

04	Principales magnitudes del grupo Banco Sabadell en el año 2013
06	Carta del presidente
10	Información financiera y de la acción Banco Sabadell
26	Adquisiciones del ejercicio de 2013
30	Negocios
42	Excelencia
46	Gestión del riesgo
52	Consejo de Administración y Equipo de dirección
54	Responsabilidad social corporativa
58	Datos de contacto con el grupo

**Principales magnitudes
del grupo Banco Sabadell
en el año 2013**

M

En miles de euros

Magnitudes	2013	2012	% 13/12
Fondos propios	10.226.534	9.148.074	11,8
Activos totales	163.441.470	161.547.085	1,2
Inversión crediticia bruta de clientes sin adquisición temporal de activos	124.614.933	119.638.113	4,2
Inversión crediticia bruta de clientes	125.302.943	121.528.997	3,1
Total epígrafes de recursos en pasivo balance	123.753.008	110.996.102	11,5
Recursos de clientes en balance	94.497.187	80.179.388	17,9
Patrimonio en fondos de inversión	11.018.570	8.584.848	28,3
Patrimonio en fondos de pensiones y seguros comercializados	12.423.646	11.022.021	12,7
Recursos gestionados de clientes	149.122.858	131.654.630	13,3

En miles de euros

Resultados	2013	2012	% 13/12
Margen de intereses	1.814.694	1.867.988	(2,9)
Margen bruto	3.976.794	2.958.446	34,4
Margen antes de dotaciones	2.025.286	1.289.896	57,0
Resultado atribuido al grupo	247.832	81.891	202,6

Medios

	2013	2012	
Número de oficinas	2.418	1.898	
Número de empleados y empleadas	18.077	15.596	

En porcentaje

Ratios	2013	2012
Rentabilidad y eficiencia		
ROA (beneficio neto sobre activos totales medios)	0,16	0,07
ROE (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios)	2,68	1,01
ROTE (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios, deduciendo el fondo de comercio)	2,96	1,12
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto ¹)	48,68	51,10
Eficiencia sin gastos no recurrentes (gastos generales de administración recurrentes sobre margen bruto ¹)	47,23	50,34
Ratio de capital (normativa BIS)		
Core capital	12,0	10,5
TIER I	12,0	10,5
Ratio BIS	12,8	11,4
Gestión del riesgo		
Riesgos morosos (en miles de euros ²)	16.021.491	10.286.332
Ratio de morosidad ²	13,63	9,33
Ratio de morosidad sin reclasificaciones ²	11,13	
Fondos para insolvencias y cobertura de inmuebles (en miles de euros)	18.341.298	17.589.940
Ratio de cobertura global ³	13,61	13,88

1 El cálculo de la ratio de 2013 incluye un ajuste en el margen bruto de -437,3 millones de euros, relativo a las plusvalías no recurrentes obtenidas por la venta de la cartera de vencimiento durante el segundo trimestre del año.

2 Cifras y porcentajes sin considerar los activos afectos al Esquema de Protección de Activos (EPA).

3 Corresponde a la cobertura sobre el total de la exposición crediticia y de la cartera de inmuebles.

Acciones	2013	2012
Número de acciones	4.011.481.581	2.959.555.017
Número de accionistas	262.589	236.774
Valor de cotización de la acción (euros)	1,896	1,975
Beneficio atribuido al grupo por acción (euros)	0,06	0,03
Beneficio atribuido al grupo por acción considerando el efecto de las obligaciones necesariamente convertibles en acciones (euros)	0,06	0,03

Carta del presidente



Distinguidos/as accionistas:

Banco Sabadell ha cerrado el ejercicio de 2013, el 132º de su historia, con unos resultados que evidencian la recuperación de los márgenes y la senda de crecimiento rentable y la fortaleza de un balance equilibrado, con una de las mejores ratios de capital del sector financiero español, y una contrastada solidez. La finalización del ejercicio de 2013 conlleva también el último año del Plan Crea, puesto en marcha en 2011 y orientado a la transformación comercial y la productividad. El fuerte incremento de los volúmenes de negocio y la captación de nuevos clientes han caracterizado un trienio complejo en el que la entidad ha logrado una sustancial expansión de sus cuotas de mercado, acorde con el cambio de perímetro protagonizado, y todo ello en un entorno macroeconómico y financiero complejo.

El proceso de normalización de los mercados financieros y la paulatina reversión de la fragmentación del mercado de capitales en la zona euro, iniciado a mediados de 2012, continuaron a lo largo de 2013, si bien no estuvieron exentos de algún episodio de inestabilidad temporal y limitada en los mercados, como el rescate a Chipre o las tensiones políticas en Italia y Portugal. La zona euro ha ido dejando así atrás la crisis de deuda soberana, de forma que los riesgos con origen en esta región han ido perdiendo intensidad y carácter sistémico. Irlanda y España anunciaron recientemente el cierre de sus respectivos programas de ayuda y los acuerdos adoptados en torno a la unión bancaria representaron un apoyo a este proceso de normalización.

Esta mejora en los mercados financieros generó una mayor estabilidad económica y se vió reflejada en una mejora de las condiciones de financiación para los países soberanos de la periferia, con una reducción de las primas de riesgo país, y una recuperación en la entrada de flujos de capital extranjero en la periferia.

La economía global mostró un crecimiento moderado en 2013, en el que los países desarrollados experimentaron una mejoría a lo largo del año. La economía de la zona euro mostró síntomas de inflexión en la segunda mitad del año. En particular, España registró, en el tercer trimestre del ejercicio, el primer crecimiento positivo en más de dos años, al tiempo que el mercado laboral mostró signos de estabilización. La actividad se vió apoyada adicionalmente por la favorable evolución del sector exterior, en un contexto de financiación más benigno y la relajación de la senda de ajuste fiscal permitida por la Comisión Europea. Asimismo, las reformas estructurales y el avanzado ajuste de los desequilibrios acumulados en la etapa expansiva previa contribuyen a la mejor percepción que sobre España se tiene en el exterior y permiten sentar las bases de un crecimiento económico más equilibrado y elevado en el tiempo.

La reestructuración del sistema financiero en España ha dado lugar a una mayor concentración del sector y a entidades más solventes. Banco Sabadell ha expandido su presencia geográfica y ha incrementado su cuota de mercado en España, acometiendo en este último ejercicio las adquisiciones de la red territorial y el negocio de Banco Mare Nostrum en Cataluña y Aragón, Banco Gallego y Lloyds España, reforzando de esta manera su posición en algunas de las regiones españolas de mayor potencial. Banco Sabadell ha cerrado el ejercicio con unos activos totales de 163.441,5 millones de euros y una ratio de *core capital* que alcanza el 12%.

En 2013, Banco Sabadell ha incrementado su base de capital por un importe superior a los 1.500 millones de euros. Así, en el mes de septiembre, se realizó una

operación de incremento de capital por un importe total de 1.383 millones de euros mediante dos aumentos de capital consecutivos. El primero, destinado a inversores institucionales, se llevó a cabo mediante una colocación acelerada de acciones por importe de 650 millones de euros. El segundo, por importe de 733 millones de euros, se destinó a los accionistas con derecho de suscripción preferente.

Por otro lado, en octubre de 2013 se llevó a cabo el ejercicio de gestión de capital en el que se ofrecía el canje de participaciones preferentes y deuda subordinada de Banco Gallego por bonos subordinados necesariamente convertibles en acciones de Banco Sabadell, lo que generó un incremento de capital de 122 millones de euros adicionales.

Tras estas actuaciones, Banco Sabadell ha fortalecido su capital y se ha alineado con los bancos mejor capitalizados de Europa, atendiendo así el cumplimiento de los requerimientos de capital más exigentes del sector y adecuando la estructura de capital al volumen alcanzado por el balance del grupo tras las adquisiciones llevadas a cabo por el banco en los últimos años.

La política de financiación del banco, enfocada a la captación de depósitos y recursos, reduciendo la financiación en el mercado mayorista, ha permitido, un año más, la generación de un nivel elevado de *gap* comercial, por importe de 10.123 millones de euros en 2013, incrementando así de forma notable la posición de liquidez.

La gestión activa de los diferenciales de clientes y la contribución de los negocios adquiridos han permitido alcanzar los 1.814,7 millones de euros de margen de intereses al cierre del ejercicio, un 2,9% inferior al obtenido en 2012, como consecuencia principalmente de los efectos de la negativa evolución de la curva de tipos durante el primer semestre del año, si bien en el segundo semestre del ejercicio se confirmó ya el cambio de tendencia al alza.

El mayor margen aportado por la cartera de renta fija y la aplicación de las políticas de contención de costes, que tienen como reflejo una disminución de los costes de personal y gastos generales a perímetro constante del 13,2% y 11,4%, respectivamente, ha producido una mejora del margen antes de dotaciones del 59,9% con respecto al del ejercicio de 2012, alcanzando los 2.062,3 millones de euros.

Banco Sabadell ha obtenido en 2013 un beneficio neto de 247,8 millones de euros, que triplica el resultado de 2012, ofreciendo muestras de una sólida progresión y de una capacidad manifiesta para generar resultados positivos de manera sostenida, tras efectuar dotaciones y provisiones por un importe total de 1.763,6 millones de euros y alcanzar una cobertura sobre el total de la exposición crediticia y de la cartera de inmuebles del 13,6%, por encima del sector.

La consistencia del ritmo de captación de nuevos clientes, con incrementos de 8.900 altas cada semana, la favorable evolución de las cuotas de mercado y la progresiva normalización de los nuevos negocios incorporados al grupo caracterizan un ejercicio con un fuerte ritmo de actividad, lo que ha permitido alcanzar la cifra de 6,5 millones de clientes, siempre manteniendo un alto nivel de calidad de servicio.

La inversión crediticia bruta de clientes, excluyendo las adquisiciones temporales de activos, ha experimentado un crecimiento destacado en 2013, incrementándose en más de un 4,2% respecto al ejercicio anterior, hasta los 124.614,9 millones de euros. La cobertura específica de los activos dudosos por razones de morosidad es del 50,1% y el saldo de mora empieza a dar señales de inflexión, al reducirse en 64 millones de euros en el cuarto trimestre y ralentizarse la entrada de activos problemáticos en balance.

En el transcurso del ejercicio de 2013 ha culminado con éxito la integración operativa de la red y el negocio en Cataluña y Aragón de Banco Mare Nostrum, situando a Banco Sabadell como la cuarta entidad en Cataluña con una cuota de oficinas cercana al 12%. La finalización por su parte de los procesos de fusión e integración tecnológica de las adquisiciones del negocio de Lloyds en España y de Banco Gallego, previstas para el primer trimestre de 2014, permitirá reforzar, con la primera, la posición de Banco Sabadell en el segmento de no residentes en España y, con la segunda, la posición en Galicia hasta incrementar la cuota de oficinas al 7%.

En los Estados Unidos, Banco Sabadell ha continuado ampliando su capacidad para atender el mercado del estado de Florida y Latinoamérica, completando por un lado la adquisición e integración del negocio de banca privada de Lloyds en Miami y, por otro, formalizando un acuerdo de adquisición, en diciembre de 2013, de la entidad bancaria JGB Bank, que esperamos culminar durante el ejercicio de 2014.

El Informe anual contiene información financiera y detallada de la evolución del negocio y los resultados del ejercicio de 2013, así como especificaciones de las adquisiciones desarrolladas a lo largo del año. Los datos incluidos reflejan la mejoría de los márgenes en el entorno económico actual y la capacidad de la entidad de recuperación de los resultados y la senda de una mayor rentabilidad, tras el esfuerzo de saneamiento realizado, así como la fortaleza de un balance equilibrado, con un elevado nivel de solvencia y cobertura de los riesgos de balance.

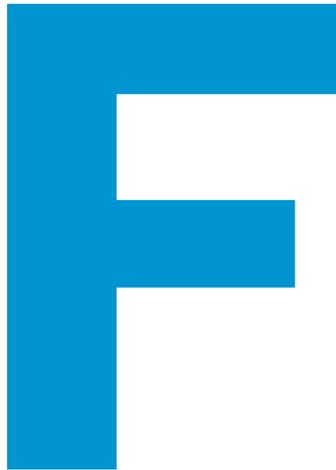
Han sido muchos los logros que hemos conseguido en este ejercicio de 2013, lo que ha permitido un nuevo posicionamiento de la entidad en el mapa del sector financiero español, en un entorno complicado para nuestra actividad, consecuencia de la situación económica de nuestro país. Ello ha sido posible gracias al esfuerzo y la profesionalidad de las personas que componen el grupo Banco Sabadell y la experiencia demostrada en la gestión de la crisis de los últimos años.

Banco Sabadell inicia en 2014 un nuevo plan de negocio cuyo foco es la mejora de la rentabilidad. Con este fin, los ejes del plan se basan en la consolidación del negocio doméstico extrayendo valor de la base de clientes y convirtiendo en margen el tamaño adquirido, la transformación del balance, y del modelo de producción que permita incrementar la productividad, sin menoscabo de la calidad de servicio que es nuestra obsesión competitiva. El reto que tenemos es seguir desarrollando nuestro proyecto de forma eficiente, rentable y equilibrada en toda España, al tiempo que sentamos las bases para desarrollar nuestro proyecto internacional.

Josep Oliu Creus

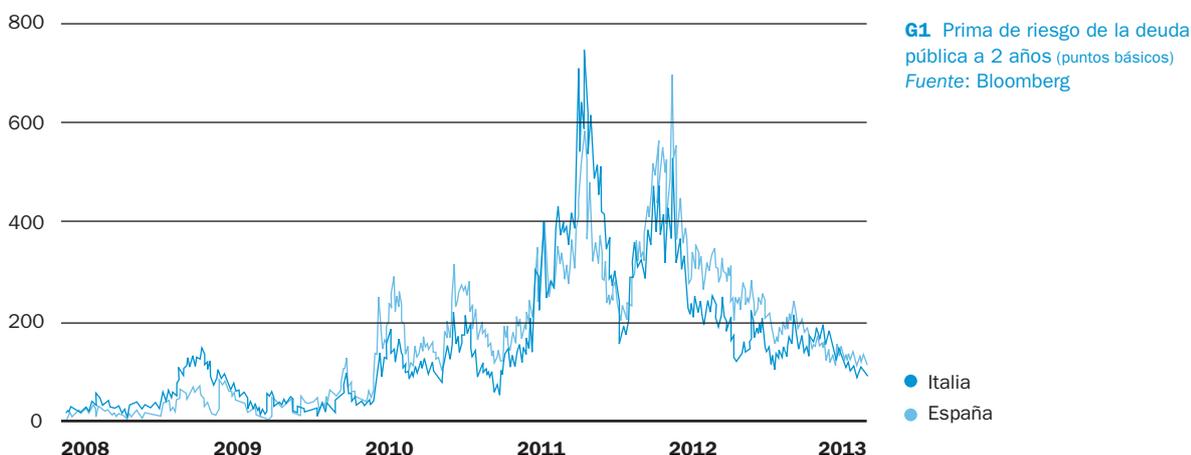
Presidente

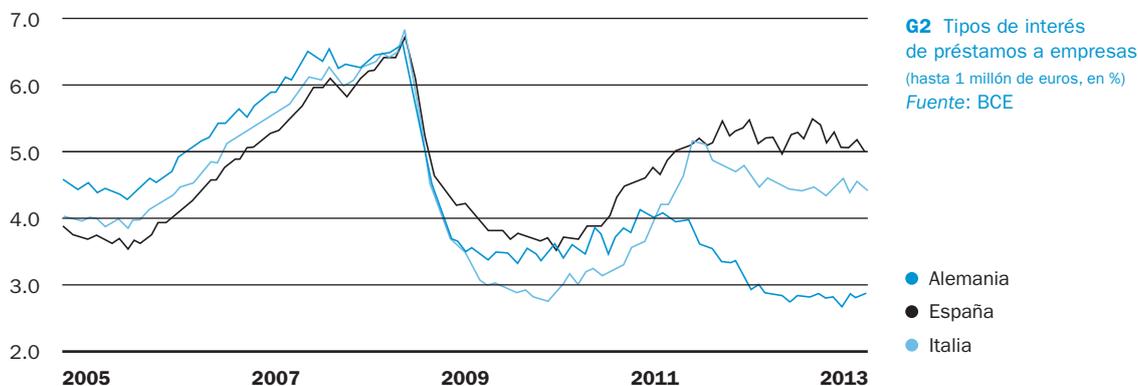
Información financiera y de la acción Banco Sabadell



En 2013, la economía española alcanzó un punto de inflexión y se apreciaron los primeros signos de estabilización en el mercado laboral. Respecto al sector financiero, se siguió avanzando en el proceso de reestructuración y se confirmó que España saldría del programa de ayuda internacional en enero de 2014.

El proceso de normalización de los mercados financieros y la paulatina reversión de la fragmentación del mercado de capitales en la zona euro continuó a lo largo de 2013, a pesar de que tuvieron lugar algunos episodios como el rescate internacional a Chipre o las tensiones en los gobiernos de Italia y Portugal, que generaron cierta inestabilidad (ver G1).



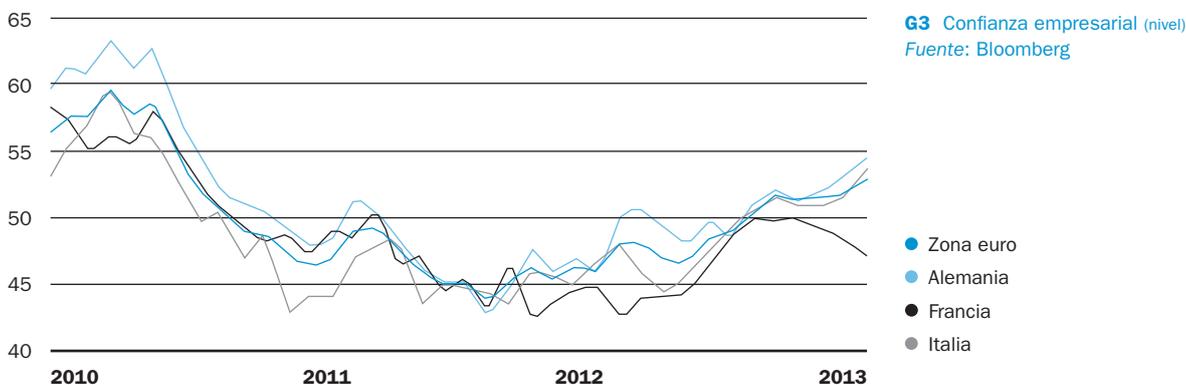


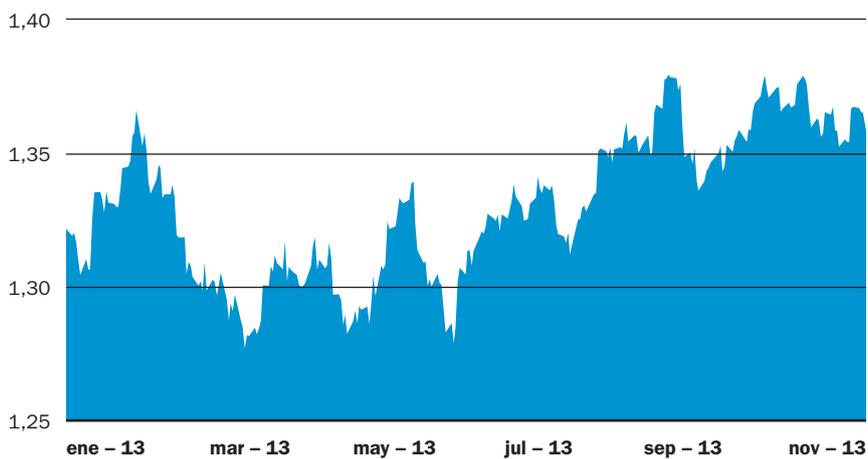
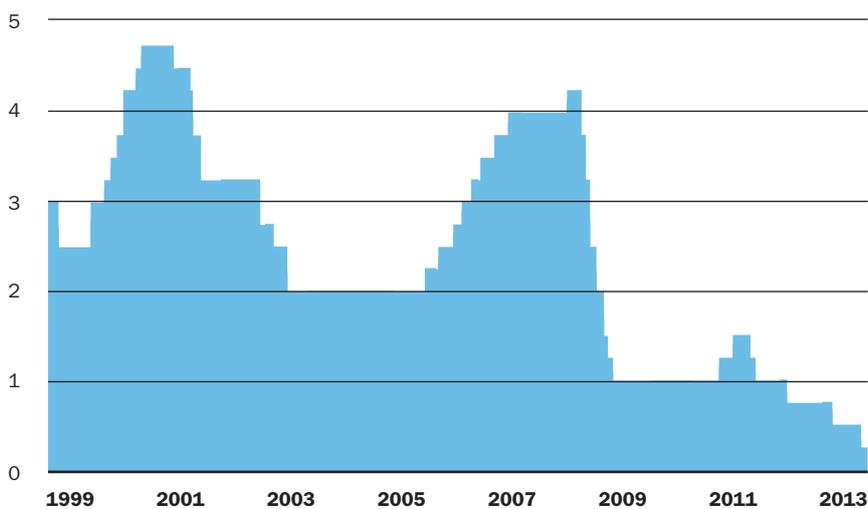
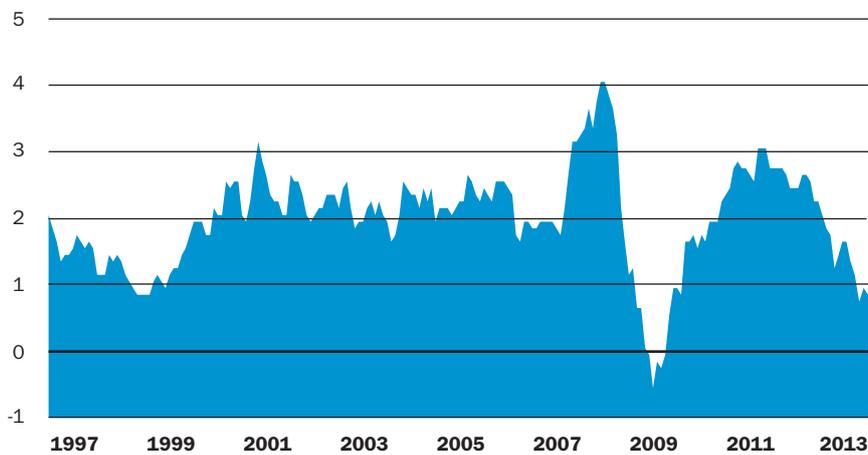
Se confirmó la salida de España del programa de ayuda al sector financiero en enero de 2014, e Irlanda fue el primer país rescatado en abandonar un programa de ayuda integral, y lo hizo sin solicitar apoyo adicional.

A pesar de todo ello, el mercado de crédito bancario permaneció débil y fragmentado, con una elevada heterogeneidad entre países en los tipos de interés asociados a préstamos a pymes (ver G2).

En términos de integración europea, las principales novedades fueron las relacionadas con el proceso de establecimiento de una unión bancaria. En particular, destaca la designación del Banco Central Europeo (BCE) como supervisor bancario único en la zona euro a finales de 2014.

En términos de actividad, la economía global mostró un crecimiento modesto en 2013, en el que los países desarrollados experimentaron una mejoría a lo largo del año (ver G3). La zona euro alcanzó un punto de inflexión en el segundo semestre y la mejora se produjo tanto en los países centrales como en los periféricos. En particular, España registró en el tercer trimestre el primer crecimiento económico positivo en más de dos años.





Las economías emergentes crecieron por debajo del promedio de la última década, en un contexto de agotamiento de los modelos de crecimiento y de retos estructurales significativos. En el caso de China, el nuevo gobierno ha impulsado un plan de reformas para cambiar el modelo de crecimiento y hacerlo más sostenible de cara al largo plazo.

Con relación a la inflación, se ha moderado en las principales economías desarrolladas, a excepción de Japón. Cabe destacar especialmente el caso de la zona euro, donde algunos países de la periferia registraron tasas de inflación próximas a cero e incluso negativas a finales de año (ver G4).

La política monetaria de los principales bancos centrales permaneció acomodaticia a lo largo de 2013, aunque aparecieron divergencias. En este sentido, en los Estados Unidos, la Reserva Federal inició el cambio de rumbo en su política monetaria, con el anuncio de una reducción en el ritmo mensual de compras de activos. El BCE, por su parte, rebajó el tipo rector hasta mínimos históricos (0,25%) y se comprometió a mantener los tipos de interés de referencia en niveles reducidos durante un período prolongado de tiempo (ver G5).

En relación con los mercados de deuda pública a largo plazo, la rentabilidad en los mercados de los Estados Unidos y Alemania alcanzaron al cierre de 2013 un nivel superior al de inicios de año. En la periferia europea, la deuda pública de España e Italia mostró una mejora progresiva a lo largo del año. En los mercados de divisas, el euro se apreció respecto al dólar, y el yen experimentó una depreciación frente a las principales divisas internacionales. Con relación a los mercados de renta variable, estos volvieron a finalizar el año con ganancias en los Estados Unidos, la zona euro y Japón (ver G6).

La acción Banco Sabadell

Banco Sabadell culminó con éxito una operación de incremento de capital por un importe de 1.383 millones de euros mediante dos aumentos de capital sucesivos. Así fortaleció su capital y se situó entre los bancos mejor capitalizados de Europa.

Durante 2013, el entorno macroeconómico y la incertidumbre en torno a la situación del sector financiero español han pesado negativamente en la evolución de la acción Banco Sabadell, especialmente en la primera mitad del año. A pesar del complicado entorno del sector, la ampliación de capital realizada por el banco en el mes de septiembre tuvo una muy buena acogida por parte del mercado. En la última parte del año, la consolidación de la mejora del sentimiento respecto a España, el éxito de la ampliación de capital y la publicación de la normativa sobre los activos fiscales diferidos sirvieron de apoyo para el mejor comportamiento relativo de la acción frente a sus comparables domésticos.



G7 Evolución de cotización de la acción SAB

La cotización a cierre de 2013 fue de 1,896 euros, y la capitalización bursátil de Banco Sabadell a 31 de diciembre fue de 7.605,8 millones de euros, siendo el cuarto grupo bancario privado español en términos de valor de mercado.

En cuanto a la política de retribución al accionista, durante 2013 se pagó un dividendo correspondiente al ejercicio de 2012 de 0,01 euros por acción y una retribución complementaria al dividendo de 0,02 euros por acción, en forma de acciones procedentes de la autocartera. Se presenta para la aprobación de la Junta General de Accionistas el pago de un dividendo correspondiente al ejercicio de 2013 de 0,01 euros por acción y una retribución al accionista, complementaria al dividendo, de 0,02 euros por acción, mediante la entrega de acciones procedentes de la autocartera por un importe equivalente.

	En millones	En millones de euros	En euros	En millones de euros	En euros
	Número de acciones	Beneficio atribuido al grupo	Beneficio atribuido al grupo por acción	Recursos propios	Valor contable por acción
2011	1.391	232	0,17	6.276	4,51
2011 ⁽¹⁾	1.584	232	0,15	6.276	3,96
2012	2.960	82	0,03	9.120	3,08
2012 ⁽²⁾	3.184	82	0,03	9.120	2,86
2013	4.011	248	0,06	10.227	2,55
2013 ⁽³⁾	4.299	248	0,06	10.227	2,38

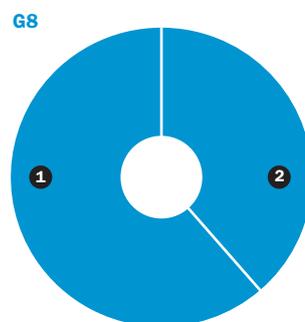
(1) Con efecto dilución de las emisiones de convertibles, incorporando 192,56 millones de acciones.

(2) Con efecto dilución de las emisiones de convertibles, incorporando 224,28 millones de acciones.

(3) Con efecto dilución de las emisiones de convertibles, incorporando 287,13 millones de acciones.

En lo referente a actuaciones de capital, a lo largo del ejercicio de 2013 culminó con éxito en septiembre la operación de incremento de capital por importe total de 1.383 millones de euros y se realizaron ampliaciones de capital como consecuencia de los vencimientos y las conversiones voluntarias de obligaciones subordinadas necesariamente convertibles. Tras estas actuaciones de capital explicadas en el apartado de gestión del capital y en cuentas anuales, a finales de 2013, las acciones ordinarias de Banco Sabadell totalizaban 4.011 millones de acciones con la siguiente distribución del accionariado (ver G8):

T1 Beneficio y valor contable por acción 2011-2013



G8
Distribución del accionariado 31.12.2013

1	Accionistas particulares	61,5%
2	Inversores institucionales	38,5%

Banco Sabadell ha cubierto en 2013 el último año del Plan CREA, puesto en marcha en 2011 y orientado a la transformación comercial y la productividad. El fuerte incremento de los volúmenes de negocio y la captación de nuevos clientes caracterizan un trienio complejo y muy intenso en el que la entidad ha logrado una sustancial expansión de sus cuotas de mercado, acorde con el cambio de perímetro protagonizado y el importante esfuerzo comercial que se ha llevado a cabo.

Banco Sabadell durante este período de crisis iniciado en 2007 hasta 2013 ha experimentado un salto muy significativo que es fundamental para entender tanto los resultados del año como las perspectivas en los próximos años.

Banco Sabadell ha tenido un salto muy significativo en tamaño y ha alcanzado unos hitos clave en los últimos cinco años.

En un entorno complejo y muy intenso, el fuerte incremento de los volúmenes de negocio conseguido y el esfuerzo en captación de nuevos clientes han permitido una sustancial expansión de sus cuotas de mercado.

Todo ello sin una merma en la percepción de los niveles de calidad de servicio al cliente.

	2007	2010	2013	2013/07
Activos	76.776	97.099	163.441	×2,1
Inversión ¹	63.165	73.058	124.615	×2,0
Depósitos ²	34.717	49.374	94.497	×2,7
Oficinas	1.225	1.428	2.247 ³	×1,8
Empleados	10.234	10.777	16.900 ⁴	×1,6
Core capital	6,0%	8,2%	12,0%	×2,0
Ratio LTD ⁵	197%	135%	107%	×0,5

1 Inversión crediticia bruta sin repos.

2 Recursos de clientes en balance.

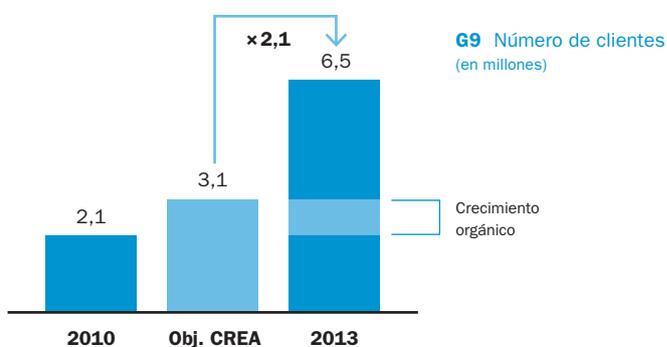
3 Previsión 2014.

4 Previsión 2015.

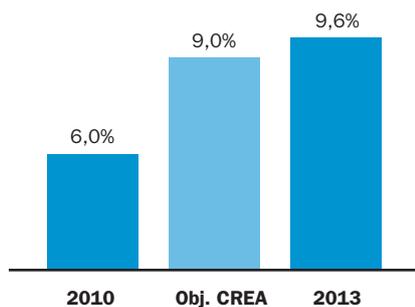
5 Ratio LTD (proporción de créditos sobre depósitos) sin provisiones y créditos de mediación.

Adicionalmente se han alcanzado algunos hitos claves, como es el aumento del volumen de clientes: se ha pasado de un perímetro de 2,1 a 6,5 millones de clientes. Hoy Banco Sabadell es una de las franquicias principales y notoriamente reconocidas en el *top of mind* (indicador de notoriedad).

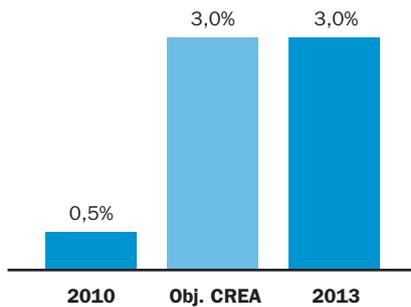
Todo este proceso de integración que el banco ha hecho con éxito se ha producido sin merma en la percepción de los niveles de calidad del servicio al cliente, que es uno de los factores competitivos que el banco esgrime en la relación con sus clientes.



Cataluña



Madrid



G10 Notoriedad top of mind
Fuente: Seguimiento de marca realizado por Time Consultants

Triple

Banco Sabadell ha lanzado el nuevo plan de negocio 2014-2016, Triple, que está articulado para que la posición de capital y cuotas de mercado permitan al banco encabezar la recuperación del crédito en el corto, medio y largo plazo.

El foco del nuevo plan de negocio es la mejora de la rentabilidad, con un objetivo marcado de una ROTE (rentabilidad sobre los recursos propios, deduciendo el fondo de comercio) del 12% para 2016. Con este fin, los grandes ejes del plan se basan en la consolidación del negocio doméstico, la transformación del balance y del modelo de producción. Tras experimentar un salto cuántico en tamaño, Banco Sabadell se centra ahora en consolidar el negocio doméstico y rentabilizar los nuevos negocios adquiridos. Para ello, el banco ha diseñado dos estrategias distintas en función de la posición de mercado en cada región. Por un lado, en las regiones de Cataluña y Levante el tamaño adquirido es ya suficiente y el esfuerzo comercial está enfocado a la rentabilidad, la venta cruzada y el cierre de la brecha proveniente de los negocios recién integrados.

Por otro lado, en el resto de España el foco está en “llenar las oficinas de clientes” e incrementar la cuota de mercado. Adicionalmente, la entidad quiere seguir mejorando la relación con los clientes para convertirse en su banco preferido, e incrementar las cuotas en fondos de inversión y seguros.

El segundo de los grandes ejes de actuación dibujados por Banco Sabadell gira en torno a la transformación del balance: disminución de la morosidad y venta de activos inmobiliarios. Para reducir la morosidad, el banco ha diseñado nuevos programas de gestión en el que se combina la anticipación (reducir las entradas en mora) con la recuperación (acelerar las recuperaciones). En lo referente a la reducción de los activos inmobiliarios, va a seguir apalancándose en el expertise de la división de gestión de activos y el liderazgo de Solvia, al mismo tiempo que se beneficia de la mejora del mercado inmobiliario.

El tercero de los grandes ejes de Triple es la transformación del modelo de producción de modo que permita incrementar la productividad, sin por ello mermar la calidad de servicio que siempre ha caracterizado al banco. Para ello, por ejemplo, se ha diseñado un nuevo modelo de banca instantánea, que se implementará inicialmente en áreas de crecimiento clave como la región de Madrid. Junto a estos tres grandes ejes, el nuevo plan de negocio marca como focos adicionales el asentamiento de las bases para una futura internacionalización y la gestión del talento y capital humano.

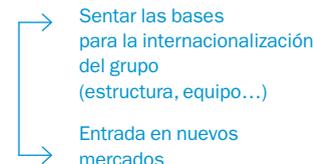
Las principales variables objetivo del nuevo plan de negocio, Triple, que se centra en el crecimiento selectivo, incrementando la rentabilidad, reduciendo los activos problemáticos y mejorando el nivel de eficiencia, son:

Transformación



Rentabilidad

Internacionalización



Rentabilidad

Consolidación del negocio doméstico

- Mejorar la rentabilidad por cliente
- Aumentar el número de clientes
- Foco en pymes aprovechando la franquicia internacional
- Mejora de la propuesta de valor en banca privada

Normalización del balance

- Nuevo modelo de gestión y disminución de la mora
- Reducción de la exposición inmobiliaria

Desarrollo de nuevos factores para impulsar la productividad

- Banca instantánea (Instant Banking)
- Transformación del modelo de producción



Refuerzo del nivel de *core capital*, que se sitúa en el 12,0% tras incrementos de la base de capital de 1.505 millones de euros en el año.

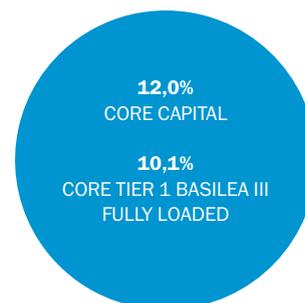
Banco Sabadell mantuvo en 2013 la gestión activa de capital que ha venido llevando a cabo en los últimos años, aspecto clave para el crecimiento de la entidad. En los últimos tres años, el banco ha incrementado la base de capital a través de emisiones que califican como *core capital*, que han permitido un aumento del capital en más de 5.000 millones de euros, alcanzando unos niveles de solvencia muy satisfactorios, como muestran los ratios de capital al cierre del ejercicio. Entre las actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio de 2013 para reforzar la solvencia de la entidad, destacaron:

- Canje de obligaciones subordinadas necesariamente convertibles I/2009 y I/2010 por nueva emisión I/2013 y II/2013 por 779,3 millones de euros, realizado en enero.
- Operación de incremento de capital aprobada por el Consejo de Administración el pasado día 9 de septiembre, por un importe total de 1.383 millones de euros, realizada mediante dos colocaciones de acciones sucesivas.

El primer aumento, destinado a inversores institucionales por importe de 650 millones de euros, se llevó a cabo mediante una colocación privada acelerada (*accelerated bookbuilding*) de 396,3 millones de acciones a un precio de 1,64 euros por acción. El segundo aumento, por importe de 732,7 millones de euros, se ha destinado a los accionistas del banco con derechos de suscripción preferente. El número de nuevas acciones objeto de este segundo aumento fue de 666 millones emitiendo las acciones nuevas por su valor nominal de 0,125 euros cada una, más una prima de emisión de 0,975 euros por cada nueva acción, lo que representaba un precio de emisión total de 1,10 euros siendo necesarios cinco derechos de suscripción preferente para suscribir una acción nueva.

La finalidad del aumento de capital ha sido reforzar el balance de Banco Sabadell para beneficiarse de las oportunidades de negocio en el marco de una economía española que empieza a recuperarse, al tiempo que fortalecer los recursos propios para atender el cumplimiento de requerimientos de capital más exigentes de capital del sector y adecuar la estructura de capital al volumen alcanzado por el balance consolidado del grupo tras las adquisiciones llevadas a cabo por el banco en los últimos años.

- El canje de participaciones preferentes y deuda subordinada de Banco Gallego por bonos subordinados necesariamente convertibles en acciones de Banco Sabadell en octubre de 2013, con una aceptación del 93,7%, que permitió generar capital por 121,7 millones de euros.



Elevado nivel de *gap* comercial (10.123 millones de euros) y fuerte incremento de recursos, con aceleración en fondos de inversión y cuentas a la vista.

Banco Sabadell cuenta con 6,5 millones de clientes tras las integraciones de activos procedentes de BMN–Penedès, Lloyds España y Gallego.

La comparación interanual de magnitudes del balance se vio afectada por la incorporación en 2013 de los saldos procedentes del negocio adquirido a Banco Mare Nostrum desde el 1 de junio (negocio de oficinas de Cataluña y Aragón, el perímetro BMN–Penedès), de Lloyds Bank International y Lloyds Investment España desde el 30 de junio (perímetro SabadellSolbank) y de Banco Gallego desde el 31 de octubre. Al cierre del ejercicio de 2013, los activos totales de Banco Sabadell y su grupo totalizaron 163.441,5 millones de euros y crecieron 1.894,4 millones respecto a 2012, suponiendo un incremento del 1,2% interanual y obedeció en buena medida a la incorporación de los nuevos negocios citados. Dentro de las diferentes partidas que conforman el activo consolidado de Banco Sabadell, destacó particularmente el crecimiento experimentado por la inversión crediticia bruta de clientes, cuyo saldo (excluyendo las adquisiciones temporales de activos) pasó a 124.614,9 millones de euros a la conclusión del ejercicio de 2013, que representa un incremento del 4,2%.

El componente con mayor peso dentro de la inversión crediticia bruta son los préstamos con garantía hipotecaria, que a 31 de diciembre de 2013 representaban entorno al 57% del total de crédito a la clientela (ver G11).

La reclasificación del crédito refinanciado y el mayor perímetro de consolidación hicieron que la ratio de morosidad sobre el total de riesgos computables del grupo Banco Sabadell se situara en el 13,63% (el 11,13% sin reclasificaciones), no considerando los activos afectos al Esquema de Protección de Activos (EPA) de Banco CAM. En el último trimestre de 2013, el saldo de mora se redujo 64 millones de euros y empezó a dar señales de inflexión, al verse ralentizada en la entrada de activos problemáticos en el *stock*. En 2013 y superando los objetivos, la venta de inmuebles se incrementó un 40% interanual y alcanzó los 3.120 millones de euros, un 20% más de lo previsto. En total, se han vendido 18.501 viviendas en 2013, un 16% más de lo presupuestado.

En cuanto a la gestión de la cartera crediticia, cabe destacar el incremento adicional en las ratios de cobertura y las señales de inflexión en el *stock* de morosos.

En millones de euros

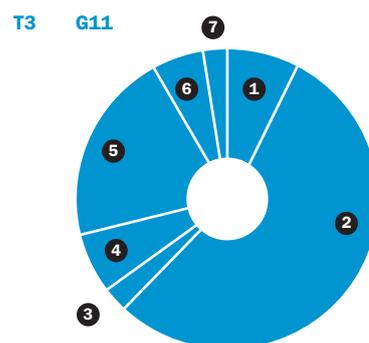
	2013	2012	% 13/12
Total activo	163.441	161.547	1,2%
Inversión bruta de clientes <i>exrepos</i>	124.615	119.638	4,2%
Cartera de renta fija	21.743	23.536	(7,6%)

La cobertura sobre el total de la exposición crediticia y de la cartera de inmuebles incrementó, ascendiendo al 13,61% al cierre del ejercicio de 2013, una de las más elevadas del sector financiero español. La cartera de valores de renta fija del grupo Banco Sabadell en 2013 se redujo el 7,6% respecto al ejercicio anterior y se situó en 21.743 millones de euros al cierre del ejercicio (incluye 15,6 miles de millones en deuda pública española). El total de pasivos del banco a cierre de 2013 se situaba en 153.036 millones de euros y ha crecido ligeramente un 0,5% respecto al ejercicio anterior pero con una composición muy distinta.

En millones de euros

	2013	2012	% 13/12
Total pasivo	153.036	152.286	0,5%
Recursos de clientes en balance	94.497	80.179	17,9%
Otros recursos de balance a plazo ¹	57.635	53.095	8,6%
Cuentas a la vista	36.862	27.085	36,1%
Mercado de capitales	21.167	25.326	(16,4%)
BCE	8.800	23.650	(62,8%)
Recursos fuera de balance	25.370	20.659	22,8%
Fondos de inversión	11.019	8.585	28,4%
Fondos de pensiones	4.356	3.709	17,4%
Seguros comercializados	8.067	7.313	10,3%

¹ Incluye depósitos a plazo y otros pasivos colocados por la red comercial: participaciones preferentes, obligaciones necesariamente convertibles en acciones, bonos simples, pagarés y otros. Excluye repos.



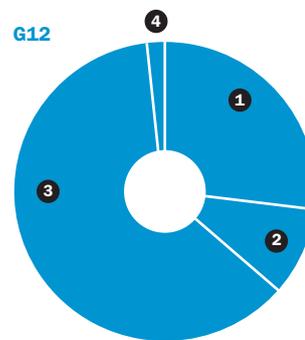
Crédito a la clientela 31.12.2013

1	Deudores a la vista y varios	8%
2	Préstamos y créditos con garantía hipotecaria	57%
3	Préstamos y créditos con otras garantías reales	2%
4	Crédito comercial	5%
5	Resto de préstamos	22%
6	Resto de créditos	4%
7	Arrendamiento financiero	2%

T4

Los recursos de clientes en balance han crecido fuertemente en un 17,9%, con un muy importante incremento de las cuentas a la vista debido al aumento de la transaccionalidad de los clientes y con el hecho de ser cada vez más su banquero principal, lo que permite tener una relación más extensa con ellos.

El incremento de la base de clientes y los volúmenes de negocio que se muestran en el siguiente cuadro se ha traducido asimismo en un aumento relevante de las cuotas de mercado, destacando una cuota del 23,98% en financiación a la exportación.



Depósito de clientes*
31.12.2013

1	Cuentas corrientes	27%
2	Cuentas de ahorro	11%
3	Depósitos a plazo	61%
4	Cesión temporal de activos	1%

* Sin ajustes por periodificación y por cobertura con derivados.

En puntos básicos

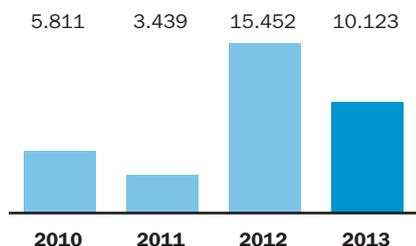
Particulares

Nóminas	+ 99
Crédito a hogares	+ 118
Transaccionalidad	+ 145

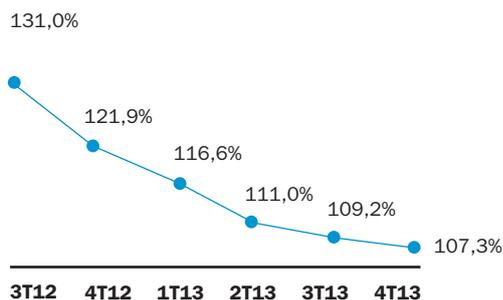
Empresas

Facturación en TPVs	+ 276
Crédito comercial	+ 201
Crédito subvencionado	+ 826

La diferente evolución de la inversión crediticia de clientes en relación con la captación de recursos de clientes ha permitido generar un *gap* o excedente de liquidez recurrente en los últimos ejercicios, reduciéndose paralelamente y de forma significativa la proporción de créditos sobre depósitos o ratio LTD, según se puede observar:



G13 Evolución del *gap* comercial
(millones de euros)



G14 Ratio LTD (en porcentaje)

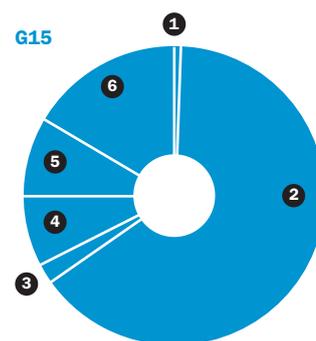
La política de financiación del banco se ha enfocado en la captación de depósitos y recursos a través de la red de oficinas, reduciendo la financiación en el mercado mayorista.

Desde el año 2007, cuando la crisis financiera estalló, la política de financiación de la entidad se ha enfocado en captar depósitos y recursos a través de la red de oficinas, reducir la financiación total en mercados mayoristas e incrementar la posición de liquidez del banco.

La principal fuente de financiación del grupo es la base de depósitos de la clientela (principalmente cuentas a la vista y depósitos a plazo captados a través de la red comercial), complementada con la financiación vía mercado interbancario y mercados de capitales, donde la entidad mantiene vivos diferentes programas de financiación a corto y largo plazo con el objetivo de conseguir un adecuado nivel de diversificación por tipo de producto, plazo e inversor.

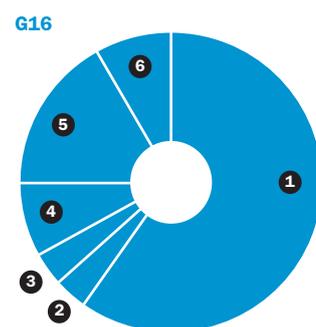
El banco tiene una estructura de financiación equilibrada con el 19,7% en mercado mayorista, la parte más significativa del cual son cédulas hipotecarias, que representan el 62%, y mantiene un calendario de vencimientos relativamente adecuado, venciendo 4.397 millones de euros en 2014. Adicionalmente ha reducido de forma importante la posición con el BCE (desde 23.650 millones de euros en 2012 a 8.800 millones de euros a cierre de ejercicio), fruto de una gestión eficiente de la liquidez.

En relación con la financiación en los mercados mayoristas, la entidad ha experimentado, como el resto del sector, descensos en sus *ratings* por las principales agencias motivados por el descenso de la calificación crediticia a España. En 2013, las tres agencias que evaluaron la calidad crediticia de Banco Sabadell fueron Standard & Poor's, Moody's y DBRS. Todas las agencias han remarcado la mejora de la posición de solvencia de Banco Sabadell tras las ampliaciones de capital llevadas a cabo en el mes de septiembre.



Estructura de financiación

1	Preferentes	0,1%
2	Depósitos	69,3%
3	Emisiones <i>retail</i>	1,2%
4	Repos	4,7%
5	Financiación ICO	5,0%
6	Mercado mayorista	19,7%



Detalle de financiación del mercado mayorista

1	Cédulas hipotecarias	62,0%
2	Deuda sénior	3,5%
3	Preferentes + Subordinadas	3,6%
4	Pagarés ECP + Institucionales	6,6%
5	Titulizaciones	16,4%
6	Deuda avalada	7,9%

Banco Sabadell obtiene un beneficio neto de 247,8 millones de euros que triplica el resultado de 2012.

A cierre de ejercicio, el margen de intereses confirma la tendencia al alza y el menor coste de los depósitos y la gestión activa de diferenciales favorecen la mejora del margen.

La contención de costes de personal y administrativos a perímetro constante y la optimización de la red han permitido una mejora notable en la ratio de eficiencia.

Finalizado el año 2013 y cerrado el 132º ejercicio social, los resultados conseguidos comparados con el ejercicio anterior son:

En millones de euros

	2013	2012	% 13/12
Margen de intereses	1.814,7	1.868,0	(2,9%)
Método de la participación y dividendos	18,4	(1,9)	—
Comisiones	759,7	628,7	20,8%
ROF y diferencias de cambio	1.547,1	606,1	155,2%
Otros resultados de explotación	(163,1)	(142,5)	14,4%
Margen bruto	3.976,8	2.958,4	34,4%
Gastos de personal	(1.098,2)	(996,5)	10,2%
Gastos de administración	(587,9)	(515,1)	14,1%
Amortización	(228,4)	(156,9)	45,6%
Margen antes de dotaciones	2.062,3	1.289,9	59,9%
Total provisiones y deterioros	(1.763,6)	(2.540,6)	(30,6%)
Plusvalías por venta de activos corrientes	43,9	15,4	184,9%
Fondo de comercio negativo	0,6	933,3	—
Beneficio antes de impuestos	343,2	(302,0)	—
Impuestos y otros	(95,4)	383,9	—
Beneficio atribuido al grupo	247,8	81,9	202,6%

T5

- El margen de intereses del año 2013 totalizó 1.814,7 millones de euros, situándose el 2,9% por debajo del obtenido en 2012. La aportación de Banco CAM desde junio de 2012 y de las adquisiciones de nuevos negocios en 2013 (BMN–Penedès, SabadellSolbank y Banco Gallego), la adecuada gestión de los diferenciales de clientes y el mayor margen aportado por la cartera de renta fija, entre otros, contrarrestaron en buena medida varios factores, tales como la evolución decreciente de la curva de tipos y la reducción de los márgenes de clientes durante el primer semestre del año. En la segunda mitad del ejercicio, los márgenes iniciaron una tendencia de mejora, principalmente debido al abaratamiento del coste de los depósitos y al menor efecto de la curva de tipos en el reprecio de la inversión.
- La favorable evolución de la actividad comercial y de los nuevos negocios incorporados al grupo permitió mejorar de forma continuada las comisiones netas, que crecieron el 20,8% respecto al ejercicio anterior.
- Los resultados por operaciones financieras se mantuvieron en un alto nivel y totalizaron 1.479,2 millones de euros. Los ingresos netos por diferencias de cambio crecieron el 13,3% interanual y sumaron 67,9 millones de euros.
- Las dotaciones efectuadas al fondo de garantía de depósitos en 2013 ascendieron a 135,4 millones de euros y se incluyeron en la línea de otros resultados de explotación.

Con todo lo expuesto, el margen bruto fue de 3.976,8 millones de euros, el 34,4% más que tras el cierre anual de 2012.

- Los gastos de explotación (personal y generales) del año 2013 ascendieron a 1.686,1 millones de euros. En perímetro constante, los gastos de explotación recurrentes del ejercicio de 2013 (excluyendo básicamente costes de transformación relacionados con las adquisiciones) disminuyeron el 12,5% en relación con el ejercicio de 2012.

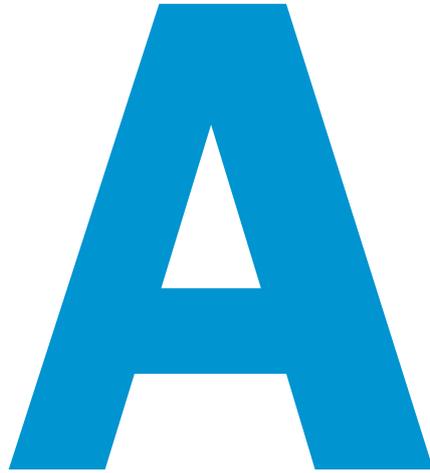
El significativo incremento del margen bruto en 2013 (34,4%), así como las políticas de contención de costes de explotación aplicadas, propiciaron que la ratio de eficiencia al cierre del año (excluyendo los resultados extraordinarios por venta de la cartera de inversión a vencimiento) fuera del 48,68%, mejorando notablemente con respecto a la ratio de eficiencia del ejercicio de 2012 (51,10%).

Así, el grupo Banco Sabadell cerró 2013 con un margen antes de dotaciones de 2.062,3 millones de euros, un 59,9% superior al obtenido en 2012.

- Las dotaciones para insolvencias y otros deterioros (de inmuebles y de activos financieros, principalmente) sumaron 1.763,6 millones de euros, una vez efectuada la revisión de la clasificación de riesgos refinanciados del perímetro de entidades adquiridas.
- Las plusvalías por ventas de activos en 2013 totalizaban 43,9 millones de euros e incluían la plusvalía neta de 25,6 millones de euros obtenida en diciembre de 2013 por la venta de la participación que Banco Sabadell tenía en Centro Financiero BHD de la República Dominicana.
- En 2013, en el epígrafe del fondo de comercio negativo se incluyó un abono de 30,3 millones de euros relacionado en su mayor parte con la adquisición de Banco Gallego, mientras que en 2012 el saldo de 933,3 millones de euros correspondía al *badwill* generado en la integración de Banco CAM.

Una vez aplicados el impuesto sobre beneficios y la parte del resultado correspondiente a minoritarios, resultó un beneficio neto atribuido al grupo de 247,8 millones de euros al cierre del año 2013, el 202,6% más que al cierre de 2012.

Adquisiciones del ejercicio de 2013



Banco Sabadell, con las adquisiciones de 2013, ha dado un paso más en su consolidación como un gran banco nacional, líder en solvencia y calidad de servicio.

Integraciones recientes		Total activos (millones de euros)
2008	BBVA Miami	80
2009	BNY Mellon	83
2010	Banco Guipuzcoano	97
2011	Lydian	100
2012	CAM	162
2013	Caixa Penedès	163
	Banco Gallego	
	Lloyds Bank	

Adquisición de activos procedentes de BMN–Penedès

Con la integración del negocio BMN–Penedès, el banco impulsará su negocio de banca minorista en su territorio de origen y se situará asimismo como cuarta entidad en Cataluña, con una cuota de oficinas cercana al 12%.



Banco Sabadell y Banco Mare Nostrum, S.A. (BMN) suscribieron, el 18 de diciembre de 2012, un contrato de cesión de activos y pasivos con objeto de transmitir a favor de Banco Sabadell determinados activos y pasivos del negocio bancario de la Dirección Territorial de Cataluña y Aragón de BMN (en adelante, BMN-Penedès). El 31 de mayo de 2013 se formalizó la operación, realizándose la toma de control por parte de Banco Sabadell el 1 de junio de 2013. Esta operación comprendió la adquisición de unos activos y pasivos totales que ascendieron a 9.779 y 9.625 millones de euros, respectivamente, con una inversión crediticia de 9.433 millones de euros y unos depósitos

de aproximadamente 9.200 millones de euros. El importe de la diferencia entre los activos netos y pasivos supuso una contraprestación a percibir por BMN de 154 millones de euros. Tras esta operación, la estructura comercial de Banco Sabadell en Cataluña se reorganizó, creándose una nueva dirección territorial, en la que se integraron tanto las oficinas de Banco Sabadell como las de BMN-Penedès. En Aragón, las nuevas oficinas incorporadas se integraron en la actual Dirección Territorial Norte. Con esta nueva configuración, destacan las ventajas de una gestión centralizada a nivel territorial y la capacidad de especialización para atender las necesidades de cada región.

Adquisición de Lloyds Banking Group España

Esta operación comporta una oportunidad de reforzar nuestra posición en el segmento de no residentes en España y también de incorporar a nuestro accionariado un socio de prestigio internacional.



El banco suscribió el contrato de compraventa con Lloyds TSB BANK PLC con fecha 29 de abril de 2013 para la adquisición de la totalidad de acciones de Lloyds Bank International, S.A.U. (LBI) y Lloyds Investment España, S.G.I.I.C., S.A.U. (Lloyds Investment), filiales españolas de Lloyds Bank. El 30 de junio de 2013 se realizó la toma de control de las citadas entidades objeto de la transacción. Con posterioridad a la adquisición se modificó la razón social de LBI, que pasó a denominarse Sabadell Solbank, S.A.U. Adicionalmente, se redenominaaron las filiales vinculadas al grupo de LBI. La operación supuso la adquisición de un total de activos y pasivos de 1.705 millones de euros y el negocio adquirido consiste fundamentalmente en préstamos con garantía hipotecaria (97% del total de la inversión crediticia bruta que ascendía a 1.598 millones de euros) y depósitos a particulares no residentes.

La contraprestación por la adquisición de la totalidad de acciones de ambas compañías españolas consistió en la

entrega de 53.749.680 acciones de Banco Sabadell procedentes de la autocartera, cuyo valor razonable en la fecha de toma de control ascendió a 68,5 millones de euros (84 millones de euros en la fecha en que se suscribió el contrato de compraventa entre Banco Sabadell y Lloyds Bank), así como en la recepción de efectivo por parte de Banco Sabadell por importe de 1,5 millones de euros en concepto de ajuste al precio.

Esta participación proporciona a Lloyds Bank la condición de accionista estable puesto que se ha comprometido a no transmitir las acciones recibidas hasta el 30 de abril de 2015 y adicionalmente se ha establecido una alianza estratégica con esta entidad a largo plazo en los ámbitos de Banca Comercial, Corporativa y Privada.

Esta transacción no ha tenido efecto en los ratios de capital de Banco Sabadell, dado que con la participación suscrita por Lloyds Bank se absorbe el consumo de capital por los requerimientos de los activos adquiridos.

La incorporación de Banco Gallego nos permite reforzar nuestra posición en pymes y clientes de banca personal en la comunidad gallega, incrementar la cuota de oficinas al 7% y operar bajo la marca SabadellGallego.



Banco Sabadell presentó el 17 de abril de 2013 una oferta en el proceso de adjudicación y venta de Banco Gallego, S.A. y negoció con el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) los términos del posible contrato de su compraventa. Posteriormente, el 19 de abril de 2013 resultó adjudicatario del proceso y procedió a la suscripción del contrato de compraventa de la totalidad de las acciones de Banco Gallego, S.A., por el precio de un euro. Todo ello bajo la premisa de que el cierre se llevaría a cabo una vez realizada una previa ampliación de capital de

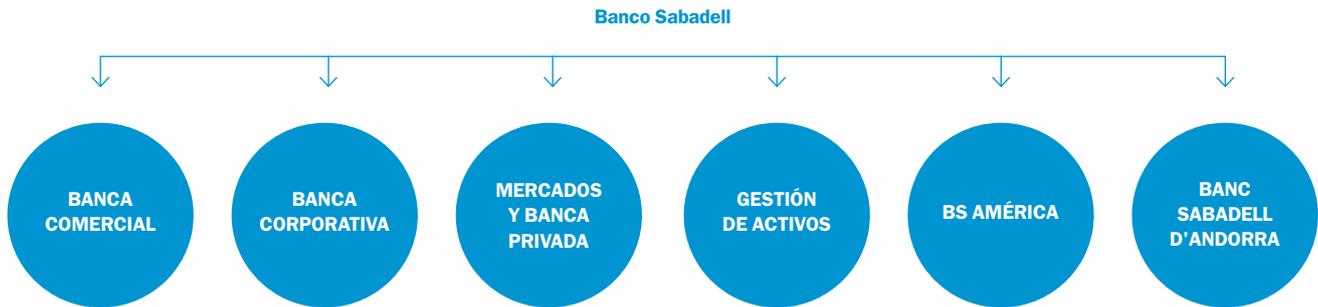
Banco Gallego, S.A., a cargo del FROB, de 245 millones de euros y a la ejecución de las actuaciones de gestión de los instrumentos híbridos de Banco Gallego, S.A. en ejecución del plan de resolución de la entidad. El 30 de junio de 2013 se realizó la toma de control de las citadas entidades.

Adicionalmente, está prevista la fusión por absorción por parte de Banco Sabadell de Banco Gallego, S.A. y SabadellSolbank y la integración de ambas entidades con el banco durante el primer trimestre de 2014.

Negocios

N

El grupo cuenta con una organización estructurada en los siguientes negocios:



Banca Comercial

Es la línea de negocio con mayor peso en el grupo y centra su actividad en la oferta de productos y servicios financieros a grandes y medianas empresas, pymes, comercios y autónomos, particulares y colectivos profesionales y bancaseguros. El negocio de Banca Comercial opera bajo la marca de referencia de SabadellAtlántico en la mayor parte del mercado español y adicionalmente opera bajo distintas marcas regionales. (Ver en el apartado Canales la red de oficinas.)

Banca Corporativa y Negocios Globales

Ofrece productos y servicios a grandes corporaciones e instituciones financieras nacionales e internacionales. Agrupa las actividades de banca corporativa, financiación estructurada, *corporate finance*, capital desarrollo, negocio internacional y *consumer finance*.

Mercados y Banca Privada

Este negocio ofrece la gestión del ahorro y de la inversión de los clientes de Banco Sabadell e incluye desde el análisis de alternativas hasta la intervención en los mercados, la gestión activa del patrimonio y su custodia. Este negocio agrupa y gestiona de forma integrada a: SabadellUrquijo Banca Privada, inversiones, productos y análisis, tesorería y mercado de capitales, contratación y custodia de valores.

Gestión de Activos

En 2012 se puso en marcha un nuevo marco de gestión y una nueva estructura para la gestión de activos relacionados con el sector inmobiliario y activos en mora

Solvía, empresa gestora de activos inmobiliarios del grupo, tiene el *expertise* inmobiliario de todo el ciclo de promoción y construcción. En 2013 se ha creado una unidad especializada en la resolución hipotecaria de

particulares, cuyo objetivo es anticipar la gestión de la morosidad. Por otro lado, cuenta con una unidad de comercialización minorista, así como con unidades especializadas en comercializar carteras para el mercado institucional o la venta de activos singulares.

Banco Sabadell desarrolla también su actividad en el extranjero, a través de distintos negocios:

BS América

Este negocio está integrado por diversas unidades de negocio, participadas y oficinas de representación que en su conjunto gestionan las actividades de negocio financiero de banca corporativa, banca privada y banca comercial.

El banco tiene capacidad y experiencia para prestar todo tipo de servicios bancarios, desde los más complejos y especializados para grandes corporaciones, como operaciones de project finance estructurado, hasta productos para particulares. Esta actividad se desarrolla a través de Banco Sabadell Miami Branch, Sabadell United Bank y Sabadell Securities.

BancSabadell d'Andorra

Es una entidad constituida en el Principado de Andorra, de cuyo capital Banco Sabadell es titular en un 50,97%, que se dirige a clientes particulares de renta media y alta, y a las empresas más significativas de Andorra.

Seguidamente para cada unidad de negocio se muestran, para 2013, el detalle de los resultados antes de impuestos, así como otras magnitudes relevantes:

	Banca		Sabadell		Gestión de
	Comercial	Corporativa	Urquijo	Banca Privada	Gestión de
					Inversiones
					Gestión de
					activos
					inmobiliarios
Margen de intereses	1.321.702	175.749	10.145	652	67.835
Comisiones netas	590.438	33.789	36.609	41.460	(2.763)
Otros ingresos	(48.835)	5.233	3.253	3.285	(6.970)
Margen bruto	1.863.305	214.771	50.007	45.397	58.102
Gastos de explotación	(1.255.472)	(27.170)	(38.319)	(20.046)	(191.664)
de los que gastos de personal	(659.824)	(7.031)	(24.961)	(12.551)	(52.985)
Dotaciones de provisiones (neto)	0	0	0	0	(301)
Pérdidas por deterioro de activos	(353.013)	(108.479)	(2.566)	0	(362.216)
Otros resultados	0	0	0	(13)	(520.861)
Resultado de la actividad de explotación	254.820	79.122	9.122	25.338	(1.016.940)
Resultado antes de impuestos por segmento	254.820	79.122	9.122	25.338	(1.016.940)
Ratios (%)					
ROE (beneficio sobre recursos propios medios)	5,6%	7,7%	20,7%	80,5%	(44,7%)
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto)	67,4%	12,7%	76,6%	44,2%	329,9%
Otros datos					
Empleados y empleadas	12.180	96	269	147	807
Oficinas nacionales	2.356	2	12	—	—

Banca Comercial en 2013

Segmentos

Banca Empresas

Digno de mención es el 67% de cuota alcanzado en el segmento de grandes empresas. Se ha lanzado la Cuenta Expansión Empresas para completar la competitiva oferta de captación del banco. A través del Plan Crecimiento se ha perseguido el objetivo de incrementar la cuota de inversión en sus clientes, facilitando el acceso al crédito a las empresas. En el ámbito del negocio internacional, se ha seguido apostando de forma decidida en el apoyo

de las empresas españolas que están realizando operativa fuera del ámbito nacional, a través del programa Exportar para Crecer.

Banca Particulares

Se supera por tercer año consecutivo el record histórico de captación de clientes particulares en Banco Sabadell.

Destaca la implantación del modelo de Banca Personal en SabadellCAM, el incremento de cuota de mercado en financiación hipotecaria y la positiva evolución de los préstamos al consumo contratados en 2013.

**Banco Sabadell, líder de mercado
en calidad de servicio a sus clientes**
(según Stiga, Equios-RCB Análisis de Calidad Objetiva
de Redes Comerciales Bancarias en 2013).

Los hitos destacados en 2013 por las otras marcas del banco:

SabadellHerrero

- Negocio centrado en el incremento de cuotas de mercado en clientes y depósitos.
- Liderazgo renovado en las líneas de financiación ICO, alcanzando cuotas de mercado del 39,3% en Asturias y 22,2% en León.
- Contención de la morosidad.

SabadellGallego

- Nueva marca desde noviembre de 2013.
- Integración comercial de las oficinas de Banco Gallego en Galicia bajo la marca SabadellGallego.

SabadellGuipuzcoano

- Éxito en captación de clientes, especialmente empresas.
- Contención de la morosidad.

SabadellCAM

- Integración operativa y de equipos (transmisión de cultura y valores del grupo, formación, tutorías y acompañamiento), uno de los principales retos del año.
- Conjunto de medidas de adecuación comercial en oficinas por su relevancia en la percepción de calidad de servicio que muestran los clientes.
- Incremento de la notoriedad de la marca, presencia en medios de comunicación y en la captación y vinculación de clientes.

Bancaseguros, un negocio con aportación relevante de resultados.

Bancaseguros

A 31 de diciembre de 2013, el volumen total de saldos gestionados en seguros y planes de pensiones alcanzaba los 12.430,8 millones de euros y el total de primas de seguros (vida + no vida) ascendía a 319,2 millones de euros.

Durante el ejercicio de 2013, el negocio de seguros y pensiones del grupo (Bancaseguros) generó un beneficio neto total de 82,6 millones de euros y unas comisiones por importe de 64,6 millones de euros.

A lo largo de 2013, Bancaseguros ha trabajado activamente para reestructurar las sociedades aseguradoras y, en consecuencia, el negocio de seguros y pensiones de Banco Sabadell se estructura de la siguiente forma:

- Sabadell Vida, Sabadell Pensiones y Sabadell Seguros Generales, en *joint venture* desde 2008 con el Grupo Asegurador Zurich.
- Mediterráneo Seguros Diversos, en *joint venture* desde 2011 con CASER.
- Mediterráneo Vida, Sabadell Mediación Operador Bancario de Seguros Vinculado y Banco Gallego Vida y Pensiones, entidades 100% propiedad del grupo Banco Sabadell.

Canales

Banco Sabadell es referente en el uso de la tecnología para ofrecer un servicio al cliente innovador y accesible desde cualquier canal: BS Online, banca electrónica, banca móvil, teléfono, *email*, chat, videoasistencia, Twitter, Facebook, GooglePlus y cajero automático.

Nuestra ambición es convertir la red de oficinas en una red multicanal, de modo que empleados y clientes puedan dialogar por distintas vías, al tiempo que se hace una banca más simple y fácil, en la que el servicio es el elemento verdaderamente diferencial.

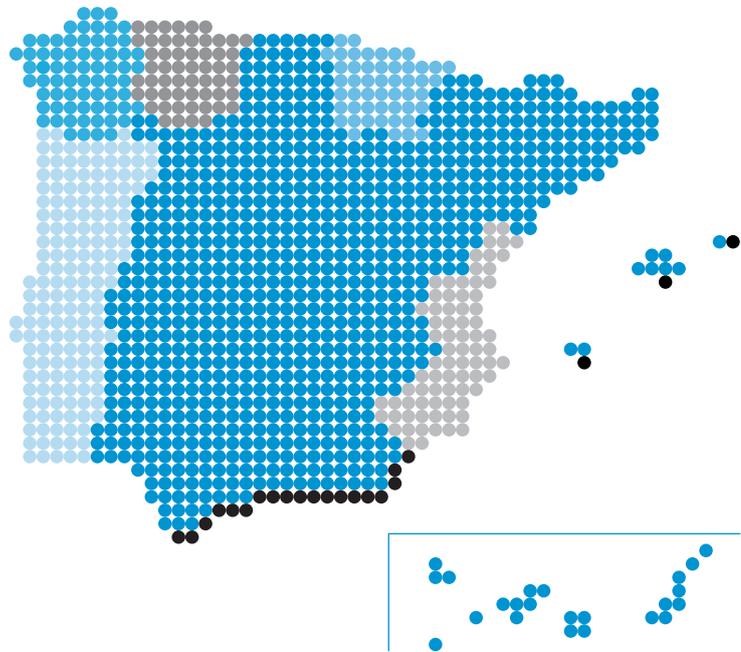
Red de oficinas

Banco Sabadell finalizó el año con una red de 2.418 oficinas, de las que las nacionales ascendían a 2.370, distribuidas en las siguientes marcas y redes:

Distribución de la red nacional al cierre de 2013

● SabadellGallego	117
● SabadellHerrero	178
● SabadellGuipuzcoano	128
● SabadellCAM	508
● SabadellAtlántico	1230
● SabadellSolbank	101
● SabadellUrquijo	12

Banco Gallego (fuera de Galicia) cuenta con 66 oficinas; SabadellSolbank (Lloyd's), con 28, y ActivoBank, con 2.



Distribución de la red internacional al cierre de 2013



● Filiales y participadas	● Sucursales	● Oficinas de representación	
Andorra	Estados Unidos	Argelia	México
Estados Unidos	Francia	Brasil	Polonia
Portugal	Marruecos	China	República Dominicana
	Reino Unido	Emiratos Árabes Unidos	Singapur
		Estados Unidos	Turquía
		India	Venezuela

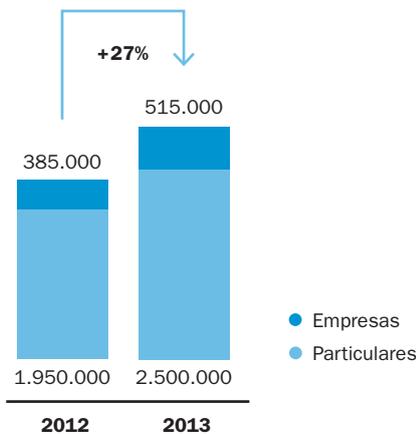
Colectivos, Red de Agentes y Banca Asociada

Cabe resaltar especialmente la puesta en marcha durante el último cuatrimestre del año de la Dirección de Emprendimiento, con la presentación del programa BStartup, que tiene como objetivo posicionar a Banco Sabadell como el banco del segmento de emprendedores y de las empresas que empiezan su andadura. Adicionalmente, se ha conseguido un incremento del número de convenios de colaboración con colegiados y asociados profesionales, donde Banco Sabadell es un referente.

Canales remotos

BS Online

A cierre del año 2013, BS Online se situaba en la primera posición del *ranking* de disponibilidad de servicios web para particulares de entidades bancarias españolas, según las mediciones realizadas por Eurobits (empresa especializada en la monitorización de servicios de banca por Internet). BS Online Empresa finalizó el año en segunda posición de servicios web para empresas.



G1 Contratos BS Online

Red de cajeros

Operaciones

91,2 millones

- 61% con tarjeta
- 39% con libreta

Parque de cajeros

3.222 cajeros automáticos

358 actualizadores de libretas

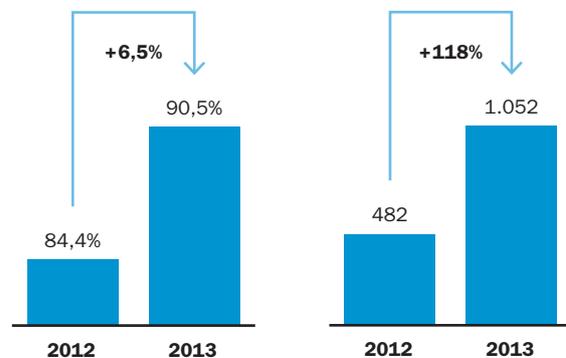
1.168 sustituciones y ampliaciones de capacidad de proceso

Actuaciones

Mejoras de procesos de monitorización y gestión de efectivo

Optimización navegación principales operativas (reintegro, actualización libreta y consulta de saldo)

Nuevas prestaciones y consolidación operativas (por ejemplo, extracción sin tarjeta comunicada por teléfono móvil o Instant Money)



G2 Ratio de internetización (operaciones realizadas por Internet respecto al total)

G3 Volumen de transacciones (en miles de transacciones)

BS Móvil

La aplicación BS Móvil ha permitido durante 2013 mantener al banco entre las ocho primeras posiciones del *ranking* de las más descargadas a nivel nacional (ver G4).

Oficina directa

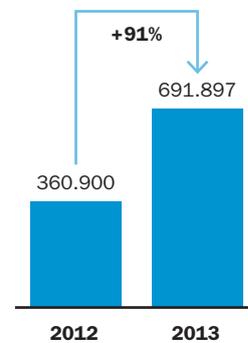
En 2013, dentro de los servicios de banca a distancia, esta oficina virtual continuó con el desarrollo de su plan de transformación hacia tareas comerciales, focalizándose en la captación de nuevos clientes, con más de 13.000 altas, y la venta de productos de financiación al consumo con más de 6.100 préstamos contratados.

En el ejercicio, esta oficina recibió y gestionó más de 2.601.000 contactos, con un incremento del 61% respecto al año anterior. El servicio de atención telefónica ofreció un nivel de servicio del 96,27% (llamadas atendidas sobre recibidas). La calidad percibida por los clientes fue valorada en un 4,39 para una puntuación entre 1 y 5 para más de 308.649 encuestas enviadas.

Redes sociales

En 2013, la presencia en las redes sociales de Banco Sabadell ha seguido creciendo y evolucionando. Su apuesta por este canal y por la innovación tecnológica posiciona a Banco Sabadell como un caso de éxito en este campo.

La entidad también ha seguido apostando por la atención al cliente, la buena gestión y la calidad del servicio, lo que le ha valido la nominación a la mejor atención vía Twitter de los Tweet Awards.



G4 Variación del número de clientes activos entre 2012 y 2013 a través de BS Móvil.

Nuevas cuentas de atención y relación

En Twitter
@SabadellBank
@Bstartup
@bspress

En Facebook
SabadellBank

En Facebook, Banco Sabadell se ha convertido en el primer banco español en ser caso de estudio en esta red social.

La difusión del *flashmob* "Som Sabadell" destaca por su viralización, con más de 31 millones de visualizaciones y siendo uno de los 20 anuncios más reproducidos en todo el mundo. En 2013, Banco Sabadell ha reforzado su apuesta por la producción de contenido propio, con la publicación de 360 artículos en el blog y la producción de 70 vídeos. Disponer de un canal de televisión propio como bancsabadellTV permite, además, la emisión de eventos en directo, tales como videoseSIONES y conferencias. Fruto de todo ello, en 2013, Banco Sabadell ha superado los 100.000 seguidores en las redes sociales (ver G5).



G5 Seguidores en 2013

Banca Corporativa y Negocios Globales en 2013

Este 2013 ha sido un año de transformación para Banca Corporativa, evolucionando en su enfoque estratégico y mediante un cambio en su modelo organizativo para adecuar nuestras capacidades a un servicio excelente en un entorno de globalización de los clientes.

Financiación Estructurada

En el ámbito internacional, se ha posicionado de forma más consolidada en los Estados Unidos. Destaca su nuevo proyecto para actuar también en operaciones sindicadas en México y el inicio exitoso de una nueva actividad en el mercado de bonos MARF (Mercado Alternativo de Renta Fija).

Banco Sabadell es líder un año más en España en financiaciones estructuradas.

Corporate Finance

Ha completado con éxito cuatro transacciones de operaciones de fusiones y adquisiciones en los sectores de ingeniería aeronáutica, ingeniería civil de puertos, estacionamientos subterráneos e inmobiliario.

Capital Desarrollo

A través de las sociedades Aurica XXI, SCR de Régimen Simplificado, S.A. y Sinia Renovables, SCR de Régimen Simplificado, S.A. y mediante la aportación temporal de capital y su colaboración activa el banco contribuye en empresas no financieras y del ámbito de las energías renovables. En 2013 ha seguido con la gestión activa de estas.

Negocio Internacional

La actividad comercial de Negocio Internacional siguió siendo intensa gracias en parte al incremento de las exportaciones. Banco Sabadell ha sido históricamente pionero en presencia exterior, y por ello está en países tan relevantes como China, donde dispone de dos oficinas (Shanghái y Pekín), India, Singapur, Turquía, los Emiratos Árabes Unidos o Argelia, entre otros, aportando al negocio internacional un valor adicional de referencia para las empresas españolas. La sucursal de Casablanca, primera de un banco español en Marruecos, cumplió con los objetivos fijados, destacando la buena evolución de esta sucursal.

Consumer Finance: SabadellFincom

La prolongación de la tendencia de contracción del consumo privado no ha sido obstáculo para que Sabadell Fincom incrementara el volumen de operaciones respecto al año anterior, mejorando así las cuotas de participación en el mercado y consiguiendo una reducción de los niveles de morosidad (4,99%) y una cobertura de dudosos del 105%.

El banco ha sido galardonado por la publicación inglesa especializada *Acquisition International*

(premios Firma del Año en España en Asesoramiento en Fusiones y Adquisiciones y Firma del Año en España en Corporate Finance).

Mercados y Banca Privada en 2013

SabadellUrquijo Banca Privada

SabadellUrquijo Banca Privada es la división de Banco Sabadell dirigida a prestar servicio a los clientes de banca privada. En el ejercicio de 2013 se ha trabajado en consolidar el reconocimiento de SabadellUrquijo Banca Privada como líder en el negocio de rentas altas, consiguiendo un aumento del volumen de negocio de un 4,7% en el año hasta alcanzar los 23.963 millones de euros, y el número de clientes supera los 28.700.

Inversiones, Producto y Análisis

Se ha mantenido el foco en la investigación y el análisis de los mercados financieros para establecer una estrategia de asignación de activos con la finalidad de orientar las inversiones y la planificación de producto. Este aspecto ha sido particularmente crítico y exitoso en 2013, puesto que se ha producido una inflexión en las expectativas de crecimiento económico de los países de la periferia europea que ha sido enteramente incorporada y anticipada en nuestras recomendaciones de inversión.

El patrimonio bajo gestión en fondos de inversión de carácter financiero de derecho español ascendió a 6.255,5 millones de euros, un 40,8% superior al patrimonio de derecho español de cierre del año anterior.

Tesorería y Mercado de Capitales

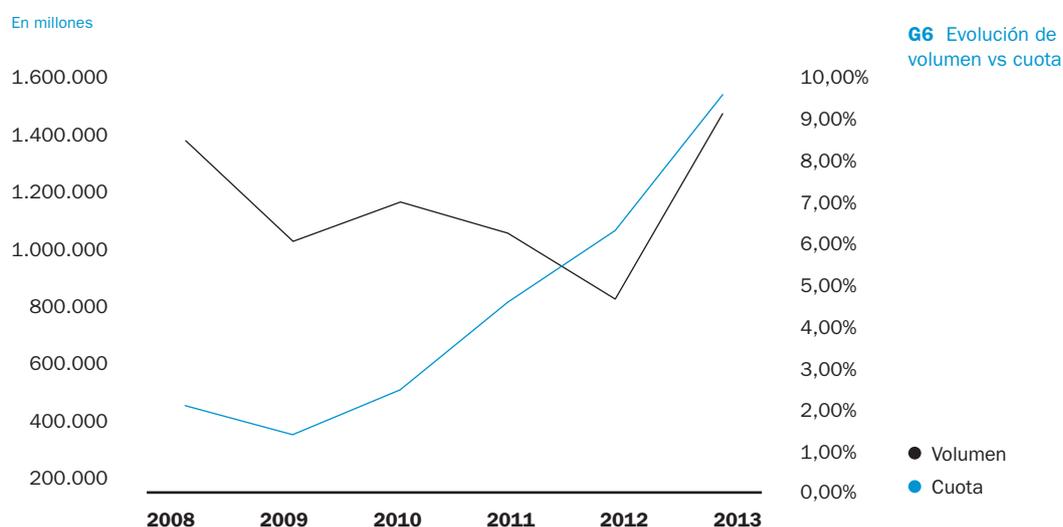
En 2013, a pesar de la persistencia de la débil situación económica y del entorno financiero con tipos de interés en su mínimo histórico, se ha logrado alcanzar los objetivos planificados, debido al mantenimiento de la acción comercial y la mayor actividad exterior de nuestros clientes, incrementando los resultados en los productos de divisas. El banco ha sido el primer banco en inscribirse como miembro y como asesor registrado en el nuevo MARF, para ofrecer a las empresas un servicio integral en todo el proceso de financiación y el banco se convirtió en 2013 en el primer banco español en adherirse a la cámara de compensación EurexOTC IRS Clear, anticipándose a la entrada en vigor de la regulación para la compensación de derivados de tipos de interés a través de cámaras.

Contratación y Custodia

El año 2013 se ha caracterizado por una recuperación tanto de volúmenes como de valoración de activos, lo que ha conllevado un sustancial crecimiento del negocio, superando tanto en volúmenes como en márgenes los del ejercicio anterior (ver G6).

En 2013, los fondos de inversión de Banco Sabadell han recibido destacados reconocimientos. Sabadell Inversión se ha situado como la única sociedad gestora de fondos de derecho español con alto *grading* cualitativo otorgado por Standard & Poor's Capital IQ Fund Research.

Banco Sabadell ha consolidado su posición como entidad líder del mercado en contratación, posicionándose en el segundo puesto del *ranking* de entidades miembros del mercado nacional con una cuota superior al 9,5%.



La actividad comercial de ventas de inmuebles supera los objetivos establecidos para 2013 y sigue a un ritmo muy superior al del mercado.

En 2013, las ventas de activos inmobiliarios se han incrementado un 40% sobre el año anterior (ventas por valor de 3.120 millones de euros y 18.501 unidades comercializadas, superando el objetivo previsto).

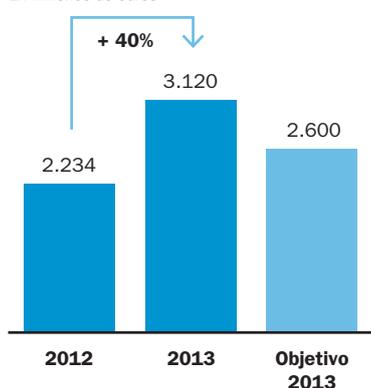
En acciones comerciales, destaca el canal internacional lanzado en 2013, especializado en ventas de inmuebles a personas residentes en el extranjero, y la plataforma abierta, cuyo objetivo consiste en que varios comercializadores puedan comercializar un mismo inmueble, con el objetivo de maximizar la eficacia comercial.

Actualmente, Solvia Inmobiliaria es el segundo portal inmobiliario de bancos y el noveno portal inmobiliario español, siendo la segunda marca más reconocida en España

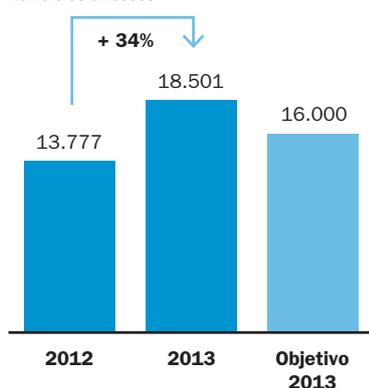
en el sector de vivienda y construcción, con un reconocimiento de marca superior al 40% entre los compradores potenciales. También se han puesto en marcha distintos elementos que han permitido mejorar el valor de los activos comercializados, lo que ha supuesto incrementar precios por primera vez desde 2007.

En el ejercicio de 2013, la inversión inmobiliaria mayorista se ha reactivado en España. Banco Sabadell ha realizado diversas operaciones de ventas de carteras, entre las que destacan la venta de una cartera de aproximadamente mil unidades residenciales, ventas de carteras de fallidos, ventas de solares o el desarrollo y comercialización de edificios de oficinas.

En millones de euros

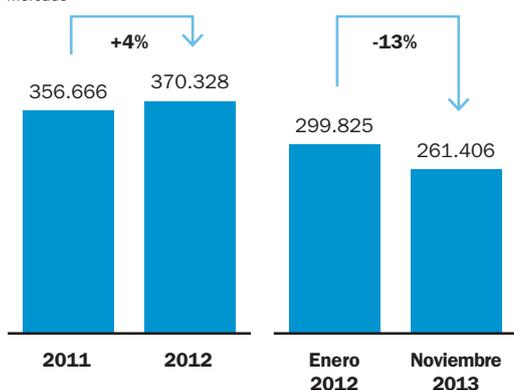


Número de unidades

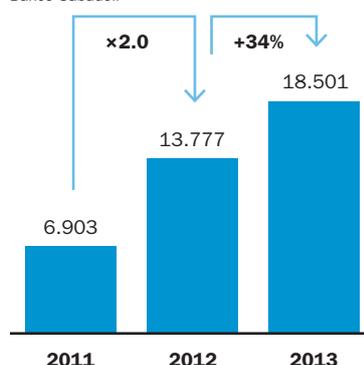


G7 Actividad de ventas del grupo (balance y financiados) (en millones de euros y unidades)

Mercado



Banco Sabadell



G8 Número de transacciones (en unidades)

Sabadell América en 2013

Banco Sabadell gestiona más de 8.000 millones de dólares en volumen de negocio y mantiene 6.200 millones de dólares en activos totales, situándose como séptimo banco local en la Florida por activos totales.

Banco Sabadell Miami Branch

La oficina operativa de Banco Sabadell en Miami mantiene cerca de 5.500 millones de dólares en recursos gestionados de clientes al cierre del ejercicio, con un incremento del 45% en la gestión de valores de clientes. En 2013, continuó con su actividad de financiación de proyectos en el sector de energía y turismo, mayoritariamente en los Estados Unidos y México.

Asimismo, en el mes de noviembre adquirió ciertos activos y asumió ciertos pasivos de la agencia de Lloyds TSB Bank en Miami, siendo parte importante del crecimiento del ejercicio.

Sabadell United Bank

Durante el ejercicio de 2013, ha seguido con su proyecto de mejora de eficiencia operativa y de ventas, poniendo especial énfasis en su programa de hipotecas a su base de clientes, así como de desarrollo de canales alternativos de ventas y servicios. Al finalizar el ejercicio de 2013, contaba con unos activos aproximados de 3.866 millones de

dólares, depósitos cercanos a los 3.200 millones de dólares y cerca de 2.900 millones en créditos. Presta servicio a más de 45.000 clientes. El beneficio neto de Sabadell United Bank alcanzó en 2013 los 45 millones de dólares.

En el mes de diciembre se firmó el acuerdo de compra de JGB Bank, con sede en Miami, que cuenta con unos activos totales cercanos a 500 millones de dólares y se prevé el cierre de la operación y la fusión e integración de esta entidad en la plataforma de Sabadell United Bank durante el ejercicio de 2014.

Sabadell Securities

Sabadell Securities USA, Inc. es un corredor de bolsa y asesor de inversiones en el mercado de valores y está registrado como *investment advisor* ante la SEC (Securities and Exchange Commission). Sabadell Securities complementa y robustece la estrategia de consolidación de BS América.

Otros negocios

BancSabadell d'Andorra

BancSabadell d'Andorra es el banco de Andorra con el mejor comportamiento desde la crisis financiera del 2008, con una progresión constante de sus resultados, que ascendieron a 6,9 miles de euros, un ROE de 11,5 y un crecimiento regular de los recursos (incrementan en 10,4%) y el mantenimiento de los volúmenes de inversión crediticia.

**Durante 2013, Sabadell United Bank
ha vuelto a obtener el 5 Star Rating, la máxima
calificación concedida por Bauer Financial**

(institución independiente que califica a bancos
en los Estados Unidos).

Excelencia



Culmina con éxito la integración de los activos procedentes de BMN–Penedès con la unificación de los sistemas operativos y tecnológicos, así como el cambio de marca.

El año 2013 ha sido el último año del Plan Crea, es decir, del proceso de transformación del modelo operativo y comercial que ha dotado al banco de los mecanismos necesarios para incrementar la productividad y acometer el crecimiento previsto en volumen de clientes, manteniendo la calidad de servicio que caracteriza a la entidad.

Ello ha permitido dar visibilidad a la senda de resultados, realizando un esfuerzo adicional en el control del gasto y morosidad.

Modelo operativo y organizativo

Con el objetivo de permitir que las oficinas puedan focalizar sus esfuerzos en tareas puramente comerciales, las actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio 2013 se han focalizado en reducir la carga administrativa de las oficinas mediante la centralización de estas tareas en unidades especializadas y en el desarrollo del modelo de incentivos de ventas para potenciar la orientación comercial.

Reducción de cargas administrativas de las oficinas mediante los centros administrativos regionales (CARs)

96% de las operaciones de productos de servicio

91% de las operaciones de productos de activo

Tecnología

La integración de los activos procedentes de BMN–Penedès en 2013, junto con el incremento de la base de clientes y negocio que significó la integración de Banco CAM en diciembre de 2012, requirió de los sistemas informáticos de Banco Sabadell para aumentar la capacidad de los procesos de forma muy significativa. Esta adecuación fue necesaria tanto en el sistema bancario, que duplicó su actividad, como en el número de visitas o accesos a los sistemas de información de banca *online* BS Online y BS Móvil, que se vieron incrementados en un 44% y en un 75%, respectivamente. La innovación tecnológica también ha tenido su espacio en 2013, con proyectos tan novedosos como una aplicación de banca electrónica, única en España, realizada para el dispositivo Google Glass.

Recursos humanos

Formación

El banco ha dado continuidad a sus políticas de formación al conjunto de la plantilla del grupo, consiguiendo un alto nivel de participación. Cabe destacar el éxito en el plan de formación dedicado a la nueva plantilla asociada a los procesos de integración de los últimos años junto con la figura del tutor de apoyo a oficinas. Cabe remarcar la consolidación de los itinerarios de formación por función en el conjunto de la red (participaron más de 6.207 personas) y el programa LAUDE, el acuerdo firmado con la Universidad de Barcelona, que reconoce mediante una titulación universitaria los itinerarios formativos internos.

Desarrollo de recursos humanos

En cuanto a la Alta Dirección, el año 2013 significa otro paso adelante en la consolidación del modelo de gestión directiva (valoraciones 360º, ligadas a la continuidad del Programa de Liderazgo Directivo, por la que han pasado 254 directivos, y Management Audit y Assessments Directivos, realizados para definir las estructuras directivas de las nuevas territoriales Cataluña y Noroeste). Las principales acciones que se han emprendido para conseguirlo son la formación *online* y la formación presencial (participando 400 *managers* de centros corporativos).



Y además se ha realizado el Programa de Desarrollo Comercial, colaborando en los retos que supone para la red la evolución de nuestro modelo de relación con clientes y la transformación comercial y del desarrollo de la tercera edición del Programa Corporativo en Management (PCM), dirigido a nuevos mandos intermedios, con el fin de dotarles de las nuevas habilidades en *management* y liderazgo.

Normativas sobre retribución

Durante 2013, y de acuerdo con las normas vigentes en materia de retribución emitidas por los organismos europeos y los reales decretos que las han desarrollado en España, Banco Sabadell ha incorporado, previa aprobación por parte de la Junta General de Accionistas, las opciones sobre acciones de Banco Sabadell como sistema de pago de la retribución variable devengada en 2012, a la que, de forma voluntaria, se han adherido los miembros del colectivo supervisado.

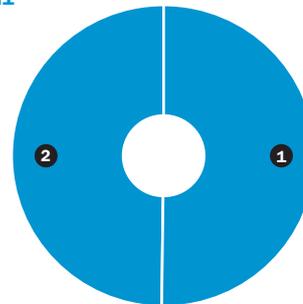
Plan Social Banco CAM

El despliegue del plan social ligado al expediente de despido colectivo sobre el extinto Banco CAM ha significado el lanzamiento de dos iniciativas en paralelo: un plan de revitalización para la zona de Levante y el plan de *outplacement* que ha significado la recolocación del 33% del total de profesionales adheridos a dicho plan.

Gestión de la calidad

Para Banco Sabadell, la calidad no es una opción estratégica sino una manera de entender y realizar su actividad, tanto desde la perspectiva del valor entregado a sus grupos de interés como en la ejecución de todos y cada uno de los procesos en los que se articula dicha actividad. Por ello, el banco evalúa su actividad de acuerdo con los estándares y los modelos existentes para asegurar la bondad de los enfoques de gestión y para fijar nuevos objetivos de mejora desde la autocritica permanente. Es por ello que ha conseguido varias certificaciones de calidad.

G1



Distribución de la plantilla

1 Hombres	50,20%
2 Mujeres	49,80%

Plantilla total

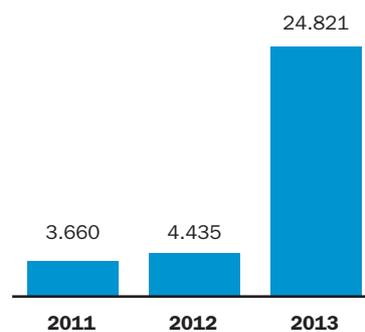
18.077 (15.596 en 2012)

Media edad

42,4 años

Antigüedad media

16,5 años

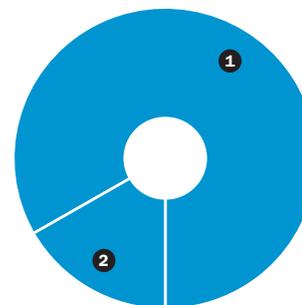


G4 Quejas y reclamaciones gestionadas

* Se incluyen las oficinas del perímetro adquirido a BMN-Penedès desde junio de 2013.

* No se incluye la red de oficinas de Banco Gallego y Sabadell Solbank.

G2



Distribución de quejas y reclamaciones

1 Reclamaciones	83,3%
2 Quejas	16,7%

Calidad del servicio a clientes

Banco Sabadell es una entidad referente en el mercado español en calidad de servicio y en niveles de satisfacción de sus clientes de empresa y particulares. La profesionalidad, el rigor y la exigencia en la práctica bancaria son valores que caracterizan al grupo.

Para que todo esto sea posible, en Banco Sabadell se realizan periódicamente encuestas y estudios que permiten identificar las áreas de mejora existentes en cada momento, tanto a nivel global como a nivel de cada oficina en particular (auditorías de calidad en la red de oficinas y encuestas de satisfacción a clientes) (ver G5).

Protección de los clientes y usuarios

Todos los clientes y usuarios del grupo pueden dirigirse al Servicio de Atención al Cliente (SAC) en caso de tener una queja o reclamación no resuelta a través de la relación habitual con la oficina.

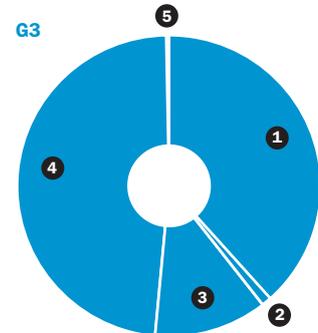
El SAC es un servicio independiente de las líneas comerciales y operativas del grupo y su funcionamiento se rige por el reglamento para la defensa de los clientes y usuarios del grupo Banco Sabadell (ver G2, G3 y G4.)

Premios Qualis a la Excelencia

Este año 2013, en su XI edición, destacan por su carácter colectivo los concedidos a las mejores oficinas del banco (La Jonquera; Illescas; Alhaurín, el Grande; Segorbe, y las oficinas de empresas de Elche, Parque Empresarial y Palma de Mallorca) y el premio Qualis en su categoría Oro, que se otorga en reconocimiento a toda una trayectoria profesional, a Luciano Méndez Sánchez, director de Negocio Caribe.

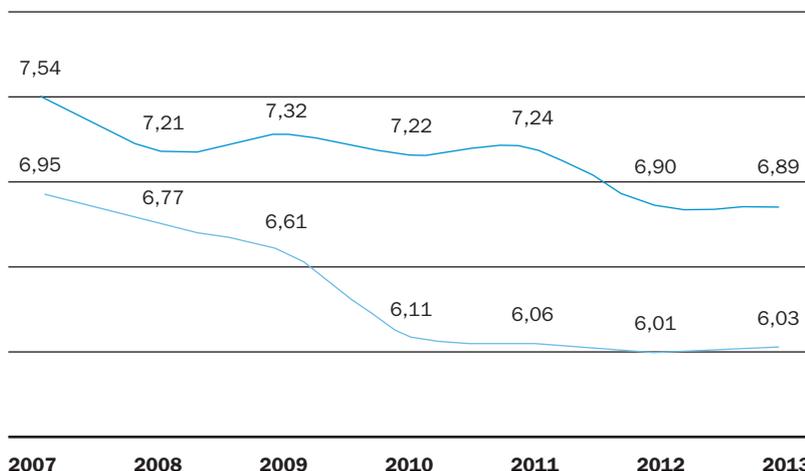
Participación para la mejora y la innovación

La participación de los empleados del grupo a través de la plataforma colaborativa web 2.0 BS Idea, durante el año 2013, ha sido de 4.129 empleados y se han aportado un total de 2.656 ideas.



Resoluciones del SAC y defensor del cliente

1 A favor del cliente	35,33%
2 Parcialmente favorable al cliente	0,97%
3 Mediante acuerdo con el cliente	11,08%
4 A favor de Banco Sabadell	44,38%
5 El cliente desistió de su reclamación	0,28%



G5 Evolución del nivel de calidad (índice)

● Sabadell
● Sector

Gestión del riesgo

G

Banco Sabadell encargó a Oliver Wyman la realización de un análisis de resistencia del balance o ejercicio de estrés para el período de junio de 2013 a diciembre de 2013.

Anticipándose a las futuras pruebas de resistencia del balance de las entidades de crédito a escenarios de tensión que el BCE, en coordinación con la Autoridad Bancaria Europea, llevarán a cabo a la banca europea en 2014, Banco Sabadell encargó a Oliver Wyman la realización de un ejercicio interno de estrés. Se analizaba la resistencia del balance de Banco Sabadell para el período comprendido entre junio de 2013 y diciembre 2016 bajo dos escenarios macroeconómicos predefinidos: un escenario central y otro pesimista. El resultado fue que, para este periodo analizado, se estimó capacidad de absorción de pérdidas (para cubrir las pérdidas de la cartera crediticia y activos adjudicados) y un exceso de capital bajo el escenario central de 24,8 y 5,8 miles de millones de euros respectivamente, y bajo el escenario pesimista de 25,3 y 2,4 miles de millones de euros respectivamente.

Los principales riesgos inherentes en los negocios de Banco Sabadell y su grupo son fundamentalmente los de crédito, mercado y operacional. A través de una precisa y eficiente gestión y control de los riesgos se pretende optimizar la creación de valor para el accionista, garantizando un adecuado nivel de solvencia. La gestión y el control de riesgos se configuran como un amplio marco de principios, políticas, procedimientos y metodologías avanzadas de valoración integrados en una eficiente estructura de decisión, todos ellos detallados en las Cuentas anuales, el Informe de gestión, el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe con Relevancia Prudencial, que se encuentran disponibles en la web corporativa.

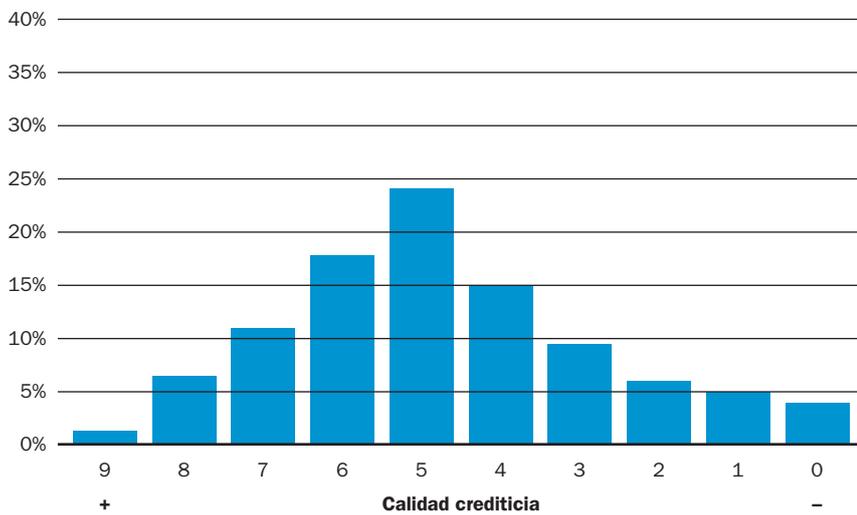
Banco Sabadell sigue las pautas definidas por el Acuerdo de Capital de Basilea como principio básico que relaciona más estrechamente los requerimientos de recursos propios de las entidades con los riesgos realmente incurridos, basándose en modelos internos de medición de riesgos previa validación independiente de los mismos, contando con la autorización del supervisor para la utilización de una serie de modelos internos en el cálculo de los requerimientos de capital regulatorio (ver G3 y G4).

Riesgo de crédito

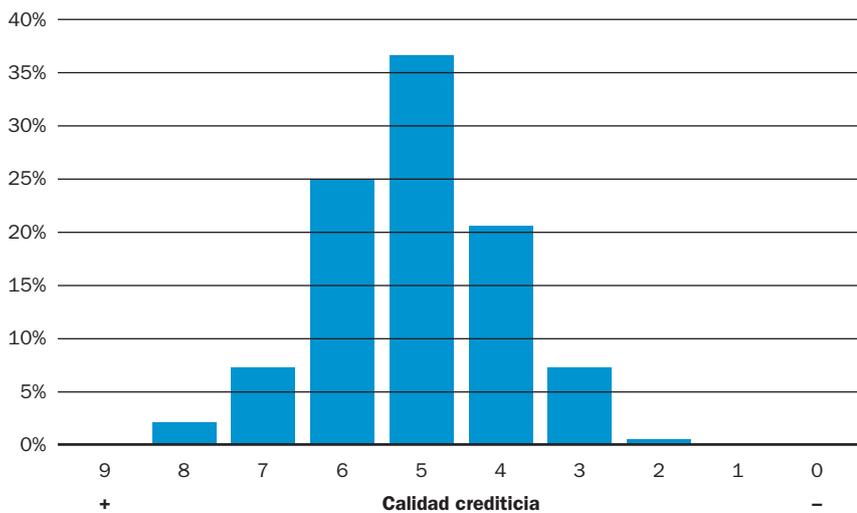
Surge ante la eventualidad que se generen pérdidas por incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los acreditados, así como pérdidas de valor por el simple deterioro de la calidad crediticia de los mismos. Con la finalidad de optimizar las posibilidades de negocio con cada cliente y garantizar el suficiente grado de seguridad, la responsabilidad tanto en la admisión del riesgo como en el seguimiento del mismo está compartida entre el gestor de negocio y el analista de riesgos, lo que permite una visión integral de la situación de cada cliente.

El Consejo de Administración otorga facultades a la Comisión de Control de Riesgos para que esta, a su vez, pueda delegar en distintos niveles de decisión. La implementación de un control de las atribuciones en los sistemas de admisión permite que la delegación establecida para cada nivel se base en la pérdida esperada calculada para cada una de las operaciones de empresas presentadas. El establecimiento de procedimientos eficientes de gestión de los riesgos vivos permite obtener ventajas en la gestión de los riesgos vencidos al posibilitar una política proactiva a partir de la identificación precoz de los casos con tendencia a convertirse en morosos.

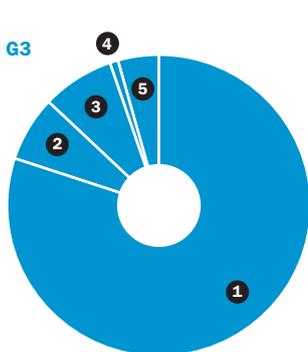
El sistema de alertas anticipatorias permite medir de forma integrada la bondad del riesgo contraído y su traspaso a especialistas en la gestión de recobro, quienes determinan los diferentes tipos de procedimientos que conviene aplicar (ver G1 y G2).



G1 Distribución por rating de la cartera de empresas

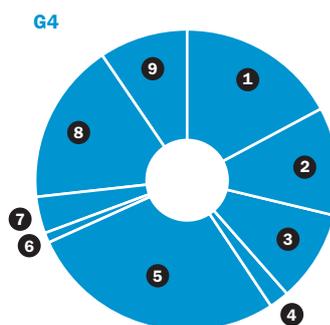


G2 Distribución por rating de la cartera de particulares



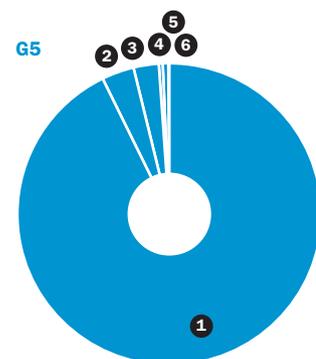
Mapa de capital (por tipos de riesgo)

1 Riesgo de crédito	80%
2 Riesgo estructural	7%
3 Riesgo operacional	8%
4 Riesgo de mercado	1%
5 Otros	4%



Perfil global de riesgo por carteras (distribución por exposición al riesgo de crédito)

1 Grandes empresas	17,14%
2 Medianas empresas	11,63%
3 Pequeñas empresas	9,80%
4 Comercios y autónomos	2,12%
5 Hipotecas	27,52%
6 Consumo	1,08%
7 Bancos	3,93%
8 Soberanos	17,32%
9 Otros	9,45%



Distribución geográfica del riesgo de crédito

1 España	92,76%
2 Resto Union Europea	3,44%
3 Norteamérica	2,69%
4 Resto del mundo	0,41%
5 Iberoamérica	0,59%
6 Resto OCDE	0,11%

Riesgo país

Riesgo de incurrir en una pérdida en aquellas exposiciones con soberanos o los residentes de un país, como consecuencia de razones inherentes a la soberanía y a la situación económica de un país. La Comisión de Control de Riesgos establece, para cada país, unos límites de riesgo que son objeto de seguimiento continuo con el objetivo de detectar con anticipación cualquier deterioro de las perspectivas de cada país (ver G5).

Riesgo de crédito por operaciones de mercado

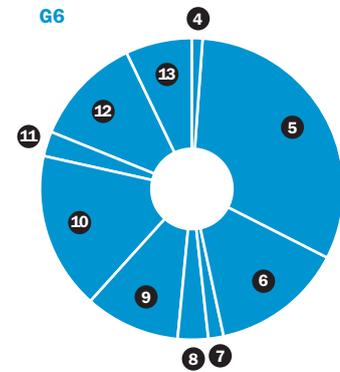
Proviene de la operativa financiera, que es la que se genera en operaciones de mercado con contrapartes financieras y en la cartera de renta fija. Banco Sabadell dispone de un sistema de evaluación y de gestión de estos riesgos que permite un seguimiento y control diario del cumplimiento de límites aprobados. Adicionalmente, con el objetivo de mitigar la exposición al riesgo de contrapartida, Banco Sabadell mantiene acuerdos de compensación negociados con la mayoría de contrapartes y que, a través de la aportación de colaterales, permiten que el riesgo incurrido se reduzca de manera significativa (ver G6 y G7).

Riesgo de mercado

Riesgo discrecional de mercado

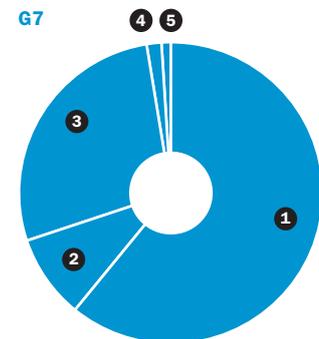
Este riesgo surge ante la eventualidad de incurrir en pérdidas de valor en las posiciones mantenidas en activos financieros debido a la variación de los factores de riesgo de mercado (cotizaciones de renta variable, tipos de interés, tipos de cambio o diferenciales crediticios).

La medición del riesgo discrecional de mercado principalmente se efectúa utilizando la metodología VaR (value at risk), que permite la homogeneización de los riesgos de los diferentes tipos de operaciones en los mercados financieros. Los límites de VaR son aprobados por la Comisión de Control de Riesgos y se aplican granularmente de manera que el límite global se subdivide en diferentes límites por unidad y factor de riesgo, llegando a nivel de cartera. Además de los límites de VaR, existen otros tipos de límites, entre los que cabe destacar los límites de sensibilidad, límites de nominal y límites *stop-loss*, que, junto al VaR, permiten tener una valoración completa del riesgo de mercado. El seguimiento de los riesgos de mercado se efectúa diariamente, reportando a los órganos de control los niveles de riesgo existentes y el cumplimiento de los límites establecidos para cada unidad. El gráfico siguiente (G8) presenta la evolución a lo largo del año 2013 del VaR a un día, con un nivel de confianza del 99%, del ámbito de las operaciones de mercado de tesorería.



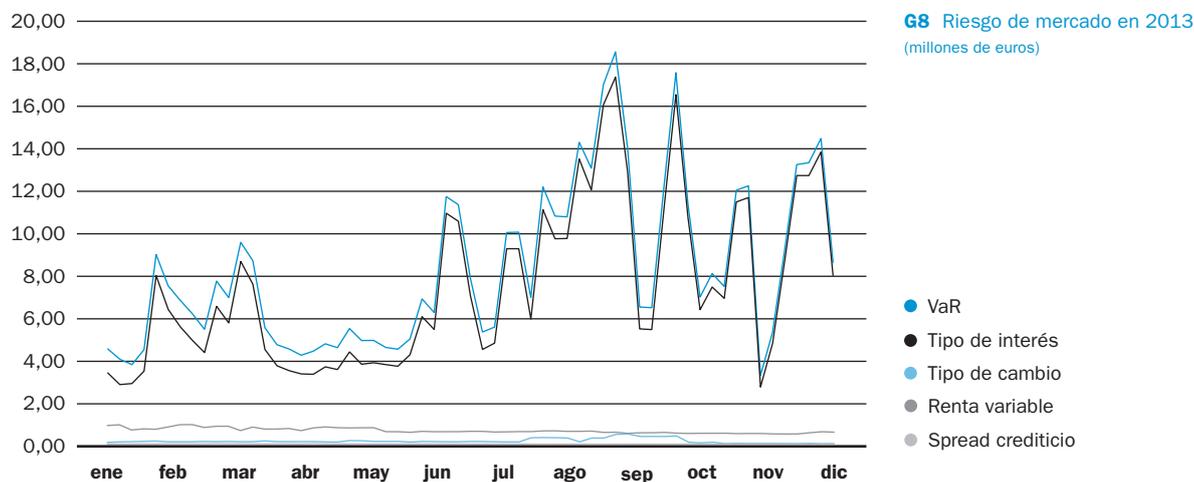
Distribución del Riesgo de contrapartida (por rating)

1 AAA / Aaa	0,00%
2 AA+ / Aa1	0,00%
3 AA / Aa2	0,00%
4 AA- / Aa3	1,12%
5 A+ / A1	31,40%
6 A / A2	14,12%
7 A- / A3	1,62%
8 BBB+ / Baa1	3,24%
9 BBB / Baa2	10,14%
10 BBB-/Baa3	16,86%
11 BB+ / Ba1	2,66%
12 BB / Ba2	11,74%
13 Resto	7,09%



Distribución del Riesgo de contrapartida (por zona geográfica)

1 U.E.M.	60,88%
2 Resto Europa	9,00%
3 Resto U.S.A. y Canadá	27,55%
4 Bancos de inversión USA	1,57%
5 Resto mundo	1,00%



Riesgo estructural de tipo de interés y de liquidez

Riesgo de tipo de interés

Este riesgo está causado por las variaciones de los tipos de interés, en el nivel o en la pendiente de la curva de tipos, a los que están referenciados las posiciones de activo, pasivo o fuera de balance que, al presentar desfases temporales por plazos de reprecación o vencimiento diferentes, no se ven afectadas sincrónicamente, lo que podría repercutir en la robustez y estabilidad de los resultados.

En el gráfico G9 puede observarse tanto la sensibilidad del margen financiero como la sensibilidad del valor neto patrimonial a una variación de 100 puntos básicos de los tipos de interés.

Riesgo de liquidez

Se define como la eventual incapacidad de atender los compromisos de pago, aunque sea de forma temporal, por no disponer de activos líquidos o por no poder acceder a los mercados para su refinanciación a un precio razonable, pudiendo estar motivado por factores externos provocados por crisis financieras o sistémicas, por problemas reputacionales o debido a una excesiva concentración de vencimientos de pasivos. Banco Sabadell realiza un seguimiento diario de la evolución de los activos líquidos, manteniendo una cartera diversificada de los mismos y analizando la calidad de la cartera de los activos líquidos considerando su sensibilidad ante diferentes escenarios.

Paralelamente se analiza el gap de liquidez considerando las previsible diferencias entre entradas y salidas de fondos en un horizonte de medio plazo. El banco lleva a cabo regularmente análisis de estrés de liquidez con el objetivo de poder evaluar las entradas y salidas de fondos y su impacto sobre la posición de liquidez bajo diferentes escenarios, disponiendo de un plan de contingencia para hacer frente a posibles situaciones no esperadas que puedan suponer una necesidad inmediata de fondos.

Riesgo operacional

Surge ante la eventualidad de sufrir pérdidas por falta de adecuación o fallos en procesos, personal, sistemas internos o bien por acontecimientos externos imprevistos. Banco Sabadell presta una especial atención a este tipo de riesgo, habiéndose implantado un marco de gestión, medición y control de acuerdo con los requisitos necesarios para optar a la aplicación de un modelo de cálculo avanzado en la medición de capital regulatorio por riesgo operacional.

La Alta Dirección y el Consejo de Administración se implican directamente y de forma efectiva en la gestión de este riesgo, mediante la aprobación del marco de gestión y su implantación que propone el Comité de Riesgo Operacional integrado por miembros de la Alta Dirección de distintas áreas funcionales de la entidad, y asegurando que regularmente se realicen auditorias sobre la aplicación del marco de gestión y la fiabilidad de la información reportada, así como las pruebas de validación interna del modelo de riesgo operacional. El grupo cuenta con una unidad central especializada en la gestión de riesgo operacional, cuyas funciones principales son las de coordinar, supervisar e impulsar tanto la identificación como la valoración y la gestión de los riesgos que llevan a cabo los gestores de proceso, sobre la base del modelo de gestión adoptado por el grupo Banco Sabadell.

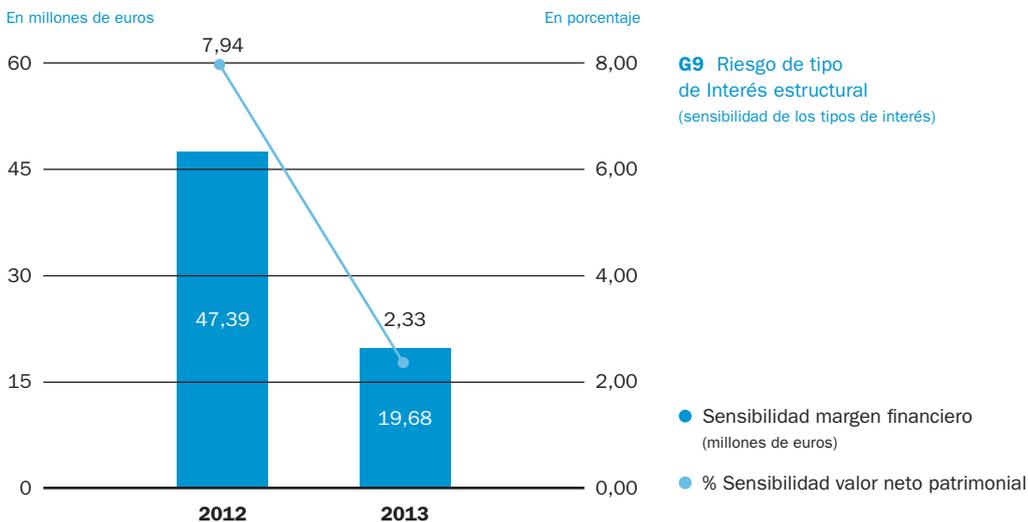
Se dispone de una base de datos histórica de pérdidas efectivas por riesgo operacional con datos desde el año 2002, que se actualiza continuamente a medida que se va recibiendo información de las pérdidas y de las recuperaciones de las mismas, tanto por gestión propia como por seguros contratados.

Riesgo de cumplimiento normativo

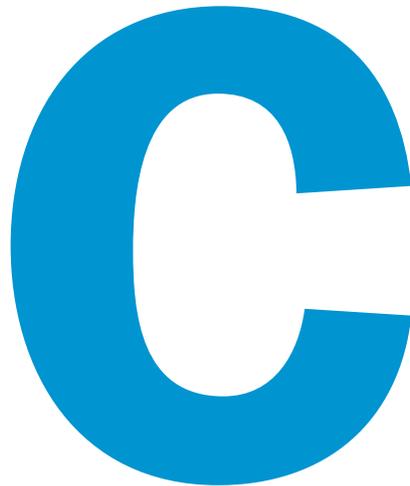
El riesgo de cumplimiento normativo se entiende como el riesgo de sanciones legales o administrativas, pérdidas financieras significativas o pérdidas de reputación por incumplimiento de leyes, regulaciones, normas internas y códigos de conducta aplicables a la actividad bancaria.

El grupo Banco Sabadell dispone de una infraestructura de control adecuada, y reforzada en aquellos ámbitos con riesgo alto de cumplimiento normativo, como son la prevención contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, el abuso de mercado, el reglamento interno de conducta y la protección al inversor –MiFID–. En 2013 han destacado por su relevancia las actuaciones que se detallan a continuación:

- Actualización continua de los sistemas de rastreo de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales y de la Política de Aceptación y Conocimiento de Clientes.
- Ampliación y refuerzo de la transparencia en las relaciones con los clientes, tanto en la fase de comercialización de productos como en la relación contractual.
- Un incremento de las medidas de protección al inversor con un nuevo modelo para la evaluación de la idoneidad y de la conveniencia.
- Refuerzo de la herramienta de detección de posibles prácticas de abuso de mercado.
- Refuerzo de la infraestructura de control del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores.
- Impulso y seguimiento de la implantación del proyecto Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).



**Consejo de Administración
y Equipo de dirección**



Consejo de Administración

Presidente

Josep Oliu Creus

Vicepresidentes

José Manuel Lara Bosch

José Javier Echenique Landiribar

Consejero delegado

Jaime Guardiola Romojaro

Consejeros

Héctor María Colonques Moreno

Sol Daurella Comadrán

Joaquín Folch-Rusiñol Corachán

M. Teresa García-Milà Lloveras

Joan Llonch Andreu

José Manuel Martínez Martínez

José Ramón Martínez Sufrategui

José Permanyer Cunillera

António Vítor Martins Monteiro

Consejero director general

José Luis Negro Rodríguez

Secretario

Miquel Roca i Junyent

Vicesecretaria

María José García Beato

Comisión Ejecutiva

Presidente

Josep Oliu Creus

Vicepresidente

José Javier Echenique Landiribar

Consejero delegado

Jaime Guardiola Romojaro

Consejero director general

José Luis Negro Rodríguez

Consejero externo

José Permanyer Cunillera

Secretaria general

y Vicesecretaria del Consejo

María José García Beato

Comité de Dirección

Presidente

Josep Oliu Creus

Consejero delegado

Jaime Guardiola Romojaro

Consejero director general

José Luis Negro Rodríguez

Secretaria general

María José García Beato

Director general

Tomás Varela Muiña

Director general

Miguel Montes Güell

Director general adjunto

Carlos Ventura Santamans

Director general adjunto

Fernando Pérez-Hickman

Direcciones de negocio

Banca Comercial

Carlos Ventura Santamans

Director general adjunto

Eduardo Currás de Don Pablos

Subdirector general

Manuel Tresánchez Montaner

Subdirector general

Silvia Ávila Rivero

Subdirectora general

Mercados y Banca Privada

Ramón de la Riva Reina

Director general adjunto

Cirus Andreu Cabot

Subdirector general

Alfonso Ayuso Calle

Subdirector general

BS América

Fernando Pérez-Hickman

Director general adjunto

Banca Corporativa

y Negocios Globales

Enric Rovira Masachs

Subdirector general

Gestión de Activos

Miguel Montes Güell

Director general

Dirección Territorial Cataluña

Luis Buil Vall

Subdirector general

Dirección Territorial Centro

Blanca Montero Corominas

Subdirectora general

Dirección Territorial Sur

Juan Krauel Alonso

Subdirector general

Dirección Territorial Noroeste

Pablo Junceda Moreno

Subdirector general

Dirección Territorial Norte

Pedro E. Sánchez Sologaitua

Subdirector general

Dirección Territorial Este

Jaime Matas Vallverdú

Subdirector general

Direcciones corporativas

Financiera

Tomás Varela Muiña

Director general

Organización y Desarrollo

Corporativo

Miguel Montes Güell

Director general

Operaciones y Tecnología

Federico Rodríguez Castillo

Subdirector general

Recursos Humanos

Javier Vela Hernández

Subdirector general

Gestión de Riesgos

Rafael José García Nauffal

Subdirector general

Participaciones Financieras

Ignacio Camí Casellas

Subdirector general

Comunicación y Relaciones

Institucionales

Ramon Rovira Pol

Subdirector general

Operaciones Corporativas

Joan M. Grumé Sierra

Subdirector general

Auditoría Interna

Nuria Lázaro Rubio

Subdirectora general

Asesoría Jurídica

Gonzalo Baretino Coloma

Subdirector general

**Responsabilidad social
corporativa**



Banco Sabadell procura responder a las preocupaciones de la sociedad asumiendo su rol como impulsor económico y desarrollando su negocio de forma ética y responsable.

En 2013, se ha aprobado el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), que reafirma los valores y los principios éticos de actuación de la entidad en un momento en el que es necesario evidenciar su compromiso para mantener la confianza y la credibilidad por parte de sus grupos de interés.

El plan se articula en cinco líneas de actuación:

- 1 Banca responsable:** potenciar la orientación ética en todas nuestras actividades, de forma transparente. Gestionar el impacto de nuestra actividad y cooperar en el desarrollo de la comunidad.
- 2 Empresa saludable:** reforzar el sentimiento de orgullo y de pertenencia del equipo humano.
- 3 Sostenibilidad ambiental:** gestionar el impacto ambiental de nuestras instalaciones y de nuestro negocio.
- 4 Cultura RSC:** reforzar la importancia de la ética profesional, comunicando con credibilidad y transparencia.
- 5 Valor compartido:** crear alianzas con nuestros grupos de interés.

Banca responsable

Compromiso con la ética empresarial

Para Banco Sabadell es prioritario velar por un estricto cumplimiento de la norma legal así como de las políticas, las normas internas y los códigos de conducta que garantizan un comportamiento ético y responsable en toda la organización. Para ello, el banco dispone desde 2003 de códigos de conducta y políticas en relación con sus grupos de interés que se despliegan en toda la organización y alcanzan a toda la actividad del grupo.

Transparencia y educación financiera

Banco Sabadell vela por proteger los intereses de sus clientes y cuenta con controles para supervisar los productos y servicios que ofrece:

- Información personalizada para que el cliente pueda adoptar decisiones fundadas.
- Test de idoneidad y de conveniencia para productos financieros complejos.
- Publicidad responsable: adheridos a Autocontrol desde 2010.
- Adheridos al Plan Nacional de Educación Financiera.
- Desarrollo de iniciativas propias de educación financiera: paraquesirveeldinero.com, herramienta online “Finanzas personales” y campaña audiovisual “¿Cuánto vamos a vivir?”

Impacto en la sociedad

El banco procura crear riqueza en la economía española en un marco de crecimiento sostenible: 18.077 empleos directos, más de 1.135 millones de euros en salarios y cotizaciones y 1.267 millones de euros en contratación de bienes y servicios.

Fomentar el desarrollo económico

- Más de 5.000 millones de euros concedidos en nueva financiación a medio y largo plazo para autónomos y empresas.
- Segunda posición en España en comercialización de líneas de financiación ICO, con una cuota de 20,5%.
- Lanzamiento de BStartup y BStartup 10 que ayuda a los emprendedores a desarrollar su proyecto empresarial.
- Consolidación del Programa Exportar para Crecer, que fomenta la internacionalización de pymes y empresas.

Minimizar el impacto en la personas bajo proceso de reestructuración

Banco Sabadell ha desarrollado un plan social para mitigar los efectos del ERE realizado tras la integración de Banco CAM:

- Plan de recolocación vigente hasta marzo de 2014 para los 1.250 empleados afectados: 316 profesionales se han adherido al plan que incluye orientación laboral para empleados y cónyuges. El 33% de los profesionales que se han adherido, ya han encontrado un empleo.
- Plan de revitalización para restituir los niveles de empleo en la zona afectada: 629 empleos generados en la zona de Levante aplicando ayudas económicas por puesto de trabajo de nueva creación y financiación en condiciones favorables, entre otras medidas.

Evitar la exclusión social

- Medidas específicas para los clientes en posible riesgo de exclusión social.
- El banco ofrece soluciones alternativas a la ejecución hipotecaria: ampliación de plazos, periodos de carencia o revisiones del tipo de interés. No se realizan desahucios forzosos.
- Banco Sabadell está adherido al Código de Buenas Prácticas Bancarias y al Convenio para la Creación de un Fondo Social de Viviendas promovidos por el gobierno español.
- Aportación de 260 inmuebles al Fondo Social de Viviendas y cesión gratuita del uso de 186 viviendas a fundaciones para la ayuda a personas en dificultades.

Lucha contra la corrupción

- Banco Sabadell está adherido a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y asume con ellos el compromiso de luchar contra la corrupción en sus varias formas.
- El banco ha implantado normas y procedimientos de diligencia para controlar la operativa de sus cuentas y detectar las actividades de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

Financiación responsable

- Principios de Ecuador: para el ejercicio de 2014 se ampliará la valoración de los riesgos ambientales y sociales a los préstamos corporativos además de la que ya se aplica a la financiación de grandes proyectos.
- Nuevo modelo energético global: inversión y financiación en fuentes de energía renovable.
- Inversión socialmente responsable: más de 70.000 euros cedidos a ONGs por los tres productos de inversión socialmente responsable comercializados. Los productos excluyen de su universo de inversión a empresas con actividades controvertidas e incorporan empresas incluidas en el índice bursátil sostenible FTSE4GOOD.
- BanSabadell 25, FP y BanSabadell Pensiones, EGFP, S.A. están adheridos a los Principios para Inversión Responsable (PRI).

Compromiso con la sociedad

- 4,33 millones de euros invertidos en acción social y cultural.
- El banco coopera en el desarrollo de la comunidad y fomenta el talento a través del Premio Fundación Banco Herrero a la Investigación en Ciencias Sociales, el Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica, el Premio UPF Emprèn a la iniciativa empresarial de jóvenes estudiantes y el Premio ESADE Alumni & Banco Sabadell a la Mejor Start-up, etc.

Empresa saludable

Igualdad, conciliación e integración

Banco Sabadell garantiza la igualdad de oportunidades en la relación que mantiene con sus empleados: selección, formación, promoción, condiciones de trabajo, etc.

- Plan de Igualdad y Comisión de Seguimiento del plan, constituida por representantes de los trabajadores y del banco.
- Integración y discapacidad: 170 empleados discapacitados en plantilla. Contratación de servicios y suministros a centros especiales de empleo.
- Conciliación de la vida laboral y familiar, acuerdo pactado entre la entidad y los representantes sindicales: flexibilidad horaria, reducción de jornadas, excedencias, permisos especiales y permiso de paternidad.
- En 2013, el banco ha realizado la última encuesta de clima incluyendo una muestra de 780 empleados. El 66% de los encuestados opina que “teniendo en cuenta todo, yo diría que este es un excelente lugar para trabajar”.

Solidaridad y voluntariado corporativo

- En 2013, 37 voluntarios de Banco Sabadell han participado en el Programa Educación Financiera en las Escuelas de Cataluña (EFEC). Este programa, pionero a nivel nacional, tiene como objetivo ayudar a los estudiantes a tomar conciencia sobre el uso del dinero y facilitar la comprensión de la operativa financiera básica. En la segunda edición que se realizará en 2014, 111 profesionales en activo y 15 jubilados del grupo impartirán talleres a alumnos de 4º de ESO.
- Apoyo y difusión de iniciativas solidarias en las que pueden participar los empleados: Unicef, Banco de Alimentos, la Maratón de TV3, etc.



Sostenibilidad ambiental

- Acción contra el cambio climático: el banco es firmante del Carbon Disclosure Project (CDP) y reporta públicamente sus emisiones de CO₂ desde 2009. Desde entonces, la reducción total de emisiones es de un 77%, debido a la contratación casi al 100% de energía eléctrica verde.
- Edificación sostenible: certificación LEED NC ORO para el centro de servicios de la principal sede corporativa y *partner* del Programa Greenbuilding por el centro logístico y archivo general del grupo.
- Gestión ambiental certificada según la norma ISO14001: el 15% de la plantilla nacional trabaja en alguna de las seis sedes corporativas certificadas.

Innovación social

- Desarrollo de plataformas colaborativas para canalizar la capacidad innovadora de empleados, clientes y consumidores.
- Red social de ideas o propuestas de mejora de empleados: BS Idea. Se lanzan retos a toda la organización sobre nichos de innovación y se realizan conferencias con expertos externos sobre las tendencias del mercado.
- Plataforma colaborativa BS Carpooling, que facilita el uso compartido del coche.
- *Partner* financiero de la plataforma de *crowdfunding* Teaming.net que moviliza muchas pequeñas aportaciones hacia las causas sociales a las que van destinadas.
- Portal feedback.bancsabadell.com y portal de sugerencias de Facebook, donde clientes y consumidores participan en el proceso de innovación del servicio. Más de 7.000 visitas cada mes y 5.000 comentarios.
- Primer ciclo de conferencias sobre innovación y creatividad, dirigido a empleados y en el que han participado como ponentes socios estratégicos de la entidad. Es el caso de SCPF, agencia de publicidad de la entidad, Telefónica I+D o Apple.
- Relación estratégica con sus principales proveedores tecnológicos, HP, IBM y Telefónica, que se traduce en el desarrollo de soluciones innovadoras en el sector bancario.

**Datos de contacto
con el grupo**

D

Información general

+34 902 323 555
info@bancsabadell.com

**Servicio de Relaciones
con Accionistas**

+34 937 288 882
accionista@bancsabadell.com

Relación con Inversores

+34 902 030 255
InvestorRelations@
bancsabadell.com

**Comunicación
y Relaciones Institucionales**

+34 902 030 255
BSpress@bancsabadell.com

**Cumplimiento Normativo,
RSC y Gobierno Corporativo**

+34 902 030 255
rsc@bancsabadell.com

Servicio de Atención al Cliente

+34 902 030 255
sac@bancsabadell.com

Direcciones territoriales**Dirección Territorial Cataluña**

Av. Diagonal, 407 bis
08008 Barcelona
+34 902 030 255

Dirección Territorial Centro

Príncipe de Vergara, 125
28002 Madrid
+34 913 217 159

Dirección Territorial Sur

Martínez, 11
29005 Málaga
+34 952 122 350

Dirección Territorial Noroeste

Fruela, 11
33007 Oviedo
+34 985 968 020

Dirección Territorial Norte

Av. Libertad, 21
20004 San Sebastián
+34 943 418 298

Dirección Territorial Este

Pintor Sorolla, 6
46002 Valencia
+34 963 984 044

Banco Sabadell

Plaza Sant Roc, 20
08201 Sabadell

www.grupobancosabadell.com

Créditos

Dirección creativa

Mario Eskenazi

Diseño gráfico

Gemma Villegas

Fotografía

María Espeus

