacitat i resoldre necessitats bàsiques d'alimentació i sanitat. En aquest exercici s'han cedit 447.172,19 euros a entitats i projectes solidaris.

Pel que fa a la gestió de l'habitatge, el banc ha signat un conveni amb el Govern valencià per a la cessió d'habitatges destinats a aquelles persones que han perdut les seves cases o les cases de les quals s'han vist seriosament malmeses després del temporal (DANA) que va tenir lloc al setembre a la Comunitat Valenciana, i s'ha renovat el conveni amb l'Instituto Galego da Vivienda e Solo per garantir un habitatge a més de 140 famílies afectades per una situació de desnonament per impagament de les rendes del lloguer o execució hipotecària. Addicionalment, el banc ha cedit 111 immobles a 45 institucions i fundacions sense ànim de lucre orientades a prestar suport als col·lectius socials més desafavorits, i des del 2013 contribueix al Fons Social de l'Habitatge (FSV) amb 400 habitatges destinats majoritàriament a clients procedents de dacions o adjudicacions que han tingut lloc a partir del gener del 2008.

TSB va promoure el 2019 dos programes de responsabilitat social: el "Local Charity Partnership Programme" i un segon programa de voluntariat corporatiu. A través de les iniciatives d'acció social, TSB va aconseguir, a través dels seus empleats i clients, donar suport a més de 450 causes socials a les comunitats locals on l'entitat desenvolupa la seva activitat.

En l'àmbit del voluntariat corporatiu, prop de 6.000 hores es van destinar a diferents causes socials, i al voltant de 900 empleats van dur a terme més de 350 sessions d'educació financera en diferents districtes per abordar temes com "Fraud Awareness Workshop", "Careers in Banking", "It all adds up (budgeting)" o "Own your Future".

## Integració social

A través de la Fundació es col·labora en projectes que van dirigits a la integració social, com ara "Conecta Mayores-Conecta Jóvenes", de Fundació Balia, on uneixen dues generacions amb l'objectiu de trencar estereotips i eliminar la bretxa digital entre joves i adults.

Un altre exemple de projecte integrador amb el qual col·labora la Fundació és el "Programa Cultura Accesible e Inclusiva", de la Fundació Emalca, que té com a objectiu

fomentar que les persones amb discapacitat puguin desenvolupar i utilitzar el seu potencial creatiu, artístic i intel·lectual. En la mateixa línia, cal destacar el Programa d'Emprenedoria i Lideratge de l'Escola de Música Reina Sofia, en el qual els joves músics de clàssica creen projectes innovadors, molts dels quals adreçats al sector social a fi d'apropar la música clàssica a col·lectius en risc d'exclusió social.

En relació amb els programes que posen en valor el coneixement i l'experiència dels empleats, amb incidència en sectors vulnerables i en risc d'exclusió social, es destaquen:

- El Projecte Coach de la Fundació Exit per millorar, a través del *mentoring*, l'ocupabilitat futura de joves en situació de vulnerabilitat. El 2019, 15 voluntaris corporatius han fet 375 hores de voluntariat, i han mentoritzat joves de 16 a 18 anys a les ciutats de Barcelona, Alacant, Palma i Elx.
- La col·laboració amb la Fundación Quiero Trabajo, que té com a objectiu apoderar les dones, potenciar les seves aptituds i actituds i dotar-les d'eines per afrontar amb èxit una entrevista de feina. Una desena de voluntàries de perfil directiu del banc han participat com a mentores en el programa i han posat la seva experiència a disposició de les candidates.

En els projectes d'integració i la millora de l'ocupabilitat, són rellevants:

- L'aliança amb Càritas en el programa Feina amb Cor, un programa d'integració laboral en el qual participen persones amb càrregues familiars majors de 45 anys i en atur de llarga durada. 6 persones s'han incorporat en el període estival a oficines de Barcelona i Madrid, i hi han desenvolupat tasques administratives de servei al client.
- El programa JoBS de Sogeviso, entitat participada al 100% per Banc Sabadell, que gestiona la problemàtica social de l'habitatge. Des de l'inici del programa específic d'acompanyament i inserció laboral a clients (JOBS), 2.134 persones han trobat feina. És important destacar que més del 44% han estat contractats durant més de 100 dies i més del 12% per una llarga durada, fet que potencia una millora a llarg termini.

## Investigació mèdica i salut

A més dels tres Premis a la Investigació Biomèdica, a la Investigació Econòmica i a les Ciències, a través de la Fundació també es dona suport a la investigació científica amb programes que impulsen entitats referents en el sector. Per exemple, com a membres del Patronat de BIST (Barcelona Institute of Science and Technology), amb el qual s'impulsa el Premi a les Ciències i l'Enginyeria des del 2017. També cal destacar programes com "Intensifica't al Taulí", impulsat amb el Parc Taulí per donar l'oportunitat que alguns científics puguin dedicar 12 mesos del seu temps a les seves línies d'investigació, o el programa de beques d'investigació que s'atorguen a estudiants a la Universitat San Jorge de Saragossa.

Una altra de les institucions de referència en la investigació amb les quals col·labora la Fundació és el Centre

Nacional d'Investigació Oncològica (CNIO), en el qual s'ofereixen diferents conferències per divulgar les novetats en les recerques més rellevants en la lluita contra el càncer. Des del 2018, la Fundació forma part del SchiTech Diplo-Hub, el Centre de Diplomàcia de Ciència i Tecnologia de Barcelona, una iniciativa civil sense ànim de lucre, independent i no partidista liderada per un equip interdisciplinari i internacional de científics, enginyers i professionals d'assumptes exteriors i polítiques públiques. En aquesta línia, la Fundació se suma al compromís de fer de Barcelona la primera ciutat del món a implementar una estratègia de diplomàcia de ciència i tecnologia.

## Desenvolupament econòmic

Es destaca la col·laboració amb projectes que contribueixin a la reflexió i a la difusió de nous paradigmes en el desenvolupament de ciutats sostenibles, com el projecte de la Biennal Ciutat o el programa Imagine Circular Economy, impulsat per la Fundació amb l'objectiu de contribuir al desenvolupament de projectes per conscienciar i crear noves formes de consum i ús responsable en la ciutadania.

Conjuntament amb AERTEC, la Fundació impulsa "AERTEC Solutions Challenge", en el qual joves universitaris proposen idees de negoci que contribueixin a la millora en el sector de l'aeronàutica.

## Ètica i intel·ligència artificial

Banc Sabadell ha volgut fomentar l'ús ètic de la intel·ligència artificial en projectes d'impacte social a través del *think tank* "We The Humans". El banc ha donat suport a un concurs d'idees de projectes amb finalitats socials que tenia com a objectiu posar en contacte empreses amb *startups* que volguessin desenvolupar projectes d'impacte social utilitzant la intel·ligència artificial d'una manera ètica i responsable.

## 6.2. Consumidors, subcontractació i proveïdors

### 6.2.1. Consumidors



Pel que fa a Espanya, Banc Sabadell té establert un Servei d'Atenció al Client (SAC) en el qual s'atenen queixes i reclamacions. Els clients i els usuaris també poden recórrer al Defensor del Client, un organisme independent de l'entitat i competent per resoldre les reclamacions que se li plantejgin, tant en primera com en segona instància. Les resolucions d'ambdós serveis són de compliment obligat per a totes les unitats del banc.

El Servei d'Atenció al Client i el seu titular, que és nomenat pel Consell d'Administració, depenen jeràrquicament de la Secretaria General. La seva funció és atendre i resoldre les queixes i les reclamacions dels clients i els usuaris dels serveis financers del grup quan aquestes es refereixin als seus interessos i drets reconeguts legalment que derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció a la clientela o de les bones pràctiques i usos financers d'acord amb el Reglament per a la Defensa dels Clients i Usuaris Financers de Banc Sabadell.

El SAC, d'acord amb el seu Reglament, atén i resol les queixes i les reclamacions dels clients i els usuaris de Banco de Sabadell, S.A., així com les de les altres entitats que hi estan adherides: BanSabadell Financiació, E.F.C., S.A., Sabadell Asset Management, S.A., S.G.I.I.C. Sociedad Unipersonal, Urquijo Gestión, S.G.I.I.C, S.A. i Sabadell Consumer Finance, S.A.U.

A més de l'activitat principal, que és resoldre queixes i reclamacions, el Servei d'Atenció al Client també presta un servei d'assistència i informació a clients i usuaris en assumptes que no constitueixen queixes o reclamacions, d'acord amb l'Ordre del Ministeri d'Economia 734/2004, d'11 de març, i el Reglament per a la Defensa dels Clients i Usuaris Financers de Banc Sabadell.

Per tipologia, l'any 2019 s'han rebut un total de 34.789 expedients entre queixes, reclamacions i peticions, un 26,51% menys que el 2018, dels quals 2.035 són queixes (5,85%), 31.662 són reclamacions (91,01%) i 1.092 són peticions (3,14%), als quals s'hi afegixen 1.665 expedients pendents el 31/12/2018. D'aquest volum total, durant el 2019 s'han gestionat 35.677 expedients, s'han admès i resolt un total de 27.315 expedients, no s'han admès a tràmit 8.362 expedients i han quedat pendents 777 expedients el 31 de desembre de 2019.

Vegeu-ne més detalls en la nota 42 dels comptes anuals consolidats del 2019.

En el cas de la filial TSB, si utilitzem la xifra de l'any fins al desembre del 2019, la quantitat de queixes, reclamacions i altres comunicacions registrades és de 98.125 (98.000). El volum registrat durant el mateix període del 2018 va ser de 215.038 (215.000), de manera que el 2019 representa una reducció del 54% (116.913 o 117.000) sobre aquestes xifres.

La disminució es deu a les queixes relacionades amb la migració que es van registrar i resoldre durant el 2018. Del total de queixes, reclamacions i altres comunicacions registrades el 2019, un total de 96.121 (98%) es van resoldre abans de l'acabament de l'exercici, el 31/12/2019.

## 6.2.2. Subcontractació i proveïdors

Els nous reptes de la competitivitat exigeixen un comportament cooperatiu entre el grup i els seus proveïdors, amb una visió d'aquests com a socis estratègics i col·laboradors mitjançant els quals també s'interactua dins i fora del territori en el qual s'opera.

Per establir aquesta cooperació a llarg termini, cal comprendre les necessitats i els objectius dels proveïdors, tot mantenint una voluntat de compliment dels compromisos i fent-los compatibles amb els requeriments i la visió del grup. Segons aquesta premissa, el banc disposa de la Política de proveïdors, així com de diversos protocols i normes amb què estén a la cadena de subministrament tant el seu propi compromís amb les pràctiques socialment responsables com, de manera explícita, la defensa dels drets humans, laborals, d'associació i de medi ambient. Aquests mecanismes arriben a tota la seqüència de relació amb els proveïdors i inclouen el seguiment dels criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG, en anglès ESG) des de la seva homologació fins al procés de compres.

El 2019 el *top 20* de proveïdors representa el 48,06% de la facturació.

	2019	2018
Nombre total de proveïdors que han facturat més de 100.000 euros en tancar l'exercici	520	595
% de proveïdors rellevants <sup>1</sup> i de serveis essencials <sup>2</sup> (sobre el total de proveïdors)	2,11%	2,35%
Nombre total de proveïdors homologats	831	740
Volum de facturació de CEO (centres especials d'ocupació)	2,8 M€	2,3 M€
Termini mitjà de pagament a proveïdors (dies)	30,86	32,89

Proveïdors.  
Aspectes a destacar.

Termini mitjà de pagament  
a proveïdors (dies)

**30,86%**

1 Proveïdors amb un import de facturació superior a 250.000 euros.  
2 Segons criteris de les *guidelines* EBA/GL/2019/02.

## Registre i homologació de proveïdors

El banc disposa d'un portal *online* on els proveïdors que s'hi vulguin registrar han d'acceptar les condicions generals de contractació, així com el Codi de conducta de proveïdors, que comprèn:

- La Declaració Universal de Drets Humans de les Nacions Unides.
- Els convenis de l'Organització Internacional del Treball.
- La Convenció sobre els Drets del Nen de les Nacions Unides.
- Els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, subscrit pel banc el febrer del 2005, en relació amb els drets humans, laborals, d'associació i de medi ambient.

Per dur a terme l'homologació, els proveïdors han de facilitar la seva documentació legal, informació financera, certificats de qualitat, acreditació d'estar al corrent de pagament a la Seguretat Social i de les seves obligacions tributàries, així com la seva política d'RSC/sostenibilitat. En aquest sentit, se sol·liciten les Certificacions ISO (ISO 9001, ISO 14001 i altres certificats relacionats amb la qualitat, la gestió ambiental, les relacions laborals i la prevenció de riscos laborals o similars) i la publicació de la informació relativa a la responsabilitat social corporativa i/o sostenibilitat de l'empresa. Addicionalment, es podrà

requerir el detall de les característiques dels productes que el proveïdor posa a disposició del banc (productes reciclats, ecològics o reutilitzables). Banc Sabadell no fa auditories *in situ* als seus proveïdors; tanmateix, el banc revisa periòdicament que la documentació aportada pels proveïdors estigui totalment actualitzada per garantir el compliment de les condicions d'homologació, i s'estableixen mecanismes d'avís periòdics.

## El contracte bàsic amb proveïdors inclou clàusules de respecte als drets humans i als deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides en matèria de drets humans, drets laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció. En aquells contractes que l'activitat ho requereixi, inclou també clàusules ambientals.

A més, el banc manté el control final de les activitats dutes a terme pels proveïdors i s'assegura del fet que la subcontractació no suposi cap impediment o limitació en l'aplicació dels model de Control Intern o de l'actuació del supervisor o de qualssevol autoritats i organismes supervisors competents.

Adicionalment, el banc vetlla pel compliment de les lleis i les regulacions que siguin aplicables en cada moment, i s'ha de preveure en els contractes la capacitat d'exigir als proveïdors l'adaptació de les seves activitats i acords de nivell de servei a aquestes regulacions.

Pel que fa a la xarxa internacional, la contractació de proveïdors per part de la xarxa internacional es fa de manera descentralitzada. Correspon el 100% a proveïdors locals i afecta només els productes d'ús exclusiu per a l'operativa diària de l'oficina. En aquest sentit, la contractació de proveïdors locals (aquells la identificació fiscal dels quals coincideix amb el país de la societat receptora del bé o servei) contribueix al desenvolupament econòmic i social en els territoris on el grup és present.

Així mateix, pel que fa al procés d'acreditació de proveïdors de la filial TSB al Regne Unit, TSB porta a terme la seva diligència deguda global en matèria de proveïdors com a part del procés de selecció i abans que s'acordin els termes contractuals. Les verificacions de diligència deguda dels proveïdors inclouen diligència deguda financera, diligència deguda de les polítiques, gestió de subcontractistes i risc de concentració. L'avaluació de la responsabilitat social i corporativa d'un proveïdor es duu a terme com a part del procés de diligència deguda de les polítiques. TSB avalua l'RSC dels proveïdors com a part del procés d'acreditació. Hi ha tres àrees clau en l'avaluació que inclouen més de 20 preguntes que el proveïdor ha de respondre:

- Empresa responsable: avalua si el proveïdor té una política d'RSC documentada, una política de compromís comunitari, i quin tipus d'activitats benèfiques i de voluntariat es duen a terme.
- Estàndards laborals: avalua si el proveïdor té una política d'estàndards laborals que inclogui l'esclavitud, la denúncia d'irregularitats i les auditories internes.

- Mediambiental: avalua si el proveïdor té una política mediambiental, incloent-hi la Certificació ISO14001, el seu registre mediambiental i els seus plans de millora mediambiental.
- Els detalls del qüestionari per a proveïdors s'inclouen en l'Eina de Diligència Deguda de les Polítiques de TSB.

### Tecnologia Blockchain i proveïdors

Banc Sabadell ha participat durant el 2019 en la primera fase del projecte Digitalis, conjuntament amb Repsol, Ferrovial, Cepsa, Grupo Red Eléctrica i MAPFRE. Aquest projecte pilot aplica la tecnologia Blockchain sobre la verificació de la documentació de proveïdors, quelcom que sol derivar en complicats processos de certificació i validació. L'objectiu és fer més àgil, eficient i segura la relació de les corporacions amb els seus proveïdors. La iniciativa ha estat premiada per ARCE (l'Associació Espanyola de Professionals de Compres, Contractació i Aprovisionaments) en diferents categories i ha aconseguit el primer guardó en Integració de proveïdors, un accèssit en Innovació i una menció especial en Responsabilitat Social Corporativa i Transformació de la Funció de Compres.

## Annex 1.

### Normes corporatives i compromisos institucionals

Més enllà de les actuacions i les iniciatives que es resumeixen en aquest Estat d'informació no financera, Banc Sabadell està dotat d'un conjunt de codis, polítiques i normes que determinen el seu compromís amb el propòsit del grup, i també manté subscrits diversos acords nacionals i internacionals que, al seu torn, emmarquen aquest compromís. De la totalitat de polítiques i compromisos, es detallen a continuació aquells que pertanyen al perímetre no financer de l'entitat, els quals estan disponibles a la pàgina web.

### Principis i polítiques del perímetre no financer



(ODS 17)

- Codi de conducta: d'aplicació general a totes les persones que formen part directa del grup, ja sigui a través d'un vincle laboral o bé dels seus òrgans de govern.
- Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors.
- Codi de conducta per a proveïdors.
- Política de responsabilitat social corporativa.
- Política de restriccions al finançament i la inversió d'activitats del sector d'armament del grup Banc Sabadell.
- Política d'ètica i drets humans.
- Política d'accionistes i inversors.
- Política de clients.
- Política de recursos humans.
- Política de medi ambient.
- Política de proveïdors.
- Política d'acció social.
- Política de remuneracions del grup Banc Sabadell.
- Pla d'igualtat efectiva entre dones i homes a Banc Sabadell.
- Codi d'ús de les xarxes socials.
- Estratègia fiscal i bones pràctiques tributàries:
  - Estratègia fiscal.
  - Responsabilitat fiscal i bones pràctiques tributàries.

### Pactes, acords i compromisos



(ODS 5, ODS 13, ODS 17)

- Signatari del Global Compact (Pacte Mundial de les Nacions Unides en matèria de drets humans, treball, medi ambient i anticorrupció).
- Signatari fundador dels Principis de Banca Responsable de la Iniciativa Financera del PNUMA (UNEP FI), amb el compromís d'alinejar estratègicament el seu negoci amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i l'Acord de París sobre canvi climàtic.
- Adhesió al Compromís col·lectiu de la banca espanyola amb l'acció climàtica.
- Signatari dels Principis de l'Equador, que incorporen criteris socials i ambientals en el finançament de grans projectes i en els préstecs corporatius.
- Integració de l'RSC en la pràctica empresarial seguint la Guia ISO 26000.
- Adhesió als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides en la categoria de gestió d'actius.
- Renovació de l'adhesió al conveni subscrit entre IAEB, la CNMV i el Banc d'Espanya per al desenvolupament d'actuacions en el marc del Pla nacional d'educació financera.
- Adhesió al Codi de bones pràctiques bancàries.
- Adhesió a AUTOCONTROL (Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial).
- Inclusió en els índexs sostenibles FTSE4Good i FTSE-4Good IBEX.
- Segell d'Or del model de la European Foundation for Quality Management (EFQM).
- Certificació ISO 9001 vigent per al 100% dels processos i per a les activitats del grup a Espanya.
- Certificació ISO 14001 per a les sis seues corporatives.
- Signatari del Carbon Disclosure Project (CDP) en matèria d'acció contra el canvi climàtic i del CDP Water Disclosure.
- Obtenció del distintiu "Igualtat en l'Empresa" atorgat pel Ministeri de la Presidència, Relacions amb les Corts i Igualtat.

## Annex 2.

### Taula continguts Llei 11/2018

Referència: Informe de gestió (IG)

#### Model de negoci / Polítiques / Resultats de les polítiques KPI

Àmbits	Continguts	Resposta/apartat	Estàndards GRI	Descripció GRI
<b>Model de negoci</b>	Breu descripció del model de negoci del grup, que inclourà:  1.) el seu entorn empresarial, 2.) la seva organització, 3.) presència geogràfica, 4.) els seus objectius i estra-tègies, 5.) els principals factors i ten-dències que poden afectar la seva futura evolució.	IG 1.1 Estructura organitzativa	102-1	Nom de la companyia
		IG 1.1 Estructura organitzativa	102-2	Activitats, marques, productes i serveis
		IG 1.1 Estructura organitzativa	102-3	Ubicació de la seu
		IG 1.1 Estructura organitzativa	102-4	Ubicació de les operacions
		IG 1.2 Model de negoci, principals objectius assolits i actuacions dutes a terme		
		IG 1.1 Estructura organitzativa	102-6	Mercats servits
		IG 1.2 Model de negoci, principals objectius assolits i actuacions dutes a terme		
<b>Polítiques</b>	Una descripció de les polítiques que aplica el grup respecte a aquestes qüestions, que inclourà:  1.) els procediments de diligèn-cia deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significa-tius, 2.) els procediments de verifíca-ció i control, incloent-hi quines mesures s'han adoptat.	IG 1.1 Estructura organitzativa	102-7	Mida de l'organització
		IG 1.2 Model de negoci, principals objectius assolits i actuacions dutes a terme		
		IG 1.1 Estructura organitzativa	102-6	Mercats servits
		1.1.4 Inversió ètica solidària; 1.1.5 Gestió social de l'habitatge; 1.2. Anàlisi de riscos amb criteris ESG; 2.4. Política retributiva; 2.5. Entorn i organització del treball; 4. Informació sobre drets humans; 3. Medi ambient; 5. Lluita contra la corrupció i el suborn; 6. Societat; Annex 1 - Normes corporatives i compromisos institucionals	103	Enfocament de gestió de cada àmbit; caldrà ressaltar quines polítiques internes tenen
<b>Resultats de les polítiques KPI</b>	Els resultats d'aquestes polítiques, que han d'incloure indicadors clau de resultats no financers pertinents que permetin:  1.) el seguiment i l'avaluació dels progressos, 2.) que afavoreixin la compa-rabilitat entre societats i sectors, d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència utilitzats per a cada matèria.	1.1 Finances sostenibles (1.1.5. Gestió social de l'habitatge); 1.2. Anàlisi de riscos amb criteris ESG; 2.1. Dades de la plantilla; 2.5.2. Salut i seguretat; 2.2.2. Model de talent; 1.2. Anàlisi de riscos amb criteris ESG; 3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ; 3.3. Ús sostenible dels recursos; 6. Societat.	103	Enfocament de gestió de cada àmbit



## Riscos a CT, MT i LT

### Indicadors clau de resultats no financers

Àmbits	Continguts	Resposta/apartat	Estàndards GRI	Descripció GRI
<b>Riscos a CT, MT i LT</b>	<p>Els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions vinculats a les activitats del grup, entre ells, quan sigui pertinent i proporcionat, les seves relacions comercials, els productes o els serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits, i</p> <p>* la manera com el grup gestiona aquests riscos,</p> <p>* tot explicant els procediments utilitzats per detectar-los i avaluar-los d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència per a cada matèria.</p> <p>* S'ha d'incloure informació sobre els impactes que s'hagin detectat i oferir-ne el desglossament corresponent, en particular sobre els principals riscos a curt, mitjà i llarg termini.</p>	<p>1.2. Anàlisi de riscos amb criteris ESG;</p> <p>IG.4 Riscos</p>	102-15	Principals impactes, riscos i oportunitats
<b>Indicadors clau de resultats no financers</b>	Indicadors que siguin pertinents respecte a la diversitat empresarial concreta i que compleixin els criteris de comparabilitat, materialitat, rellevància i fiabilitat.	<p>1.1 Finances sostenibles:</p> <p>(1.1.1. Inversió i finançament en projectes sostenibles;</p> <p>1.1.2. Solucions de finançament;</p> <p>1.1.3. Bons sostenibles, 1.1.4. Inversió ètica solidària)</p> <p>1.2. Anàlisi de riscos amb criteris ESG;</p> <p>3.1. Emissions de CO<sub>2</sub>;</p> <p>3.3. Ús sostenible dels recursos;</p> <p>6.1.1. Compromís amb l'educació.</p>	FS1,FS2	Indicadors de suplement financer: (FS1) Polítiques d'aspectes mediambientals i socials específics aplicades a línies de negocis; (FS2) Procediments per a l'avaluació i el control dels riscos socials i mediambientals en les línies de negoci (FS2)

## Qüestions mediambientals

Àmbits	Continguts	Resposta/apartat	Estàndards GRI	Descripció GRI
	<b>Global medi ambient</b>			
	1.) Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i, si s'escau, la salut i la seguretat, els procediments d'avaluació o certificació ambiental;	3. Medi ambient (Introducció)	103	Enfocament de gestió de cada àmbit
	2.) Els recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals;	3. Medi ambient (Introducció)	102-11	Principi o enfocament de precaució
	3.) L'aplicació del principi de precaució, la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals.	1.2. Anàlisi de riscos amb criteris ESG; 3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ; 3.3. Ús sostenible dels recursos.		
	<b>Contaminació</b>			
Qüestions mediambientals	1.) Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient;	3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ; 3.3. Ús sostenible dels recursos.	103	Enfocament de gestió d'Emissions
	2.) Tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, incloent-hi el soroll i la contaminació lumínica.			
	<b>Economia circular i prevenció i gestió de residus</b>			
	Residus: Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles;	3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ; 3.2. Economia circular i prevenció i gestió de residus; 3.3. Ús sostenible dels recursos.	103	Enfocament de gestió d'Efluents i residus
	Accions per combatre el malbaratament d'aliments.	A la seu principal on es disposa d'un restaurant, el banc té un protocol per evitar el malbaratament d'aliments.	103	Enfocament de gestió d'Efluents i residus

## Qüestions mediambientals

Àmbits	Continguts	Resposta/apartat	Estàndards GRI	Descripció GRI
	<b>Usos sostenibles dels recursos</b>			
	El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals;	3.3. Ús sostenible dels recursos	303-1	Extracció d'aigua per font
		3.3. Ús sostenible dels recursos	303-2	Fonts d'aigua significativament afectades per l'extracció d'aigua
		3.3. Ús sostenible dels recursos	303-3	Aigua reciclada i reutilitzada
	Consum de matèries primeres i les mesures adoptades per millorar-ne l'eficiència de l'ús;	3.3. Ús sostenible dels recursos	103	Enfocament de gestió de Materials
		3.3. Ús sostenible dels recursos	301-1	Materials utilitzats per pes o volum
		3.3. Ús sostenible dels recursos	301-2	Entrades reciclades
	Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables.	3.3.1. Consum energètic	103	Enfocament de gestió d'Energia
		3.3. Ús sostenible dels recursos	302-1	Consum energètic dins de l'organització
		3.3. Ús sostenible dels recursos	302-4	Reducció del consum energètic
	<b>Canvi climàtic</b>			
	Els elements importants de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, incloent-hi l'ús dels béns i serveis que produeix;	3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ;	103	Enfocament de gestió d'Emissions
		3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ;	305-1	Emissions directes de GEI (abast 1)
		3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ;	305-2	Emissions indirectes de GEI en generar energia (abast 2).
		3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ;	305-3	Altres emissions indirectes de GEI (abast 3)
		3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ;	305-4	Intensitat de les emissions de GEI
		3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ;	305-5	Reducció de les emissions de GEI
	Les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic;	3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ;	103	Enfocament de gestió d'Emissions
	Les fites de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i els mitjans implementats amb aquesta finalitat.	3. Medi ambient (introducció);	103	Enfocament de gestió d'Emissions
		3.1. Emissions de CO <sub>2</sub> ;		
		3. Ús sostenible dels recursos		
	<b>Protecció de la biodiversitat</b>			
	Mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat;	L'activitat de Banc Sabadell no té impactes significatius sobre la diversitat o sobre espais protegits	103	Enfocament de gestió Biodiversitat
	Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.	No aplica. L'activitat de Banc Sabadell no té impactes significatius sobre la diversitat o sobre espais protegits	304-2	Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis en la biodiversitat

Qüestions mediambientals

## Qüestions socials i relatives al personal

Àmbits	Continguts	Resposta/apartat	Estàndards GRI	Descripció GRI
Qüestions socials i relatives al personal	<b>Ocupació</b>			
	Nombre total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional	2.1. Dades de la plantilla; 2.2. Compromís amb el talent	103	Enfocament de gestió d'Ocupació
		2.1. Dades de la plantilla	102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors
		2.1. Dades de la plantilla; 2.3. Diversitat	405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleat
	Nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball	2.1. Dades de la plantilla	102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors
	Mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional	2.1. Dades de la plantilla	102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors
		2.1. Dades de la plantilla	405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleat
	Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	2.1. Dades de la plantilla	401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal
	Les remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregades per sexe, edat i classificació professional o igual valor	2.4. Política retributiva	405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones respecte a homes
	Bretxa salarial, la remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat	2.4. Política retributiva	103	Ocupació + diversitat i igualtat d'oportunitats
2.4. Política retributiva		405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones respecte a homes	
La remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent-hi la retribució variable, les dietes, les indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe	2.3.1. Gènere	102-35	Governança: polítiques de remuneració	

## Qüestions socials i relatives al personal

Àmbits	Continguts	Resposta/apartat	Estàndards GRI	Descripció GRI
	Implantació de polítiques de desconexió laboral	Pel que fa a la desconexió digital, es va signar l'acord marc sectorial del passat 18/12/19 amb l'AEB.	103	Enfocament de gestió d'Ocupació
	Empleats amb discapacitat	2.3.2. Persones amb discapacitat	405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleat
	Organització del temps de treball	2.5. Entorn i organització del treball 2.5.1. Conciliació 2.5.2. Salut i seguretat	103	Enfocament de gestió d'Ocupació
	Nombre d'hores d'absentisme	2.5.2. Salut i seguretat	403-2	Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional
	Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable d'aquests per part d'ambdós progenitors	2.5.1. Conciliació	103	Enfocament de gestió d'Ocupació
<b>Qüestions socials i relatives al personal</b>	<b>Salut i seguretat</b>			
	Condicions de salut i seguretat en el treball;	2.5.2. Salut i seguretat	103	Enfocament de gestió Salut i seguretat en el treball
	Accidents de treball, en particular freqüència i gravetat;	2.5.2. Salut i seguretat	403-2	Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional
	Malalties professionals; desagregat per sexe.	2.5.2. Salut i seguretat	403-3	Treballadors amb alta incidència o alt risc de malalties relacionades amb la seva activitat
	<b>Relacions socials</b>			
	Organització del diàleg social, incloent-hi els procediments per informar i consultar el personal i negociar-hi;	2.5.2. Salut i seguretat	103	Enfocament de gestió Relacions treballador-empresa
	Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país;	2.5.2. Salut i seguretat	102-41	Acords de negociació col·lectiva
El balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball.	2.5.2. Salut i seguretat	403-1	Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	

## Qüestions socials i relatives al personal

Àmbits	Continguts	Resposta/apartat	Estàndards GRI	Descripció GRI
<b>Qüestions socials i relatives al personal</b>	<b>Formació</b>			
	Les polítiques implementades en el camp de la formació;	2.2.2. Model de talent	103	Enfocament de gestió Formació i ensenyament
	La quantitat total d'hores de formació per categories professionals;	2.2.2. Model de talent	404-1	Mitjana d'hores de formació l'any per empleat
	Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.	2.3.2. Persones amb discapacitat	103	Enfocament de gestió
	<b>Igualtat</b>			
	Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes;	2.3.1. Gènere	103	Enfocament de gestió Diversitat i igualtat d'oportunitats + No discriminació
	Plans d'igualtat (capítol III de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat;	2.3.1. Gènere	103	Enfocament de gestió Diversitat i igualtat d'oportunitats + No discriminació
La política contra tot tipus de discriminació i, si s'escau, de gestió de la diversitat.	2.3.1. Gènere	103	Enfocament de gestió Diversitat i igualtat d'oportunitats + No discriminació	

## Drets humans

Àmbits	Continguts	Resposta/apartat	Estàndards GRI	Descripció GRI
<b>Drets humans</b>	Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	4. Informació sobre drets humans	103	Enfocament de gestió d'Avaluació de drets humans + Llibertat d'associació i negociació col·lectiva + Treball infantil + Treball forçós o obligatori
		4. Informació sobre drets humans 1.2. Anàlisi de riscos amb criteris ESG	102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta
		4. Informació sobre drets humans	102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques
	Prevenició dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	4. Informació sobre drets humans	103	Enfocament de gestió d'Avaluació de drets humans + Llibertat d'associació i negociació col·lectiva + Treball infantil + Treball forçós o obligatori
	Denúncies per casos de vulneració de drets humans	El 2019 s'ha rebut una denúncia en matèria d'assetjament laboral, que s'ha resolt com a no fonamentada.	406-1	Casos de discriminació i accions correctives dutes a terme
	Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	4. Informació sobre drets humans	407-1	Operacions i proveïdors el dret a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva dels quals podria estar en risc
	L'eliminació de la discriminació en el lloc de treball i l'ocupació	4. Informació sobre drets humans 2.3.1. Gènere	103	Enfocament de gestió de No discriminació
	L'eliminació del treball forçós o obligatori	4. Informació sobre drets humans	409-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball forçós o obligatori
	L'abolició efectiva del treball infantil	4. Informació sobre drets humans	408-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil

## Corrupció i suborn

Àmbits	Continguts	Resposta/apartat	Estàndards GRI	Descripció GRI
<b>Corrupció i suborn</b>	Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn	5. Lluita contra la corrupció i el suborn	103	Enfocament de gestió Anticorrupció
		5. Lluita contra la corrupció i el suborn	102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta
		5. Lluita contra la corrupció i el suborn	102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques
		5. Lluita contra la corrupció i el suborn	205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció
	Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	5. Lluita contra la corrupció i el suborn	205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	6. Societat; 6.1.2. Solidaritat 1.1.4 Inversió ètica solidària 1.1.5 Gestió social de l'habitatge	408-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	



## Societat

Àmbits	Continguts	Resposta/apartat	Estàndards GRI	Descripció GRI
<b>Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible</b>				
Societat	L'impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local	1.1.5. Gestió social de l'habitatge 6.1.1. Compromís amb l'educació 6.1.2. Solidaritat	103	Enfocament de gestió Comunitats locals + Impactes econòmics indirectes
		1.1.5. Gestió social de l'habitatge 6.1.1. Compromís amb l'educació 6.1.2. Solidaritat	203-1	Inversions en infraestructures i serveis suportats
		1.1.5. Gestió social de l'habitatge 6.1.1. Compromís amb l'educació 6.1.2. Solidaritat	203-2	Impactes econòmics indirectes significatius
		1.1.5. Gestió social de l'habitatge 6.1.1. Compromís amb l'educació 6.1.2. Solidaritat	413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament
	L'impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i el territori	1.1.5. Gestió social de l'habitatge 6.1.1. Compromís amb l'educació 6.1.2. Solidaritat	203-1	Inversions en infraestructures i serveis suportats
		1.1.5. Gestió social de l'habitatge 6.1.1. Compromís amb l'educació 6.1.2. Solidaritat	413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament
	Les relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	1.1.5. Gestió social de l'habitatge 6.1.1. Compromís amb l'educació 6.1.2. Solidaritat	102-43	Enfocaments per a la participació dels grups d'interès
		1.1.5. Gestió social de l'habitatge 6.1.1. Compromís amb l'educació 6.1.2. Solidaritat	413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament
	Les accions d'associació o patrocini	6.1.1. Compromís amb l'educació 6.1.2. Solidaritat Annex 1. Normes corporatives i compromisos institucionals	102-12	Iniciatives externes
		6.1.1. Compromís amb l'educació 6.1.2. Solidaritat; Annex 1. Normes corporatives i compromisos institucionals	102-13	Afiliació a associacions

Àmbits	Continguts	Resposta/apartat	Estàndards GRI	Descripció GRI
Societat	<b>Subcontractació i proveïdors</b>			
	* La inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals;	6.2.2. Subcontractació i proveïdors	102-9	Cadena de subministrament
	* Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental;	6.2.2. Subcontractació i proveïdors	103	Avaluació ambiental de proveïdors + Avaluació social de proveïdors
		6.2.2. Subcontractació i proveïdors	308-1	Avaluació ambiental de proveïdors
		6.2.2. Subcontractació i proveïdors	414-1	Avaluació social ambiental de proveïdors
	Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes.	6.2.2. Subcontractació i proveïdors	103	Enfocament de gestió Pràctiques d'adquisició
	<b>Consumidors</b>			
	Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors;	1.4.1. Transparència 1.4.2. Digitalització 6.1.1. Compromís amb l'educació	103	Enfocament de gestió Seguretat i salut en clients + Màrqueting i etiquetatge + Privacitat del client
	Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes.	6.2.1. Consumidors IG 1.5 El client Comptes anuals consolidats, nota 42	103	Enfocament de gestió Seguretat i salut en clients + Màrqueting i etiquetatge + Privacitat del client
	<b>Informació fiscal</b>			
	Beneficis obtinguts país per país	1.3. Informació fiscal	103	Enfocament de gestió Desenvolupament econòmic + Dades quantitatives dels impostos i beneficis
	Impostos sobre beneficis pagats	1.3. Informació fiscal	103	Enfocament de gestió Desenvolupament econòmic + Dades quantitatives dels impostos i beneficis
	Subvencions públiques rebudes	1.3. Informació fiscal	201-4	Assistència financera rebuda del govern

**Banco de Sabadell, S.A.  
i societats dependents**

Informe de verificació independent  
de l'Estat d'Informació No Financera  
corresponent a l'exercici 2019



*La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.*

## Informe de verificació independent

Als accionistes de Banco de Sabadell, S.A.:

D'acord a l'article 49 del Codi de Comerç hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de l'Estat d'Informació No Financera Consolidat adjunt (d'ara endavant EINF) corresponent a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2019, de Banco de Sabadell, S.A. (Societat dominant) i societats dependents (d'ara endavant Banco Sabadell o el Grup) que forma part de l'Informe de Gestió Consolidat de Banco Sabadell.

El contingut de l'EINF inclou informació addicional a la requerida per la normativa mercantil vigent en matèria d'informació no financera que no ha estat objecte del nostre treball de verificació. En aquest sentit, el nostre treball de revisió s'ha limitat exclusivament a la verificació de la informació identificada a la "Taula Continguts Llei 11/2018" inclosa com a Annex 2 en l'EINF adjunt.

### Responsabilitat dels administradors de la Societat dominant

La formulació de l'EINF inclòs en l'Informe de Gestió Consolidat de Banco Sabadell, així com el contingut d'aquest, és responsabilitat dels administradors de Banco de Sabadell, S.A. L'EINF s'ha preparat d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estàndards GRI) seleccionats, d'acord a l'esmentat per a cada matèria en la "Taula Continguts Llei 11/2018" inclosa com a Annex 2 en el mencionat EINF.

Aquesta responsabilitat inclou així mateix el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per a permetre que l'EINF estigui lliure d'incorrecció material, deguda a frau o error.

Els administradors de Banco de Sabadell, S.A. són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació de l'EINF.

### La nostra independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions d'informació no financera i, específicament, en informació d'acompliment econòmic, social i mediambiental.

.....  
*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., C/ Ausó y Monzó, 16, 03006 Alicante, España  
Tel.: +34 965 980 350 / +34 902 021 111, Fax: +34 965 208 933, [www.pwc.es](http://www.pwc.es)*

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª  
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

### La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat. Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 Revisada en vigor, "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria i de la Revisió d'Informació Financera Històrica" (ISAE 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre encàrrecs de verificació de l'Estat d'Informació No Financera emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya.

En un treball d'assegurament limitat els procediments duts a terme varien en naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball d'assegurament raonable i, per tant, la seguretat proporcionada és també menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de Banco Sabadell que han participat en l'elaboració de l'EINF, en la revisió dels processos per a recopilar i validar la informació presentada en l'EINF i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de Banco Sabadell per a conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2019 en funció de l'anàlisi de materialitat realitzada per Banco Sabadell, considerant els continguts requerits en la normativa mercantil en vigor.
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades en l'EINF de l'exercici 2019.
- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats en l'EINF de l'exercici 2019.
- Comprovació, mitjançant proves, en base de la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2019 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una carta de manifestacions dels administradors i la Direcció de la Societat dominant.

### Conclusió

Basant-nos en els procediments realitzats en la nostra verificació i en les evidències que hem obtingut no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'EINF de 2019 de Banco Sabadell corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2019 no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels estàndards GRI seleccionats, d'acord a l'esmentat per a cada matèria en la "Taula Continguts Llei 11/2018" inclosa com a Annex 2 en el mencionat EINF.



### Ús i distribució

Aquest informe ha estat preparat en resposta al requeriment establert en la normativa mercantil vigent a Espanya, per la qual cosa podria no ser adequat per a altres propòsits i jurisdiccions.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per  
Ignacio Marull

31 de gener de 2020