

**Negocios**

**N**

Banco Sabadell lidera el cuarto grupo bancario privado español, integrado por diferentes entidades financieras, marcas, sociedades filiales y sociedades participadas que abarcan todos los ámbitos del negocio financiero. El desarrollo de la entidad se orienta al crecimiento rentable que genere valor para los accionistas, a través de una estrategia de diversificación de negocios basada en criterios de rentabilidad, eficiencia y calidad de servicio, con perfil de riesgo conservador y dentro del marco de los códigos éticos y profesionales y tomando en consideración los intereses de los diferentes grupos de interés.

El modelo de gestión del banco se enfoca a la permanencia del cliente a largo plazo, mediante una actividad constante de fidelización de la cartera de clientes fundada en la iniciativa y la proactividad en la relación. El banco tiene una oferta global de productos y servicios, un equipo humano cualificado, una plataforma tecnológica con capacidad para el crecimiento y una orientación permanente a la búsqueda de la calidad. El grupo cuenta con cuatro grandes áreas de negocio: Banca Comercial; Banca Corporativa y Negocios Globales; Mercados y Banca Privada, y BS América. Dispone de seis direcciones territoriales con responsabilidad plena e integrada y con áreas de apoyo con foco en el negocio.

### Banca Comercial

Banca comercial es la línea de negocio con mayor peso en el grupo. Centra su actividad en la oferta de productos y servicios financieros a grandes y medianas empresas, pymes, comercios y autónomos, colectivos profesionales, otros particulares y bancaseguros. Su grado de especialización le permite prestar un servicio personalizado de calidad totalmente adaptado a las necesidades de sus clientes, bien sea a través del experto personal de su amplia red de oficinas multimarca o mediante los canales habilitados con objeto de facilitar la relación y la operatividad a distancia.

SabadellAtlántico es la marca de referencia que opera en la mayor parte del mercado español, salvo en Asturias y León, zonas en las que centra su actividad SabadellHerreo; en el País Vasco, Navarra y La Rioja, donde el protagonismo es para las oficinas de SabadellGuipuzcoano, y en la Comunidad Valenciana y Murcia, en el que Banco Sabadell actúa bajo la marca SabadellCAM. Durante el pasado ejercicio, además, se añade a la estrategia multimarca del grupo la denominación SabadellGallego para las oficinas de la comunidad gallega, fruto de la reciente adquisición de Banco Gallego por parte de Banco Sabadell. SabadellSolbank, por su parte, atiende de manera prioritaria las necesidades del segmento de europeos residentes en España, mediante una red de oficinas especializada que opera únicamente en Canarias, Baleares y en las zonas costeras del sur y el levante español. Finalmente, ActivoBank enfoca su actividad a los clientes que operan exclusivamente a través de Internet o mediante el canal telefónico.

### Banca Corporativa y Negocios Globales

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

La gestión global de los clientes grandes corporaciones se realiza mediante un equipo de profesionales ubicados en Madrid, Barcelona, Londres, París y Miami. El modelo de negocio se basa en la oferta de servicios de financiación especializados y en una oferta global de soluciones, que abarcan desde los servicios de *cash management* hasta las soluciones más complejas y adaptadas, en los ámbitos de la financiación (ya sea bancaria u originación de bonos), cobertura de riesgos, operativa de internacional, etc.

En financiación estructurada, Banco Sabadell dispone de un equipo con presencia física en Madrid, Barcelona, Alicante, Bilbao, Miami y Nueva York, con más de veinte años de experiencia en la creación y estructuración de operaciones, tanto en el ámbito de la financiación corporativa como en *project finance*.

Sabadell Corporate Finance es la filial de Banco Sabadell que desarrolla la actividad de asesoramiento en fusiones y adquisiciones. Participa en operaciones corporativas de venta o adquisición de compañías, procesos de búsqueda o sustitución de socios y emite informes de valoración como expertos independientes.

En capital desarrollo, Banco Sabadell centra su actividad en la toma de participaciones temporales en empresas y/o proyectos, no financieros.

En negocio internacional, la presencia del banco se orienta a los mercados de especial interés para las empresas activas en comercio exterior, disponiendo para ello de una extensa red de oficinas, filiales y entidades participadas en el extranjero para facilitar la operativa de los clientes en otros países. Del mismo modo, Banco Sabadell mantiene acuerdos de colaboración con más de 2.800 bancos corresponsales de todo el mundo, que complementan nuestra capacidad para garantizar la máxima cobertura mundial a nuestros clientes.

Sabadell Fincom es la compañía del grupo especializada en financiación al consumo. Su actividad se centra en la financiación al consumo desde el punto de venta, para la adquisición de automóviles, equipos informáticos, electrodomésticos, salud y otros.

## Mercados y Banca Privada

Banco Sabadell ofrece una oferta global de productos y servicios para los clientes que confían al banco la gestión de su ahorro e inversión, que incluye desde el análisis de alternativas hasta la intervención en los mercados, la gestión activa del patrimonio y su custodia. Agrupa y gestiona así, de forma integrada, SabadellUrquijo Banca Privada; inversiones, producto y análisis; tesorería y mercado de capitales, y contratación y custodia de valores.

Mercados y Banca Privada confirma, por tanto, su vocación de ofrecer productos y servicios de alto valor con el objetivo de asegurar la máxima rentabilidad para el cliente, optimizando los procesos de inversión con análisis rigurosos y gestión con una alta calidad profesional.

El banco dispone de un proceso de generación y aprobación de productos y servicios que garantiza que toda la oferta dirigida a los clientes supera los requerimientos en términos de calidad, rentabilidad y adecuación a las necesidades del mercado. La permanente revisión de los procedimientos y las prácticas de identificación del perfil de riesgo de los clientes asegura que las ofertas realizadas y la gestión de los activos se efectúan teniendo en cuenta dicho perfil de riesgo y que se cumplen todas las medidas de protección derivadas de la Directiva Europea de Mercados Financieros (MiFID) y su traducción en la regulación de nuestro país. El esfuerzo por adecuar la oferta de productos y servicios a las necesidades de cada cliente ha permitido reforzar y mejorar la posición del banco en la intermediación y acceso a nuevos mercados, ofrecer nuevos servicios al cliente, generar nuevas oportunidades en la gestión de inversión colectiva y consolidar el reconocimiento de SabadellUrquijo Banca Privada.

## Gestión de Activos

En 2012 se puso en marcha un nuevo marco de gestión y una nueva estructura para la gestión de activos relacionados con el sector inmobiliario y activos en mora. Solvia, empresa gestora de activos inmobiliarios del grupo, tiene el *expertise* inmobiliario de todo el ciclo de promoción y construcción. En 2013 se ha creado una unidad especializada en la resolución hipotecaria de particulares, cuyo objetivo es anticipar la gestión de la morosidad.

## BS América

El negocio de Banco Sabadell América está integrado por diversas unidades de negocio, participadas y oficinas de representación, que en su conjunto gestionan las actividades del negocio financiero de banca corporativa, banca privada y banca comercial. Este negocio está gestionado desde Miami, donde Banco Sabadell dispone de una International Full Branch que opera desde 1993. En el año 2012, Sabadell abrió una oficina de representación en Nueva

York desde la que se gestiona buena parte del negocio de financiación estructurada.

Durante el ejercicio de 2013, Banco Sabadell continuó con el proyecto de consolidación de banca doméstica en el estado de Florida a través de su filial Sabadell United Bank, con la potenciación del negocio de banca asociada y programas de mejora de eficiencia operativa.

En el mes de diciembre se firmó el acuerdo de JGB Bank, con sede en Miami, y en el mes noviembre de 2013 se adquirió el negocio de banca privada internacional de la agencia de Lloyds TSB Bank en Miami, el cual se integrará al balance de la International Full Branch. De esta forma se completó la sexta operación corporativa de Banco Sabadell en la zona en cinco años, tras la adquisición de TransAtlantic Bank en 2007, la incorporación del negocio de banca privada de BBVA en 2008, la compra de Mellon United National Bank en 2010, la compra de los activos y pasivos de Lydian Private Bank en 2011 y la adquisición de los activos y pasivos de la agencia de Caja de Ahorros del Mediterráneo en Miami en 2012. Sabadell dispone de oficinas de representación en México, Venezuela, Brasil y la República Dominicana, prestando atención y servicio a los clientes en la región.

## Banca Comercial en 2013

En un entorno de elevada complejidad, el ejercicio de 2013 vino marcado por el desarrollo de una intensa actividad comercial enfocada básicamente a la inversión crediticia y a la captación de nuevos clientes y depósitos. Todo ello aprovechando la creciente capilaridad de la red conseguida con las recientes adquisiciones, con resultados satisfactorios y especialmente meritorios al contemplar el esfuerzo adicional que supuso la convivencia con los procesos de integración de nuevas redes comerciales.

De especial relevancia en este sentido fue la integración completa de las oficinas del grupo BMN en Cataluña y Aragón, además de las oficinas de Banco Gallego en Galicia, que actúan bajo la tutela de Banca Comercial desde el último trimestre del año, a la espera de la integración operativa que se llevará a cabo durante el primer trimestre de 2014, junto con la de las oficinas de Lloyds Bank International en España.

	2013	2012*	% 13/12
<b>Margen de intereses</b>	<b>1.321.702</b>	<b>1.278.303</b>	<b>3,4</b>
Comisiones netas	590.438	488.774	20,8
Otros ingresos	(48.835)	(79.921)	(38,9)
<b>Margen bruto</b>	<b>1.863.305</b>	<b>1.687.156</b>	<b>10,4</b>
Gastos de explotación	(1.255.472)	(1.124.270)	11,7
<b>Margen de explotación</b>	<b>607.833</b>	<b>562.886</b>	<b>8,0</b>
Pérdidas por deterioro de activos	(353.013)	(398.995)	(11,5)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>254.820</b>	<b>163.891</b>	<b>55,5</b>
<b>Ratios (%):</b>			
ROE (beneficio sobre recursos propios medios)	5,6%	4,6%	
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto)	67,4%	66,6%	
Ratio de morosidad	11,4%	9,0%	
Ratio de cobertura de dudosos	57,4%	76,1%	
<b>Volúmenes de clientes (millones de euros)</b>			
Inversión crediticia	83.255	73.752	12,9
Recursos	89.657	70.669	26,9
Valores depositados	7.556	8.022	(5,8)
<b>Otros datos</b>			
Empleados y empleadas	12.180	10.924	11,5
Oficinas nacionales	2.356	1.839	28,1

\* En 2012 se incluye los resultados procedentes de Banco CAM a partir del mes de junio inclusive.

## En 2013 se ha alcanzado una cuota del 67% en el segmento de grandes empresas.

### Segmentos

#### Empresas, negocios y administraciones públicas

Un año más y en línea con lo previsto en el plan director vigente hasta 2013, la captación de nuevos clientes empresas se configuró como un elemento fundamental de la actividad de la red de oficinas de empresa. Durante el pasado ejercicio, 91.695 empresas pasaron a ser nuevos clientes de Banco Sabadell, el 25,4% más que en el año anterior, con un crecimiento interanual del 15,6% en grandes empresas. Especialmente digna de mención es la cuota del 67,0% alcanzada en este segmento. Cabe destacar, en este sentido, el valor añadido que supone disponer de una red especializada en la gestión de clientes del segmento de grandes empresas, que a cierre de ejercicio contaba con un

total de 70 oficinas distribuidas por todo el territorio. Para los segmentos de pequeñas, medianas y grandes empresas, se lanzó durante el segundo trimestre del año la Cuenta Expansión Empresas, nuevo producto que vino a completar la competitiva oferta de captación de la que dispone el banco y que es exclusiva para este segmento. La nueva cuenta facilita la operativa a las empresas, ya sea nacional o internacional, e incorpora además como servicio añadido un *software* gratuito que constituye una excelente herramienta de banca *online* con la que controlar y gestionar su tesorería. Coincidiendo con el lanzamiento de la Cuenta Expansión Empresas, se puso en marcha un plan de acompañamiento para empresas, con objeto de acercar la oferta de productos y servicios del banco a los nuevos clientes. En el segmento negocios, la cuota de mercado del banco experimentó durante 2013 un crecimiento significativo,

un 13,4% más que en 2012, gracias a los buenos resultados en la captación de nuevos clientes. La Cuenta Expansión Negocios continuó siendo el producto clave con el que instrumentar la actividad de captación y vinculación de nuevos clientes, así como para su operativa habitual. Al final del ejercicio se habían contratado 96.848 nuevas cuentas. Por otra parte y aproximadamente un año después de su puesta en marcha, se consolidó de forma exitosa el plan de acompañamiento para negocios iniciado durante el año 2012, enfocado en rentabilizar la gestión del gran número de nuevos clientes de este segmento y garantizar un servicio de calidad, potenciando la vinculación temprana de los mismos con actuaciones centralizadas. Por otra parte, durante todo el ejercicio se afianzaron las acciones continuadas para la gestión de créditos preconcedidos destinados a satisfacer las necesidades de financiación de autónomos, comercios y negocios. Finalmente, cabe destacar el posicionamiento del banco un año más como referente financiero en el sector de franquicias, con un notable aumento de la financiación para la apertura de nuevos negocios.

En el capítulo de las administraciones públicas, se obtuvieron durante 2013 resultados satisfactorios en todos los apartados de negocio, con mención especial a la adjudicación de diferentes concursos para la gestión de tesorería de los organismos públicos, y a la captación de nuevos clientes y recursos, con incrementos interanuales del 11,6% y 28,0%, respectivamente. Por otra parte, Banco Sabadell mantuvo su excelente posicionamiento en instrumentos creados por el Estado para la financiación y gestión de pagos de las comunidades autónomas (Fondos de Liquidez Autonómico y Fondos de Financiación para el Pago a Proveedores).

Durante todo el ejercicio de 2013, Banco Sabadell mantuvo como prioridad de negocio facilitar el acceso al crédito a las empresas, realizando una intensa actividad comercial con foco prioritario en la financiación de autónomos y empresas, vehiculada a través del Plan Crecimiento. El banco se ha marcado como objetivo incrementar la cuota de inversión en sus clientes, siempre desde el conocimiento del cliente y de sus necesidades, y aplicando la calidad y el rigor habitual en su política de concesión de riesgos, factor diferencial que siempre ha caracterizado al grupo. El volumen de nueva financiación a medio y largo plazo a empresas ascendió hasta 5.292 miles de euros a cierre de ejercicio. En lo que se refiere a la financiación de circulante, se apostó por la anticipación al nuevo marco normativo previsto para 2014, desarrollando ya los nuevos productos de Adeudos Directos B2B y Core, que garantizan a los clientes mayor seguridad en sus transacciones comerciales. Todo ello sin olvidar la financiación especializada como *factoring* y *confirming*, mayoritariamente en su vertiente internacional, que un año más permitieron dar solución a los clientes en sus necesidades de gestión de cobros y pagos en todo el mundo. Las líneas ICO se configuraron un año más como una de las principales herramientas en este capítulo, concentrando una intensa actividad enfocada a dar soluciones de financiación a empresas y autónomos, situando a Banco Sabadell en la segunda posición del *ranking* de entidades, con una cuota

del 20,5%. Los incrementos de volúmenes y de cuota en términos interanuales ascendieron al 108,8% y el 67,5%, respectivamente. Las líneas más contratadas fueron la ICO empresas y emprendedores, con 2.434 millones de euros, y la ICO exportadores, con 335 millones, siendo, en esta última, la primera entidad del mercado con una cuota del 23,9%, igual que en ICO internacional e ICO garantía SGR, alcanzando cuotas respectivas del 19,9% y el 30,0%.

En el ámbito del negocio internacional, el banco siguió apostando de forma decidida en el apoyo de las empresas españolas que están realizando operativa fuera del ámbito nacional, tanto a través de herramientas de financiación, de servicio y de formación. El programa Exportar para Crecer de Banco Sabadell facilita a la empresa exportadora/importadora una solución para prácticamente todas sus necesidades, financieras y no financieras, y una completa oferta de utilidades de tipo informativo y práctico. En un entorno de crecimiento de la operativa de negocio internacional en España, destacan las cuotas obtenidas a cierre de ejercicio por Banco Sabadell en créditos documentarios Export e Import del 24,0% y del 14,8%, respectivamente.

En materia de financiación a medio y largo plazo, Banco Sabadell continuó en 2013 siendo una entidad de referencia en *leasing*, financiación mobiliaria y en proyectos de ampliación y renovación de inmovilizado. Como significativos destacan los crecimientos interanuales en *renting* de vehículos y en el *renting* para la financiación de bienes de equipo, del 40,1% y 36,4%, respectivamente, siendo a su vez un referente en el mercado de soluciones vinculadas a la eficiencia energética. También cabe señalar la creación de un producto específico de *renting* destinado al sector turístico, que comprende una solución de financiación a medida para ese segmento, ya que integra en una sola cuota fija durante todo el plazo de la operación, los bienes y servicios que precise el cliente.

Asimismo, 2013 supuso la consolidación del modelo de atención a los clientes del segmento institucional y de la política de precios institucionales. Desde el punto de vista de actividad comercial, destaca la captación y recuperación de clientes significativos por su aportación a los volúmenes de recursos, además de la puesta en marcha de palancas comerciales como la distribución institucional de tesorería, Ibersecurities, la gestora de fondos de Banco Sabadell y los servicios de custodia y depositaría, que deben consolidar el fortalecimiento del negocio con este segmento de clientes.

Finalmente y durante el último mes del año, se dio un nuevo paso en la gestión diferenciada de segmentos de negocio, creando una nueva área específica de gestión dedicada a las empresas relacionadas con el negocio agrario.

En miles de euros

	2013	2012	% 13/12
Margen de intereses	700.767	732.406	(4,3)
Comisiones netas	221.664	207.099	7,0
Otros resultados	55.779	49.868	11,9
<b>Margen bruto</b>	<b>978.210</b>	<b>989.373</b>	<b>(1,1)</b>
<b>Volúmen de clientes (millones de euros)</b>			
Inversión crediticia	44.983	41.428	8,6
Recursos	40.443	32.226	25,5
Valores	4.897	5.053	(3,1)
<b>Ratio de morosidad</b>	<b>12,49%</b>	<b>10,06%</b>	—

T2 Empresas

Particulares

## Se supera por tercer año consecutivo el récord histórico de captación de clientes particulares en Banco Sabadell

En miles de euros

	2013	2012	% 13/12
Margen de intereses	620.927	545.896	13,7
Comisiones netas	368.773	281.676	30,9
Otros resultados	14.446	10.008	44,3
<b>Margen bruto</b>	<b>1.004.146</b>	<b>837.580</b>	<b>19,9</b>
<b>Volúmen de clientes (millones de euros)</b>			
Inversión crediticia	38.271	32.301	18,5
Recursos	49.214	38.397	28,2
Valores	2.659	2.969	(10,5)
<b>Ratio de morosidad</b>	<b>10,44%</b>	<b>8,32%</b>	—

T3 Particulares

El año 2013, ejercicio que cerraba el plan director a tres años CREA, tuvo especial relevancia en la consecución de los objetivos de crecimiento en el segmento de particulares fijados a inicios del anterior plan, con la consolidación de la integración de Banco CAM (en diciembre de 2012), la culminación de la integración de la red de BMN-Penedès en Cataluña y Aragón (en octubre de 2013) y que supuso un crecimiento superior al millón de clientes, además de la adquisición de Banco Gallego y SabadellSolbank (anteriormente Lloyds Bank International en España). Adicionalmente al crecimiento inorgánico aportado por las citadas integraciones, la apuesta continuada por una intensa actividad comercial en captación, supuso sumar más de 372.430 nuevos clientes particulares, obteniendo un incremento del 9,9% en términos interanuales, superando por tercer año consecutivo el récord histórico de captación en Banco Sabadell.

Los extraordinarios resultados del ejercicio de 2013 son fruto de la combinación de tres pilares básicos; notoriedad e imagen de marca, oferta competitiva y calidad de servicio, con un intenso direccionamiento comercial de nuestra red de oficinas, que ha superado con creces el reto de la convivencia de dos modelos de gestión diferenciados, por una parte el dirigido al segmento de rentas medias, con foco en producto y eficiencia, y el destinado a clientes de banca personal, con gestión personalizada y diferenciación como aspectos clave.

En términos de notoriedad, en 2013 se continuó con la estrategia de imagen de marca iniciada en los anteriores años, destacando tres grandes campañas globales: dos de ellas centradas en la gestión y actitud frente al cambio, tituladas “El cambio para los que creen que ha llegado el momento de cambiar” y “Entrevistas sobre el cambio con Julia Otero”, y una tercera centrada en producto, con la presentación de los Planes Personalizados de Futuro. Como refuerzo a las anteriores, se realizaron actuaciones específicas para algunos territorios, como la campaña “Crecemos”, coincidiendo con la puesta de largo de la marca SabadellGallego, o la campaña “Seny” en Cataluña, continuista respecto a la ya iniciada en el año anterior. Finalmente, las numerosas campañas locales en determinadas poblaciones significativas han dinamizado el tráfico hacia las oficinas, teniendo a su vez un impacto positivo en imagen de marca del banco.

En producto destaca un año más la Cuenta Expansión, que sigue siendo una excelente carta de presentación del banco, vehiculando con éxito la captación y vinculación de nuevos clientes. Con unas condiciones muy competitivas que la convierten en producto líder de mercado, se ha consolidado ampliamente en la red de oficinas y en nuestros clientes.

El banco continuó apostando por ofrecer la mejor calidad de servicio a sus clientes, siendo este un atributo clave en la propuesta de valor de Banco Sabadell, y así lo demuestra la calificación obtenida en el estudio independiente de Stiga, “Equos – RCB Análisis de Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias 2013”, que situó a Banco Sabadell como una de las entidades líder de mercado, hecho de especial relevancia durante el pasado

ejercicio, en el que se consolidó la integración de la red de oficinas procedentes de Banco CAM.

En la actividad dirigida al segmento de banca personal, destaca el despliegue del modelo de gestión diferencial en SabadellCAM, territorio muy focalizado hasta la fecha en clientes de rentas medias procedentes de Banco CAM. La oferta de captación y vinculación ha seguido basada en la Cuenta Expansión Premium, destinada a clientes con elevados ingresos recurrentes o con una situación patrimonial relevante. En paralelo, la actividad continuó centrada en la captación de recursos de clientes, apostando durante el pasado ejercicio también por los de fuera de balance, por actividad de intermediación, como muestra el incremento del 16,7% en volúmenes gestionados en fondos de inversión, en comparación con el ejercicio anterior.

Para el segmento de rentas medias, el foco se centró en ofrecer un producto competitivo, la Cuenta Expansión, y que permitiera un modelo de gestión eficiente. La intensidad de la actividad comercial de la red permitió alcanzar la cifra de 234.928 nuevas contrataciones, el 35,1% más que en 2012, que representó además un flujo muy significativo de ingresos recurrentes (requisito de contratación de la Cuenta Expansión), así como de la operativa de recibos domiciliados, que se incrementó en el 23,0% respecto a 2012. Adicionalmente, este incremento del número de clientes se reflejó también en los recursos, tanto de balance como de fuera de balance, permitiendo alcanzar la cifra de 27.426,0 millones de euros, un incremento del 10,3% en términos interanuales.

En el capítulo de la financiación hipotecaria, la actividad se enfocó de forma prioritaria a financiar la vivienda propia, representando esta un 43,4% del total de préstamos vivienda. La cuota de mercado de nueva contratación de préstamos vivienda se situó (dato acumulado hasta septiembre) en el 5,0% considerando los volúmenes y en el 4,8% en lo que se refiere al número de operaciones, cuando en el mismo mes del año anterior se situaba en el 5,2% y 3,7%, respectivamente.

En un contexto de leve recuperación de la demanda, los préstamos consumo contratados durante el ejercicio de 2013 presentaron una evolución muy positiva, gracias a la mayor actividad comercial de las oficinas, a la consolidación de los canales a distancia como dinamizadores de contratación de préstamos preconcedidos, al potencial de la Línea Expansión como producto que facilita la liquidez a las familias para financiar sus gastos habituales y a los nuevos acuerdos de financiación de estudios para escuelas de negocio y universidades, que han reafirmado a Banco Sabadell como entidad de referencia en el sector.

Por su parte, el negocio de medios de pago mantuvo el excelente ritmo de crecimiento observado en los últimos años, alcanzando un parque de tarjetas de 4,1 millones y una cuota de facturación del 6,1%. La facturación de TPVs se incrementó el 17,9% con respecto al año anterior y la cuota de mercado se situó en el 12,3% a cierre de 2013. Durante el pasado ejercicio se realizaron distintos pilotos de pagos a través de móvil y se implantó la comercialización estandarizada de las tarjetas con tecnología Contactless (sin contacto). Asimismo, se desarrollaron distintas

soluciones de cobro a través de dispositivos móviles (TPV móvil e Instant TPV), siendo una de las entidades más innovadoras en este campo.

En relación con el segmento de extranjeros de turismo residencial, gestionado principalmente a través de la marca SabadellSolbank, Banco Sabadell refuerza su posicionamiento con la integración en diciembre de 2012 de Banco CAM y la compra en julio de 2013 del negocio de Lloyds Bank International en España, operaciones que posicionan a Banco Sabadell como la entidad de referencia en el segmento de extranjeros. Además, la operación de compra de Lloyds Bank International en España incluye el establecimiento de un acuerdo de prescripción y atención preferencial de clientes de Lloyds Banking Group en el Reino Unido (con el 25% de cuota de mercado en este país) que necesitan bancarizarse en España, asegurando así la entrada recurrente de clientes de esta nacionalidad. El número de clientes de este segmento cerró el ejercicio muy cerca de los 411.700, con un incremento respecto a 2012 del 82,5%. Por su parte el patrimonio gestionado se situó en 6.822,0 millones de euros.

Finalmente ActivoBank, con más de 56.340 clientes a cierre de ejercicio, centró su actividad en la gestión patrimonial, con volúmenes superiores a los 1.411,3 millones de euros, destacando un incremento en recursos fuera de balance del 11,1% en términos interanuales.

## SabadellHerrero

Con el estreno de la nueva marca comercial, SabadellHerrero comenzó el año en la red comercial del banco en Asturias y León. La nueva marca se adapta a la estructura de composición del resto de marcas del grupo y recoge en su denominación las connotaciones de solidez, profesionalidad y tamaño propias de su nombre, Sabadell, manteniendo en su apellido, Herrero, la proximidad y tradición de un banco centenario con fuerte presencia local. La acogida dispensada a la nueva marca fue magnífica y medios de comunicación y clientes entendieron la oportunidad del banco y su voluntad explícita de mantener su implicación y compromiso con Asturias y León.

El ejercicio de 2013 en negocio estuvo centrado en la ganancia de cuota de mercado en depósitos y clientes. Por su parte, la inversión mantuvo la tendencia de los últimos años, caracterizada por la atonía económica generalizada, aunque se comportó mejor que el conjunto del mercado, en un entorno marcado por las limitaciones de algunos competidores inmersos en procesos de reestructuración. En línea con la potenciación de la actividad comercial en inversión, SabadellHerrero renovó un año más su liderazgo en las líneas de financiación ICO, alcanzando cuotas de mercado del 39,30% en Asturias y del 22,22% en León. Estas cuotas son expresivas del predominante peso del banco en el crédito a empresas en ambas provincias, al estar esta modalidad de financiación muy extendida entre las empresas por su versatilidad y condiciones beneficiosas. La intensa actividad crediticia no supuso bajar la guardia en la selección y el seguimiento del riesgo concedido,

y la ratio de morosidad cerró el ejercicio en el 5,45%, destacando entre las más bajas del conjunto de entidades españolas. Por otra parte, SabadellHerrero mantiene convenios con las federaciones de empresarios de Asturias y León, las Cámaras de Comercio de ambas provincias y un gran número de asociaciones empresariales de carácter sectorial. Estos acuerdos, además de condiciones especiales en productos de financiación, propician la celebración de jornadas técnicas a través de las cuales el banco traslada al mundo de la empresa soluciones innovadoras en financiación y apoyos a sus procesos de internacionalización.

En lo que se refiere a recursos de clientes, SabadellHerrero obtuvo un incremento de 303 millones de euros, lo que supuso un crecimiento del 3,53% en términos interanuales. Como novedad respecto a años anteriores, los fondos de inversión contaron con la preferencia de los clientes y aumentaron el 16,7% respecto a 2012, anticipando un cambio de tendencia hacia este producto, ante las perspectivas de inflexión económica y las bajas rentabilidades de los depósitos a plazo.

El crecimiento de negocio se explica en parte gracias a la progresiva ganancia de nuevos clientes que el banco viene constatando cada año, como consecuencia de la solidez de la entidad, su oferta comercial de vanguardia y su dinámica actividad comercial. Durante el pasado ejercicio se sumaron a la base del banco 25.000 nuevos clientes particulares, y 3.700 nuevas empresas, reforzando a SabadellHerrero en su ámbito de influencia.

A inicios de 2013, el Consejo Consultivo de SabadellHerrero nombró nuevo presidente a Francisco Vallejo, por jubilación de Juan Manuel Desvals, que desde 2002 venía ejerciendo de forma brillante esas funciones. SabadellHerrero recibió además nuevos reconocimientos que reafirmaron la notable aceptación con la que cuenta la marca entre la sociedad de Asturias y León, como la Distinción de Honor de la Cámara de Comercio de Gijón, que resaltó su apoyo a las empresas de su demarcación cameral, siguiendo la misma línea del antiguo Banco Herrero. También durante el pasado ejercicio se otorgó el premio Álvarez-Margaride, creado por iniciativa de SabadellHerrero y la Asociación APQ (Asturias Patria Querida), que premia la trayectoria empresarial de personas, empresas o instituciones. En esta tercera edición, el galardón recayó en el empresario Juan Cueto Sierra, nacido en Colunga (Asturias) y creador de uno de los principales grupos de transporte aéreo del mundo, Latam, resultado de la fusión de la chilena Lan con la brasileña Tam.

En el ámbito cultural y social, durante el año se programaron nuevas exposiciones en la Sala Banco Herrero de Oviedo, en el marco del convenio con la Consejería de Cultura del gobierno del Principado de Asturias, y se firmó un nuevo convenio con la Fundación Ópera de Oviedo, convirtiéndose SabadellHerrero en patrocinador de un título de su temporada. Por su parte, la Fundación Banco Herrero entregó el premio que distingue al economista de edad inferior a cuarenta años más destacado por su trabajo en los campos del conocimiento económico, empresarial y social. En esta edición concedió el premio a Gerard Padró i Miquel por su trayectoria de investigación en el campo de

la economía política. Gerard Padró i Miquel es licenciado en Economía por la Universidad Pompeu Fabra y doctor en Economía por el Massachusetts Institute of Technology (MIT). La Fundación Banco Herrero continuó con su apoyo a la Fundación Príncipe de Asturias, que, por segundo año consecutivo, amplió el patrocinio de las actividades de la Semana de los Premios.

### SabadellGallego

Culminada a finales de octubre de 2013 la adquisición de Banco Gallego por Banco Sabadell, se lanzó la nueva marca del grupo en Galicia: SabadellGallego. La nueva marca expresa la vocación y el compromiso del grupo Sabadell en mantener el arraigo al territorio y la tradición histórica de buena banca gallega, convirtiéndose en un nuevo banco local de referencia bajo el paraguas de Banco Sabadell. Con carácter simultáneo al lanzamiento comercial de la nueva marca, se produjo la integración comercial de los equipos procedentes de las antiguas redes de Banco Gallego y SabadellAtlántico en espera de la plena integración operativa prevista para marzo de 2014. La estructura comercial de la marca se compone de una dirección regional y siete zonas que vertebran una red de 145 oficinas, el 8% de las totales de bancos y cajas en Galicia.

### SabadellGuipuzcoano

Si 2012 fue el año de la integración y racionalización de la red de oficinas de Sabadell Guipuzcoano, 2013 ha sido el ejercicio de la consolidación. Efectivamente, las 129 oficinas comerciales y de empresas radicadas en las comunidades del País Vasco, Navarra y La Rioja, que antes superaron con rapidez y eficacia el reto de una integración, durante 2013 lograron, también con éxito, la plena consolidación de su actividad comercial, sentando las bases para un crecimiento cada vez más patente tanto en el grupo como en el mercado. Así, a partir de la aplicación sistemática de los procesos comerciales del grupo, se ha incrementado la captación de nuevos clientes en el 8,9% respecto al ejercicio anterior, siendo especialmente activos con clientes empresas, en un entorno económico de gran incertidumbre y de claro deterioro del tradicionalmente sólido tejido industrial. Esta actividad de captación, unida a un más que meritorio esfuerzo de inversión crediticia y gestión de recursos, ha llevado a un incremento del margen de contribución del 14,6%, apuntalado con un esfuerzo adicional de contención de gastos, que experimentaron una reducción del 3,2%.

Es especialmente reseñable que toda esta actividad se desarrolló conteniendo la morosidad, que registró un ratio del 5,02% sobre la cartera crediticia, sin verse afectada por los significativos procesos concursales que han tenido lugar en el territorio durante el segundo semestre de 2013.

De forma paralela y complementaria, la marca SabadellGuipuzcoano, una vez consolidada, también siguió con su proceso de crecimiento y notoriedad, siendo una de

las franquicias financieras más reconocidas y notorias del mercado, y ello gracias tanto al importante apoyo publicitario de la propia matriz del grupo, como a la incesante gestión de promoción y de relaciones institucionales que se despliega a nivel local.

La suscripción de convenios y de acuerdos de colaboración ha registrado un crecimiento muy notable, habiéndose firmado veinticuatro convenios con organismos públicos, sociedades de garantía recíproca y asociaciones empresariales, destacando las suscritas en materia internacional con CEBEK (Confederación Empresarial de Bizkaia) y ADEGI (Asociación de Empresarios de Gipuzkoa). Uno de los factores de promoción de marca que hace más palpable la vinculación histórica y el compromiso del grupo con el territorio ha seguido siendo, sin lugar a dudas, el despliegue conseguido en comunicación externa, patrocinios y organización de eventos. Esta actividad, que se desarrolla en los ámbitos cultural, socioeconómico y deportivo del territorio, ha registrado índices de notoriedad y presencia desconocidos hasta el momento.

En el terreno socioeconómico, podemos destacar el patrocinio de La noche de la Empresa Vasca, los Premios a la Industria Guipuzcoana, el USA Week celebrado en el Museo Guggenheim de Bilbao o la Beca de Investigación Científica otorgada al Instituto de Investigación Sanitaria BioDonostia. En el ámbito deportivo, se ha patrocinado por segundo año consecutivo la Vuelta Ciclista al País Vasco, que tanta relevancia tuvo también en el ejercicio anterior, así como la Gala del Deporte Guipuzcoano. Finalmente, y en lo que se refiere a la sponsorización de eventos y actividades culturales, son reseñables el patrocinio de libros como el dedicado a la Tamborrada Donostiarra o a la Virgen de Begoña de Bilbao, así como el Campeonato de Euskadi de Bertsolaris y la Quincena Musical de San Sebastián, ambos de gran reconocimiento y seguimiento popular.

### SabadellICAM

En diciembre de 2013 se cumplió un año desde que se produjo la integración de redes Banco Sabadell y Banco CAM. Uno de los principales retos para este recién terminado ejercicio fue el relanzamiento después de la integración comercial y que supuso conseguir transmitir la cultura y los valores del grupo y facilitar la integración a todas las personas que se incorporaban al banco, así como conseguir su mejor preparación para desarrollar la actividad con total normalidad.

Después de haber completado la integración tecnológica y operativa, llegó el momento de culminar la integración de los equipos, utilizando a partir de ese momento canales, herramientas, sistemas y procedimientos corporativos del grupo. Con el fin de facilitar el proceso se activó un programa de tutorías y acompañamiento a empleados en sus propias oficinas, que requirió de una alta disponibilidad de todos para conseguir un difícil equilibrio: que en el mayor número de oficinas posible se contara con empleados de las dos procedencias a fin de acelerar la

transferencia de conocimientos en procedimientos y con el menor impacto posible en los interlocutores de clientes. Entre los programas de formación llevados a cabo en 2013 destacan, por su relevancia, la formación por función posintegración, el nuevo programa de desarrollo comercial, el programa de mejora en la capacitación de riesgos y la formación del modelo comercial y el sistema de incentivos.

La fusión también conllevó un proceso de racionalización y optimización de la red de oficinas finalizado en diciembre de 2013, cumpliendo con los compromisos y requerimientos de Bruselas. La estructura organizativa de la dirección territorial quedó distribuida en cuatro direcciones regionales y estas en treinta y tres direcciones de zona, junto con veinticinco oficinas más de la red de banca de empresas; en total, 632 oficinas del grupo distribuidas por toda la Comunidad Valenciana, la Región de Murcia y las Islas Baleares. Toda la estructura directiva del territorio se reunió por primera vez en 2013, en la convención de negocio del 14 de enero en Alicante, que congregó a casi 800 directivos, y en la que se comunicaron de manera homogénea los apartados más sensibles del plan comercial del año. Más adelante, durante el mes de julio y también en Alicante, se celebró un comité ampliado que reunió a más de 150 directivos de direcciones regionales y de zona, en el que se revisaron los resultados del primer semestre y se sentaron las bases para alcanzar los objetivos de negocio fijados para el cierre de ejercicio.

Especialmente digno de mención por su relevancia en la percepción de calidad de servicio que muestran los clientes fue el conjunto de medidas de adecuación comercial que se inició tras la fusión y que dio lugar a casi 1.700 actuaciones en oficinas, tales como la instalación o sustitución de dispensadores, cajeros automáticos, actualizadores de libretas, recicladores, gestores de colas, tabletas

digitalizadora y otros muchos elementos tecnológicos y de autoservicio. Todas ellas con foco en la adaptación paulatina del servicio prestado en oficinas a las necesidades de los clientes. En la misma línea se enmarcan otras mejoras organizativas, como los cambios de *layout* (casi en setenta centros), o más de 165 mejoras directas de lugar de trabajo en oficinas. Todo ello sin olvidar el sinfín de elementos sustituidos con impacto directo en los propios clientes y usuarios, como la sustitución de libretas o las tarjetas de débito y crédito.

Sin duda, la marca SabadellCAM fue ganando relevancia durante 2013 tanto interna como externamente en el territorio, gracias en parte a las campañas publicitarias corporativas de Banco Sabadell y a las específicas para difundir y dar notoriedad a la marca SabadellCAM, protagonista en el territorio. Asimismo, se incrementó notoriamente la actividad relacionada con colaboraciones y mecenazgo, en el patrocinio de premios y en la participación en foros, convenciones y otros eventos económicos, artísticos, culturales, sociales y deportivos.

Se firmaron además numerosos convenios de colaboración con universidades, colectivos profesionales, cámaras de comercio, asociaciones de empresarios y comerciantes y emprendedores. Actividades todas ellas con gran impacto en la notoriedad de la nueva marca, en la presencia en medios de comunicación y en la captación y vinculación de clientes en definitiva.

Finalmente, destaca en 2013 la consolidación de un gran equipo de profesionales con ilusión y compromiso, integrados en el grupo Sabadell y unidos ante el reto de seguir mejorando en los estándares de servicio y calidad, a la vez que innovando en la presentación de nuestra oferta comercial y aproximación a la clientela.

## Bancaseguros

# Bancaseguros, un negocio con aportación relevante de resultados.

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

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

Como consecuencia de los acuerdos de Bancaseguros heredados de las entidades bancarias absorbidas, el banco

en 2013 ha modificado su estructura de mediación y ha ido reestructurando sus acuerdos con terceros.

Así, entre otros, en el proceso de unificación de los operadores bancarios, el 14 de diciembre transformó su estructura de distribución pasando a ser Sabadell Mediación (antiguamente Mediterráneo Mediación) el operador bancario de seguros vinculado. Adicionalmente, está previsto que el próximo trimestre de 2014 se realice la fusión de dicha entidad con los operadores provenientes de Banco Gallego y SabadellSolbank (anteriormente Lloyds),

para que el grupo acabe actuando con un solo operador vinculado de bancaseguros.

El día 19 de julio de 2013 el banco adquirió a AEGON la participación del 49,99% que esta compañía mantenía en la sociedad Mediterráneo Vida de la que Banco Sabadell era titular del resto de acciones. Consecuentemente, Banco Sabadell alcanzó el 100% del capital de Mediterráneo Vida con un desembolso neto de 450,0 millones de euros.

Por otra parte, y con fecha 12 de noviembre de 2013, Banco Sabadell suscribió un contrato de compraventa con Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. ("CASER") para la adquisición de la participación del 75% que esta entidad mantenía en la sociedad Banco Gallego Vida y Pensiones. Con esta operación, Banco Sabadell alcanza el 100% del capital con un desembolso neto de 28,2 millones de euros. A diciembre de 2013, el cierre de la operación esta sujeto a la obtención de las correspondientes autorizaciones regulatorias.

Adicionalmente, a raíz de la adquisición de la red de Cataluña y Aragón de la antigua Caixa Penedès y por medio del contrato de cesión de parcial de activos y pasivos entre BMN-Penedès y Banco Sabadell, Bansabadell Mediación ha incorporado a su cartera los contratos mediados pertenecientes a Caixa Penedès Vida, Caixa Penedès Pensions, Caixa Penedès Assegurances Generals y CASER de los clientes correspondientes a la red adquirida. El total de contratos ascendió a 311.016, el volumen de primas de protección generales ascendió a 27,0 millones de euros, las primas de vida riesgo a 19,5 millones de euros, los saldos de ahorro a 595,2 millones de euros y los de pensiones a 288,3 millones de euros.

Como consecuencia de esta reestructuración, el negocio de seguros y pensiones de Banco Sabadell se estructura de la siguiente forma:

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

## Sabadell Vida

En el ejercicio de 2013, el volumen total de primas de vida ascendió a 497,3 millones de euros, lo que situó a esta entidad en la 13ª posición del *ranking* español del sector, según los últimos datos publicados por ICEA.

En cuanto a los seguros de protección vida (incluyendo accidentes), las primas alcanzaron los 104,2 millones de euros, lo que significó un incremento del 9% respecto a diciembre de 2012. Destaca la evolución de los seguros de vida libre, con el producto Life Care, que ha generado 44,4 millones de euros de primas y crecimiento del 15%.

En seguros de vida ahorro, se cerró el ejercicio con un total de ahorro gestionado que ascendía a 5.447,5 millones de euros. Estos volúmenes situaban a Sabadell Vida en la 9ª posición del *ranking* español del sector, según los últimos datos publicados por ICEA.

El beneficio neto de Sabadell Vida ascendió 64,7 millones de euros y las comisiones de comercialización pagadas, ascendieron a 33,6 millones de euros.

## Sabadell Pensiones

El volumen de fondos gestionados por Sabadell Pensiones se situó al final del ejercicio de 2013 en 2.946,1 millones de euros. De este importe, 1.909,8 millones de euros correspondían a planes de pensiones individuales y asociativos, con un crecimiento del 14% respecto a 2012 y 1.036,3 millones de euros a planes de pensiones de empleo con un crecimiento del 4% respecto a 2012.

Estos volúmenes gestionados sitúan a la entidad en el 11º puesto del *ranking* del total sistema, según los últimos datos publicados por INVERCO.

El beneficio neto de Sabadell Pensiones ascendió a 4,2 millones de euros y las comisiones de comercialización pagadas ascendieron a 13,2 millones de euros.

## Sabadell Seguros Generales

El volumen de primas de la sociedad alcanzó en 2013 los 81,6 millones de euros. Destacan las ventas de seguros de empresa, consiguiendo incrementos del 10% de primas en este segmento.

El beneficio neto de Sabadell Seguros Generales ascendió a 5,6 millones de euros y las comisiones de comercialización pagadas, a 11,7 millones de euros.

Con fecha 14 de diciembre de 2013 ha comenzado a operar la nueva filial de Sabadell Seguros Generales, Sabadell Servicios Auxiliares de Seguros (BSAS), empresa encargada de la comercialización así como administración y control de las carteras de terceras compañías.

En los quince días de funcionamiento de este año esta empresa ha generado 77.000 euros de ingresos por prestación de servicios.

## Sabadell Previsión, EPSV

La entidad comercializa planes de previsión social para los clientes del País Vasco.

El volumen de ahorro gestionado alcanzó en 2013 los 323,5 millones de euros, con un crecimiento de volumen del 6%.

## Mediterráneo Vida

En el ejercicio de 2013 por su actividad aseguradora obtuvo un volumen total de primas y aportaciones que ascendió a 356,7 millones de euros, de los que 30,5 millones correspondían a productos de protección vida.

En seguros de vida ahorro, se cerró el ejercicio con un total de provisiones que ascendió a 1.887,6 millones.

El beneficio neto ascendió a 35,1 millones de euros y las comisiones de comercialización pagadas, a 11,8 millones.

En relación con la actividad de gestión de fondos de pensiones de Mediterráneo Vida, la entidad llegó a gestionar fondos por valor de 730,6 millones de euros en 2013. De este importe, 289,1 millones correspondían a planes de pensiones individuales y asociados y 441,5 millones, a planes de pensiones de empleo.

## Mediterráneo Seguros Diversos

El volumen total de primas en 2013 por esta entidad ascendió a 30,8 millones de euros. El beneficio neto de Mediterráneo Seguros Diversos ascendió a 4,1 millones de euros, y las comisiones de comercialización pagadas, a 5,7 millones de euros.

## Banco Gallego Vida y Pensiones

A 31 de diciembre de 2013, el volumen total de saldos gestionados por Banco Gallego Vida y Pensiones era de 184,5 millones de euros. El beneficio neto ha sido de 1,7 millones de euros y las comisiones pagadas, de 0,5 millones.

## Sabadell Mediación

Es el operador de bancaseguros vinculado cuya función es la mediación de seguros distribuidos a través de la red de Banco Sabadell, tanto de entidades participadas por el banco como de otras compañías externas al grupo.

El volumen de primas intermediadas por la sociedad alcanzó en 2013 los 425,9 millones de euros. El beneficio neto de la sociedad alcanzó los 5,7 millones de euros.

Está previsto que durante el primer trimestre de 2014 se fusionen con Sabadell Mediación, SabadellSolbank Mediación (antiguo Lloyd's) y Galebán, ambos operadores de seguros vinculados. El beneficio neto de estas dos últimas entidades en 2013 ha sido de 0,5 millones y de 0,004 millones de euros, respectivamente.

## Canales

Banco Sabadell es referente en el uso de la tecnología para ofrecer un servicio al cliente innovador y accesible desde cualquier canal. Nuestros clientes pueden conectarse al banco todos los días, las 24 horas, desde cualquier lugar a través de BS Online, banca electrónica, banca móvil, teléfono, *email*, chat, videoasistencia, Twitter, Facebook, GooglePlus, así como en nuestra amplia y muy extendida red de cajeros automáticos. Pueden navegar de un canal a otro fácilmente ya que los canales, incluida la red de oficinas, interactúan entre sí y ofrecen siempre una respuesta coordinada a sus necesidades. En Banco Sabadell estamos comprometidos en la mejora continua del modelo de relación con nuestros clientes ampliando nuestra oferta de servicios multicanal con soluciones financieras personalizadas y manteniendo la esencia de su propuesta de valor: un servicio de calidad.

Banco Sabadell trabaja para mejorar día a día la experiencia del cliente en el uso de nuevos canales, así como en armonizar su funcionamiento con los canales tradicionales. Cada vez son más las personas que hablan del banco en blogs y redes sociales o que usan dispositivos móviles para contactar con el banco. Nuestra ambición es convertir la red de oficinas en una red multicanal, de modo que empleados y clientes puedan dialogar por distintas vías, al tiempo que se hace una banca más simple y fácil, en la que el servicio es el elemento verdaderamente diferencial.

## Red de oficinas

Banco Sabadell finalizó el año con una red de 2.418 oficinas distribuidas en las siguientes marcas y redes:

Marca	Oficinas	Ámbito de actuación
SabadellAtlántico	1230	
SabadellCAM	508	Comunidad Valenciana y Murcia
SabadellHerrero	178	Asturias y León
SabadellGuipuzcoano	128	País Vasco, Navarra y La Rioja
SabadellGallego	117	Galicia
SabadellSolbank	101	
SabadellUrquijo	12	
Banco Gallego	66	Fuera de Galicia
SabadellSolbank (Lloyd's)	28	
ActivoBank	2	

## T4 Red de oficinas

## Colectivos profesionales y red de agentes

La actividad de la banca de colectivos profesionales y banca asociada mantuvo como objetivo prioritario durante todo el ejercicio de 2013 la captación de nuevos clientes particulares, comercios y despachos profesionales. El año se cerró con 1.983 convenios de colaboración con colegios y asociaciones profesionales, que supusieron un total de 1.969.901 colegiados y asociados profesionales, de los que 473.247 ya eran clientes del banco, y con unos volúmenes gestionados superiores a los 16.400 millones de euros. Banco Sabadell es un referente en la gestión de colectivos profesionales a nivel nacional, basando su diferenciación en el mantenimiento de una relación constante con el *wwcolectivo*, que le permite estar al corriente de las necesidades específicas de cada uno de ellos, y poder ofrecer la solución más satisfactoria.

Por su parte, la red de agentes de Banco Sabadell se mantuvo en 2013 como un eficiente canal de captación de negocio, con la captación de más de 28.000 nuevos clientes durante el ejercicio. Los volúmenes gestionados superaron los 4.700 millones de euros a cierre de 2013.

Cabe resaltar especialmente la puesta en marcha durante el último cuatrimestre del año de la Dirección de Emprendimiento con la presentación del programa BStartup, que tiene como objetivo posicionar a Banco Sabadell como el banco del segmento de emprendedores y de las empresas que empiezan su andadura, con foco especial en las más innovadoras y tecnológicas (*startups*) por su elevado potencial de crecimiento. Destacan la oferta de un completo paquete de productos y servicios específicos, la especialización de parte de la red de oficinas para ofrecer un mejor servicio a estos clientes y la iniciativa BStartup 10, a través de la que el banco invertirá un millón de euros en diez jóvenes empresas digitales con gran potencial seleccionadas en toda España, a las que apoyará en su crecimiento mediante un programa de alto rendimiento desarrollado por expertos.

## Red internacional

A 31 de diciembre de 2013, la presencia internacional de Banco Sabadell abarcaba las siguientes sedes:

### T5 Red internacional

País	Sucursal	Representación	Sociedades filiales y participadas
<b>Europa</b>			
Andorra			●
Francia	●		
Polonia		●	
Portugal			●
Reino Unido	●		
Turquía		●	
<b>América</b>			
Brasil		●	
Estados Unidos	●	●	●
México		●	
República Dominicana		●	
Venezuela		●	
<b>Asia</b>			
China		●	
Emiratos Árabes Unidos		●	
India		●	
Singapur		●	
<b>África</b>			
Argelia		●	
Marruecos	●		

## Red de cajeros

Durante este ejercicio se han realizado un total de 91,2 millones de operaciones, de las que el 61% se efectuaron con tarjetas de pago y el 39% con libretas. A diciembre de 2013, el parque de dispositivos de la red de autoservicio

del grupo Banco Sabadell era de 3.222 cajeros automáticos y 358 actualizadores de libretas. El incremento respecto al año anterior fue de 44 cajeros y 21 actualizadores de libretas, una vez realizadas las fusiones de oficinas resultantes de las integraciones (Banco CAM y BMN-Penedès). En el transcurso del ejercicio de 2013 se ha seguido aplicando el

plan de mejora de prestaciones y renovación física de cajeros iniciado en años anteriores, realizándose un total de 1.168 actuaciones (79 sustituciones y 1.089 ampliaciones de capacidad de proceso).

Asimismo, se han realizado actuaciones para ofrecer la máxima disponibilidad de los cajeros, mejorando procesos de monitorización que generan avisos y actuaciones en el caso de pérdida de comunicación, optimizando la operativa de gestión de efectivo y reforzando los equipos de soporte y mantenimiento.

Los cajeros de Banco Sabadell ofrecen servicio en 15 idiomas habiéndose realizado ajustes en la navegación de las operaciones más habituales (reintegro, actualización libreta y consulta de saldo) para mejorar la experiencia de uso por parte de clientes y usuarios. Además se han consolidado e incorporado nuevas prestaciones (por ejemplo, extracción sin tarjeta comunicada por teléfono móvil o Instant Money). También se ha incrementado la capacidad de los cajeros para presentar publicidad de productos y ofertas personalizadas adaptadas al perfil del cliente.

## Canales remotos

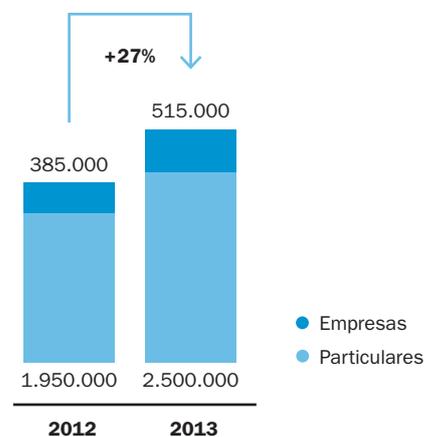
### BS Online

El año 2013 finalizó con más de 2.500.000 contratos de particulares y 515.000 de empresas, cifras que suponen un incremento superior al 27% respecto al año anterior (incluyendo contratos provenientes de BMN (ver G1). Se realizaron 1.052 millones de transacciones a través de este canal, valor que representa un significativo incremento anual del 118% (ver G3).

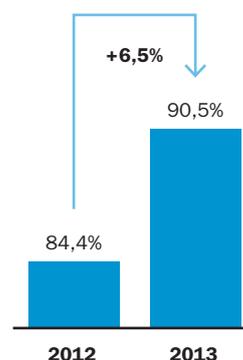
La ratio de internetización (operaciones realizadas por Internet respecto al total) fue del 90,5% al cierre del ejercicio, con una mejora respecto al cierre del año anterior de 6,5 puntos porcentuales. El canal continúa su tendencia de incremento en la eficiencia de los servicios que el banco ofrece a los clientes (ver G2).

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

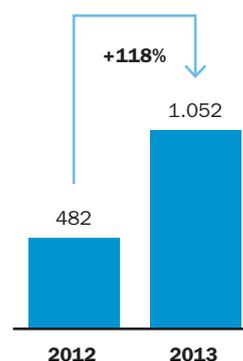
En el ejercicio se llevaron a cabo proyectos de mejora de las operativas web de internacional en el marco del Plan Explorer, de adaptaciones para la entrada en vigor de la normativa SEPA y nuevas funcionalidades como la operativa con cuentas mancomunadas de particulares o la consulta de tarjetas de débito.



G1 Contratos BS Online



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



G3 Volumen de transacciones  
(en miles de transacciones)

El número de usuarios activos con que finalizó BS Móvil el año 2.013 fue de 691.867, lo cual supone un incremento del 91% con respecto al año anterior.

A lo largo de este año, la entidad ha modificado la estrategia con referencia al envío de mensajes, siendo las prioridades el ahorro de costes y la eficiencia. Para ello, en el segundo semestre del año, se inició una campaña de mensajería PUSH. Esta campaña está enfocada a reducir de manera muy significativa los costes actuales en el envío de mensajería SMS a clientes.

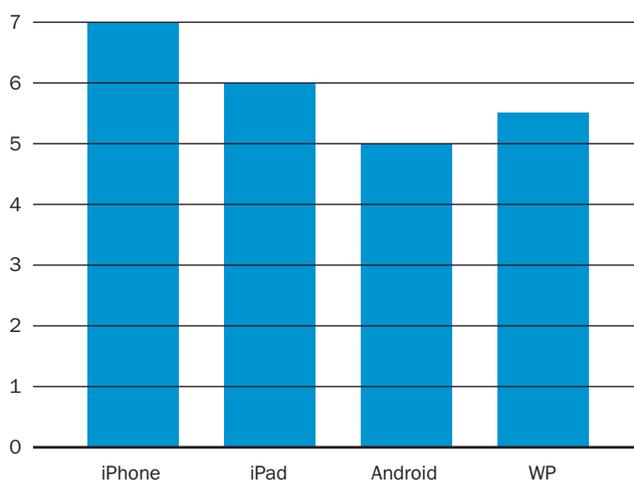
Con el objetivo de mejorar en el servicio a los clientes de la plataforma .mobi, se lanzó en la parte final del ejercicio un proyecto de adaptación de la aplicación al lenguaje HTML5 para conseguir que los usuarios puedan disfrutar de todas las capacidades de BS Móvil en una aplicación web. Este esfuerzo ha supuesto dotar a todo el espectro de clientes con menos recursos digitales de la capacidad de interacción con nuestra entidad.

La aplicación BS Móvil en sus distintas opciones, Android, iPhone/iPad, Windows Phone y BlackBerry, ha seguido en constante evolución mediante diversos proyectos que la han llevado a permanecer, durante los doce meses de 2013, entre las ocho primeras posiciones del *ranking* de las más descargadas a nivel nacional (ver G4).

En 2013 se continuó desarrollando el plan de transformación de la Oficina Directa hacia las tareas comerciales, focalizándose en la captación de nuevos clientes, con más de 13.000 altas, y la venta de productos de financiación al consumo con más de 6.100 préstamos contratados.

Prestando servicios de atención, fidelización y gestión de venta de entradas, para clientes, por distintos canales (teléfono, correo electrónico, redes sociales y chat). En el ejercicio, esta oficina recibió y gestionó más de 2.601.000 contactos, con un incremento del 61% respecto al año anterior. El servicio de atención telefónica ofreció un nivel de servicio del 96,27% (llamadas atendidas sobre recibidas) y un tiempo de respuesta del 80% de llamadas atendidas en menos de 20 segundos. La resolución en primera Instancia fue del 94,48%. La calidad percibida por los clientes fue valorada en ek 4,39 para una puntuación entre 1 y 5 para más de 308.649 encuestas enviadas. Así mismo, cabe resaltar, coincidiendo con la integración de Banco CAM, la implantación del modelo de *servicing* de la Oficina Directa (atención 24 horas, teléfono único de atención, relación proactiva con clientes, etc.) y una homologación de condiciones para el personal del centro de atención en Alicante incorporado, la integración de Penedès, la ampliación de capital, el cambio de proveedor para servicios de *servicing* de tarjetas y soporte a cajeros del grupo Banco Sabadell, las campañas masivas de sustitución de tarjetas a clientes BMN-Penedès, Banco CAM, SabadellSolbank (anteriormente Lloyds Bank) y Gallego.

G4 Clasificación media anual 2013



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

En 2013, la presencia en las redes sociales de Banco Sabadell ha seguido creciendo y evolucionando. Su apuesta por este canal y por la innovación tecnológica posiciona a Banco Sabadell como un caso de éxito en este campo. La entidad también ha seguido apostando por la atención al cliente, la buena gestión y la calidad del servicio, lo que le ha valido la nominación a la mejor atención vía Twitter de los Tweet Awards.

El desarrollo creciente de los canales en los que Banco Sabadell está presente se ve aumentado con la puesta en marcha de nuevas cuentas de atención y relación. En mayo nacieron @SabadellBank en Twitter y la página de SabadellBank en Facebook. En otoño, por otra parte, se presentó el programa para emprendedores BStartup. Con la puesta en marcha de esta iniciativa, se activó un nuevo usuario en Twitter, @BStartup, que ha permitido crear nuevas relaciones con el ecosistema emprendedor, añadiendo valor y enfoque al apoyo que desde sus inicios Banco Sabadell viene dando al sector empresarial.

Banco Sabadell ha integrado en 2013 las redes sociales como un canal más en las acciones de *marketing*, con el objetivo de informar y comercializar sus productos. En Facebook, Banco Sabadell se ha convertido en el primer banco español en ser caso de estudio en esta red social. Durante este año, se han realizado distintas acciones como Encuentra tu sitio, iniciativa con la que tres seguidores cumplieron el sueño de hacer un viaje que fueron narrando a través de un blog. También se ha realizado la primera campaña en Instagram, en una acción local en comercios de Cartagena (Murcia). La difusión del *flashmob* "Som Sabadell" destaca por su viralización, con más de 31 millones de visualizaciones, siendo uno de los veinte anuncios más reproducidos en todo el mundo.

En 2013, Banco Sabadell ha reforzado su apuesta por la producción de contenido propio, con la publicación de 360 artículos en el blog y la producción de 70 vídeos. Disponer de un canal de televisión propio como bancsabadellTV permite, además, la emisión de eventos en directo, tales como videoseSIONES y conferencias.

Las redes sociales también han sido incorporadas al ámbito de la comunicación corporativa. Así, se retransmiten íntegramente, a través de twitter, por @bspres, las principales ruedas de prensa de la entidad, así como la junta de accionistas. Al mismo tiempo, se distribuyen de forma regular, mediante redes sociales, las notas de prensa que se envían a los medios de comunicación, facilitando así el acceso a las mismas, de forma íntegra e instantánea.

Fruto de todo ello, de las sinergias que permiten la evolución positiva de este medio, Banco Sabadell sigue ampliando su presencia y sus servicios en este canal haciendo posible que, en 2013, Banco Sabadell haya superado los 100.000 seguidores en las redes sociales y haya llegado a los 106.911 (ver G5).

G5 Número de seguidores en 2013



## Banca Corporativa y Negocios Globales en 2013

### Banca Corporativa

Este año 2013 ha sido un año de transformación para Banca Corporativa, evolucionando en su enfoque estratégico y mediante un cambio en su modelo organizativo. El nuevo modelo aspira a convertirnos en la mejor experiencia de banca para las grandes corporaciones. Para ello, toma de base la adecuación de nuestras capacidades para ofrecer un servicio excelente en un entorno de globalización de los clientes, matizado en cada caso por la especialización de nuestros equipos comerciales (por sectores económicos), adecuando así nuestra aportación de valor a las particularidades de cada cliente y sector.

En cuanto a resultados, Banco Sabadell ha conseguido mantener las cifras de margen antes de dotaciones en crecimiento positivo (+0,8%), con especial aportación al negocio de las comisiones (+2,2%), a pesar de haber reducido durante el período la inversión crediticia en -5,2%, con motivo del desapalancamiento que se ha producido en el mercado español. En cuanto a la morosidad, esta sigue manteniéndose muy reducida (2,6%), gracias a la menor exposición de las grandes corporaciones a la evolución de la economía española, dado que cuentan con un alto porcentaje de su facturación dedicada a la exportación.

En miles de euros

	2013	2012*	% 13/12
<b>Margen de intereses</b>	<b>175.749</b>	<b>177.683</b>	<b>(1,1)</b>
Comisiones netas	33.789	33.049	2,2
Otros ingresos	5.233	1.415	269,9
<b>Margen bruto</b>	<b>214.771</b>	<b>212.147</b>	<b>1,2</b>
Gastos de explotación	(27.170)	(26.116)	4,0
<b>Margen de explotación</b>	<b>187.601</b>	<b>186.031</b>	<b>0,8</b>
Pérdidas por deterioro de activos	(108.479)	(38.131)	184,5
Otros resultados	0	0	—
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>79.122</b>	<b>147.900</b>	<b>(46,5)</b>
<b>Ratios (%)</b>			
ROE (beneficio sobre recursos propios medios)	7,7%	13,9%	
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto)	12,7%	12,3%	
Ratio de morosidad	2,6%	1,2%	
Ratio de cobertura de dudosos	98,9%	128,4%	
<b>Volúmenes de clientes</b> (millones de euros)			
Inversión crediticia	10.920	11.519	(5,2)
Recursos	4.025	4.016	0,2
Valores depositados	585	519	12,8
<b>Otros datos</b>			
Empleados y empleadas	96	95	1,1
Oficinas nacionales	2	2	0,0
Oficinas en el extranjero	2	2	0,0

(\*) En 2012 se incluye los resultados procedentes de Banco CAM a partir del mes de junio inclusive.

T6 Banca corporativa

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

Banco Sabadell es líder un año más en España en financiaciones estructuradas, encontrándose dentro de los principales bancos que acompañan a sus clientes, gracias a la originación y estructuración de operaciones, tanto de *project finance* como financiaciones corporativas y de adquisiciones. Durante 2013, Banco Sabadell ha seguido la política de apoyar a sus clientes, adaptándose a sus nuevas necesidades dentro del entorno macroeconómico español.

En el ámbito internacional, se ha posicionado de forma más consolidada en los Estados Unidos, creciendo en número de operaciones y de inversión, destacando su nuevo proyecto para actuar también en operaciones sindicadas

en México, todo ello enmarcado dentro de la nueva estrategia de expansión internacional en la que el banco está inmerso.

Adicionalmente a la financiación tradicional (crédito-préstamo), hemos iniciado exitosamente una nueva actividad en el mercado de bonos, iniciativa conjunta con nuestra área de tesorería que nos ha permitido posicionarnos como una entidad de referencia en el MARF (Mercado Alternativo de Renta Fija). Esta nueva área de negocio nos permitirá poder dar una oferta global a nuestros clientes en la estructuración de financiación a largo plazo.

### Corporate Finance

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

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

En materia de asesoramiento en operaciones de fusiones y adquisiciones, el ejercicio de 2013 ha sido muy activo para Banco Sabadell, habiendo completado con éxito cuatro transacciones en los sectores de ingeniería aeronáutica, ingeniería civil de puertos, estacionamientos subterráneos e inmobiliario. Adicionalmente, el grupo mantiene mandatos en estado avanzado en los ámbitos de logística, hospitalario, mecanismos de conducción de fluidos, complejos deportivos, minería, educación a distancia, concesiones de autopistas y bodegas. Durante el ejercicio, el banco ha sido galardonado en su actividad de *corporate finance* por la publicación inglesa especializada *Acquisition International* (premios Firma del Año en España en asesoramiento en fusiones y adquisiciones y Firma del Año en España en *corporate finance*).

### Capital Desarrollo

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

A través de esta sociedad, Banco Sabadell contribuye al crecimiento de empresas no financieras, sólidamente gestionadas, con buen posicionamiento en su sector y destacada presencia internacional, mediante la aportación temporal de capital y su colaboración activa.

El año 2013 se ha caracterizado por la gestión activa de la cartera de participadas, no habiéndose producido ninguna nueva adquisición durante el período.

## Sinia Renovables, SCR de Régimen Simplificado, S.A.

Banco Sabadell, a través de Sinia Renovables, lleva a cabo la adquisición, gestión y venta de participaciones temporales en el ámbito de las energías renovables, en especial en energía eólica, siendo en menor medida la energía fotovoltaica y minihidráulica. 2013 se ha caracterizado por un seguimiento exhaustivo de toda la cartera de proyectos y sociedades promotoras en energías renovables que configuran los más de 160 MW en explotación que Sinia Renovables tiene en participación directa.

## Negocio Internacional

En 2013, la actividad comercial de Negocio Internacional siguió siendo intensa gracias en parte al incremento de las exportaciones. Se realizaron acciones directas con más de 425 bancos corresponsales de los cinco continentes. Se captaron operaciones por un importe aproximado de 1.275 millones de euros, alcanzando elevadas cuotas de mercado en negocio documentario recibido de los bancos corresponsales: el 24,0% en créditos documentarios de exportación, según el tráfico de operaciones tramitadas por SWIFT. En cuanto a la red internacional, el banco siguió focalizando y adaptando su actividad en aquellos mercados de especial interés para las empresas activas en comercio exterior, tanto en su vertiente importadora y exportadora como en su vertiente de proyectos, inversión e implementación en el exterior.

Banco Sabadell ha sido históricamente pionero en presencia exterior, por ello está en países tan relevantes como China, donde dispone de dos oficinas (Shanghai y Pekín), India, Singapur, Turquía, Emiratos Árabes Unidos o Argelia, entre otros, aportando al negocio internacional un valor adicional de referencia para las empresas españolas.

La sucursal de Casablanca, primera de un banco español en Marruecos y que ostenta una posición inmejorable para ofrecer a las empresas en Marruecos con vínculo accionarial o comercial con España soluciones transaccionales y financieras de máxima calidad, cumplió con los objetivos fijados, destacando la buena evolución de esta sucursal.

## Consumer Finance: Sabadell Fincom

La prolongación de la tendencia de contracción del consumo privado no ha sido obstáculo para que Sabadell Fincom incrementara el volumen de operaciones respecto al año anterior, mejorando así las cuotas de participación en el mercado. La actividad comercial en 2013 continuó mejorando respecto a los ejercicios anteriores, destacando los incrementos en margen comercial y de explotación.

Del mismo modo, siguió mejorando la eficacia en el recobro, circunstancia que permitió una nueva reducción de los niveles de morosidad (4,99%) y una cobertura de dudosos del 105%. Durante el año se realizaron 72.510 nuevas operaciones a través de los cuatro mil puntos de

venta distribuidos por todo el territorio español. Esta nueva producción ha supuesto una cifra de negocio en 2013 de 277,8 millones de euros.

Asimismo, ha continuado el proyecto de mejoras operativas así como de mejora de las herramientas tecnológicas, a fin de seguir mejorando continuamente la ratio de eficiencia, que es del 33,71% al cierre del ejercicio.

## Mercados y Banca Privada en 2013

### SabadellUrquijo Banca Privada

SabadellUrquijo Banca Privada es la división de Banco Sabadell dirigida a prestar servicio a los clientes de banca privada. La unidad cuenta con un equipo comercial formado por 178 banqueros de Banca Privada, repartidos en doce oficinas de 360 grados y veintitrés centros de atención, distribuidos en siete regionales. Además, tiene el apoyo y la colaboración de expertos en productos y en asesoramiento fiscal y patrimonial.

En el ejercicio de 2013 se ha trabajado en consolidar el reconocimiento de SabadellUrquijo Banca Privada como líder en el negocio de rentas altas, dirigiéndose a clientes que requieren una atención personalizada, con una oferta de productos y servicios ajustados a sus perfiles de riesgo, persiguiendo en todo momento una continua optimización de la rentabilidad de sus inversiones.

Durante el año, el equipo comercial ha hecho un esfuerzo especial por intensificar el contacto personal con los clientes, aumentando la frecuencia de las visitas presenciales y del seguimiento telefónico, buscando que los mismos se sientan perfectamente atendidos. Este esfuerzo ha sido aún más intenso con los nuevos clientes procedentes de adquisiciones recientes (BMN-Penedès, Banco Gallego y SabadellSolbank).

La unidad ha focalizado sus esfuerzos comerciales en aquellas alternativas de inversión que permitían una mayor aportación de valor, desarrollando estructuras personales acordes a los requerimientos y al perfil de riesgo de los clientes e instrumentándose principalmente en fondos de inversión, carteras de gestión discrecional y SICAVs. Hasta el mes de diciembre de 2013 se han contratado 1.323 carteras de gestión discrecional nuevas, con un importe de 367 millones de euros, alcanzando una cifra superior a los 800 millones de euros, con aproximadamente 2.500 contratos. El incremento en fondos de inversión y SICAVs gestionadas ha superado los 940 millones de euros (un 25,3% de incremento respecto a diciembre de 2012). El número total de sociedades de inversión asciende a 166, con un volumen de 1.422 millones de euros, siendo el incremento frente al mes de diciembre de 2012 de 14,3%. Todo ello ha permitido que la cifra de volumen de negocio aumente el 4,7% en el año, hasta alcanzar los 23.963 millones de euros (a diciembre de 2013), y el número de clientes supera los 28.700.

La integración de activos procedentes de BMN-Penedès ha permitido extender aún más nuestro modelo de negocio en Cataluña y Aragón, aportando a la unidad

la gestión de 543 nuevos clientes con perfil de banca privada y un volumen de negocio de 351 millones de euros. Además, el equipo comercial se vio reforzado con la incorporación de siete nuevos directores de banca privada procedentes de la entidad adquirida.

### Inversiones, Producto y Análisis

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

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

En 2013, la elevada liquidez a nivel global y la normalización de las condiciones financieras han contribuido a mejorar la confianza empresarial de la zona euro y, en mayor medida, en los países periféricos. Este entorno ha favorecido la buena evolución de los activos de riesgo y, principalmente, de aquellos cuya valoración se ha situado en niveles más atractivos, como ha sido el caso de la renta variable. Con la finalidad de aprovechar estas oportunidades de inversión se han ofrecido nuevos productos de inversión tanto con el capital garantizado vinculados a rentabilidades de la renta variable como productos estructurados y, por otra parte, se han incrementado posiciones en renta variable en las instituciones y carteras bajo gestión y se ha recomendado genéricamente a los inversores la toma de posición en acciones cotizadas. Durante 2013, el servicio de análisis ha continuado intensificando su producción de informes, tanto en el ámbito bursátil como en el de la deuda privada. En cuanto a los emisores, se ha reforzado la cobertura de compañías y organismos públicos en España y en los principales mercados de Europa, tanto en renta variable como en renta fija privada. También se ha conseguido una más amplia cobertura del catálogo de informes de estrategia de mercados,

sectorial y geográfica y de los mercados de deuda privada, tanto de emisores corporativos como de agencias, comunidades autónomas y emisores soberanos.

El servicio de análisis de Banco Sabadell ha recibido destacados reconocimientos. En 2013, la agencia Thomson Reuters en su actividad de análisis de mercados a través de Starmine sitúa al equipo de análisis de Banco Sabadell como el segundo por el acierto de sus recomendaciones, entre todas las casas de análisis en España. El análisis de Sabadell refrenda así los últimos premios conseguidos, que ya lo situaban entre las mejores casas de análisis para España y acumula reconocimientos por la calidad individual de sus analistas.

El negocio de Gestión de Inversiones está enmarcado en las gestoras de instituciones de inversión colectiva y comprende las actividades de gestión de inversiones financieras y las de comercialización y administración de instituciones de inversión colectiva (IIC), así como la dirección de las inversiones de otros negocios del grupo Banco Sabadell que invierten también en carteras de inversión.

A finales de 2013, el patrimonio gestionado por el sector de fondos de inversión de carácter financiero de derecho español alcanzó el importe de 153.833,6 millones de euros, un 25,8% superior al registrado el año anterior.

El grupo Banco Sabadell se situó al cierre del ejercicio, después de la incorporación de los fondos de inversión procedentes de la adquisición de activos procedentes de BMN-Penedès, con un patrimonio bajo gestión en fondos de inversión de carácter financiero de derecho español de 6.255,5 millones de euros, un 40,8% superior al patrimonio de cierre del año anterior.

En miles de euros

	2013	2012	% 13/12
<b>Margen de intereses</b>	<b>10.145</b>	<b>12.814</b>	<b>(20,8)</b>
Comisiones netas	36.609	32.990	11,0
Otros ingresos	3.253	3.557	(8,6)
<b>Margen bruto</b>	<b>50.007</b>	<b>49.361</b>	<b>1,3</b>
Gastos de explotación	(38.319)	(39.715)	(3,5)
<b>Margen de explotación</b>	<b>11.688</b>	<b>9.646</b>	<b>21,2</b>
Dotaciones de provisiones (neto)	0	0	—
Pérdidas por deterioro de activos	(2.566)	(3.509)	(26,9)
Otros resultados	0	0	—
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>9.122</b>	<b>6.137</b>	<b>48,6</b>
<b>Ratios (%)</b>			
ROE (beneficio sobre recursos propios medios)	20,7%	11,4%	
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto)	76,6%	80,5%	
Ratio de morosidad	4,5%	3,0%	
Ratio de cobertura de dudosos	80,1%	91,5%	
<b>Volúmenes de clientes</b> (millones de euros)			
Inversión crediticia	1.047	1.170	(10,5)
Recursos	14.285	13.899	2,8
Valores depositados	7.464	6.985	6,9
<b>Otros datos</b>			
Empleados y empleadas	269	268	0,4
Oficinas nacionales	12	12	0,0

**T7** SabadellUrquijo  
Banca privada

En miles de euros

	2013	2012	% 13/12
<b>Margen bruto</b>	<b>45.397</b>	<b>31.243</b>	<b>45,3</b>
Gastos de explotación	(20.046)	(18.548)	8,1
<b>Margen de explotación</b>	<b>25.351</b>	<b>12.695</b>	<b>99,7</b>
Otros resultados	(13)	(6)	97,3
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>25.338</b>	<b>12.689</b>	<b>99,7</b>
<b>Ratios (%)</b>			
ROE (beneficio sobre recursos propios medios)	80,5%	29,9%	
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto)	44,2%	59,4%	
<b>Volúmenes de clientes</b> (millones de euros)			
Patrimonio gestionado en IIC	8.069	6.997	15,3
Patrimonio total incluyendo IIC comercializadas no gestionadas	11.019	8.585	28,3
<b>Otros datos</b>			
Empleados y empleadas	147	148	(0,7)
Oficinas nacionales	—	—	—

**T8** Inversiones, producto  
y análisis

En la última parte del año, el protagonismo en la suscripción es de los fondos mixtos, que han pasado a ser los preferidos de los inversores multiplicando por 2,4 su patrimonio en 2013. Durante el año se mantuvo activa la oferta de fondos garantizados emitiéndose garantías de revalorización sobre cuatro fondos garantizados que suman 452,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2013. A cierre de año, el conjunto de fondos garantizados representaban 2.775,0 millones de euros de patrimonio. El peso de los fondos garantizados en el conjunto de los fondos de inversión de carácter financiero de derecho español bajo gestión disminuyó hasta el 44,4% desde el 53,4% del año anterior.

En 2013, los fondos de inversión de Banco Sabadell han recibido destacados reconocimientos. La agencia de calificación y análisis de fondos de inversión Standard & Poor's Capital IQ Fund Research ha revisado y ha confirmado el *grading* cualitativo de Silver a tres fondos gestionados por Sabadell Inversión y un cuarto consiguió mejorar su nota hasta la calificación Gold. Asimismo, todos los fondos de inversión con *grading*, por la consistencia de sus resultados en los últimos cinco años, han obtenido el 5 Years Long Term Grading. Sabadell Inversión se confirma así como la única sociedad gestora de fondos de derecho español con alto *grading* cualitativo otorgado por Standard & Poor's Capital IQ Fund Research. Por otro lado, el grupo editorial británico Citywire ha reconocido la gestión realizada por seis gestores de renta fija y de renta variable de Sabadell Inversión, otorgándoles un *rating* de AA a los tres primeros y de A a los segundos, después de analizar las rentabilidades obtenidas en los últimos tres años.

En 2013 se materializaron diez procesos de fusión que han comportado la absorción de dieciséis fondos de inversión por otros de la misma especialidad inversora en interés de los partícipes. Asimismo, se han incorporado veintidós fondos de inversión como resultado de la integración del negocio bancario de la Dirección Territorial de Cataluña y Aragón de BMN-Penedès. Por otra parte, se constituyeron y registraron en la CNMV dos fondos de inversión garantizados de rendimiento variable, un fondo de inversión de renta fija euro y un fondo de inversión libre. Al finalizar el ejercicio, eran 278 las instituciones de inversión colectiva de derecho español gestionadas entre

BanSabadell Inversión, S.A., S.G.I.I.C., Sociedad Unipersonal (112 fondos de inversión, una SII y una SICAV) y Urquijo Gestión, S.A., S.G.I.I.C., Sociedad Unipersonal (164 SICAVs).

### Tesorería y Mercado de Capitales

En 2013, a pesar de la persistencia de la débil situación económica y del entorno financiero con tipos de interés en su mínimo histórico, se ha logrado alcanzar los objetivos planificados, debido al mantenimiento de la acción comercial y la mayor actividad exterior de nuestros clientes, incrementando los resultados en los productos de divisas.

Banco Sabadell ha reafirmado su presencia en los mercados de capitales y ha recibido el apoyo de clientes institucionales extranjeros y nacionales. Los niveles de demanda por parte de los inversores han reflejado la confianza del mercado y el reconocimiento de la solvencia de nuestra entidad.

Por otro lado, Banco Sabadell ha sido el primer banco en inscribirse como miembro y asesor registrado en el nuevo MARF (Mercado Alternativo de Renta Fija) para ofrecer a las empresas que la requieran una vía de financiación alternativa y complementaria, un servicio de valor añadido que incluye la cobertura integral de todo el proceso de financiación. Asimismo, Banco Sabadell se ha convertido este año en el primer banco español en adherirse a la cámara de compensación alemana Eurex, el principal mercado de derivados de Europa. En concreto, Banco Sabadell se ha convertido en miembro de EurexOTC IRS Clear, el servicio para la compensación de derivados de tipos de interés. Con este paso, la entidad se ha anticipado a la entrada en vigor del nuevo reglamento que aprobó el Parlamento Europeo en 2012 y que obliga a lo largo del próximo año a registrar las operaciones de derivados extra-bursátiles -también llamados *over-the-counter* (OTC)- en cámaras de compensación. Las actividades de *trading* han estado focalizadas principalmente en la gestión de la liquidez y en la continua y activa gestión de la cartera de renta fija, así como en la operativa de divisas inducida por el servicio a nuestros clientes.

### Contratación y Custodia de Valores

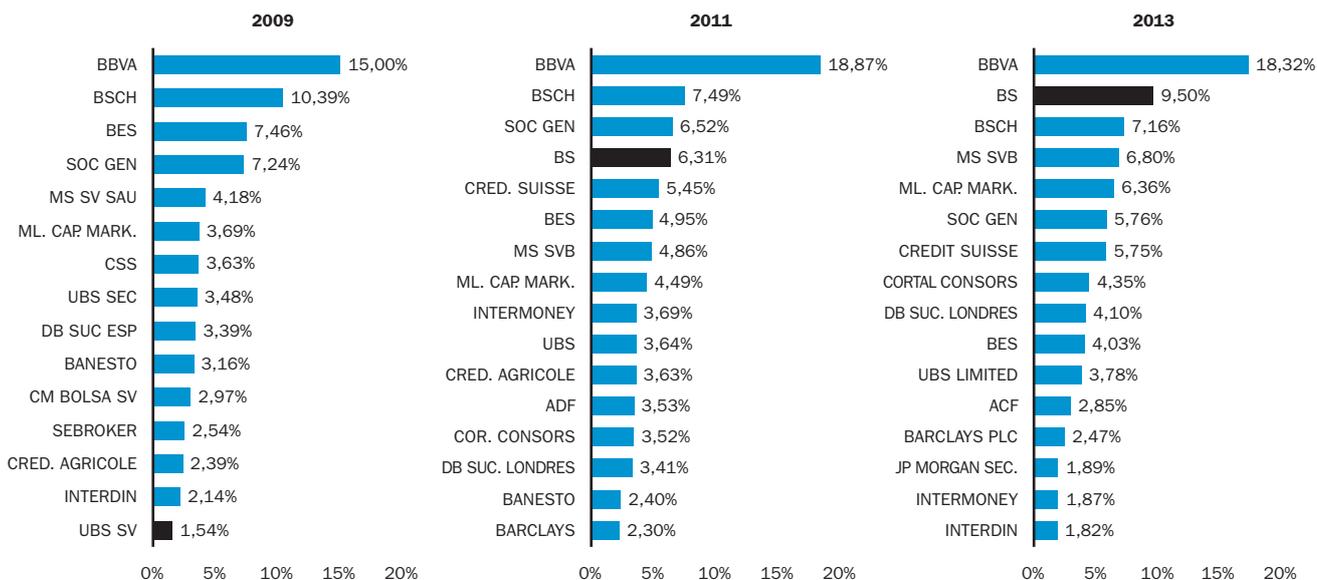
Banco Sabadell ha consolidado su posición como entidad líder del mercado en contratación, posicionándose en el segundo puesto del *ranking* de entidades miembros del mercado nacional con una cuota superior al 9,5%.

Tras cinco años de caídas continuadas en los volúmenes de contratación, así como de la valoración de activos, el año 2013 se ha caracterizado por un primer semestre en el que la senda de caídas se ha mantenido y un segundo en el que se ha producido una fuerte recuperación de ambos.

En este período se ha experimentado una cierta recuperación de la confianza, lo que ha conllevado la vuelta de clientes institucionales finales y de *retail* a inversiones de mayor riesgo (renta variable).

Banco Sabadell ha continuado la senda de incremento de cuota iniciada en el año 2009, que nos ha llevado desde el 1,5% al 9,5% de este año. Dado que en el año 2012 nuestra entidad finalizó con una cuota del 6,31%, esto supone un incremento en cuota superior al 50% en 2013. Asimismo, el posicionamiento del banco en el *ranking* de entidades miembro de mercado nacional se ha incrementado desde la cuarta posición a la segunda, consolidándose como una de las entidades líderes del mercado (ver G6). En cuanto al negocio de custodia, se han superado tanto las cifras del pasado ejercicio como las previstas para este año 2013.

## G6 Ranking entidades miembro



## Gestión de Activos en 2013

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

Desde su creación, Banco Sabadell ha asegurado la escalabilidad del modelo de gestión de activos relacionados con el sector inmobiliario y activos en mora, garantizando una visión global de las carteras de activos y costes asociados, desde una perspectiva inmobiliaria, financiera y de riesgos. Para ello, segregó de la actividad comercial la gestión de activos inmobiliarios, dotándolo con estructuras de gestión de clientes y relaciones, portafolios y de riesgo propia. En 2013, el banco ha creado una unidad especializada en la resolución hipotecaria de particulares, cuyo objetivo es anticipar la gestión de la morosidad, a través de la gestión

amistosa (análisis, concesión y formalización de daciones) y considerando la problemática derivada de estas situaciones.

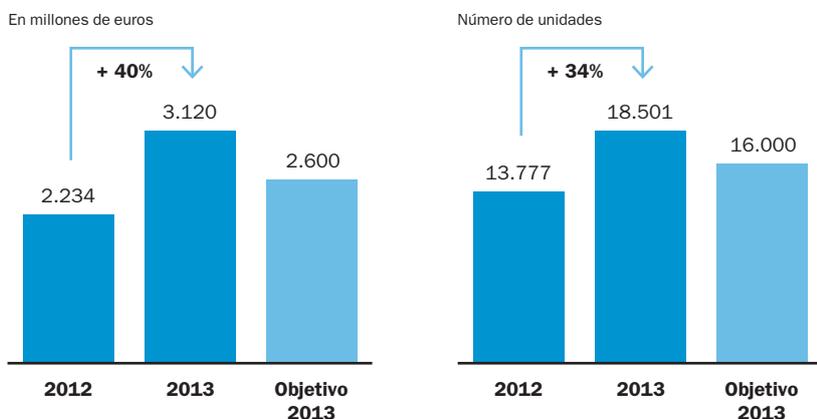
El grupo cuenta con unidades especializadas de comercialización y gestión inmobiliaria. En 2013, las ventas de activos inmobiliarios se han incrementado un 40% sobre el año anterior. Por un lado, cuenta con una unidad de comercialización minorista, así como con unidades especializadas en comercializar carteras para el mercado institucional o la venta de activos singulares. El banco dispone de un modelo de comercialización minorista multicanal, a través

de comercializadores propios y terceros, así como un canal internacional lanzado en 2013, especializado en ventas de inmuebles a personas residentes en el extranjero. Recientemente, el banco ha apostado por una plataforma abierta, cuyo objetivo consiste en que varios comercializadores puedan comercializar un mismo inmueble, con el objetivo de maximizar la eficacia comercial.

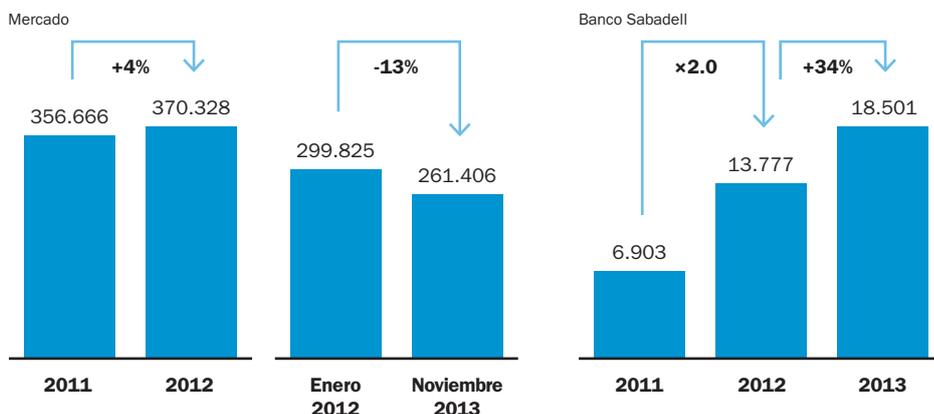
Actualmente, Solvia Inmobiliaria es el segundo portal inmobiliario de bancos y el noveno portal inmobiliario español, siendo la segunda marca más reconocida en España en el sector de vivienda y construcción, con un reconocimiento de marca superior al 40% entre los compradores potenciales. Las recientes campañas de *marketing* han significado un cambio relevante en la línea de comunicación inmobiliaria, con un enfoque en la oportunidad de mercado y en el servicio al cliente y un menor foco en precio. También se han puesto en marcha distintos elementos que han permitido mejorar el valor de los activos comercializados, lo que ha supuesto incrementar precios por primera vez desde 2007. Para inmuebles que forman parte de promociones, se han puesto objetivos de rotación que han llevado a incrementos de precios en diecinueve promociones. En el caso de inmuebles individuales, se ha iniciado un mecanismo de subastas cuando hay más de un comprador interesado en un determinado activo. Desde que se puso en marcha este mecanismo en abril, el 11% de las ventas minoristas han terminado en subasta, obteniéndose un incremento de precio medio del 16% sobre el valor publicado. En 2013, la inversión inmobiliaria mayorista se ha reactivado en España. Banco Sabadell ha realizado

diversas operaciones de ventas de carteras, dentro de su estrategia de reducción del balance de activos no estratégicos, que han demostrado la capacidad de generar transacciones y posicionar a la entidad en el mercado institucional. Entre las operaciones realizadas destacan la venta de una cartera de aproximadamente mil unidades residenciales, ventas de carteras de fallidos, ventas de solares o el desarrollo y comercialización de edificios de oficinas. Tanto las campañas realizadas como el modelo de comercialización de la entidad han sido claves para la mejora de los resultados de ventas de inmuebles en el contexto actual de mercado, con ventas por valor de 3.120 millones de euros y 18.501 unidades comercializadas, superando el objetivo previsto para 2013.

En 2013 también se han iniciado nuevos proyectos de transformación inmobiliaria, dentro del programa de desarrollo y transformación de suelos y solares con potencial comercial. En este año, Banco Sabadell ha iniciado el desarrollo de cuarenta y ocho nuevas promociones en solares con potencial, con una inversión total asociada entorno a 120 millones de euros en el período de vida de los proyectos. Con el objetivo de reducir la exposición inmobiliaria y generar liquidez, la gestión integral del proceso desde una perspectiva inmobiliaria, financiera y de riesgos es esencial. Actualmente, el grupo cuenta con profesionales con larga trayectoria en el sector bancario e inmobiliario. Al mismo tiempo, Banco Sabadell mantiene movilizado para este objetivo la totalidad de sus capacidades, incluida la red de oficinas y todo el equipo comercial.



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



**G8** Número de transacciones (en unidades)

	2013	2012	% 13/12
<b>Margen de intereses</b>	<b>67.835</b>	<b>121.389</b>	<b>(44,1)</b>
Comisiones netas	(2.763)	(4.988)	(44,6)
Otros ingresos	(6.970)	(11.632)	(40,1)
<b>Margen bruto</b>	<b>58.102</b>	<b>104.769</b>	<b>(44,5)</b>
Gastos de explotación	(191.664)	(130.035)	47,4
<b>Margen de explotación</b>	<b>(133.562)</b>	<b>(25.266)</b>	<b>428,6</b>
Dotaciones de provisiones (neto)	(301)	(625)	(51,9)
Pérdidas por deterioro de activos	(362.216)	(345.490)	4,8
Otros resultados	(520.861)	(429.794)	21,2
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(1.016.940)</b>	<b>(801.175)</b>	<b>26,9</b>
<b>Ratios (%)</b>			
ROE (beneficio sobre recursos propios medios)	(44,7%)	(39,8%)	
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto)			
	329,9%	124,1%	
Ratio de morosidad	55,4%	48,7%	
Ratio de cobertura de dudosos	44,9%	57,3%	
<b>Volúmenes de clientes</b> (millones de euros)			
Inversión crediticia	18.623	21.892	(14,9)
Recursos	359	621	(42,2)
Activos inmobiliarios (brutos)	13.587	11.376	19,4
<b>Otros datos</b>			
Empleados y empleadas	807	795	1,5
Oficinas nacionales	—	—	

### Sabadell América en 2013

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

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

Banco Sabadell gestiona más de 8.000 millones de dólares en volumen de negocio y mantiene 6.200 millones de dólares en activos totales, situándose como séptimo banco local en Florida por activos totales. Constituye una de las pocas entidades financieras de la zona con capacidad y experiencia para prestar todo tipo de servicios bancarios y financieros, desde los más complejos y especializados para grandes corporaciones, como operaciones de *project finance*, hasta productos para particulares, pasando por

todos los productos y servicios que puedan necesitar los profesionales y las empresas de todas las dimensiones.

### Banco Sabadell Miami Branch

La oficina operativa de Banco Sabadell en Miami mantiene cerca de 5.500 millones de dólares en recursos gestionados de clientes al cierre del ejercicio de 2013, con un

incremento del 45% en la gestión de valores de clientes. La inversión crediticia registró un crecimiento del 10% y alcanzó los 1.413 millones de dólares, atendiendo a las necesidades de las empresas internacionales mediante la concesión de líneas de financiación de circulante, a medio y largo plazo. Durante 2013, Banco Sabadell Miami Branch continuó con su actividad de financiación de proyectos en el sector de energía y turismo, principalmente en los Estados Unidos y México.

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

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

### Sabadell United Bank

Durante el ejercicio de 2013, Sabadell United Bank ha seguido con su proyecto de mejora de eficiencia operativa y de ventas, poniendo especial énfasis en su programa de hipotecas a su base de clientes, así como de desarrollo de canales alternativos de ventas y servicios. En la actualidad, Sabadell United Bank dispone de un total de veintitrés oficinas a través de las cuales ofrece servicios en el Estado de Florida, especialmente los condados de Miami-Dade, Broward y Palm Beach, así como en la Costa Oeste -Tampa, Sarasota y Naples-, y se sitúa como el séptimo banco local por volumen de depósitos. En el transcurso de 2013, Sabadell United Bank ha seguido con su programa de potenciación de su marca en los distintos mercados que atiende, poniendo especial énfasis en los profesionales y emprendedores, así como grandes patrimonios a los que presta servicios de banca privada y gestión de patrimonios a través de su división de Wealth Management, denominada Sabadell Bank & Trust.

El área de Banca Corporativa de Sabadell United Bank ha consolidado sus actividades durante 2013 incrementando los préstamos sindicados a grandes corporaciones y también las operaciones de *project finance* en los sectores de energía e infraestructuras, ayudando al objetivo de diversificación de la cartera crediticia y aportando operaciones de valor a la institución.

Al finalizar el ejercicio de 2013, Sabadell United Bank contaba con unos activos aproximados de 3.866 millones de dólares, depósitos cercanos a los 3.200 millones de dólares y cerca de 2.900 millones en créditos. Presta servicio a más de 45.000 clientes. El beneficio neto de Sabadell United Bank alcanzó en 2013 los 45 millones de dólares.

### Sabadell Securities

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

Sabadell Securities complementa y robustece la estrategia de consolidación de BS América. Presta servicios de inversión y gestión de patrimonios a clientes de banca comercial, banca personal, banca corporativa y banca privada. Su estrategia de negocio se orienta a satisfacer las necesidades financieras de sus clientes, mediante asesoramiento de inversiones en el mercado de capitales.

Sabadell Securities es miembro de FINRA (Financial Industry Regulatory Authority) y SIPC (Securities Investor Protection Corporation) y utiliza los servicios de Pershing LLC, filial de The Bank of New York Mellon, para la compensación, la custodia y los servicios administrativos.

### Otros negocios en 2013

#### BancSabadell d'Andorra

BancSabadell d'Andorra es una entidad financiera que presta sus servicios en el Principado de Andorra. Constituida en el año 2000, la entidad tiene como principales accionistas a Banco Sabadell como socio mayoritario con el 51% del accionariado. El resto del capital social es propiedad de una base amplia de accionistas del Principado.

La entidad tiene como objetivo fundamental el mercado nacional de particulares de renta media alta y empresas, acompañando el desarrollo económico del país y las recientes iniciativas de apertura económica, basadas en un entorno muy propicio para el desarrollo de actividades económicas de ámbito internacional. Para ello, BancSabadell d'Andorra dispone de un equipo de profesionales cuyas prioridades son la oferta de servicios de alto valor añadido y la calidad de la atención al cliente.

Hoy en día, Bancsabadell d'Andorra constituye la mejor alternativa del mercado para los clientes particulares de rentas medias altas y para las empresas, y es el banco de Andorra con el mejor comportamiento desde la crisis financiera del 2008, con una progresión constante de sus resultados, que ascendieron a 6,9 miles de euros, un ROE de 11,5 y un crecimiento regular de los recursos (incrementan en 10,4%) y el mantenimiento de los volúmenes de inversión crediticia.