

**Excelencia**

**E**

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

El año 2013 ha sido el último año del Plan CREA, es decir, del proceso de transformación del modelo operativo y comercial que ha dotado al banco de los mecanismos necesarios para incrementar la productividad y acometer el crecimiento previsto en volumen de clientes, manteniendo la calidad de servicio que caracteriza a la entidad. Ello ha permitido dar visibilidad a la senda de resultados, realizando un esfuerzo adicional en el control del gasto y la morosidad. Al mismo tiempo, también se han desarrollado las bases del nuevo plan Director 2014-2016.

Este proceso de transformación se llevó a cabo en paralelo al proceso de integración de los activos procedentes de BMN-Penedès, que finalizó en el tercer trimestre de 2013.

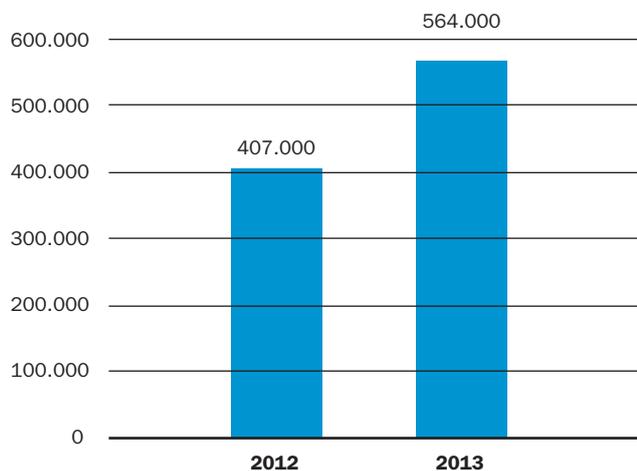
## Modelo operativo y organizativo

En el ejercicio de 2013 se han llevado a cabo unas actuaciones destinadas a reducir la carga administrativa de las oficinas mediante la centralización de esta en unidades especializadas, con objeto que las oficinas puedan focalizar sus esfuerzos en tareas puramente comerciales. Durante 2013, el banco ha continuado con la implantación del modelo de factorías operativas, que permite reducir la carga administrativa en oficinas, con la consolidación del Centro Administrativo Regional (CAR) de Alicante alcanzando

los mismos niveles de calidad y servicio que el resto de CARs. El Centro Administrativo Regional de Cataluña ha asumido el incremento en el número de operaciones generado a partir de la integración de las oficinas procedentes del acuerdo de compra de activos de BMN-Penedès.

A lo largo del año, los CARs han realizado el 96% de las operaciones de productos de servicio y el 91% de las operaciones de productos de activo, lo que supone un incremento respecto al ejercicio anterior del 2% y 3%, respectivamente. Destaca la centralización de los expedientes de riesgos en los CARs, que se ha implantado en un 98% de la red de oficinas del grupo Banco Sabadell, con previsión de finalización de este proceso en el primer semestre de 2014. En 2013, se ha seguido trabajando para liberar de tareas administrativas a las oficinas, de forma que dispongan de más tiempo para dedicarlo a tareas comerciales. En línea con estas actuaciones, se está trabajando en el traslado de la operativa de avales de internacional a las factorías operativas previsto para enero de 2014.

En conjunto, los CARs, junto con los centros Superdex que gestionan la operativa internacional, y el Centro Global de Servicios, que administra operativa más especializada, están gestionando más de 564.000 operaciones al mes. Estos centros de servicios capacitan al banco para el crecimiento al disponer de una plataforma que permite adaptarse a las estrategias de crecimiento del grupo (ver G1).



G1 Número de operaciones mensuales gestionadas en Centros de Servicios

En el marco del programa de transformación comercial se han desarrollado diferentes iniciativas con el objetivo de incrementar la eficiencia de la gestión comercial y un mayor enfoque en ventas de toda la organización, manteniendo el liderazgo del banco en la calidad del servicio.

En el ámbito del modelo de incentivos de ventas, se ha continuado con la evolución del modelo existente, lo que ha permitido potenciar la orientación comercial.

Por último, en cuanto a la gestión comercial, durante 2013 se han ido ejecutando planes formativos buscando la mejora de las capacidades comerciales, basados en el desarrollo de las personas y de una organización comprometida y motivada con el cambio.

## Tecnología

2013 ha sido un año marcado por las integraciones operativas derivadas del proceso de consolidación del sector bancario en España. En octubre, Banco Sabadell finalizó el proceso iniciado en el primer trimestre del año, para incorporar en sus sistemas de información la base de clientes y productos de la red de oficinas de Cataluña y Aragón procedentes de los activos adquiridos a BMN-Penedès.

Simultáneamente, se ha trabajado en los procesos de integración de Banco Gallego y Lloyds Bank International, que se continuarán durante los primeros meses de 2014.

En paralelo se ha llevado a cabo un plan de sistemas más intensivo que en el ejercicio anterior y alineado con objetivos del Plan Director 2011-2013, llamado CREAs, en sus ejes más relevantes: crecimiento, rentabilidad, eficiencia y ambición.

Sobre este plan hay que destacar algunos aspectos. En primer lugar, la integración de los activos procedentes de BMN-Penedès en 2013, junto con el incremento de la base de clientes y negocio que significó la integración de Banco CAM en diciembre de 2012, requirió de los sistemas informáticos de Banco Sabadell para aumentar la capacidad de los procesos de forma muy significativa. Esta adecuación fue necesaria tanto en el sistema bancario que duplicó su actividad como en el número de visitas o accesos a los sistemas de información de banca *online*, BS Online y BS Móvil, que se vieron incrementados en un 44% y en un 75%, respectivamente (ver G2, G3 y G4).

En paralelo, la entidad ha ejecutado el plan de sistemas de información, que ha atendido a los nuevos requerimientos normativos (de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el MiDIF y el Banco de España), tanto nacional como europea, y adicionalmente dando soporte al seguimiento y control del Esquema de Protección de Activos (EPA) derivado de la operación de integración de Banco CAM. Por otro lado, el plan ha buscado el potenciar las capacidades tecnológicas en todos los ámbitos funcionales, tanto de nuevos productos como de nuevos servicios a clientes. Cabe destacar la culminación del proceso de renovación del sistema de *back office* de renta fija y la incorporación de nuevas funcionalidades a los sistemas de banca por Internet BS Online y BS Móvil. Ejemplo de estas últimas son la posibilidad de contratar un TPV Móvil

Virtual asociado al móvil de los clientes de Banco Sabadell o el sistema de retirada de efectivo en cajeros automáticos usando únicamente un teléfono móvil (servicio *Instant Money*). La innovación tecnológica también ha tenido su espacio en 2013, con proyectos tan novedosos como una aplicación de banca electrónica, única en España, realizada para el dispositivo Google Glasses.

En el ámbito de servicios a terceros, BanSabadell Information Systems, empresa informática del grupo Banco Sabadell, ha culminado con éxito proyectos tan novedosos como el despliegue de la plataforma de seguros de vida y pensiones para el negocio de Zurich en España o la puesta en marcha en su Centro de Proceso de Datos (CPD) de Alicante de los servicios de continuidad de negocio de la Oficina de Armonización del Mercado Interior OAMI (agencia europea encargada del registro de marcas).

## Gestión del gasto

Durante el ejercicio se ha seguido aplicando el modelo de aprobación y gestión de gasto, que ha permitido reducir los gastos generales en un 11,4% a perímetro constante del gasto respecto al ejercicio anterior.

## Procesos de integración

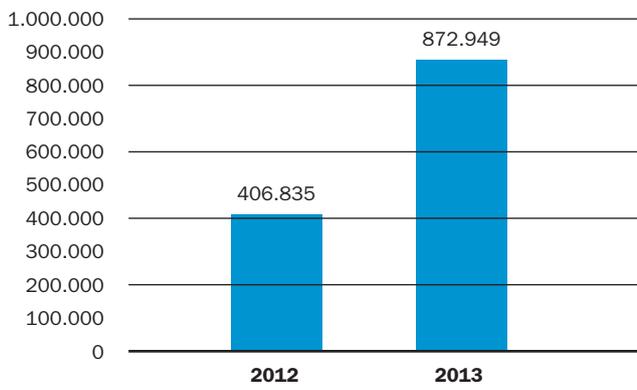
En 2013 se ha realizado con éxito el proceso de integración de la antigua red de Caixa Penedès, con la unificación de los sistemas operativos y tecnológicos, así como el cambio de marca. Una vez más, la experiencia de éxito acumulada por Banco Sabadell a lo largo de las numerosas integraciones efectuadas en los últimos tres años y su contrastada capacidad tecnológica han permitido realizar todo el proceso en un tiempo récord de cinco meses.

Esta integración permitió incrementar el volumen de activos con una cifra superior a los 10.000 millones de euros y el número de clientes en más de 745.000.

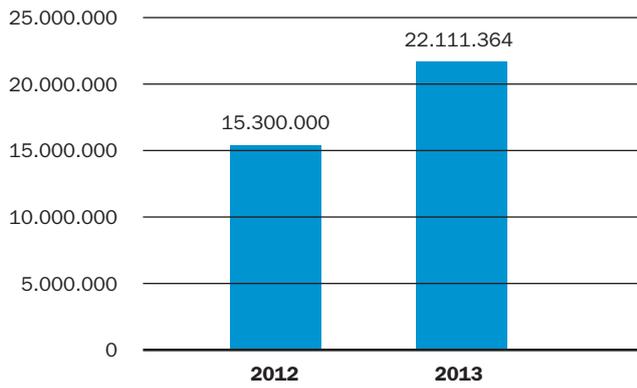
## Recursos humanos

### Distribución de la plantilla

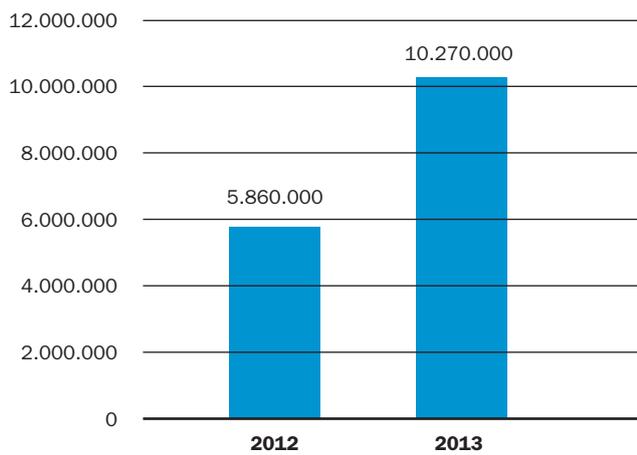
A cierre del ejercicio de 2013, la plantilla de Banco Sabadell y su grupo era de 18.077 personas, cifra que representaba un incremento de 2.481 personas respecto al ejercicio anterior. La media de edad de la plantilla se ha situado en 42,4 años y la media de antigüedad ha sido de 16,5 años. En cuanto a la comparación de la plantilla por sexos, el 50,2% eran hombres y el 49,8%, mujeres (ver G5).



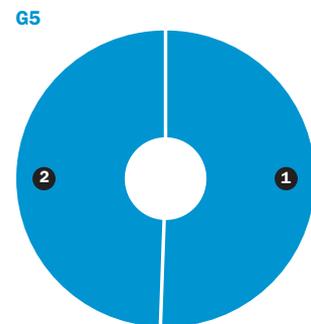
**G2** Plataforma bancaria:  
Volumen de operaciones mensual



**G3** BS Online:  
Volumen de operaciones mensual



**G4** BS Móvil:  
Volumen de operaciones mensual



**Distribución por género**

1	Hombres	50,2%
2	Mujeres	49,8%

## Formación

El banco ha dado continuidad a sus políticas de formación al conjunto de la plantilla del grupo, consiguiendo un alto nivel de participación (88% de trabajadores y trabajadoras han participado en alguna acción formativa) y alto nivel de dedicación, destinando un total de 399.394 horas lectivas, con una media de 26 horas por persona.

Cabe destacar el éxito en el plan de formación dedicado a la nueva plantilla asociada a los procesos de integración de los últimos años, que han supuesto 364.007 horas en la integración de Banco CAM y 207.227 horas en el caso del perímetro de activos adquirido a BMN-Penedès. Al éxito de este plan de formación han contribuido un importante número de empleados de la entidad que los han acompañado y han reforzado la gestión del cambio y asegurado la transmisión del conocimiento durante el proceso de integración. De especial relevancia ha sido la figura del tutor de apoyo a oficinas, empleados expertos en operativa y que han prestado apoyo presencial en oficinas las dos semanas posteriores a la integración. Concretamente, se trata de 457 profesionales movilizados en el caso de Banco CAM y de 304 en el caso de BMN-Penedès, 109 de ellos permanecen en la oficina donde prestaron apoyo de forma definitiva.

Actualmente, ya se han iniciado los planes de formación para la plantilla adquirida en la integración de Banco Gallego y SabadellSolbank (anteriormente Lloyds Bank).

Cabe remarcar la consolidación de los itinerarios de formación por función en el conjunto de la red, donde participaron más de 6.207 personas (un 72,02% del total), y la del programa LAUDE, el acuerdo firmado con la Universidad de Barcelona, que reconoce mediante una titulación universitaria los itinerarios formativos internos y que en las ediciones sexta y séptima, desarrolladas en 2013, han reconocido a 124 nuevos titulados. Cabe resaltar que diez de los titulados participantes han obtenido la calificación *cum laude*.

## Desarrollo de recursos humanos

En cuanto a la Alta Dirección, el año 2013 significa otro paso adelante en la consolidación del modelo de gestión directiva. Se ha realizado una nueva oleada de valoraciones 360°, ligadas a la continuidad del Programa de Liderazgo Directivo, por el que han pasado 254 directivos. Dentro de este programa, cada directivo recibe soluciones personalizadas para potenciar sus fortalezas y profundizar en sus áreas de mejora.

A este nivel, también destacan los Management Audit y Assessments Directivos, realizados para definir las estructuras directivas de las nuevas territoriales Cataluña y Noroeste, en los que los criterios de mérito y contribución presente y futura han sido determinantes.

Alcanzar los retos actuales y futuros de la entidad requiere la colaboración de todos los profesionales, por lo que se seguirá trabajando en implantar una cultura de desempeño.

Estas son las principales acciones emprendidas:

- Formación *online*: destinada a colectivos procedentes de Banco CAM y nuevas incorporaciones (708 mángers y 4.109 colaboradores).
- Formación presencial: se han impartido quince talleres presenciales para proporcionar habilidades y técnicas para la entrevista de desempeño, en los que han participado 400 mángers de centros corporativos, así como un conjunto de medios para facilitar y acompañar en la Gestión Anual del Desempeño.

Y además se ha realizado Programa de Desarrollo Comercial, colaborando en los retos que supone para la red la evolución de nuestro modelo de relación con clientes y la transformación comercial. Durante 2013 se ha desarrollado la tercera edición del Programa Corporativo en Management (PCM), dirigido a nuevos mandos intermedios, con el fin de dotarles de las nuevas habilidades en *management* y liderazgo que configuran el modelo de directivo en Banco Sabadell. En estas tres ediciones, ya se han formado a un total de 94 mángers.

## Normativas sobre retribución

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

## Plan Social Banco CAM

El despliegue del plan social ligado al expediente de despido colectivo sobre el extinto Banco CAM ha significado el lanzamiento de dos iniciativas en paralelo.

En primer lugar, un plan de revitalización para la zona de Levante cuyo resultado a 30 de noviembre de 2013 supone incentivos a la creación de 629 nuevos puestos de trabajo. En segundo lugar, el plan de *outplacement* ha significado la recolocación del 33% del total de profesionales adheridos a dicho plan (316). Este colectivo lo forman tanto empleados que han causado baja voluntaria, afectados por el expediente, como cónyuges de empleados afectados por traslados. Dicho plan sigue en curso y el acompañamiento en la búsqueda de empleo que implica finalizará en marzo de 2014.

## Gestión de la Calidad

Para Banco Sabadell, la calidad no es una opción estratégica sino una manera de entender y realizar su actividad, tanto desde la perspectiva del valor entregado a sus grupos de interés como en la ejecución de todos y cada uno de los procesos en los que se articula dicha actividad.

Esta orientación natural hacia la excelencia ayuda a fortalecer sus capacidades en todas las áreas de gestión, convirtiendo las amenazas en fortalezas y los retos en oportunidades de futuro.

Por ello, el banco evalúa su actividad de acuerdo con los estándares y los modelos existentes para asegurar la bondad de los enfoques de gestión y para fijar nuevos objetivos de mejora desde la autocrítica permanente.

El principal referente para la comparación y mejora de las prácticas de gestión es el modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM) sobre el que el banco se somete a evaluaciones independientes cada dos años. En la última evaluación, realizada en octubre de 2012, se renovó el Sello de Oro a la Excelencia en Gestión (+500), superando los 600 puntos de este exigente modelo.

Banco Sabadell sigue siendo además la única entidad de crédito española con el 100% de su actividad financiera en España certificada bajo la ISO 9001, lo que demuestra su orientación al cliente y el rigor en la gestión de los

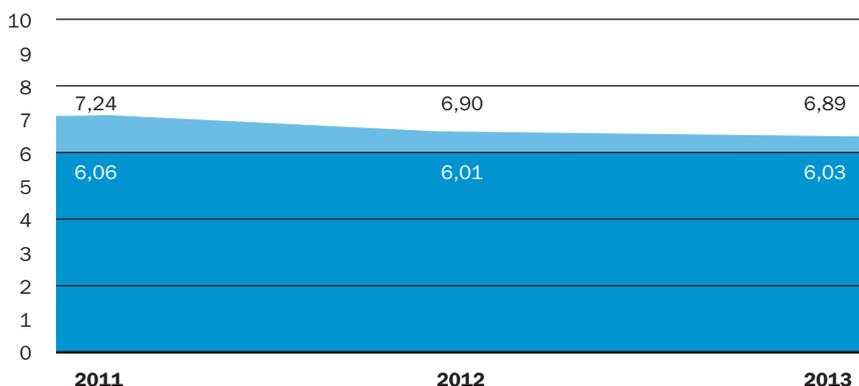
procesos. En el año 2013 se ha superado con éxito la auditoría anual obligatoria para poder mantener el certificado.

Por último, el banco dispone del distintivo Madrid Excelente, renovado en 2012. Esta acreditación también obliga a realizar una evaluación anual de mantenimiento, que en el año 2013 se superó de forma satisfactoria.

## Calidad del servicio a los clientes

Banco Sabadell es una entidad referente en el mercado español en calidad de servicio y en niveles de satisfacción de sus clientes de empresa y particulares.

La profesionalidad, el rigor y la exigencia en la práctica bancaria son valores que caracterizan al grupo. Un año más, la calificación obtenida en el estudio independiente de STIGA, "Equos - RCB Análisis de Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias", sitúa a Banco Sabadell como una de las entidades líderes del mercado. Este estudio sectorial analiza la calidad del servicio prestado por las entidades financieras tras visitar más de 3.800 oficinas de las redes comerciales del sector. Los analistas expertos del sector financiero acuden, sin previo aviso, a las oficinas bancarias simulando ser un potencial cliente y analizan más de 200 variables. STIGA, como empresa de estudios independiente, garantiza la homogeneidad y transparencia de las mediciones (ver G6).



**G6** Análisis de calidad objetiva en redes comerciales bancarias (escala del 0 al 10). Fuente: Informe Equos

\* En 2013 no se incluye la red de oficinas de BMN-Penedès, Banco Gallego ni SabadellSolbank.

● Banco Sabadell  
● Global del mercado

Entre los meses de abril y julio de 2013, la consultora especializada FRS Inmark realizó su estudio anual titulado “Comportamiento financiero de los particulares en España” sobre una muestra de 12.000 personas mayores de 18 años de toda España, residentes en poblaciones de más de 2.000 habitantes. Según este estudio y sin contar las últimas marcas incorporadas al grupo de entidades adquiridas (Banco CAM, BMN–Penedès, Banco Gallego y SabadellSolbank (anteriormente Lloyds Bank)), Banco Sabadell sigue siendo la entidad más valorada en satisfacción entre las diez primeras marcas por número de clientes. Por otro lado, el último estudio bianual de FRS Inmark, “Comportamiento financiero de las empresas (facturación entre 1 y 6 millones de euros)”, constata que Banco Sabadell es la segunda entidad más recomendada entre las diez primeras entidades en pymes.

Para que todo esto sea posible, en Banco Sabadell se realizan periódicamente encuestas y estudios que permiten identificar las áreas de mejora existentes en cada momento, tanto a nivel global como a nivel de cada oficina en particular:

- Auditorías de calidad en la red de oficinas. Anualmente, la consultora externa MDK realiza para Banco Sabadell un estudio basado en la metodología del *mystery shopper* (cliente simulado) que cubre cíclicamente todas las oficinas del grupo. Sin previo aviso, las oficinas reciben la visita de un auditor experto que simula ser un cliente. Tras su visita, el auditor o *mystery shopper* valora aspectos tales como el trato, los conocimientos, la identificación de las necesidades del cliente, la claridad en las explicaciones, la información entregada, etc. Adicionalmente, se realiza una auditoría telefónica basada en la misma metodología (ver G7).
- Encuestas de satisfacción a clientes. Banco Sabadell pone un especial interés en conocer su opinión y el nivel de satisfacción de los clientes. Por ello, de forma

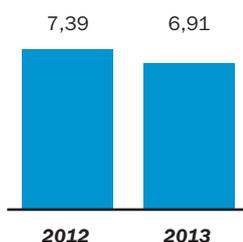
continuada a lo largo de todo el año, la consultora STIGA realiza para el banco encuestas telefónicas en las que se pregunta al cliente por la profesionalidad de su gestor, la amabilidad y el trato personal con el que se le atiende en la oficina o la agilidad en la resolución de conflictos, entre otros. El número de encuestas efectuadas permite obtener resultados estadísticamente representativos para cada una de las oficinas del banco.

Existen dos tipos de encuestas distintas:

- Las de tipo general, que se realizan a través de muestras aleatorias de clientes y permiten obtener resultados diferenciados para cada territorio en el que opera el banco y para cada segmento de clientes.
- Las de tipo específico, realizadas directamente a clientes que han tenido un contacto reciente con la oficina y que permiten al banco conocer su grado de satisfacción con la gestión o el trámite efectuado, así como su valoración global de la entidad (ver G8).

2013 ha sido un año atípico en los resultados de algunos de nuestros indicadores sobre calidad entregada y percibida, básicamente por la integración de Banco CAM en nuestro grupo:

- Auditorías de calidad en la red de oficinas, donde las procedentes de Banco CAM obtienen peores resultados que los tradicionales del grupo, situación por otra parte lógica dado el necesario período de aprendizaje sobre el funcionamiento de los procesos operativos y comerciales de Banco Sabadell.
- Reclamaciones de clientes, al producirse una entrada masiva de escritos como consecuencia de la comercialización de preferentes que había realizado aquella entidad, y también por la aplicación de unas políticas de precios distintas a las que los clientes de Banco CAM estaban acostumbrados.



**G7** Valoración de la calidad en la red de oficinas (escala del 0 al 10)

\* En 2013 no se incluye la red de oficinas de Banco Gallego ni de SabadellSolbank.



**G8** Niveles de satisfacción de los clientes con Banco Sabadell (escala del 0 al 10). Fuente: STIGA

(1) La base de encuestados excluye las últimas marcas incorporadas al grupo (Banco CAM, BMN–Penedès, Banco Gallego y SabadellSolbank).

## Protección de los clientes y usuarios

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

El SAC es un servicio independiente de las líneas comerciales y operativas del grupo y su funcionamiento se rige por el reglamento para la defensa de los clientes y usuarios del grupo Banco Sabadell. Los clientes pueden presentar las quejas o reclamaciones, dirigidas al SAC tanto en el domicilio social de cualquiera de las entidades del grupo, como en cualquier oficina, mediante el formulario de contacto que se encuentra disponible en las oficinas y en las páginas web del grupo o mediante cualquier otro soporte que garantice la identidad del reclamante.

La figura del Defensor del Cliente tiene competencia para resolver las reclamaciones que le planteen los clientes y usuarios del grupo Banco Sabadell, tanto en primera como en segunda instancia. Todas las resoluciones de ambos servicios son de obligado cumplimiento para todas las unidades del banco.

Con el objetivo de mejorar la relación con los clientes, el Defensor del Cliente presenta recomendaciones y propuestas para favorecer las buenas prácticas bancarias y las relaciones de confianza que deben existir entre la entidad y sus clientes. Además, anualmente se remite al Consejo de Administración el informe anual del servicio, que incluye un apartado de buenas prácticas bancarias y otro de recomendaciones para empleados y responsables del banco, con objeto de mejorar la atención al cliente.

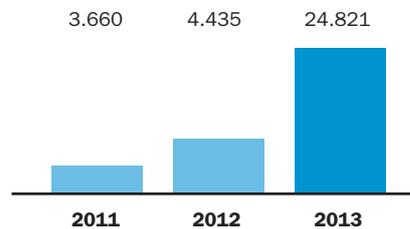
### Principales motivos de queja o reclamación

33%	Disconformidad con intereses liquidados
22%	Disconformidad con las comisiones
14%	Disconformidad con los apuntes
5%	Funcionalidad insatisfactoria del producto
5%	Accesibilidad al servicio
4%	Demoras en el servicio
3%	Suministro de información
3%	Aspectos relacionados con la actitud
1%	Apoderamiento para actuar en nombre de terceros
1%	Decisiones de riesgos
1%	Errores en las operaciones

### Principales productos / servicios que han sido motivo de queja o reclamación

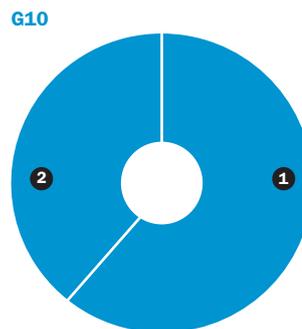
38%	Préstamos hipotecarios
19%	Cuenta a la vista
8%	Servicio de caja
7%	Tarjetas de crédito y débito
5%	Valores y activos financieros
3%	Operaciones de activo, créditos y préstamos sin operaciones hipotecarias
3%	Seguros sobre bienes inmuebles
2%	Cajero automático
2%	Seguros de vida
2%	Domiciliaciones
1%	Suministro de información
1%	Transferencias

\* Se incluyen las oficinas del perímetro adquirido a BMN-Penedès desde junio de 2013. No se incluye la red de oficinas de Banco Gallego y SabadellSolbank.



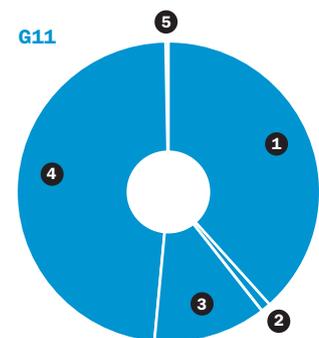
### G9 Quejas y reclamaciones gestionadas

\* Se incluyen las oficinas del perímetro adquirido a BMN-Penedès desde junio de 2013. No se incluye la red de oficinas de Banco Gallego y SabadellSolbank.



### Distribución de quejas y reclamaciones

1	Reclamaciones	83%
2	Quejas	17%



### Resoluciones del SAC y defensor del cliente

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

La rapidez en la respuesta es para la entidad un factor básico en la atención al cliente. Por ello, ante los sesenta días de plazo máximo de respuesta que prevé la normativa, el tiempo medio de respuesta de Banco Sabadell a los asuntos planteados por los clientes en 2013 es el siguiente:

#### T1 Tiempos medios de respuesta

Número de días

	2013	2012	2011
Asuntos de complejidad baja	17,79	2,62	2,37
Asuntos de complejidad media	32,41	8,02	11,51
Asuntos de complejidad alta	46,65	31,52	23,68

#### Premios Qualis a la Excelencia

Instaurados en el año 2002, estos premios tienen como objetivo reconocer a todos aquellos empleados y equipos que durante cada ejercicio han destacado por la excelencia en su trabajo. En 2013, su XI Edición, se han fallado los premios correspondientes a 2012. Destacan por su carácter colectivo los concedidos a las mejores oficinas del banco y el premio Qualis en su categoría Oro, que se ha otorgado en reconocimiento a toda una trayectoria profesional. Las oficinas galardonadas fueron: la Jonquera; Illescas; Alhaurín, el Grande; Segorbe, y las oficinas de empresas de Elche – Parque Empresarial y Palma de Mallorca. El premio Qualis de Oro se otorgó a Luciano Méndez Sánchez, director de Negocio Caribe.

#### Participación para la mejora y la innovación

La participación de los empleados del grupo se canaliza a través de la plataforma colaborativa web 2.0 BS Idea, integrada en la intranet corporativa. Este portal permite que, de forma fácil y amigable, cualquier empleado pueda aportar su creatividad en forma de propuestas de mejora sobre los sistemas de trabajo o en la oferta de productos y servicios. Una de las grandes ventajas de este sistema es su transparencia, ya que estas ideas son visibles de forma inmediata para toda la plantilla de modo que pueden ser votadas o enriquecidas con opiniones o aportaciones complementarias. Esto ayuda a priorizar su implantación, puesto que la cantidad de votos obtenidos por una idea es un magnífico indicador del impacto beneficioso que puede generar en la organización.

Durante el año 2013 han participado activamente en este canal 4.129 empleados y se han aportado un total de 2.656 ideas. Cualquier consumidor o cliente puede hacer llegar sus comentarios, sugerencias y peticiones a través de los canales de atención de Banco Sabadell en facebook y twitter, o de la plataforma específica *www.feedback.bancsabadell.com*. En esta plataforma de sugerencias, los clientes proponen mejoras o nuevas ideas para canales de banca a distancia, BS móvil, operativa, prestaciones, cuentas, tarjetas, etc.