

Negocis



Banc Sabadell lidera el quart grup bancari privat espanyol, integrat per diferents entitats financeres, marques, societats filials i societats participades que comprenen tots els àmbits del negoci financer. El desenvolupament de l'entitat s'orienta al creixement rendible que generi valor per als accionistes, mitjançant una estratègia de diversificació de negocis basada en criteris de rendibilitat, eficiència i qualitat de servei, amb perfil de risc conservador i dins del marc dels codis ètics i professionals i prenent en consideració els interessos dels diferents grups d'interès.

El model de gestió del banc s'enfoca a la permanència del client a llarg termini, mitjançant una activitat constant de fidelització de la cartera de clients basada en la iniciativa i la proactivitat en la relació. El banc té una oferta global de productes i serveis, un equip humà qualificat, una plataforma tecnològica amb capacitat per al creixement i una orientació permanent a la cerca de la qualitat. El grup compta amb quatre grans àrees de negoci: Banca Comercial; Banca Corporativa i Negocis Globals; Mercats i Banca Privada, i BS Amèrica. Disposa de sis direccions territorials amb responsabilitat plena i integrada i amb àrees de suport amb focus en el negoci.

Banca Comercial

Banca comercial és la línia de negoci amb més pes al grup. Centra la seva activitat en l'oferta de productes i serveis financers a grans i mitjanes empreses, pimes, comerços i autònoms, col·lectius professionals, altres particulars i bancassegurances. El seu grau d'especialització li permet prestar un servei personalitzat de qualitat totalment adaptat a les necessitats dels clients, ja sigui a través del personal expert de la seva àmplia xarxa d'oficines multi-marca o per mitjà dels canals habilitats per tal de facilitar la relació i l'operativitat a distància.

SabadellAtlántico és la marca de referència que opera a la major part del mercat espanyol, llevat d'Astúries i Lleó, zones en què centra la seva activitat SabadellHerrero; al País Basc, Navarra i la Rioja, on el protagonisme és per a les oficines de SabadellGuipuzcoano, i a la Comunitat Valenciana i Múrcia, en què Banc Sabadell actua sota la marca SabadellCAM. Aquest darrer exercici, a més a més, s'ha afegit a l'estratègia multimarca del grup la denominació SabadellGallego per a les oficines de la comunitat gallega, fruit de la recent adquisició de Banco Gallego per part de Banc Sabadell. SabadellSolbank, per la seva banda, atén de manera prioritària les necessitats del segment d'uropeus residents a Espanya, mitjançant una xarxa d'oficines especialitzada que opera únicament a les Canàries, les Balears i les zones costaneres del sud i el llevant espanyol. Finalment, ActivoBank enfoca la seva activitat a la clientela que opera exclusivament per Internet o pel canal telefònic.

Banca Corporativa i Negocis Globals

Banca Corporativa i Negocis Globals ofereix productes i serveis a grans corporacions i institucions financeres nacionals i internacionals. Agrupa les activitats de banca corporativa, finançament estructurat, *corporate finance*, capital desenvolupament, negoci internacional i *consumer finance*.

La gestió global dels clients grans corporacions es porta a terme mitjançant un equip de professionals ubicats a Madrid, Barcelona, Londres, París i Miami. El model de negoci es basa en l'oferta de serveis de finançament especialitzats i en una oferta global de solucions, que inclouen des dels serveis de *cash management* fins a les solucions més complexes i adaptades, en els àmbits del finançament (ja sigui bancari o d'originació de bons), cobertura de riscos, operativa d'internacional, etc.

En finançament estructurat, Banc Sabadell disposa d'un equip amb presència física a Madrid, Barcelona, Alacant, Bilbao, Miami i Nova York, amb més de vint anys d'experiència en la creació i estructuració d'operacions, tant en l'àmbit del finançament corporatiu com en *project finance*.

Sabadell Corporate Finance és la filial de Banc Sabadell que desenvolupa l'activitat d'assessorament en fusions i adquisicions. Participa en operacions corporatives de venda o adquisició de companyies, processos de cerca o substitució de socis i emet informes de valoració com a experts independents.

En capital desenvolupament, Banc Sabadell centra la seva activitat en la presa de participacions temporals en empreses i/o projectes, no financers.

En negoci internacional, la presència del banc s'orienta als mercats d'especial interès per a les empreses actives en comerç exterior, per a la qual cosa disposa d'una extensa xarxa d'oficines, filials i entitats participades a l'estranger que faciliten l'operativa dels clients a d'altres països. De la mateixa manera, Banc Sabadell manté acords de col·laboració amb més de 2.800 bancs corresponsals de tot el món, que complementen la capacitat per garantir la màxima cobertura mundial als clients.

Sabadell Fincom és la companyia del grup especialitzada en finançament al consum. La seva activitat se centra en el finançament al consum des del punt de venda, per a l'adquisició d'automòbils, equips informàtics, electrodomèstics, salut i altres qüestions.

Mercats i Banca Privada

Banc Sabadell ofereix una oferta global de productes i serveis per als clients que confien al banc la gestió del seu estalvi i inversió, que inclou des de l'anàlisi d'alternatives fins a la intervenció en els mercats, la gestió activa del patrimoni i la seva custòdia. Agrupa i gestiona així, de manera integrada, SabadellUrquijo Banca Privada; inversions, producte i anàlisi; tresoreria i mercat de capitals, i contractació i custòdia de valors.

Mercats i Banca Privada confirma, per tant, la seva vocació d'oferir productes i serveis d'alt valor amb l'objectiu d'assegurar la màxima rendibilitat al client, optimitzant els processos d'inversió amb anàlisis rigoroses i de gestió amb una alta qualitat professional.

El banc disposa d'un procés de generació i aprovació de productes i serveis que garanteix que tota l'oferta adreçada a la clientela supera els requeriments en termes de qualitat, rendibilitat i adequació a les necessitats del mercat. La permanent revisió dels procediments i les pràctiques d'identificació del perfil de risc assegura que les ofertes efectuades i la gestió dels actius s'efectuen tenint en compte aquest perfil de risc i que es compleixen totes les mesures de protecció derivades de la Directiva Europea de Mercats Financers (MiFID) i la seva traducció en la regulació del nostre país.

L'esforç per adequar l'oferta de productes i serveis a les necessitats de cada client ha permès reforçar i millorar la posició del banc en la intermediació i l'accés a nous mercats, oferir nous serveis al client, generar noves oportunitats en la gestió d'inversió col·lectiva i consolidar el reconeixement de SabadellUrquijo Banca Privada.

Gestió d'actius

El 2012 es va posar en marxa un nou marc de gestió i una nova estructura per a la gestió d'actius relacionats amb el sector immobiliari i actius en mora. Solvia, empresa gestora d'actius immobiliaris del grup, té l'*expertise* immobiliari de tot el cicle de promoció i construcció. El 2013 s'ha creat una unitat especialitzada en la resolució hipotecària de particulars, que té com a objectiu anticipar la gestió de la morositat.

Sabadell Amèrica

El negoci de Banc Sabadell Amèrica està integrat per diverses unitats de negoci, participades i oficines de representació, que en conjunt gestionen les activitats del negoci financer de banca corporativa, banca privada i banca comercial. Aquest negoci està gestionat des de Miami, on Banc Sabadell disposa d'una International Full Branch que opera des de 1993. L'any 2012, Sabadell va obrir una oficina de representació a Nova York des de la qual es gestiona una bona part del negoci de finançament estructurat.

L'exercici de 2013, Banc Sabadell va continuar amb el projecte de consolidació de banca domèstica a l'estat de Florida a través de la seva filial Sabadell United Bank, amb la potenciació del negoci de banca associada i programes de millora d'eficiència operativa.

El mes de desembre es va firmar l'acord de JGB Bank, amb seu a Miami, i el mes novembre de 2013 es va adquirir el negoci de banca privada internacional de l'agència de Lloyds TSB Bank a Miami, el qual s'integrarà al balanç de la International Full Branch. D'aquesta manera s'ha completat la sisena operació corporativa de Banc Sabadell a la zona en cinc anys, després de l'adquisició de TransAtlantic Bank el 2007, la incorporació del negoci de banca privada de BBVA el 2008, la compra de Mellon United National Bank el 2010, la compra dels actius i passius de Lydian Private Bank el 2011 i l'adquisició dels actius i passius de l'agència de Caixa d'Estalvis del Mediterrani a Miami el 2012. Sabadell disposa d'oficines de representació a Mèxic, Veneçuela, el Brasil i la República Dominicana per prestar atenció i servei als clients a la regió.

Banca Comercial el 2013

En un entorn molt complex, l'exercici de 2013 va estar marcat pel desenvolupament d'una intensa activitat comercial enfocada bàsicament a la inversió creditícia i a la captació de nous clients i dipòsits. Tot això aprofitant la creixent capilaritat de la xarxa aconseguida amb les recents adquisicions, amb resultats satisfactoris i especialment meritoris ja que tenen en compte l'esforç addicional que ha comportat la convivència amb els processos d'integració de noves xarxes comercials.

De rellevància especial va ser, en aquest sentit, la integració completa de les oficines del grup BMN a Catalunya i Aragó, a més de les oficines de Banco Gallego a Galícia, que actuen sota la tutela de Banca Comercial des de l'últim trimestre de l'any, tot esperant la integració operativa, que es durà a terme el primer trimestre de 2014, juntament amb la de les oficines de Lloyds Bank International a Espanya.

	2013	2012*	% 13/12
Marge d'interessos	1.321.702	1.278.303	3,4
Comissions netes	590.438	488.774	20,8
Altres ingressos	(48.835)	(79.921)	(38,9)
Marge brut	1.863.305	1.687.156	10,4
Despeses d'explotació	(1.255.472)	(1.124.270)	11,7
Marge d'explotació	607.833	562.886	8,0
Pèrdues per deteriorament d'actius	(353.013)	(398.995)	(11,5)
Resultat abans d'impostos	254.820	163.891	55,5
Ràtios (%):			
ROE (benefici sobre recursos propis mitjans)	5,6%	4,6%	
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	67,4%	66,6%	
Ràtio de morositat	11,4%	9,0%	
Ràtio de cobertura de dubtosos	57,4%	76,1%	
Volums de clients (milions d'euros)			
Inversió creditícia	83.255	73.752	12,9
Recursos	89.657	70.669	26,9
Valors dipositats	7.556	8.022	(5,8)
Altres dades			
Empleats i empleades	12.180	10.924	11,5
Oficines nacionals	2.356	1.839	28,1

* El 2012 s'inclouen els resultats procedents de Banco CAM a partir del mes de juny inclusiu.

El 2013 s'ha aconseguit una quota del 67% en el segment de grans empreses.

Segments

Empreses, negocis i administracions públiques

Un any més i en línia amb el que es preveu al pla director vigent fins al 2013, la captació de nous clients empreses es va configurar com un element fonamental de l'activitat de la xarxa d'oficines d'empresa. Aquest exercici, 91.695 empreses van passar a ser nous clients de Banc Sabadell, el 25,4% més que l'any anterior, amb un creixement interanual del 15,6% en grans empreses. Especialment digna de menció és la quota del 67,0% assolida en aquest segment. Cal destacar, en aquest sentit, el valor afegit que comporta disposar d'una xarxa especialitzada en la gestió de clients del segment de grans empreses, que en tancar l'exercici comptava amb un total de 70 oficines distribuïdes per tot el territori. Per

als segments de petites, mitjanes i grans empreses, es va llançar el segon trimestre de l'any el Compte Expansió Empreses, nou producte que va completar la competitiva oferta de captació de què disposa el banc, i que és exclusiva per a aquest segment. El nou compte facilita l'operativa a les empreses, ja sigui nacional o internacional, i incorpora a més, com a servei afegit, un programari gratuït que consisteix en una eina excel·lent de banca en línia amb què es pot controlar i gestionar la tresoreria. Coincidint amb el llançament del Compte Expansió Empreses, es va posar en marxa un pla d'acompanyament per a empreses, amb l'objecte d'acostar l'oferta de productes i serveis del banc als nous clients.

En el segment de negocis, la quota de mercat del banc va experimentar el 2013 un creixement significatiu, un 13,4% més que el 2012, gràcies als bons resultats en la

captació de nous clients. El Compte Expansió Negocis va continuar sent el producte clau amb què instrumentar l'activitat de captació i vinculació de nous clients, així com per a la seva operativa habitual. Al final de l'exercici s'havien contractat 96.848 comptes nous. D'altra banda, i aproximadament un any després de la posada en marxa, es va consolidar amb èxit el pla d'acompanyament per a negocis iniciat l'any 2012, enfocat a rendibilitzar la gestió del gran nombre de nous clients d'aquest segment i garantir un servei de qualitat, potenciant la vinculació primerenca d'aquests amb actuacions centralitzades. Així mateix, durant tot l'exercici es van finançar les accions continuades per a la gestió de crèdits preconcedits destinats a satisfer les necessitats de finançament d'autònoms, comerços i negocis. Finalment, cal destacar el posicionament del banc un any més com a referent financer en el sector de franquícies, amb un notable augment del finançament per a l'obertura de nous negocis.

En el capítol de les administracions públiques, es van obtenir el 2013 resultats satisfactoris en tots els apartats de negoci, amb menció especial a l'adjudicació de diferents concursos per a la gestió de tresoreria dels organismes públics i a la captació de nous clients i recursos, amb increments interanuals de l'11,6% i 28,0%, respectivament. D'altra banda, Banc Sabadell va mantenir el seu excel·lent posicionament en instruments creats per l'Estat per al finançament i la gestió de pagaments de les comunitats autònomes (Fons de Liquiditat Autonòmic i Fons de Finançament per al Pagament a Proveïdors).

Durant tot l'exercici de 2013, Banc Sabadell va mantenir com a prioritat de negoci facilitar l'accés al crèdit a les empreses, realitzant una intensa activitat comercial amb focus prioritari en el finançament d'autònoms i empreses, vehiculada a través del Pla Creixement. El banc s'ha marcat com a objectiu incrementar la quota d'inversió en els seus clients, sempre des del coneixement del client i de les seves necessitats, i aplicant la qualitat i el rigor habitual en la seva política de concessió de riscs, factor diferencial que sempre ha caracteritzat el grup. El volum de nou finançament a mitjà i llarg termini a empreses va pujar fins a 5.292 milers d'euros a tancament d'exercici. Quant al finançament de circulat, es va apostar per l'anticipació al nou marc normatiu previst per a 2014, desenvolupant els nous productes de Càrrecs Directes B2B i Core, que garanteixen als clients més seguretat en les seves transaccions comercials. Tot això sense oblidar el finançament especialitzat com ara el facturatge i el *confirming*, majoritàriament en el seu vessant internacional, que un any més van permetre donar solució als clients en les seves necessitats de gestió de cobraments i pagaments a tot el món. Les línies ICO es van configurar un any més com una de les principals eines en aquest capítol, concentrant una intensa activitat enfocada a donar solucions de finançament a empreses i autònoms, de manera que van situar Banc Sabadell en la segona posició del rànquing d'entitats, amb una quota del 20,5%. Els increments de volums i de quota en termes interanuals van pujar al 108,8% i al 67,5%, respectivament. Les línies més contractades van ser la línia ICO empreses i emprenedors, amb 2.434 milions d'euros, i la ICO exportadors, amb 335

milions. En aquesta darrera línia, el banc va ser la primera entitat del mercat, amb una quota del 23,9%, igual que a la ICO internacional i la ICO garantia SGR, amb quotes respectives del 19,9% i el 30,0%.

En l'àmbit del negoci internacional, el banc va continuar apostant amb decisió en el suport de les empreses espanyoles que estan operant fora de l'àmbit nacional, a través d'eines de finançament, de servei i de formació. El programa Exportar per Créixer de Banc Sabadell facilita a l'empresa exportadora/importadora una solució per a pràcticament totes les seves necessitats, financeres i no financeres, i una completa oferta d'utilitats de tipus informatiu i pràctic. En un entorn de creixement de l'operativa de negoci internacional a Espanya, destaquen les quotes obtingudes en tancar l'exercici per Banc Sabadell en crèdits documentaris d'exportació i importació, del 24,0% i del 14,8%, respectivament.

En matèria de finançament a mitjà i llarg termini, Banc Sabadell va continuar el 2013 com a entitat de referència en lísing, finançament mobiliari i projectes d'ampliació i renovació d'immobilitzat. Destaquen, com a significatius, els creixements interanuals en rènting de vehicles i rènting per finançar béns d'equip, del 40,1% i 36,4%, respectivament, i esdevenen, alhora, un referent en el mercat de solucions vinculades a l'eficiència energètica. També cal assenyalar la creació d'un producte específic de rènting destinat al sector turístic, que comprèn una solució de finançament a mida per a aquest segment, ja que integra en una sola quota fixa durant tot el termini de l'operació, els béns i els serveis que el client necessita.

Així mateix, 2013 va implicar la consolidació del model d'atenció als clients del segment institucional i de la política de preus institucionals. Des del punt de vista d'activitat comercial, destaca la captació i recuperació de clients significatius per la seva aportació als volums de recursos, a més de la posada en marxa de palanques comercials com ara la distribució institucional de tresoreria, Ibersecurities, la gestora de fons de Banc Sabadell i els serveis de custòdia i dipositaria, que han de consolidar l'enfortiment del negoci amb aquest segment de clients.

Finalment i durant l'últim mes de l'any, es va fer un nou pas en la gestió diferenciada de segments de negoci i es va crear una nova àrea específica de gestió dedicada a les empreses relacionades amb el negoci agrari.

En milers d'euros

	2013	2012	% 13/12
Marge d'interessos	700.767	732.406	(4,3)
Comissions netes	221.664	207.099	7,0
Altres resultats	55.779	49.868	11,9
Marge brut	978.210	989.373	(1,1)
Volum de clients (milions d'euros)			
Inversió creditícia	44.983	41.428	8,6
Recursos	40.443	32.226	25,5
Valors	4.897	5.053	(3,1)
Ràtio de morositat	12,49%	10,06%	—

T2 Empreses

Particulars

Se supera per tercer any consecutiu el rècord històric de captació de clients particulars a Banc Sabadell.

En milers d'euros

	2013	2012	% 13/12
Marge d'interessos	620.927	545.896	13,7
Comissions netes	368.773	281.676	30,9
Altres resultats	14.446	10.008	44,3
Marge brut	1.004.146	837.580	19,9
Volum de clients (milions d'euros)			
Inversió creditícia	38.271	32.301	18,5
Recursos	49.214	38.397	28,2
Valors	2.659	2.969	(10,5)
Ràtio de morositat	10,44%	8,32%	—

T3 Particulars

L'any 2013, exercici que tancava el pla director a tres anys Crea, va tenir especial rellevància per aconseguir els objectius de creixement en el segment de particulars fixats a l'inici del pla anterior, amb la consolidació de la integració de Banco CAM (el desembre de 2012), la culminació de la integració de la xarxa de BMN-Penedès a Catalunya i Aragó (l'octubre de 2013) i que va comportar un creixement superior al milió de clients, a més de l'adquisició de Banco Gallego i SabadellSolbank (anteriorment Lloyds Bank Internacional a Espanya). Addicionalment al creixement inorgànic aportat per aquestes integracions, l'aposta continuada per una intensa activitat comercial en captació va implicar sumar més de 372.430 nous clients particulars, de manera que es va obtenir un increment del 9,9% en termes interanuals i es va superar per tercer any consecutiu el rècord històric de captació.

Els extraordinaris resultats de l'exercici de 2013 són fruit de la combinació de tres pilars bàsics; notorietat i imatge de marca, oferta competitiva i qualitat de servei, amb un intens direccionament comercial de la nostra xarxa d'oficines, que ha superat amb escreix el repte de la convivència de dos models de gestió diferenciats: d'una banda, el model adreçat al segment de rendes mitjanes, amb focus en producte i eficiència, i de l'altra, el model adreçat a clients de banca personal, amb gestió personalitzada i diferenciació com a aspectes clau.

En termes de notorietat, el 2013 es va continuar l'estratègia d'imatge de marca iniciada els anys anteriors i destaquen tres grans campanyes globals. Dues de les campanyes es van centrar en la gestió i actitud respecte al canvi, titulades "El canvi per als qui creuen que ha arribat el moment de canviar" i "Entrevistes sobre el canvi amb Júlia Otero" i la tercera es va centrar en producte, amb la presentació dels Plans Personalitzats de Futur. Per reforçar-les, es van fer actuacions específiques en alguns territoris, com ara la campanya "Creixem", coincidint amb la posada de llarg de la marca SabadellGallego, o la campanya "Seny" a Catalunya, continuista respecte a la iniciada l'any anterior. Finalment, les nombroses campanyes locals en determinades poblacions significatives han dinamitzat el trànsit cap a les oficines i han tingut al mateix temps un impacte positiu en imatge de marca del banc.

En producte destaca un altre any el Compte Expansió, que continua sent una carta excel·lent de presentació del banc, ja que vehicula amb èxit la captació i la vinculació de nous clients. Amb unes condicions molt competitives que el converteixen en un producte líder al mercat, s'ha consolidat àmpliament a la xarxa d'oficines i entre la nostra clientela.

El banc va continuar apostant per oferir la millor qualitat de servei als clients, la qual cosa és un atribut clau en la proposta de valor de Banc Sabadell, i així ho demostra la qualificació obtinguda a l'estudi independent de Stiga, "Equos - RCB Anàlisi de Qualitat Objectiva a Xarxes Comercials Bancàries 2013", que va situar Banc Sabadell com una de les entitats líder de mercat, fet especialment rellevant l'exercici passat, quan es va consolidar la integració de la xarxa d'oficines procedents de Banco CAM.

En l'activitat adreçada al segment de banca personal,

destaca el desplegament del model de gestió diferencial a SabadellCAM, territori molt focalitzat fins ara en clients de rendes mitjanes procedents de Banco CAM. L'oferta de captació i vinculació ha continuat basada en el Compte Expansió Premium, destinat a clients amb elevats ingressos recurrents o amb una situació patrimonial rellevant. En paral·lel, l'activitat va continuar centrada en la captació de recursos de clients i ha apostat també durant l'exercici pels de fora de balanç, per activitat d'intermediació, com mostra l'increment del 16,7% en volums gestionats en fons d'inversió, en comparació amb l'exercici anterior.

Per al segment de rendes mitjanes, el focus es va centrar a oferir un producte competitiu, el Compte Expansió, que permetés un model de gestió eficient. La intensitat de l'activitat comercial de la xarxa va permetre assolir la xifra de 234.928 noves contractacions, el 35,1% més que el 2012, que va representar a més a més un flux molt significatiu d'ingressos recurrents (requisit de contractació del Compte Expansió), així com de l'operativa de rebuts domiciliats, que es va incrementar el 23,0% respecte a 2012. Addicionalment, aquest increment del nombre de clients es va reflectir també en els recursos, tant de balanç com de fora de balanç, i va permetre assolir la xifra de 27.426,0 milions d'euros, un increment del 10,3% en termes interanuals.

En el capítol del finançament hipotecari, l'activitat es va enfocar amb prioritat a finançar l'habitatge propi, que va representar un 43,4% del total de préstecs habitatge. La quota de mercat de nova contractació de préstecs habitatge es va situar (dada acumulada fins al setembre) en el 5,0% considerant els volums i en el 4,8% pel que fa al nombre d'operacions, per bé que el mateix mes de l'any anterior se situava en el 5,2% i 3,7%, respectivament.

En un context de lleu recuperació de la demanda, els préstecs al consum contractats durant l'exercici de 2013 van tenir una evolució molt positiva, gràcies al fet que hi hagués més activitat comercial a les oficines, a la consolidació dels canals a distància com a dinamitzadors de la contractació de préstecs preconcedits, al potencial de la Línia Expansió com a producte que facilita la liquiditat a les famílies per finançar les seves despeses habituals i als nous acords de finançament d'estudis per a escoles de negoci i universitats, que han refermat Banc Sabadell com a entitat de referència en el sector.

Per la seva banda, el negoci de mitjans de pagament va mantenir l'excel·lent ritme de creixement observat aquests últims anys i va assolir un parc de targetes de 4,1 milions i una quota de facturació del 6,1%. La facturació de TPV es va incrementar el 17,9% respecte a l'any anterior i la quota de mercat es va situar en el 12,3% en tancar el 2013. En aquest darrer exercici es van fer diferents pilots de pagaments a través de mòbil i es va implantar la comercialització estandarditzada de les targetes amb tecnologia Contactless (sense contacte). Així mateix, es van desenvolupar diferents solucions de cobrament a través de dispositius mòbils (TPV Mòbil i Instant TPV), amb la qual cosa va ser una de les entitats més innovadores en aquest camp.

En relació amb el segment d'estrangers de turisme residencial, gestionat principalment a través de la marca

SabadellSolbank, Banc Sabadell reforça el seu posicionament amb la integració el desembre de 2012 de Banco CAM i la compra el juliol de 2013 del negoci de Lloyds Bank International a Espanya, operacions que posicionen Banc Sabadell com l'entitat de referència en el segment d'estrangers. A més a més, l'operació de compra de Lloyds Bank International a Espanya inclou l'establiment d'un acord de prescripció i atenció preferencial de clients de Lloyds Banking Group al Regne Unit (amb el 25% de quota de mercat en aquest país) que necessiten bancaritzar-se a Espanya, assegurant així l'entrada recurrent de clients d'aquesta nacionalitat. El nombre de clients d'aquest segment va tancar l'exercici molt a prop dels 411.700, amb un increment respecte a 2012 del 82,5% i, pel que fa al patrimoni gestionat, es va situar en 6.822,0 milions d'euros.

Finalment, ActivoBank, amb més de 56.340 clients en tancar l'exercici, va centrar la seva activitat en la gestió patrimonial, amb volums superiors als 1.411,3 milions d'euros, i destaca un increment en recursos fora de balanç de l'11,1% en termes interanuals.

SabadellHerrero

Amb l'estrena de la nova marca comercial, SabadellHerrero va començar l'any a la xarxa comercial del banc a Astúries i Lleó. La nova marca s'adapta a l'estructura de composició de la resta de marques del grup i recull en la seva denominació les connotacions de solidesa, professionalitat i dimensió pròpies del seu nom, Sabadell, i manté en el seu cognom, Herrero, la proximitat i tradició d'un banc centenari amb forta presència local. L'acollida a la nova marca va ser magnífica i tant mitjans de comunicació com clients van entendre l'oportunitat del banc i la seva voluntat explícita de mantenir la seva implicació i compromís amb Astúries i Lleó.

L'exercici de 2013 en negoci va estar centrat en el guany de quota de mercat en dipòsits i clients. Per la seva banda, la inversió va mantenir la tendència dels últims anys, caracteritzada per l'atonía econòmica generalitzada, encara que es va comportar millor que el conjunt del mercat, en un entorn marcat per les limitacions d'alguns competidors immersos en processos de reestructuració. En línia amb la potenciació de l'activitat comercial en inversió, SabadellHerrero va renovar un any més el lideratge en les línies de finançament ICO i va aconseguir quotes de mercat del 39,30% a Astúries i del 22,22% a Lleó. Aquestes quotes són expressives del predominant pes del banc en el crèdit a empreses a totes dues províncies, ja que aquesta modalitat de finançament està molt estesa entre les empreses per la seva versatilitat i condicions beneficioses. La intensa activitat creditícia no va fer abaixar la guàrdia en la selecció i el seguiment del risc concedit, i la ràtio de morositat va tancar l'exercici en el 5,45%, una de les més baixes del conjunt d'entitats espanyoles. D'altra banda, SabadellHerrero manté convenis amb les federacions d'empresaris d'Astúries i Lleó, les cambres de comerç d'ambdues províncies i un gran nombre d'associacions empresarials de caràcter sectorial. Aquests acords, a més de condicions especials

en productes de finançament, propicien la celebració de jornades tècniques a través de les quals el banc trasllada al món de l'empresa solucions innovadores en finançament i suport en els seus processos d'internacionalització.

Quant a recursos de clients, SabadellHerrero va obtenir un increment de 303 milions d'euros, cosa que va implicar un creixement del 3,53% en termes interanuals. Com a novetat respecte als anys anteriors, els fons d'inversió van comptar amb la preferència dels clients i van augmentar el 16,7% respecte a 2012, anticipant un canvi de tendència cap a aquest producte, davant les perspectives d'inflexió econòmica i les baixes rendibilitats dels dipòsits a termini.

El creixement de negoci s'explica en part gràcies al progressiu guany de clients nous que es constata cada any, com a conseqüència de la solidesa de l'entitat, la seva oferta comercial d'avantguarda i la seva dinàmica activitat comercial. Durant l'exercici passat, es van sumar a la base del banc 25.000 nous clients particulars i 3.700 noves empreses, que reforcen SabadellHerrero en el seu àmbit d'influència.

A principi de 2013, el Consell Consultiu de SabadellHerrero va nomenar com a nou president Francisco Vallejo, per jubilació de Joan Manuel Desvalls, que des de 2002 exercia de manera brillant aquestes funcions. SabadellHerrero va rebre a més a més nous reconeixements que van refermar la notable acceptació amb què compta la marca entre la societat d'Astúries i Lleó, com és la Distinció d'Honor de la Cambra de Comerç de Gijón, que va destacar el seu suport a les empreses de la seva demarcació cameral, seguint la mateixa línia de l'antic Banco Herrero. També aquest exercici es va atorgar el premi Álvarez-Margaride, creat per iniciativa de SabadellHerrero i l'Associació APQ (Astúriea Patria Querida), que premia la trajectòria empresarial de persones, empreses o institucions. En aquesta tercera edició, el guardó va ser per a l'empresari Juan Cueto Sierra, nascut a Colunga (Astúries) i creador d'un dels principals grups de transport aeri del món, Latam, resultat de la fusió de la xilena Lan amb la brasilera Tam.

En l'àmbit cultural i social, durant l'any es van programar noves exposicions a la Sala Banco Herrero d'Oviedo, en el marc del conveni amb la Conselleria de Cultura del govern del Principat d'Astúries, i es va signar un nou conveni amb la Fundació Òpera d'Oviedo, amb la qual cosa SabadellHerrero ha esdevingut patrocinador d'una obra de la temporada. Per la seva banda, la Fundació Banco Herrero va lliurar el premi que distingeix l'economista de menys de quaranta anys més destacat per la seva feina en els camps del coneixement econòmic, empresarial i social. En aquesta edició, es va concedir el premi a Gerard Padró i Miquel per la seva trajectòria d'investigació en el camp de l'economia política. Gerard Padró i Miquel és llicenciat en Economia per la Universitat Pompeu Fabra i doctor en Economia pel Massachusetts Institute of Technology (MIT).

La Fundació Banco Herrero va continuar donant suport a la Fundació Príncep d'Astúries, que, per segon any consecutiu, va ampliar el patrocini de les activitats de la Setmana dels Premis.

Culminada al final d'octubre de 2013 l'adquisició de Banco Gallego per part de Banc Sabadell, es va llançar la nova marca del grup a Galícia: SabadellGallego. Aquesta marca expressa la vocació i el compromís del grup Banc Sabadell per mantenir l'arrelament al territori i la tradició històrica de bona banca gallega i es converteix en un nou banc local de referència sota el paraigua de Banc Sabadell. Amb caràcter simultani al llançament comercial de la nova marca, es va produir la integració comercial dels equips procedents de les antigues xarxes de Banco Gallego i Sabadell-Atlántico esperant la plena integració operativa, prevista per al març de 2014. L'estructura comercial de la marca es compon d'una direcció regional i set zones que vertebraven una xarxa de 145 oficines, el 8% del total de bancs i caixes a Galícia.

SabadellGuipuzcoano

Si 2012 va ser l'any de la integració i racionalització de la xarxa d'oficines de SabadellGuipuzcoano, 2013 ha estat l'exercici de la consolidació. Efectivament, les 129 oficines comercials i d'empreses situades a les comunitats del País Basc, Navarra i la Rioja, que abans havien superat amb rapidesa i eficàcia el repte d'una integració, el 2013 van aconseguir, també amb èxit, consolidar plenament la seva activitat comercial i van posar les bases per a un creixement cada vegada més patent tant en el grup com en el mercat.

Així, a partir de l'aplicació sistemàtica dels processos comercials del grup, s'ha incrementat la captació de nous clients el 8,9% respecte a l'exercici anterior. S'ha estat especialment actius amb clients empreses, en un entorn econòmic de gran incertesa i de clar deteriorament del tradicionalment sòlid teixit industrial. Aquesta activitat de captació, unida a un més que meritori esforç d'inversió creditícia i gestió de recursos, ha fet un increment del marge de contribució del 14,6%, juntament amb un esforç addicional de contenció de despeses, que han experimentat una reducció del 3,2%.

Destaca especialment que tota aquesta activitat es va desenvolupar contenint la morositat, que va registrar una ràtio del 5,02% sobre la cartera creditícia, sense que l'afectessin els significatius processos concursals que han tingut lloc en el territori el segon semestre de 2013.

De manera paral·lela i complementària, la marca SabadellGuipuzcoano, una vegada consolidada, també va seguir amb el seu procés de creixement i notorietat. Ha esdevingut una de les franquícies financeres més reconegudes i notòries del mercat, gràcies tant a l'important suport publicitari de la mateixa matriu del grup com a la incessant gestió de promoció i de relacions institucionals que desplega en l'àmbit local.

La subscripció de convenis i d'acords de col·laboració ha registrat un creixement molt notable: s'han signat vint-i-quatre convenis amb organismes públics, societats de garantia recíproca i associacions empresarials. Destaquen els subscrits en matèria internacional amb CEBEK

(Confederació Empresarial de Biscaia) i ADEGI (Associació d'Empresaris de Guipúscoa).

Un dels factors de promoció de marca que fa més palpable la vinculació històrica i el compromís del grup amb el territori ha estat, sens dubte, el desplegament aconseguit en comunicació externa, patrocinis i organització d'esdeveniments. Aquesta activitat, que es desenvolupa en els àmbits cultural, socioeconòmic i esportiu del territori, ha registrat índexs de notorietat i presència desconeguts fins ara.

En el terreny socioeconòmic, podem destacar el patrocini de La Nit de l'Empresa Basca, els Premis a la Indústria Guipuscoana, l'USA Week celebrat en el Museu Guggenheim de Bilbao o la Beca d'Investigació Científica atorgada a l'Institut d'Investigació Sanitària BioDonostia. En l'àmbit esportiu, s'ha patrocinat per segon any consecutiu la Volta Ciclista al País Basc, que tanta rellevància va tenir també l'exercici anterior, així com la Gala de l'Esport Guipuscoa. Finalment, pel que fa a l'esponsorització d'esdeveniments i activitats culturals, són importants el patrocini de llibres, com ara el dedicat a la Tamborrada Donostiarra o a la Mare de Déu de Begonya de Bilbao, així com el campionat d'Euskadi de Bertsolaris i la Quinzena Musical de Sant Sebastià, tots dos amb gran reconeixement i seguiment popular.

SabadellCAM

El desembre de 2013 es va complir un any des que es va produir la integració de xarxes Banc Sabadell i Banco CAM. Un dels principals reptes per a aquest exercici acabat va ser el relleu després de la integració comercial i que va comportar aconseguir transmetre la cultura i els valors del grup i facilitar la integració a totes les persones que s'incorporaven al banc, així com aconseguir la seva millor preparació per desenvolupar l'activitat amb tota la normalitat.

Després d'haver completat la integració tecnològica i operativa, va arribar el moment de culminar la integració dels equips, utilitzant a partir d'aquest moment canals, eines, sistemes i procediments corporatius del grup. Per tal de facilitar el procés, es va activar un programa de tutories i acompanyament a empleats en les seves oficines, que va requerir una alta disponibilitat de tots per aconseguir un difícil equilibri: que en el màxim nombre d'oficines possible hi hagués empleats de les dues procedències per tal d'accelerar la transferència de coneixements en procediments i amb el menor impacte possible en els interlocutors de clients. Entre els programes de formació duts a terme el 2013 destaquen, per la rellevància, la formació per funció postintegració, el nou programa de desenvolupament comercial, el programa de millora en la capacitació de riscos i la formació del model comercial i el sistema d'incentius.

La fusió també va comportar un procés de racionalització i optimització de la xarxa d'oficines finalitzat el desembre de 2013, complint els compromisos i requeriments de Brussel·les. L'estructura organitzativa de la direcció territorial va quedar distribuïda en quatre direccions regionals i

aquestes en trenta-tres direccions de zona, juntament amb vint-i-cinc oficines més de la xarxa de banca d'empreses; en total, 632 oficines del grup distribuïdes per tota la Comunitat Valenciana, la Regió de Múrcia i les illes Balears. Tota l'estructura directiva del territori es va reunir per primera vegada el 2013, en la convenció de negoci del 14 de gener a Alacant, que va congrega a gairebé 800 directius, i en què es van comunicar de manera homogènia els apartats més sensibles del pla comercial de l'any. Més endavant, durant el mes de juliol i també a Alacant, es va celebrar un comitè ampliat que va reunir més de 150 directius de direccions regionals i de zona, en què es van revisar els resultats del primer semestre i es van posar les bases per assolir els objectius de negoci fixats per al tancament d'exercici.

Especialment digne de menció, per la seva rellevància en la percepció de qualitat de servei que mostren els clients, va ser el conjunt de mesures d'adequació comercial que es va iniciar després de la fusió i que va donar lloc a gairebé 1.700 actuacions en oficines, com ara la instal·lació o substitució de dispensadors, caixers automàtics, actualitzadors de llibretes, recicladors, gestors de cues, pastilles digitalitzadores i molts altres elements tecnològics i d'autoservei. Totes elles amb focus en l'adaptació gradual del servei prestat a oficines per a les necessitats dels clients. En la mateixa línia s'emmarquen altres millores organitzatives, com són els canvis de layout (gairebé a setanta centres)

o més de 165 millores directes de lloc de treball a oficines. Tot això sense oblidar la infinitat d'elements substituïts amb impacte directe en els mateixos clients i usuaris, com són la substitució de llibretes o les targetes de dèbit i crèdit.

Sens dubte, la marca SabadellCAM va anar guanyant rellevància el 2013 tant internament com externament en el territori, gràcies en part a les campanyes publicitàries corporatives de Banc Sabadell i a les específiques per difondre i donar notorietat a la marca SabadellCAM, protagonista al territori. Així mateix, es va incrementar notòriament l'activitat relacionada amb col·laboracions i mecenatge, en el patrocini de premis i en la participació en fòrums, convencions i altres esdeveniments econòmics, artístics culturals, socials i esportius. Es van signar a més nombrosos convenis de col·laboració amb universitats, col·lectius professionals, cambres de comerç, associacions d'empresaris i comerciants i emprenedors. Activitats totes elles amb gran impacte en la notorietat de la nova marca, en la presència en mitjans de comunicació, i en la captació i vinculació de clients en definitiva.

Finalment, destaca el 2013 la consolidació d'un gran equip de professionals amb il·lusió i compromís, integrats al grup Banc Sabadell i units davant el repte de continuar millorant en els estàndards de servei i qualitat, que a la vegada continuen innovant en la presentació de l'oferta comercial i aproximació a la clientela.

Bancassegurances

Bancassegurances, un negoci amb aportació rellevant de resultats.

El 31 de desembre de 2013, el volum total de saldos gestionats en assegurances i plans de pensions assolia els 12.430,8 milions d'euros i el total de primes d'assegurances (vida + no-vida) pujava a 319,2 milions d'euros.

Durant l'exercici de 2013, Bancassegurances va generar un benefici net total de 82,6 milions d'euros i unes comissions per import de 64,6 milions d'euros.

El 2013, Bancassegurances ha treballat activament per reestructurar les societats asseguradores. En el procés d'unificació dels operadors bancaris, el 14 de desembre va modificar la seva estructura de distribució i va passar a ser Sabadell Mediació (antigament Mediterráneo Mediación) l'operador bancari d'assegurances vinculat. Addicionalment, està previst que el primer trimestre de 2014 es porti a terme la fusió d'aquesta entitat amb els operadors que provenen Banco Gallego i SabadellSolbank (abans Lloyds), per tal que el grup acabi actuant amb un sol operador vinculat de bancassegurances.

El dia 19 de juliol de 2013 el banc va adquirir a AE-GON la participació dels 49,99% que aquesta companyia mantenia a la societat Mediterráneo Vida de què Banc Sabadell era titular de la resta d'accions. Conseqüentment, Banc Sabadell va assolir el 100% del capital de Mediterráneo Vida amb un desemborsament net de 450,0 milions d'euros.

D'altra banda, i amb data 12 de novembre de 2013, Banc Sabadell va subscriure un contracte de compravenda amb Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (CASER) per adquirir la participació del 75% que aquesta entitat mantenia a la societat Banco Gallego Vida y Pensiones. Amb aquesta operació, Banc Sabadell assoleix el 100% del capital amb un desemborsament net de 28,2 milions d'euros. El desembre de 2013, el tancament de l'operació està subjecte a l'obtenció de les corresponents autoritzacions regulatòries.

Com a conseqüència d'aquesta reestructuració, el

negoci d'assegurances i pensions de Banc Sabadell s'estructura de la manera següent:

- Sabadell Vida, Sabadell Pensions i Sabadell Assegurances Generals, en *joint venture* des de 2008 amb el grup assegurador Zurich.
- Mediterráneo Seguros Diversos, en *joint venture* des de 2011 amb CASER.
- Mediterráneo Vida, Sabadell Mediación i Banco Gallego Vida y Pensiones, entitats 100% propietat del grup Banc Sabadell.

Sabadell Vida

En l'exercici de 2013, el volum total de primes de vida va pujar a 497,3 milions d'euros, cosa que va situar aquesta entitat en la 13a posició del rànquing espanyol del sector, segons les últimes dades publicades per ICEA.

Pel que fa a les assegurances de protecció vida (incloent accidents), les primes van assolir els 104,2 milions d'euros, cosa que va significar un increment del 9% respecte a desembre de 2012. Destaca l'evolució de les assegurances de vida lliure, amb el producte Life Care, que ha generat 44,4 milions d'euros de primes i creixement del 15%.

En assegurances de vida estalvi, es va tancar l'exercici amb un total d'estalvi gestionat que pujava a 5.447,5 milions d'euros. Aquests volums situaven Sabadell Vida en la 9a posició del rànquing espanyol del sector, segons les últimes dades publicades per ICEA.

El benefici net de Sabadell Vida va pujar a 64,7 milions d'euros i les comissions de comercialització pagades, a 33,6 milions d'euros.

Sabadell Pensions

El volum de fons gestionats per Sabadell Pensions es va situar al final de l'exercici de 2013 en 2.946,1 milions d'euros. D'aquest import, 1.909,8 milions d'euros corresponien a plans de pensions individuals i associatius, amb un creixement del 14% respecte a 2012 i 1.036,3 milions d'euros en plans de pensions d'ocupació, amb un creixement del 4% respecte a 2012.

Aquests volums gestionats situen l'entitat en l'11è lloc del rànquing del total sistema, segons les últimes dades publicades per INVERCO.

El benefici net de Sabadell Pensions va pujar a 4,2 milions d'euros i les comissions de comercialització pagades, a 13,2 milions.

Sabadell Assegurances Generals

El volum de primes de la societat va assolir el 2013 els 81,6 milions d'euros. Destaquen les vendes d'assegurances d'empresa, que van aconseguir increments del 10% de primes.

El benefici net de Sabadell Assegurances Generals va pujar a 5,6 milions d'euros i les comissions de comercialització pagades, a 11,7 milions.

Amb data 14 de desembre de 2013 ha començat a operar la nova filial de Sabadell Assegurances Generals, Sabadell Serveis Auxiliars d'Assegurances (BSAS), empresa encarregada de comercialitzar i també administrar i controlar les carteres de terceres companyies. Durant els quinze dies de funcionament d'aquest any, aquesta empresa ha generat 77.000 euros d'ingressos per prestació de serveis.

Sabadell Previsió, EPSV

L'entitat comercialitza plans de previsió social per als clients del País Basc.

El volum d'estalvi gestionat va assolir el 2013 els 323,5 milions d'euros, amb un creixement de volum del 6%.

Mediterráneo Vida

En l'exercici de 2013 per la seva activitat asseguradora va obtenir un volum total de primes i aportacions que va pujar a 356,7 milions d'euros, 30,5 milions dels quals corresponien a productes de protecció vida.

En assegurances de vida estalvi, es va tancar l'exercici amb un total de provisions que va ser de 1.887,6 milions d'euros.

El benefici net va pujar a 35,1 milions d'euros i les comissions de comercialització pagades, a 11,8 milions.

En relació amb l'activitat de gestió de fons de pensions de Mediterráneo Vida, l'entitat va arribar a gestionar fons per valor de 730,6 milions d'euros el 2013. D'aquest import, 289,1 milions corresponien a plans de pensions individuals i associats i 441,5 milions, a plans de pensions d'ocupació.

El volum total de primes el 2013 per aquesta entitat va pujar a 30,8 milions d'euros. El benefici net de Mediterráneo Seguros Diversos va pujar a 4,1 milions d'euros i les comissions de comercialització pagades, a 5,7 milions.

Banco Gallego Vida y Pensiones

El 31 de desembre de 2013, el volum total de saldos gestionats per Banco Gallego Vida y Pensiones era de 184,5 milions d'euros. El benefici net ha estat d'1,7 milions d'euros i les comissions pagades, de 0,5 milions.

Sabadell Mediació

És l'operador de bancassegurances vinculat que s'encarrega de fer de mitjancer en les assegurances distribuïdes a través de la xarxa de Banc Sabadell, tant d'entitats participades pel banc com d'altres companyies externes al grup. El volum de primes intermediades per la societat va assolir el 2013 els 425,9 milions d'euros. El benefici net de la societat va assolir els 5,7 milions d'euros. Està previst que el primer trimestre de 2014 es fusionin amb Sabadell Mediación, SabadellSolbank Mediación (antic Lloydessa) i Galebán, ambdós operadors d'assegurances vinculats. El benefici net d'aquestes dues últimes entitats el 2013 ha estat de 0,5 milions d'euros i 0,004 milions d'euros, respectivament.

Banc Sabadell és referent en l'ús de la tecnologia per oferir un servei al client innovador i accessible des de qualsevol canal. Els nostres clients es poden connectar al banc cada dia, les 24 hores, des de qualsevol lloc mitjançant BS Online, banca electrònica, banca mòbil, telèfon, correu electrònic, xat, videoassistència, Twitter, Facebook, GooglePlus, així com en la nostra àmplia i molt estesa xarxa de caixers automàtics.

Poden navegar d'un canal a un altre fàcilment ja que els canals, inclosa la xarxa d'oficines, interactuen entre sí i ofereixen sempre una resposta coordinada a les seves necessitats. A Banc Sabadell estem compromesos en la millora contínua del model de relació amb els nostres clients ampliant la nostra oferta de serveis multicanal amb solucions financeres personalitzades i mantenint l'essència de la seva proposta de valor: un servei de qualitat.

Banc Sabadell treballa per millorar dia a dia l'experiència del client en l'ús de nous canals, així com per harmonitzar-ne el funcionament amb els canals tradicionals. Cada vegada són més les persones que parlen del banc en blogs i xarxes socials o que usen dispositius mòbils per contactar-hi. La nostra ambició és convertir la xarxa d'oficines en una xarxa multicanal, de manera que empleats i clients puguin dialogar per diferents vies i fer, al mateix temps, una banca més simple i fàcil, en què el servei sigui l'element veritablement diferencial.

Xarxa d'oficines

Banc Sabadell va acabar l'any amb una xarxa de 2.418 oficines distribuïdes en les marques i xarxes següents:

Marca	Oficines	Àmbit d'actuació
SabadellAtlántico	1230	
SabadellCAM	508	Comunitat Valenciana i Múrcia
SabadellHerrero	178	Astúries i Lleó
SabadellGuipuzcoano	128	País Basc, Navarra i La Rioja
SabadellGallego	117	Galícia
SabadellSolbank	101	
SabadellUrquijo	12	
Banco Gallego	66	Fora de Galícia
SabadellSolbank (Lloyds)	28	
ActivoBank	2	

T4 Xarxa d'oficines

Col·lectius professionals i xarxa d'agents

L'activitat de la banca de col·lectius professionals i banca associada va mantenir com a objectiu prioritari durant tot l'exercici de 2013 la captació de nous clients particulars, comerços i despatxos professionals. L'any es va tancar amb 1.983 convenis de col·laboració amb col·legis i associacions professionals, que van comportar un total d'1.969.901 col·legiats i associats professionals, 473.247 dels quals ja eren clients del banc, i amb uns volums gestionats superiors als 16.400 milions d'euros. Banc Sabadell és un referent en la gestió de col·lectius professionals en l'àmbit nacional i basa la seva diferenciació en el manteniment d'una relació constant amb el col·lectiu, cosa que li permet estar al corrent de les necessitats específiques de cadascun per poder-li oferir la solució més satisfactòria.

Per part seva, la xarxa d'agents de Banc Sabadell es va mantenir el 2013 com un eficient canal de captació de negoci, amb la captació de més de 28.000 nous clients. Els volums gestionats van superar els 4.700 milions d'euros en tancar 2013.

Cal destacar especialment la posada en marxa durant l'últim quadrimestre de l'any de la Direcció d'Emprenedoria, amb la presentació del programa BStartup, que té com a objectiu posicionar l'entitat com el banc del segment d'emprenedors i de les empreses que comencen el seu camí, amb focus especial en les més innovadores i tecnològiques (*startups*) pel seu elevat potencial de creixement. Així, destaca l'oferta d'un complet paquet de productes i serveis específics, l'especialització de part de la xarxa d'oficines per oferir un servei millor a aquests clients i la iniciativa BStartup 10, per mitjà de la qual el banc invertirà un milió d'euros en deu joves empreses digitals amb un gran potencial seleccionades a tota Espanya, a les quals donarà suport en el seu creixement mitjançant un programa d'alt rendiment desenvolupat per experts.

Xarxa internacional

El 31 de desembre de 2013, la presència internacional de Banc Sabadell incloïa les seues següents:

T5 Xarxa internacional

País	Sucursal	Representació	Societats filials i participades
Europa			
Andorra			●
França	●		
Polònia		●	
Portugal			●
Regne Unit	●		
Turquia		●	
Amèrica			
Brasil		●	
Estats Units	●	●	●
Mèxic		●	
República Dominicana		●	
Veneçuela		●	
Àsia			
Emirats Àrabs Units		●	
Índia		●	
Singapur		●	
Xina		●	
Àfrica			
Algèria		●	
Marroc	●		

Xarxa de caixers

Durant aquest exercici s'han fet un total de 91,2 milions d'operacions, el 61% de les quals es van efectuar amb targetes de pagament i la resta, amb llibretes.

El desembre de 2013, el parc de dispositius de la xarxa d'autoservei del grup Banc Sabadell era de 3.222 caixers automàtics i 358 actualitzadors de llibretes. L'increment respecte a l'any anterior va ser de 44 caixers i 21 actualitzadors de llibretes, un cop fetes les fusions

d'oficines resultants de les integracions (Banco CAM i BMN-Penedès).

En el transcurs de l'exercici de 2013 s'ha continuat aplicant el pla de millora de prestacions i renovació física de caixers iniciat els anys anteriors i s'han fet un total de 1.168 actuacions (79 substitucions i 1.089 ampliacions de capacitat de procés).

Així mateix, s'han portat a terme actuacions per oferir la màxima disponibilitat dels caixers, millorant processos de monitorització que generen avisos i actuacions en el cas de pèrdua de comunicació, optimitzant l'operativa de gestió d'efectiu i reforçant els equips de suport i manteniment.

Els caixers de Banc Sabadell ofereixen servei en 15 idiomes i s'han fet ajustos en la navegació de les operacions més habituals (reintegrament, actualització de llibreta i consulta de saldo) per millorar l'experiència d'ús per part de clients i usuaris.

A més a més, s'han consolidat i incorporades noves prestacions (per exemple, extracció sense targeta comunicada per telèfon mòbil o Instant Money). També s'ha incrementat la capacitat dels caixers per presentar publicitat de productes i ofertes personalitzades adaptades al perfil del client.

Canals remots

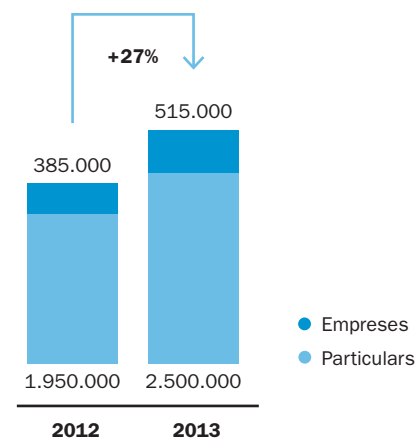
BS Online

L'any 2013 va finalitzar amb més de 2.500.000 contractes de particulars i 515.000 d'empreses, xifres que impliquen un increment superior al 27% respecte a l'any anterior (incloent contractes que provenen de BMN) (G1). Es van realitzar 1.052 milions de transaccions a través d'aquest canal, valor que representa un significatiu increment anual del 118% (G3).

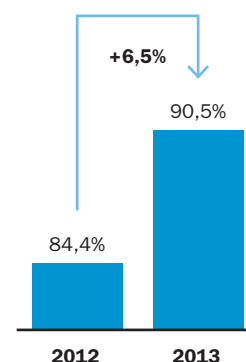
La ràtio d'internetització (operacions fetes per Internet respecte al total) va ser del 90,5% en tancar l'exercici, amb una millora respecte al tancament de l'any anterior de 6,5 punts percentuals. El canal continua la seva tendència d'increment en l'eficiència dels serveis que el banc ofereix als clients (G2).

A tancament de l'any 2013, BS Online se situava en la primera posició del rànquing de disponibilitat de serveis web per a particulars d'entitats bancàries espanyoles, segons les anàlisis fetes Eurobits (empresa especialitzada en la monitorització de serveis de banca per Internet). BS Online Empresa va finalitzar l'any en segona posició de serveis web per a empreses.

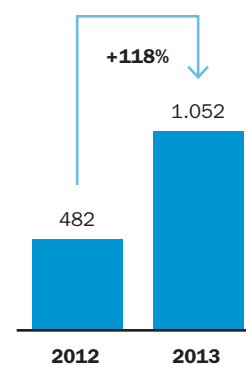
En l'exercici es van dur a terme projectes de millora de l'operativa web d'internacional en el marc del Pla Explorador, d'adaptacions per a l'entrada en vigor de la normativa SEPA i d'entrada de noves funcionalitats com ara l'operativa amb comptes mancomunats de particulars o la consulta de targetes de dèbit.



G1 Contractes BS Online



G2 Ràtio d'internetització
(operacions fetes per Internet respecte al total)



G3 Volum de transaccions
(en milers de transaccions)

El nombre d'usuaris actius amb què va acabar BS Mòbil l'any 2013 va ser de 691.867, la qual cosa comporta un increment del 91% respecte a l'any anterior.

Durant aquest any, l'entitat ha modificat l'estratègia en relació amb l'enviament de missatges, de manera que les prioritats van ser l'estalvi de costos i l'eficiència. Per fer-ho, en el segon semestre de l'any, es va iniciar una campanya de missatgeria PUSH. Aquesta campanya es va enfocar a reduir significativament els costos actuals en l'enviament de missatgeria SMS a clients.

Amb l'objectiu de millorar en el servei als clients de la plataforma.mobi, es va llançar a la part final de l'exercici un projecte d'adaptació de l'aplicació al llenguatge HTML5 per aconseguir que els usuaris poguessin gaudir de totes les capacitats de BS Mòbil en una aplicació web. Aquest esforç ha implicar dotar tot l'espectre de clients amb menys recursos digitals de la capacitat d'interacció amb nostra entitat.

L'aplicació BS Mòbil en les seves diferents opcions, Android, iPhone/iPad, Windows Phone i Blackberry, ha continuat evolucionant mitjançant diversos projectes que l'han portat a estar, durant els dotze mesos de 2013, entre les vuit primeres posicions del rànquing de les més baixades en l'àmbit nacional (G4).

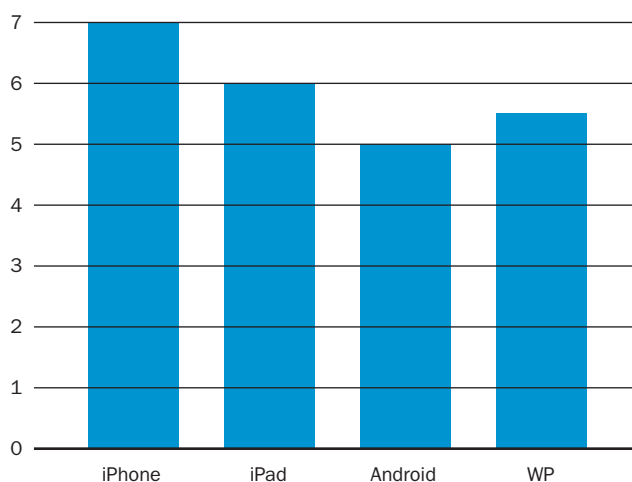
El 2013 es va continuar desenvolupant el pla de transformació de l'Oficina Directa cap a les tasques comercials, focalitzant-se en la captació de nous clients, amb més de 13.000 altes, i la venda de productes de finançament al consum amb més de 6.100 préstecs contractats.

Prestant serveis d'atenció, fidelització i gestió de venda d'entrades, per a clients, per diferents canals (telèfon, correu electrònic, xarxes socials i xat).

En l'exercici, aquesta oficina va rebre i va gestionar més de 2.601.000 contactes, amb un increment del 61% respecte a l'any anterior. El servei d'atenció telefònica va oferir un nivell de servei del 96,27% (trucades ateses sobre rebudes) i un temps de resposta del 80% de trucades ateses en menys de 20 segons. La resolució en primera Instància va ser del 94,48%. La qualitat percebuda pels clients va ser valorada en 4,39 en una puntuació d'1 a 5 per a més de 308.649 enquestes enviades.

Així mateix, cal ressaltar, coincidint amb la integració de Banco CAM, la implantació del model de *servicing* de l'Oficina Directa (atenció 24 hores, telèfon únic d'atenció, relació proactiva amb clients, etc.) i una homologació de condicions per al personal del centre d'atenció a Alacant incorporat, la integració de Penedès, l'ampliació de capital, el canvi de proveïdor per a serveis de *servicing* de targetes i suport a caixers del grup Banc Sabadell, les campanyes massives de substitució de targetes a clients BMN-Penedès, Banco CAM, SabadellSolbank (abans Lloyds Bank) i Gallego.

G4 Classificació mitjana anual 2013



A Facebook, Banc Sabadell s'ha convertit en el primer banc espanyol a ser cas d'estudi en aquesta xarxa social.

El 2013, la presència a les xarxes socials de Banc Sabadell ha continuat creixent i evolucionant. L'aposta per aquest canal i per la innovació tecnològica posiciona el banc com un cas d'èxit en aquest camp. L'entitat també ha continuat apostant per l'atenció al client, la bona gestió i la qualitat del servei, cosa que li ha valgut la nominació a la millor atenció via Twitter dels Tweet Awards.

El desenvolupament creixent dels canals en què Banc Sabadell és present augmenta amb la posada en marxa de nous comptes d'atenció i relació. El maig van néixer @SabadellBank a Twitter i la pàgina de SabadellBank a Facebook. A la tardor, d'altra banda, es va presentar el programa per a emprenedors BStartup. Amb la posada en marxa d'aquesta iniciativa, es va activar un nou usuari a Twitter, @BStartup, que ha permès crear noves relacions amb l'ecosistema emprenedor, afegint valor i enfocament al suport que des dels seus inicis Banc Sabadell dona al sector empresarial.

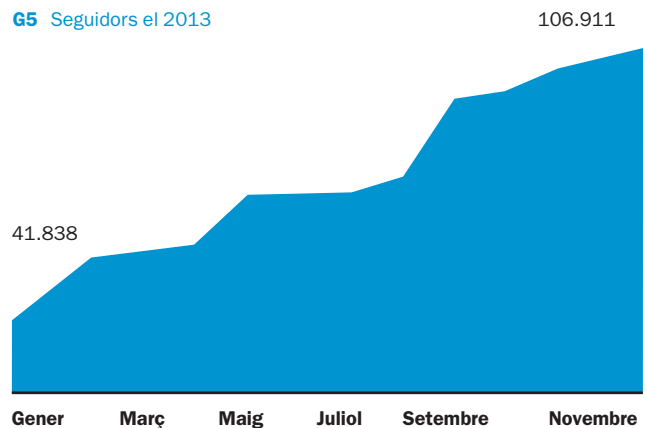
Banc Sabadell ha integrat el 2013 les xarxes socials com un canal més en les accions de màrqueting, amb l'objectiu d'informar i comercialitzar els seus productes. A Facebook, Banc Sabadell s'ha convertit en el primer banc espanyol a ser cas d'estudi en aquesta xarxa social. Durant aquest any, s'han fet diferents accions com "Troba el teu lloc", iniciativa amb què tres seguidors van complir el somni de fer un viatge que van anar narrant a través d'un blog. També s'ha fet la primera campanya a Instagram, en una acció local a comerços de Cartagena (Múrcia). La difusió del *flashmob* "Som Sabadell" destaca per la seva viralització, amb més de 31 milions de visualitzacions, de manera que ha estat un dels vint anuncis més reproduïts a tot el món.

El 2013, Banc Sabadell ha reforçat la seva aposta per la producció de contingut propi, amb la publicació de 360 articles al blog i la producció de 70 vídeos. Disposar d'un canal de televisió propi com bancsabadellTV permet, a més a més, poder emetre esdeveniments en directe, com són les videosessions i conferències.

Les xarxes socials també han estat incorporades en l'àmbit de la comunicació corporativa. Així, es retransmeten íntegrament, a través de twitter, per @bspress, les principals rodes de premsa de l'entitat, així com la junta d'accionistes. Al mateix temps, es distribueixen de manera regular, mitjançant xarxes socials, les notes de premsa que s'envien als mitjans de comunicació, facilitant així l'accés a les notes, de manera íntegra i instantània.

Fruit de tot això, de les sinèrgies que permeten l'evolució positiva d'aquest mitjà, Banc Sabadell continua ampliant la seva presència i els seus serveis en aquest canal fent possible que el 2013 Banc Sabadell hagi superat els 100.000 seguidors a les xarxes socials i hagi arribat als 106.911 (G5).

G5 Seguidors el 2013



Banca Corporativa

El 2013 ha estat un any de transformació per a Banca Corporativa, que ha evolucionat en el seu enfocament estratègic i mitjançant un canvi en el model organitzatiu.

El nou model aspira a convertir-nos en la millor experiència de banca per a les grans corporacions. Per fer-ho, pren de base l'adequació de les nostres capacitats per oferir un servei excel·lent en un entorn de globalització dels clients, matisat en cada cas per l'especialització dels nostres equips comercials (per sectors econòmics), adequant així la nostra aportació de valor a les particularitats de cada client i sector.

Pel que fa a resultats, Banc Sabadell ha aconseguit mantenir les xifres de marge abans de dotacions en creixement positiu (+0,8%), amb especial aportació al negoci de les comissions (+2,2%), malgrat haver reduït durant el període la inversió creditícia en -5,2%, amb motiu del despallanquejament que s'ha produït en el mercat espanyol. Pel que fa a la morositat, es continua mantenint molt reduïda (2,6%), gràcies a la menor exposició de les grans corporacions a l'evolució de l'economia espanyola, ja que compten amb un alt percentatge de la seva facturació dedicada a l'exportació.

En milers d'euros

T6 Banca corporativa

	2013	2012*	% 13/12
Marge d'interessos	175.749	177.683	(1,1)
Comissions netes	33.789	33.049	2,2
Altres ingressos	5.233	1.415	269,9
Marge brut	214.771	212.147	1,2
Despeses d'explotació	(27.170)	(26.116)	4,0
Marge d'explotació	187.601	186.031	0,8
Pèrdues per deteriorament d'actius	(108.479)	(38.131)	184,5
Altres resultats	0	0	—
Resultat abans d'impostos	79.122	147.900	(46,5)
Ràtios (%)			
ROE (benefici sobre recursos propis mitjans)	7,7%	13,9%	
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	12,7%	12,3%	
Ràtio de morositat	2,6%	1,2%	
Ràtio de cobertura de dubtosos	98,9%	128,4%	
Volums de clients (milions d'euros)			
Inversió creditícia	10.920	11.519	(5,2)
Recursos	4.025	4.016	0,2
Valors dipositats	585	519	12,8
Altres dades			
Empleats i empleades	96	95	1,1
Oficines nacionals	2	2	0,0
Oficines a l'estranger	2	2	0,0

(*) El 2012 s'inclouen els resultats procedents de Banco CAM a partir del mes de juny inclusiu.

Banc Sabadell és líder un altre any a Espanya en finançaments estructurats.

Banc Sabadell és líder un any més a Espanya en finançaments estructurats i es troba dins dels principals bancs que acompanyen els seus clients, gràcies a l'originació i estructuració d'operacions, tant de *project finance* com de finançaments corporatius i adquisicions. El 2013, Banc Sabadell ha seguit la política de donar suport als seus clients, adaptant-se a les seves noves necessitats dins de l'entorn macroeconòmic espanyol.

En l'àmbit internacional, s'ha posicionat de manera més consolidada als Estats Units i ha crescut en nombre d'operacions i d'inversió. Destaca el nou projecte per

actuar també amb operacions sindicades a Mèxic; tot això emmarcat dins de la nova estratègia d'expansió internacional en què el banc està immers.

Adicionalment al finançament tradicional (crèdit-préstec), hem iniciat amb èxit una nova activitat en el mercat de bons, iniciativa conjunta amb la nostra àrea de tresoreria que ens ha permès posicionar-nos com una entitat de referència al MARF (Mercat Alternatiu de Renda Fixa). Aquesta nova àrea de negoci ens permetrà poder donar una oferta global als nostres clients en l'estructuració de finançament a llarg termini.

Corporate Finance

El banc ha estat guardonat per la publicació anglesa especialitzada *Acquisition International*

(premis Empresa de l'Any a Espanya
en Assessorament en Fusions i Adquisicions i Empresa
de l'Any a Espanya en Corporate Finance).

En matèria d'assessorament en operacions de fusions i adquisicions, l'exercici de 2013 ha estat molt actiu per a Banc Sabadell: ha completat amb èxit quatre transaccions en els sectors d'enginyeria aeronàutica, enginyeria civil de ports, estacionaments subterranis i immobiliari. Addicionalment, el grup manté mandats en estat avançat en els àmbits de logística, hospitalari, mecanismes de conducció de fluids, complexos esportius, mineria, educació a distància, concessions d'autopistes i cellers. Durant l'exercici, el banc ha estat guardonat en la seva activitat de *corporate finance* per la publicació anglesa especialitzada *Acquisition International* (premis Empresa de l'Any a Espanya en Assessorament en Fusions i Adquisicions i Empresa de l'Any a Espanya en Corporate Finance).

Capital Desenvolupament

Aurica XXI, SCR de Régimen Simplificado, S.A.

A través d'aquesta societat, Banc Sabadell contribueix al creixement d'empreses no financeres, sòlidament gestionades, amb bon posicionament en el seu sector i destacada presència internacional, mitjançant l'aportació temporal de capital i la seva col·laboració activa.

L'any 2013 s'ha caracteritzat per la gestió activa de la cartera de participades, però no hi ha hagut cap nova adquisició durant el període.

Banc Sabadell, a través de Sinia Renovables, duu a terme l'adquisició, gestió i venda de participacions temporals en l'àmbit de les energies renovables, en especial en energia eòlica, i en menys mesura l'energia fotovoltaica i minihidràulica.

2013 s'ha caracteritzat per un seguiment exhaustiu de tota la cartera de projectes i societats promotores en energies renovables que configuren els més de 160 MW en explotació que Sinia Renovables té en participació directa.

Negoci Internacional

El 2013, l'activitat comercial de Negoci Internacional va continuar sent intensa gràcies en part a l'increment de les exportacions. Es van fer accions directes amb més de 425 bancs corresponsals dels cinc continents. Es van captar operacions per un import aproximat de 1.275 milions d'euros i es van assolir quotes elevades de mercat en negoci documentari rebut dels bancs corresponsals: el 24,0% en crèdits documentaris d'exportació, segons el trànsit d'operacions tramitades per SWIFT.

Pel que fa a la xarxa internacional, el banc va continuar focalitzant i adaptant la seva activitat en mercats d'especial interès per a les empreses actives en comerç exterior, tant en el seu vessant importador i exportador com en el seu vessant de projectes, inversió i implementació a l'exterior.

Banc Sabadell ha estat històricament pioner en presència exterior, per això és a països tan rellevants com la Xina, on disposa de dues oficines (Xangai i Pequín), l'Índia, Singapur, Turquia, la Unió dels Emirats Àrabs o Algèria, entre altres, que aporten al negoci internacional un valor addicional de referència per a les empreses espanyoles.

La sucursal de Casablanca, primera d'un banc espanyol al Marroc i que ostenta una posició immillorable per oferir a les empreses en aquell país amb vincle accionarial o comercial amb Espanya solucions transaccionals i financeres de màxima qualitat, va complir amb els objectius fixats i destaca la bona evolució d'aquesta sucursal.

Consumer Finance: Sabadell Fincom

La prolongació de la tendència de contracció del consum privat no ha estat obstacle perquè Sabadell Fincom incrementés el volum d'operacions respecte a l'any anterior, augmentant així les quotes de participació en el mercat.

L'activitat comercial el 2013 va continuar millorant respecte als exercicis anteriors i destaquen els increments en marge comercial i d'explotació.

De la mateixa manera, va continuar millorant l'eficiència en el recobriment, circumstància que va permetre una nova reducció dels nivells de morositat (4,99%) i una cobertura de dubtosos del 105%. Durant l'any es van fer 72.510 noves operacions a través dels quatre mil punts

de venda distribuïts per tot el territori espanyol. Aquesta nova producció ha representat una xifra de negoci el 2013 de 277,8 milions d'euros.

Així mateix, ha continuat el projecte de millores operatives i també de millora de les eines tecnològiques, per tal de continuar vetllant contínuament per la ràtio d'eficiència, que és del 33,71% al tancament del exercici.

Mercats i Banca Privada el 2013

SabadellUrquijo Banca Privada

SabadellUrquijo Banca Privada és la divisió de Banc Sabadell dirigida a prestar servei als clients de banca privada. La unitat compta amb un equip comercial format per 178 banquers de banca privada, repartits a les dotze oficines de 360 graus i als vint-i-tres centres d'atenció, distribuïts en set regionals. A més a més, té el suport i la col·laboració d'experts en productes i en assessorament fiscal i patrimonial.

En l'exercici de 2013 s'ha treballat a consolidar el reconeixement de SabadellUrquijo Banca Privada com a líder en el negoci de rendes altes, adreçant-se a clients que requereixen una atenció personalitzada, amb una oferta de productes i serveis ajustats als seus perfils de risc, perseguint en qualsevol moment una contínua optimització de la rendibilitat de les seves inversions.

Durant l'any, l'equip comercial ha fet un esforç especial per intensificar el contacte personal amb els clients, augmentant la freqüència de les visites presencials i del seguiment telefònic, cercant que se sentin perfectament atesos. Aquest esforç ha estat encara més intens amb els nous clients procedents d'adquisicions recents (BMN-Penedès, Banco Gallego i SabadellSolbank).

La unitat ha focalitzat els seus esforços comercials en aquelles alternatives d'inversió que aportaven més valor, desenvolupant estructures personals acords als requeriments i al perfil de risc dels clients i instrumentant-se principalment en fons d'inversió, carteres de gestió discrecional i SICAV. Fins al mes de desembre de 2013 s'han contractat 1.323 carteres de gestió discrecional noves, amb un import de 367 milions d'euros, i s'ha assolit una xifra superior als 800 milions d'euros, amb aproximadament 2.500 contractes. L'increment en fons d'inversió i SICAV gestionades ha superat els 940 milions d'euros (un 25,3% d'increment respecte a desembre de 2012). El nombre total de societats d'inversió puja a 166, amb un volum de 1.422 milions d'euros, de manera que l'increment respecte al mes de desembre de 2012 de 14,3%.

Tot això ha permès que la xifra de volum de negoci augmenti el 4,7% l'any, fins a assolir els 23.963 milions d'euros (el desembre de 2013), i el nombre de clients supera els 28.700.

La integració d'actius procedents de BMN-Penedès ha permès estendre encara més el nostre model de negoci a Catalunya i Aragó i ha aportat a la unitat la gestió de 543 nous clients amb perfil de banca privada i un volum de negoci de 351 milions d'euros. A més a més, l'equip

comercial va ser reforçat amb la incorporació de set nous directors de banca privada procedents de l'entitat adquirida.

Inversions, Producte i Anàlisi

El 2013, els fons d'inversió de Banc Sabadell han rebut reconeixements importants. Sabadell Inversió s'ha situat com l'única societat gestora de fons de dret espanyol amb alt *grading* qualitatiu atorgat per Standard & Poor's Capital IQ Fund Research.

Banc Sabadell ha mantingut el focus en la investigació i l'anàlisi dels mercats financers per establir una estratègia d'assignació d'actius amb la finalitat d'orientar les inversions i la planificació de producte. Aquest aspecte ha estat particularment crític i d'èxit el 2013, atès que s'ha produït una inflexió en les expectatives de creixement econòmic dels països de la perifèria europea que ha estat totalment incorporada i anticipada en les nostres recomanacions d'inversió.

El 2013, l'elevada liquiditat a nivell global i la normalització de les condicions financeres han contribuït a millorar la confiança empresarial de la zona euro i, en més mesura, als països perifèrics. Aquest entorn ha afavorit la bona evolució dels actius de risc i, principalment, d'aquells la valoració dels quals s'ha situat en nivells més atractius, com ha estat el cas de la renda variable. Amb la finalitat d'aprofitar aquestes oportunitats d'inversió s'han ofert nous productes d'inversió tant amb el capital garantit vinculat a rendibilitats de la renda variable com amb productes estructurats i, d'altra banda, s'han incrementat posicions en renda variable en les institucions i carteres sota gestió i s'ha recomanat genèricament als inversors la presa de posició en accions cotitzades.

Durant 2013, el servei d'anàlisi ha continuat intensificant la seva producció d'informes, tant en l'àmbit borsari com en el del deute privat. Pel que fa als emissors, s'ha reforçat la cobertura de companyies i organismes públics a Espanya i en els principals mercats d'Europa, tant en renda variable com en renda fixa privada. També s'ha aconseguit una cobertura més àmplia del catàleg d'informes d'estratègia de mercats, sectorial i geogràfica i dels mercats de deute privat, tant d'emissors corporatius com d'agències, comunitats autònomes i emissors sobirans.

El servei d'anàlisi de Banc Sabadell ha rebut destacats reconeixements. El 2013, l'agència Thomson Reuters en

la seva activitat d'anàlisi de mercats a través de Starmine situa l'equip d'anàlisi de Banc Sabadell com el segon per l'encert de les seves recomanacions, entre totes les societats d'anàlisi a Espanya. L'anàlisi de Sabadell ratifica així els últims premis aconseguits, que ja el situaven entre les millors societats d'anàlisi per a Espanya, i acumula reconeixements per la qualitat individual dels seus analistes.

El negoci de Gestió d'Inversions està emmarcat en les gestores d'institucions d'inversió col·lectiva i comprèn les activitats de gestió d'inversions financeres i les de comercialització i administració d'institucions d'inversió col·lectiva (IIC), així com la direcció de les inversions d'altres negocis del grup Banc Sabadell que inverteixen també en carteres d'inversió.

Al final de 2013, el patrimoni gestionat pel sector de fons d'inversió de caràcter financer de dret espanyol va assolir l'import de 153.833,6 milions d'euros, un 25,8% superior al registrat l'any anterior.

El grup Banc Sabadell es va situar al tancament de l'exercici, després de la incorporació dels fons d'inversió procedents de l'adquisició d'actius procedents de BMN-Penedès, amb un patrimoni baix gestió en fons d'inversió de caràcter financer de dret espanyol de 6.255,5 milions d'euros, un 40,8% superior al patrimoni de tancament de l'any anterior.

En milers d'euros

	2013	2012	% 13/12
Marge d'interessos	10.145	12.814	(20,8)
Comissions netes	36.609	32.990	11,0
Altres ingressos	3.253	3.557	(8,6)
Marge brut	50.007	49.361	1,3
Despeses d'explotació	(38.319)	(39.715)	(3,5)
Marge d'explotació	11.688	9.646	21,2
Dotacions de provisions (net)	0	0	—
Pèrdues per deteriorament d'actius	(2.566)	(3.509)	(26,9)
Altres resultats	0	0	—
Resultat abans d'impostos	9.122	6.137	48,6
Ràtios (%)			
ROE (benefici sobre recursos propis mitjans)	20,7%	11,4%	
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	76,6%	80,5%	
Ràtio de morositat	4,5%	3,0%	
Ràtio de cobertura de dubtosos	80,1%	91,5%	
Volums de clients (milions d'euros)			
Inversió creditícia	1.047	1.170	(10,5)
Recursos	14.285	13.899	2,8
Valors dipositats	7.464	6.985	6,9
Altres dades			
Empleats i empleades	269	268	0,4
Oficines nacionals	12	12	0,0

T7 SabadellUrquijo
Banca privada

En milers d'euros

	2013	2012	% 13/12
Marge brut	45.397	31.243	45,3
Despeses d'explotació	(20.046)	(18.548)	8,1
Marge d'explotació	25.351	12.695	99,7
Altres resultats	(13)	(6)	97,3
Resultat abans d'impostos	25.338	12.689	99,7
Ràtios (%)			
ROE (benefici sobre recursos propis mitjans)	80,5%	29,9%	
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	44,2%	59,4%	
Volums de clients (milions d'euros)			
Patrimoni gestionat en IIC	8.069	6.997	15,3
Patrimoni total incloent IIC comercialitzades no gestionades	11.019	8.585	28,3
Altres dades			
Empleats i empleades	147	148	(0,7)
Oficines nacionals	—	—	—

T8 Inversions,
producte i anàlisi

En l'última part de l'any, el protagonisme en la subscripció és dels fondos mixtos, que han passat a ser els preferits dels inversors multiplicant per 2,4 el seu patrimoni el 2013. Durant l'any es va mantenir activa l'oferta de fons garantits i es van emetre garanties de revaloració sobre quatre fons garantits que sumen 452,8 milions d'euros el 31 de desembre de 2013. En tancar l'any, el conjunt de fons garantits representaven 2.775,0 milions d'euros de patrimoni. El pes dels fons garantits en el conjunt dels fons d'inversió de caràcter financer de dret espanyol sota gestió va disminuir fins al 44,4% des del 53,4% de l'any anterior.

El 2013, els fons d'inversió de Banc Sabadell han rebut reconeixements destacats. L'agència de qualificació i anàlisi de fons d'inversió Standard & Poor's Capital IQ Fund Research ha revisat i ha confirmat el *grading* qualitatiu de Silver a tres fons gestionats per Sabadell Inversió i un quart ha aconseguit millorar la seva nota fins a la qualificació Gold. Així mateix, tots els fons d'inversió amb *grading*, per la consistència dels seus resultats els últims cinc anys, han obtingut el 5 Years Long Term Grading. Sabadell Inversió es confirma així com l'única sociedad gestora de fons de dret espanyol amb alt *grading* qualitatiu atorgat per Standard & Poor's Capital IQ Fund Research. D'altra banda, el grup editorial britànic Citywire ha reconegut la gestió que han portat a terme sis gestors de renda fixa i de renda variable de Sabadell Inversió i els han atorgat el *rating* d'AA als tres primers i d'A als segons, després d'anàlitzar les rendibilitats obtingudes els tres últims anys.

El 2013 es van materialitzar deu processos de fusió que han comportat l'absorció de setze fons d'inversió per uns altres de la mateixa especialitat inversora en interès dels partícips. Així mateix, s'han incorporat vint-i-dos fons d'inversió com a resultat de la integració del negoci bancari de la Direcció Territorial de Catalunya i Aragó de BMN-Penedès. D'altra banda, es van constituir i van registrar a la CNMV dos fons d'inversió garantits de rendiment variable, un fons d'inversió de renda fixa euro i un fons d'inversió lliure. En finalitzar l'exercici, eren 278 les institucions d'inversió col·lectiva de dret espanyol gestionades entre BanSabadell Inversió, SA, S.G.I.I.C., Societat Unipersonal (112 fons d'inversió, una SII i una SICAV) i Urquijo Gestión, S.A., S.G.I.I.C., Sociedad Unipersonal (164 SICAV).

Tresoreria i Mercat de Capitals

El 2013, malgrat la persistència de la dèbil situació econòmica i de l'entorn financer amb tipus d'interès en el seu mínim històric, s'han aconseguit els objectius planificats, a causa del manteniment de l'acció comercial i la major activitat exterior dels nostres clients, que ha fet incrementar els resultats en els productes de divises.

Banc Sabadell ha refermat la seva presència als mercats de capitals i ha rebut el suport de clients institucionals estrangers i nacionals. Els nivells de demanda per part dels inversors han reflectit la confiança del mercat i el reconeixement de la solvència de la nostra entitat.

D'altra banda, Banc Sabadell ha estat el primer banc a inscriure's com a membre i assessor registrat en el nou MARF per oferir a les empreses que la requereixin una via de finançament alternatiu i complementari, un servei de valor afegit que inclou la cobertura integral de tot el procés de finançament.

Així mateix, Banc Sabadell s'ha convertit aquest any en el primer banc espanyol a adherir-se a la cambra de compensació alemanya Eurex, el principal mercat de derivats d'Europa. Concretament, Banc Sabadell s'ha convertit en membre d'EurexOTC IRS Clear, el servei per a la compensació de derivats de tipus d'interès. Amb aquest pas, l'entitat s'ha anticipat a l'entrada en vigor del nou reglament que va aprovar el Parlament Europeu el 2012 i que obliga durant l'any vinent a registrar les operacions de derivats extraborsaris —també anomenats *over-the-counter* (OTC)— a les cambres de compensació.

Les activitats de *trading* han estat focalitzades principalment en la gestió de la liquiditat i en la contínua i activa gestió de la cartera de renda fixa, així com en l'operativa de divises induïda pel servei als nostres clients.

Contractació i Custòdia de Valors

Banc Sabadell ha consolidat la seva posició com a entitat líder del mercat en contractació i s'ha posicionat en el segon lloc del rànquing d'entitats membres del mercat nacional amb una quota superior al 9,5%.

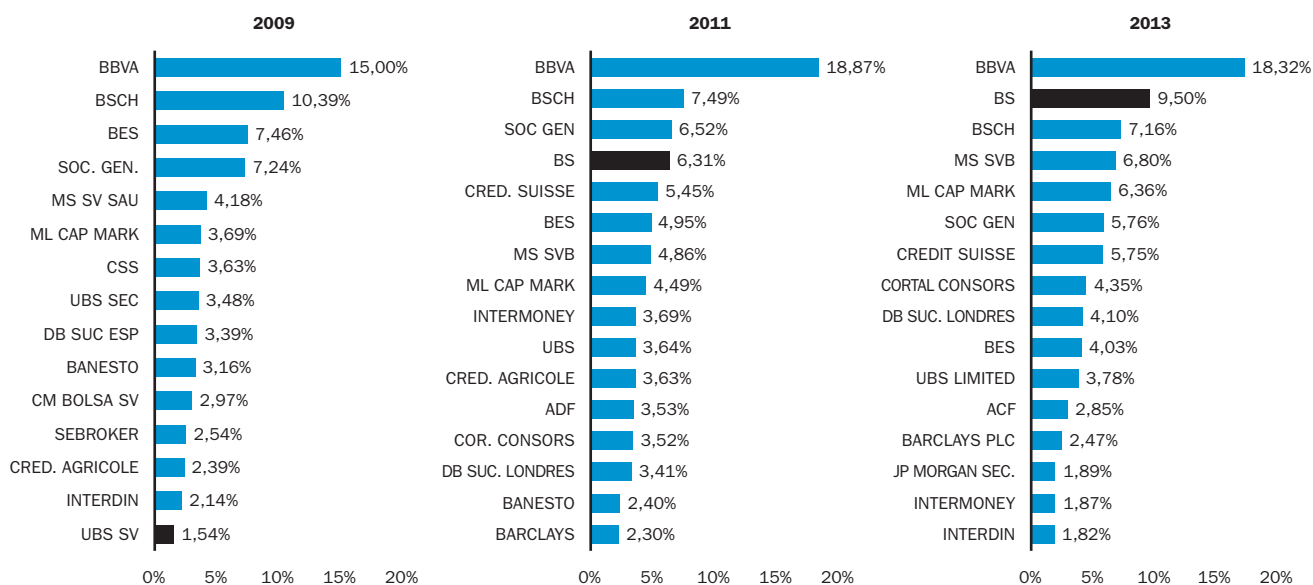
Després de cinc anys de caigudes continuades en els volums de contractació, així com de la valoració d'actius, l'any 2013 ha tingut un primer semestre caracteritzat pel fet que la via de caigudes s'ha mantingut i un segon en què s'ha produït una forta recuperació d'ambdós.

En aquest període s'ha experimentat una certa recuperació de la confiança, cosa que ha comportat la tornada de clients institucionals finals i de *retail* a inversions de més risc (renda variable).

Banc Sabadell ha continuat el camí d'increment de

quota iniciada l'any 2009, que ens ha portat des de l'1,5% al 9,5% d'aquest any. Com que l'any 2012 la nostra entitat va finalitzar amb una quota del 6,31%, això implica un increment en quota superior al 50% el 2013. Així mateix, el posicionament del banc en el rànquing d'entitats membre de mercat nacional s'ha incrementat des de la quarta posició a la segona i s'ha consolidat com una de les entitats líders del mercat (G6). Quant al negoci de custòdia, s'han superat tant les xifres de l'exercici passat com les previstes per a l'any 2013.

G6 Rànquing d'entitats membre



Gestió d'Actius el 2013

L'activitat comercial de vendes d'immobles supera els objectius establerts per a 2013 i continua a un ritme molt superior al del mercat.

Des que es va crear, Banc Sabadell ha assegurat l'escalabilitat del model de gestió d'actius relacionats amb el sector immobiliari i actius en mora, garantint una visió global de les carteres d'actius i costos associats, des d'una perspectiva immobiliària, financera i de riscos. Per fer-ho, va segregar de l'activitat comercial la gestió d'actius immobiliaris i va dotar Gestió d'Actius amb estructures de gestió de clients i relacions, carteres i de risc pròpia.

El 2013, el banc ha creat una unitat especialitzada en la resolució hipotecària de particulars, que té com a objectiu anticipar la gestió de la morositat, a través de la gestió

amistosa (anàlisi, concessió i formalització de dacions) i considerant la problemàtica derivada d'aquestes situacions.

El grup compta amb unitats especialitzades de comercialització i gestió immobiliària. El 2013, les vendes d'actius immobiliaris s'han incrementat un 40% respecte a l'any anterior. D'una banda, compta amb una unitat de comercialització detallista, així com amb unitats especialitzades a comercialitzar carteres per al mercat institucional o la venda d'actius singulars.

Banc Sabadell disposa d'un model de comercialització detallista multicanal, a través de comercialitzadors propis

i tercers, així com un canal internacional llançat el 2013, especialitzat en vendes d'immobles a persones residents a l'estranger. Recentment, el banc ha apostat per una plataforma oberta, l'objectiu de la qual consisteix en el fet que diversos comercialitzadors puguin comercialitzar un mateix immoble, amb la finalitat de maximitzar l'eficàcia comercial.

Actualment, Solvia Immobiliària és el segon portal immobiliari de bancs i el novè portal immobiliari espanyol, i també és la segona marca més reconeguda a Espanya en el sector d'habitatge i construcció, amb un reconeixement de marca superior al 40% entre els compradors potencials. Les recents campanyes de màrqueting han representat un canvi rellevant en la línia de comunicació immobiliària, amb un enfocament en l'oportunitat de mercat i en el servei al client i un menor focus en preu.

També s'han posat en marxa diferents elements que han permès millorar el valor dels actius comercialitzats, cosa que ha comportat incrementar preus per primera vegada des de 2007. Per a immobles que formen part de promocions, s'han posat objectius de rotació que han fet increments de preu en dinou promocions. En el cas d'immobles individuals, s'ha iniciat un mecanisme de subhastes quan hi ha més d'un comprador interessat en un determinat actiu. Des que es va posar en marxa aquest mecanisme l'abril, l'11% de les vendes detallistes han acabat en subhasta i s'ha obtingut un increment de preu mitjà del 16% sobre el valor publicat.

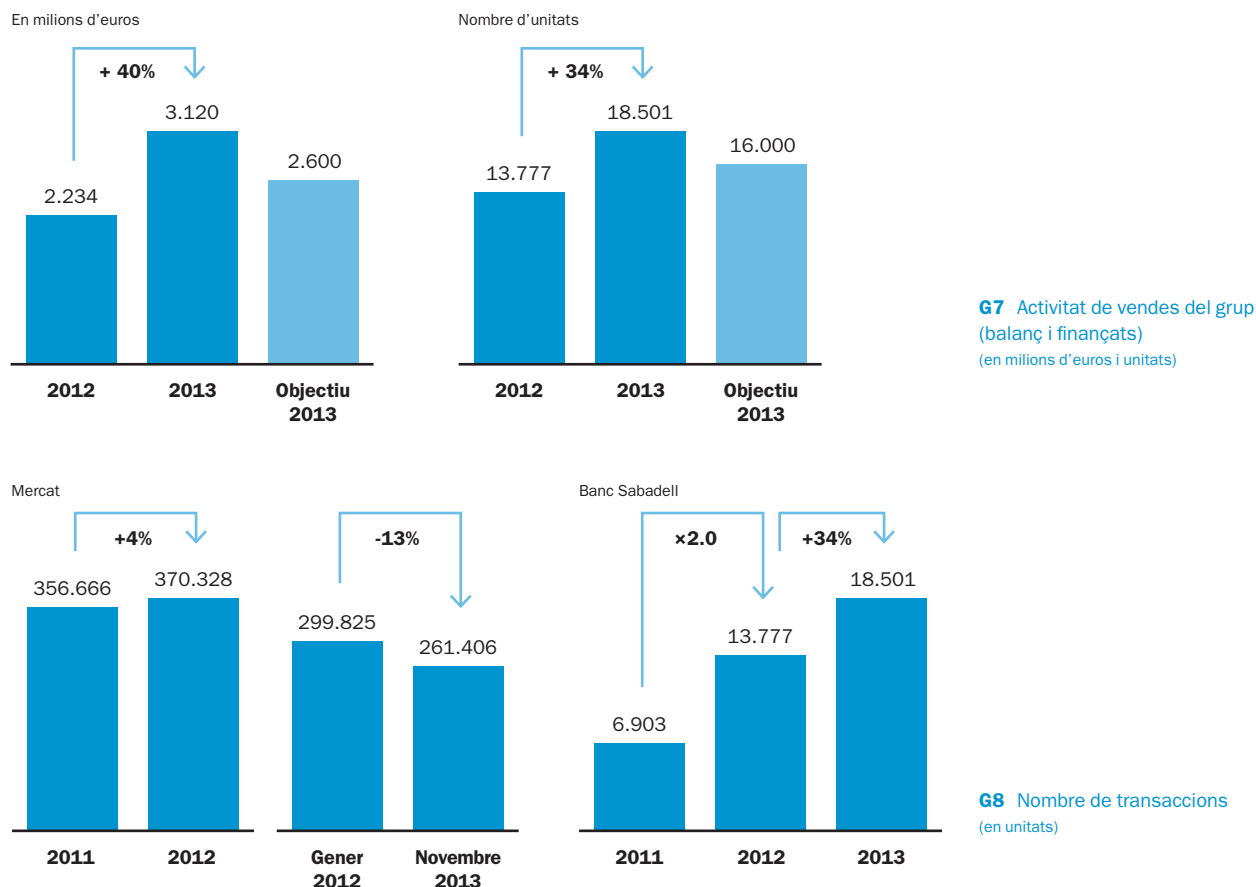
El 2013, la inversió immobiliària majorista s'ha reactivat a Espanya. Banc Sabadell ha fet diverses operacions

de vendes de carteres, dins de la seva estratègia de reducció del balanç d'actius no estratègics, que han demostrat la capacitat de generar transaccions i posicionar l'entitat en el mercat institucional. Entre les operacions portades a terme destaquen la venda d'una cartera d'aproximadament mil unitats residencials, vendes de carteres de fallides, vendes de solars o el desenvolupament i comercialització d'edificis d'oficines.

Tant les campanyes realitzades com el model de comercialització de l'entitat han estat claus per millorar els resultats de vendes d'immobles en el context actual de mercat, amb vendes per valor de 3.120 milions d'euros i 18.501 unitats comercialitzades, superant l'objectiu previst per a 2013.

El 2013 també s'han iniciat nous projectes de transformació immobiliària, dins del programa de desenvolupament i transformació de terres i solars amb potencial comercial. Durant aquest any, Banc Sabadell ha iniciat el desenvolupament de quaranta-vuit noves promocions en solars amb potencial, amb una inversió total associada al voltant de 120 milions d'euros en el període de vida dels projectes.

Amb l'objectiu de reduir l'exposició immobiliària i generar liquiditat, la gestió integral del procés des d'una perspectiva immobiliària, financera i de risc és essencial. Actualment, el grup compta amb professionals amb llarga trajectòria en el sector bancari i immobiliari. Al mateix temps, Banc Sabadell manté mobilitzat per a aquest objectiu la totalitat de les seves capacitats, inclosa la xarxa d'oficines i tot l'equip comercial.



	2013	2012	% 13/12
Marge d'interessos	67.835	121.389	(44,1)
Comissions netes	(2.763)	(4.988)	(44,6)
Altres ingressos	(6.970)	(11.632)	(40,1)
Marge brut	58.102	104.769	(44,5)
Despeses d'explotació	(191.664)	(130.035)	47,4
Marge d'explotació	(133.562)	(25.266)	428,6
Dotacions de provisions (net)	(301)	(625)	(51,9)
Pèrdues per deteriorament d'actius	(362.216)	(345.490)	4,8
Altres resultats	(520.861)	(429.794)	21,2
Resultat abans d'impostos	(1.016.940)	(801.175)	26,9
Ràtios (%)			
ROE (benefici sobre recursos propis mitjans)	(44,7%)	(39,8%)	
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	329,9%	124,1%	
Ràtio de morositat	55,4%	48,7%	
Ràtio de cobertura de dubtosos	44,9%	57,3%	
Volums de clients (milions d'euros)			
Inversió creditícia	18.623	21.892	(14,9)
Recursos	359	621	(42,2)
Actius immobiliaris (bruts)	13.587	11.376	19,4
Altres dades			
Empleats i empleades	807	795	1,5
Oficines nacionals	—	—	

Sabadell Amèrica el 2013

El 2013, Sabadell United Bank
ha tornat a obtenir el 5 Star Rating, màxima
qualificació concedida per Bauer Financial
(institució independent que qualifica
bancs als Estats Units).

Banc Sabadell gestiona més de 8.000 milions de dòlars en volum de negoci i manté 6.200 milions de dòlars en actius totals, de manera que es situa com a setè banc local a Florida per actius totals. Constitueix una de les poques entitats financeres de la zona amb capacitat i experiència per prestar qualsevol tipus de serveis bancaris i financers, des dels més complexos i especialitzats per a grans corporacions com a operacions de *project finance*, fins a productes per a particulars, passant per tots els

productes i serveis que puguin necessitar els professionals i les empreses de totes les dimensions.

Banc Sabadell Miami Branch

L'oficina operativa de Banc Sabadell a Miami manté prop de 5.500 milions de dòlars en recursos gestionats de clients en tancar l'exercici de 2013, amb un increment del

45% en la gestió de valors de clients. La inversió creditícia va registrar un creixement del 10% i va assolir els 1.413 milions de dòlars, tenint en compte les necessitats de les empreses internacionals mitjançant la concessió de línies de finançament de circulat, a mitjà i llarg termini.

Durant 2013, Banc Sabadell Miami Branch va continuar amb la seva activitat de finançament de projectes en el sector d'energia i turisme, principalment als Estats Units i Mèxic.

Així mateix, el mes de novembre va adquirir certs actius i va assumir certs passius de l'agència de Lloyds TSB Bank a Miami, cosa que forma part important del creixement de l'exercici.

El mes de desembre es va signar l'acord de compra de JGB Bank, amb seu a Miami, que compta amb uns actius totals pròxims als 500 milions de dòlars i es preveu el tancament de l'operació i la fusió i integració d'aquesta entitat en la plataforma de Sabadell United Bank l'exercici de 2014, quan s'obtingui el permís regulatori corresponent.

Sabadell United Bank

Durant l'exercici de 2013, Sabadell United Bank ha seguit amb el seu projecte de millora d'eficiència operativa i de vendes i ha posat èmfasi especial en el seu programa d'hipoteques a la seva base de clients, així com de desenvolupament de canals alternatius de vendes i serveis.

Avui dia, Sabadell United Bank disposa d'un total de vint-i-tres oficines a través de les quals ofereix serveis a l'Estat de Florida, especialment els comtats de Miami-Dade, Broward i Palm Beach, així com a la Costa Oest —Tampa, Sarasota i Naples—, i se situa com el setè banc local per volum de dipòsits.

En el transcurs de 2013, Sabadell United Bank ha seguit amb el seu programa de potenciació de la seva marca en els diferents mercats que atén, amb èmfasi en els professionals i emprenedors, així com els grans patrimonis a què presta serveis de banca privada i gestió de patrimonis a través de la seva divisió de Wealth Management, denominada Sabadell Bank & Trust.

L'àrea de Banca Corporativa de Sabadell United Bank ha consolidat les seves activitats el 2013 incrementant els préstecs sindicats a grans corporacions i també les operacions de *project finance* en els sectors d'energia i infraestructuras, ajudant en l'objectiu de diversificació de la cartera creditícia i aportant operacions de valor a la institució.

Al final de 2013, Sabadell United Bank comptava amb uns actius aproximats de 3.866 milions de dòlars, dipòsits pròxims als 3.200 milions de dòlars i prop de 2.900 milions en crèdits. Presta servei a més de 45.000 clients. El benefici net de Sabadell United Bank va assolir el 2013 els 45 milions de dòlars.

Sabadell Securities

Sabadell Securities USA, Inc. és un corredor de borsa i assessor d'inversions en el mercat de valors i està registrat com a *investment advisor* a la SEC (Securities and Exchange Commission). Sabadell Securities complementa i enrobusteix l'estratègia de consolidació de BS Amèrica.

Presta serveis d'inversió i gestió de patrimonis a clients de banca comercial, banca personal, banca corporativa i banca privada. La seva estratègia de negoci s'orienta a satisfer les necessitats financeres dels seus clients, mitjançant assessorament d'inversions en el mercat de capitals.

Sabadell Securities és membre de FINRA (Financial Industry Regulatory Authority) i SIPC (Securities Investor Protection Corporation) i utilitza els serveis de Pershing LLC, filial de The Bank of Nova York Mellon, per a la compensació, la custòdia i els serveis administratius.

Altres negocis el 2013

BancSabadell d'Andorra

BancSabadell d'Andorra és una entitat financera que presta els seus serveis al Principat d'Andorra. Constituïda l'any 2000, l'entitat té com a principals accionistes Banc Sabadell com soci majoritari amb el 51% de l'accionariat. La resta del capital social és propietat d'una base àmplia d'accionistes del Principat.

L'entitat té com a objectiu fonamental el mercat nacional de particulars de renda mitjana alta i empreses, acompanyant el desenvolupament econòmic del país i les recents iniciatives d'obertura econòmica, basades en un entorn molt propici per desenvolupar activitats econòmiques d'àmbit internacional. Per fer-ho, BancSabadell d'Andorra disposa d'un equip de professionals les prioritats dels quals són l'oferta de serveis d'alt valor afegit i la qualitat de l'atenció al client.

Avui dia, Bancsabadell d'Andorra constitueix la millor alternativa del mercat per als clients particulars de rendes mitjanes altes i per a les empreses, i és el banc d'Andorra amb el millor comportament des de la crisi financera de 2008, amb una progressió constant dels resultats, que van pujar a 6,9 milers d'euros, una ROE de l'11,5, un creixement regular dels recursos (s'incrementen el 10,4%) i el manteniment dels volums d'inversió creditícia.