



## M

<b>Magnituds rellevants de 2015</b>	<b>2</b>
-------------------------------------	----------

## P

<b>Carta del president</b>	<b>4</b>
----------------------------	----------

## G

<b>Govern corporatiu i Direcció General</b>	<b>8</b>
---	----------

## T

<b>Pla Triple</b>	<b>10</b>
-------------------	-----------

## P

<b>Pla de Transformació</b>	<b>14</b>
-----------------------------	-----------

## R

<b>Mapa de ruta de la informació publicada</b>	<b>16</b>
--	-----------

## C

<b>Contacte</b>	<b>17</b>
-----------------	-----------

# Magnituds rellevants de 2015

Benefici atribuït

+90,6%  
2015/2014

**708,4M€**

ROTE

**7,6%**

Adquisició de TSB  
i augment de la  
presència internacional



Increment del marge d'interessos

**+41,7%**

Disminució de la ràtio de mora

**-4,95%**

## Clients

Milions de clients

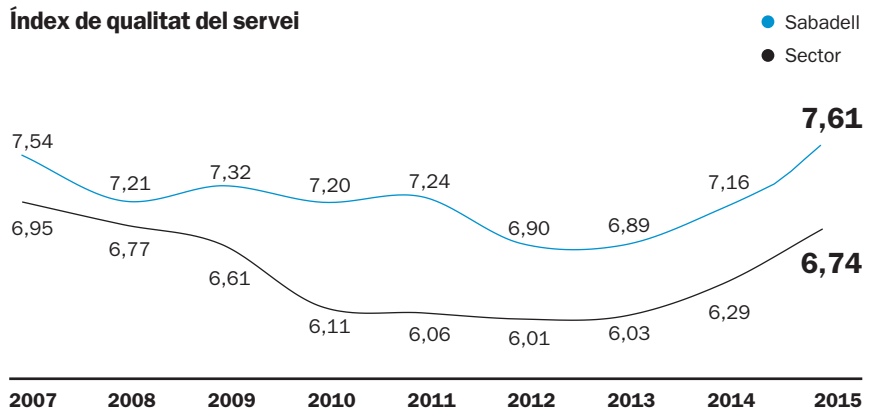
+78,1%  
2015/2014

**11,4**

Oficines

**2.873**

Índex de qualitat del servei



Font: STIGA, EQUOS RCB Anàlisi de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries, 4T 2015.

Senda de rendibilitat creixent i adquisició de TSB: pilars de l'exercici de 2015.

## Accionistes

**265.935** +15%  
2015/2014

Rendibilitat per dividend del 3%

## Empleats

**26.090** 98%  
van rebre formació

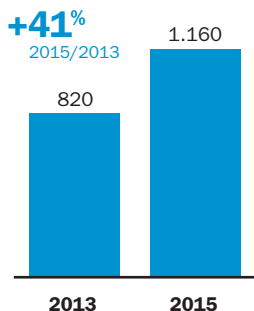
**55,6%** **44,4%**

## Transformació

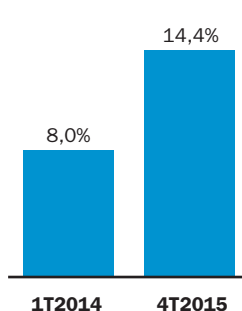
La transformació digital avança i millora l'experiència de client

Sabadell Mòbil, l'app més ben valorada per les tendes en línia de Google i Apple per quart any consecutiu

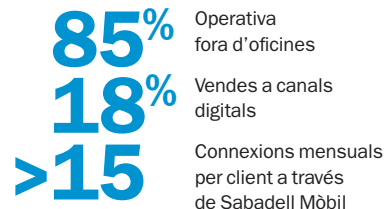
**Total clients mobile**  
Milers de clients



**Clients mobile only**  
% de clients actius digitals



**Impactes significatius**



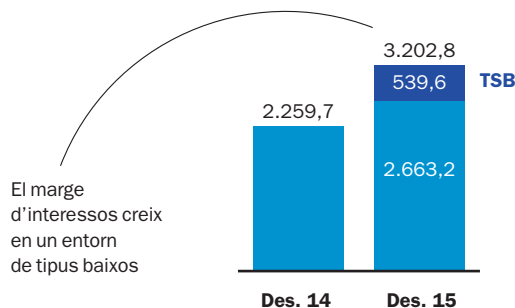
## Dades financeres

Resultats sòlids

Nivells de capital en zona confortable

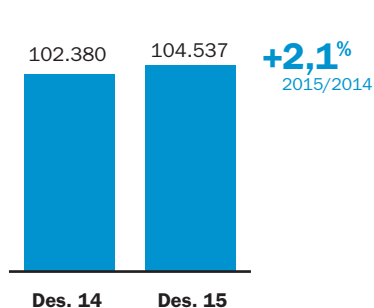
Balanç	milions d'euros	2015/2014
Actius totals al balanç	208.628	27,7
Crèdits a clients	153.425	29,4
Recursos de clients al balanç	131.489	39,2
Recursos propis	12.275	20,1
<b>Resultats</b>		
Marge d'interessos	3.203	41,7
Resultat atribuït	708,4	90,6
<b>Riscos dubtosos</b>		
Riscos dubtosos	12.344	-22,4
Ràtio de cobertura (%)	53,6	4,2
<b>Solvència (%)</b>		
CET1 <i>phase-in</i> per sobre del que exigeix el regulador	11,5 (>9,25)	
CET1 <i>fully loaded</i>	11,4	
<b>Liquiditat (%)</b>		
Ràtio de crèdits sobre dipòsits (LTD)	106,50	

**Evolució del marge d'interessos**  
(en milions d'euros)



El marge d'interessos creix en un entorn de tipus baixos

**Evolució del crèdit, sense dubtosos i sense TSB**  
(en milions d'euros)



## Reconeixements



## Carta del president



Josep Olliu i Creus, president

Distingits/ides accionistes,

Banc Sabadell ha tancat l'exercici de 2015 amb un important increment dels beneficis, una disminució substancial del saldo de dubtosos i dels actius problemàtics i un augment del perímetre internacional del banc després de l'adquisició del banc britànic TSB, de manera que s'han acomplert els objectius establerts per al segon any de desenvolupament del pla de negoci Triple 2014-2016, enfocat a la rendibilitat, la transformació i la internacionalització.

El benefici net atribuït al grup ha estat de 708,4 milions d'euros, cosa que implica un increment del 90,6% respecte a l'exercici anterior. Sense considerar TSB, el benefici net atribuït al grup és de 586,4 milions d'euros, amb un augment, en termes comparables i respecte a l'exercici de 2014, del 57,8%.

L'entorn econòmic no ha acabat de consolidar, tanmateix, les expectatives positives que es preveien l'exercici anterior i ha estat marcat per un comportament més inestable dels mercats financers internacionals, unes pautes de creixement global encara modestes, la caiguda del preu del petroli fins a mínims de més d'una dècada i una situació geopolítica complexa.

A Europa, la política ha estat un important focus d'atenció. En aquest sentit, cal destacar els dubtes generats sobre la permanència de Grècia a la zona euro durant la primera meitat de l'exercici i la convocatòria d'un referèndum sobre la permanència del Regne Unit a la Unió Europea després de la victòria electoral dels conservadors. A països com ara Espanya i Portugal, els processos electorals i la consegüent configuració de parlaments més fragmentats han obert també incerteses polítiques.

Malgrat això, en termes d'activitat, l'economia espanyola ha estat capaç de mostrar una evolució sens dubte positiva. El PIB ha crescut per sobre del 3,0%, una cosa que no passava des de l'any 2007. El baix preu del cru, unes condicions de finançament favorables i el caràcter neutral de la política fiscal han estat factors que han impulsat l'activitat domèstica. En aquest context, el crèdit adreçat a empreses i a famílies s'ha continuat normalitzant i n'ha millorat la qualitat. Als Estats Units, l'economia ha mantingut unes pautes de creixement similars a les de 2014, mentre que al Regne Unit l'activitat ha mostrat una evolució favorable, encoratjada pel bon comportament del mercat laboral.

En relació amb la construcció europea, s'ha anat treballant en el procés d'Unió Bancària, amb la proposta, per part de la Comissió Europea, de crear un Mecanisme de Garantia de Dipòsits Europeu. Així mateix, la creació de la Unió del Mercat de Capitals també ha progressat amb la publicació del Pla d'Acció que concreta les mesures que cal implementar fins al 2017. La política macroprudencial ha constituït una línia de treball rellevant a la zona euro el 2015 i ha continuat la tasca de regulació per incrementar la solvència del sistema financer. Tot això en un context en què el Banc Central Europeu ha accentuat la laxitud de la seva política monetària amb la posada en marxa del seu programa de compra d'actius i una nova reducció del tipus marginal de dipòsit.

Banc Sabadell tanca l'exercici amb una sòlida posició de capital. La ràtio de capital Common Equity Tier 1 *fully loaded* es situa el 31 de desembre de 2015 en l'11,4%, molt per sobre de les exigències reguladores del 9,25%. Aquest percentatge exigít pel regulador és entre els més baixos requerits a la banca espanyola, cosa que fa que Banc Sabadell a Espanya tingui un perfil de risc relativament baix. La ràtio de Common Equity Tier 1 *phase-in* es situa en l'11,5% el 31 de desembre de 2015.

És important destacar que les magnituds de l'exercici de 2015 de Banc Sabadell mostren una millora de tots els seus marges. Una excel·lent gestió dels ingressos en un entorn de tipus baixos ha comportat un increment del marge d'interessos del 41,7%, respecte al tancament de l'exercici anterior, i del 17,9% interanual, excloent-ne TSB. La fortalesa del marge d'interessos ha estat acompanyada per un fort increment dels ingressos per comissions, un 16,5% superior al tancament de l'exercici anterior, impulsat per l'augment en la gestió d'actius.

Els resultats extraordinaris per operacions financeres, derivats de la gestió de la cartera ALCO i del fons de comerç negatiu generat en l'adquisició de TSB, han permès reforçar els nivells de cobertura amb la dotació de provisions addicionals.

Les despeses d'explotació, és a dir, de personal i administratives, continuen estables a perímetre constant. L'increment del marge brut juntament amb les polítiques de contenció de costos aplicades han comportat, a perímetre constant, una millora de l'eficiència.

L'activitat comercial, tant en particulars com en empreses, en un entorn d'alta competitivitat, ha continuat millorant aquest any, cosa que es reflecteix en el creixement dels volums de crèdit i recursos. Les quotes de mercat continuen augmentant en tots els segments i es mantenen els elevats nivells de qualitat de servei al client. Per tant, doncs, la inversió creditícia bruta de clients, excloent-ne l'adquisició temporal d'actius i el saldo d'actius dubtosos, puja, en tancar l'exercici, a 140.368 milions d'euros, amb un increment del 37,1% respecte a l'any anterior i del 2,1% sense considerar TSB. Els recursos de clients al balanç augmenten un 39,2% aquest any i un 1,9% interanual excloent-ne TSB.

Aquest context ha permès augmentar la retribució a l'accionista que es proposa a la Junta General d'Accionistes del 31 de març de 2016, continuant amb el sistema que es va posar en marxa l'exercici anterior segons el qual la part fonamental d'aquesta retribució s'articula mitjançant el procediment de *scrip dividend*, que permet a l'accionista escollir entre percebre la retribució en efectiu o en accions.

I si la rendibilitat és el primer focus estratègic de l'actual pla director, el segon és la transformació del balanç. Durant l'exercici de 2015, s'han aconseguit avanços importants en el procés de sanejament d'aquest balanç. D'una banda, la ràtio de morositat del grup baixa de manera significativa, 495 punts bàsics, i es situa en el 7,79% en tancar l'exercici. L'estoc d'actius dubtosos baixa amb més ritme del que es preveia i s'ha aconseguit reduir en més de 5.500 milions d'euros des de l'inici del Pla Triple. La cobertura del saldo de dubtosos continua millorant i es situa en el 53,64% amb data 31 de desembre. El volum d'actius problemàtics s'ha reduït en 3.180 milions d'euros al llarg de l'exercici de 2015, amb una comercialització d'immobles al balanç que es manté a bon ritme amb menys descompte.

L'exercici de 2015 ha estat marcat per l'adquisició del banc britànic TSB, una fita fonamental que constitueix un accelerador en el procés d'internacionalització del banc, el tercer pilar del pla estratègic. La diversificació internacional aconseguida amb l'adquisició de TSB millora el perfil de risc de Banc Sabadell i ofereix, alhora, una oportunitat atractiva per operar en un mercat bancari amb un marc de regulació estable, una rendibilitat atractiva i bones perspectives de creixement. TSB té una franquícia forta, una marca respectada, una estratègia bancària ben definida com a

banc minorista, alineada amb l'estratègia de Banc Sabadell, i amb un elevat recorregut de creixement. L'acompliment de l'actual pla de negoci, el llançament de serveis digitals al Regne Unit, la consolidació de sinergies i la pròxima integració a la plataforma tecnològica de Banc Sabadell són avui les claus per incrementar les capacitats del nostre grup al Regne Unit, processos que avancen en línia amb la planificació prevista. L'experiència del Sabadell en la banca de negocis i el segment de les pimes és una eina de valor afegit per potenciar el creixement de serveis en aquest país.

Al llarg de l'any, també s'ha donat un impuls destacat a la nostra presència a l'Amèrica Llatina. D'una banda, a Mèxic, el sòlid creixement de les operacions de finançament en banca corporativa i finançament estructurat per mitjà de la societat Sabadell Capital ha permès aconseguir l'objectiu anual pressupostat sis mesos abans del que es preveia. Així mateix, el mes d'agost passat, vam obtenir la llicència bancària necessària per operar en aquest país, la qual cosa ens permet començar a treballar en el segment d'empreses.

A més a més, recentment, s'han inaugurat oficines de representació a Colòmbia i el Perú, mercats amb un gran potencial de creixement i que esdevenen un pas més en l'expansió cap a nous mercats per acompanyar les empreses clientes del grup a cada país.

Banc Sabadell ha mantingut el 2015 l'alt nivell de qualitat i compromís amb els seus clients que ha tingut durant tota la seva història, amb una actitud transparent que crea relacions de confiança a llarg termini. S'han portat a terme també grans avanços en la transformació digital, millorant l'experiència de client. Tot això és la base del nostre actiu reputacional, una part essencial de la cultura d'empresa del nostre grup i un valor distintiu del desenvolupament del negoci. Sota la premissa dels nostres valors i principis ètics, Banc Sabadell continuarà treballant per construir un futur que garanteixi un correcte impacte en la societat.

L'informe anual conté informació financera i detallada de l'evolució dels negocis i els resultats de Banc Sabadell, així com del model de negoci, la gestió del risc i l'estratègia del grup. La contribució diària, la dedicació i la professionalitat de tot el personal de Banc Sabadell han estat claus per construir la que avui és una de les entitats financeres de referència a Espanya, i són també prioritàries per continuar avançant per aconseguir els nostres objectius.

Banc Sabadell afronta l'exercici de 2016 centrat a materialitzar amb èxit els objectius marcats al pla estratègic Triple i treballa al mateix temps en el disseny del pla de negoci per als exercicis de 2017 a 2019, sobre la fortalesa de la seva font d'ingressos i mantenint alhora els alts nivells de qualitat de servei que sempre l'han caracteritzat.

**Josep Olliu i Creus**  
President



# Govern corporatiu i Direcció General



Jaume Guardiola i Romojaro, conseller delegat

2015

## Consell d'Administració

### President

Josep Oliu i Creus (E)

### Vicepresident

José Javier Echenique Landiribar (IC)

### Conseller delegat

Jaume Guardiola i Romojaro (E)

### Conseller-director general

Josep Lluís Negro i Rodríguez (E)

### Consellers

Aurora Catà i Sala (I)

Hèctor Maria Colonques i Moreno (I)

Joaquim Folch-Rusiñol i Corachán (Ex)

M. Teresa Garcia-Milà i Lloveras (I)

José Manuel Lara García (I)

Joan Llonch i Andreu (I)

David Martínez Guzmán (D)

José Manuel Martínez Martínez (I)

José Ramón Martínez Sufrategui (I)

António Vítor Martins Monteiro (D)

David Vegara i Figueras (I)

### Secretari no conseller

Miquel Roca i Junyent

### Vicesecretària no consellera

María José García Beato

E Executiu  
IC Independent coordinador  
I Independent  
D Dominical  
Ex Extern  
  
P President  
S Secretari



## Comissions delegades del Consell

### Comissió Executiva

Josep Olliu i Creus (P)  
José Javier Echenique Landiribar  
Jaume Guardiola i Romojaro  
José Manuel Martínez Martínez  
Josep Lluís Negro i Rodríguez  
David Vegara i Figueras  
María José García Beato (S)

### Comissió d'Auditoria i Control

M. Teresa Garcia-Milà i Lloveras (P)  
Joan Llonch i Andreu  
José Ramón Martínez Sufategui  
Miquel Roca i Junyent (S)

### Comissió de Nomenaments

Hèctor Maria Colonques i Moreno (P)  
Aurora Catà i Sala  
José Javier Echenique Landiribar  
Joaquim Folch-Rusiñol i Corachán  
Miquel Roca i Junyent (S)

### Comissió de Retribucions

Aurora Catà i Sala (P)  
Hèctor Maria Colonques i Moreno  
José Javier Echenique Landiribar  
Joaquim Folch-Rusiñol i Corachán  
María José García Beato (S)

### Comissió de Riscos

José Manuel Martínez Martínez (P)  
Joan Llonch i Andreu  
M. Teresa Garcia-Milà i Lloveras  
David Vegara i Figueras  
María José García Beato (S)

## Direcció General

### Comitè de Direcció General

#### President

Josep Olliu i Creus

#### Conseller delegat

Jaume Guardiola i Romojaro

#### Conseller-director general

Josep Lluís Negro i Rodríguez

#### Secretaria general

María José García Beato

#### Director general Financer

Tomàs Varela i Muiña

#### Director general de

#### Desenvolupament Corporatiu

Miguel Montes Güell

#### Director general de Banca

#### Comercial

Carlos Ventura i Santamans

#### Director general d'Amèrica

#### & Global Corporate Banking

Fernando Pérez-Hickman

#### Director general adjunt

#### de Mercats i Banca Privada

Ramón de la Riva Reina

#### Director general adjunt

#### de Transformació d'Actius

#### i Participades Industrials i

#### Immobiliàries

Enric Rovira i Masachs

#### Conseller delegat TSB

Paul Pester

## Sotsdireccions generals

### Auditoria Interna

Núria Lázaro i Rubio

### Operacions Corporatives

Joan M. Grumé i Sierra

### Comunicació i Relacions

### Institucionals

Ramon Rovira i Pol

### Recursos Humans

Xavier Vela i Hernández

### Gestió de Riscos

Rafael José Garcia Nauffal

### Assessoria Jurídica

Gonzalo Baretino Coloma

### Gestió Financera

Sergio Palavecino Tomé

### Organització i Servei

Federico Rodriguez Castillo

### Banca Comercial

#### Banca d'Empreses

Eduardo Currás de Don Pablos

#### Màrqueting i Banca Minorista

Manuel Tresànchez i Montaner

#### Bancassegurances

Sílvia Àvila i Rivero

#### Direcció Territorial Catalunya

Lluís Buil i Vall

#### Direcció Territorial Centre

Blanca Montero Corominas

#### Direcció Territorial Est

Jaime Matas Vallverdú

#### Direcció Territorial Nord-oest

Pablo Junceda Moreno

#### Direcció Territorial Nord

Pedro E. Sánchez Sologaistua

#### Direcció Territorial Sud

Juan Krauel Alonso

### Mercats i Banca Privada

#### Inversions, Producte i Anàlisi

Cirus Andreu i Cabot

#### Tresoreria i Mercat de Capitals

Alfonso Ayuso Calle

# B Triple

El 2015 ha estat el segon any del pla estratègic Triple.



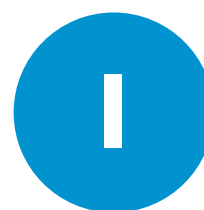
## Transformació

Comercial  
Del balanç  
Del model de producció



## Rendibilitat

Convertir en rendible la dimensió adquirida



## Internacionalizació

Posar les bases per a la internacionalització del grup  
Entrada a nous mercats

## Rendibilitat

### Marge d'interessos

Sabadell (sense TSB)

**+17,9%**

Grup

**+41,7%**

### Comissions

Sabadell (sense TSB)

**+7,4%**

Grup

**+16,5%**

### ROTE

**7,6%**

## Quotes de mercat a Espanya

● 2015  
● Des. 2014

### En empreses

Crèdit a empreses

Crèdit documentari

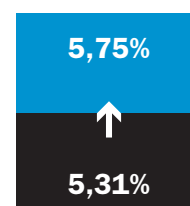
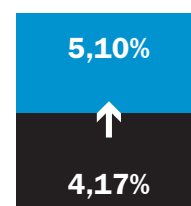
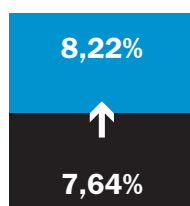
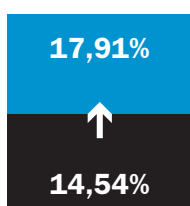
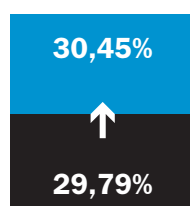
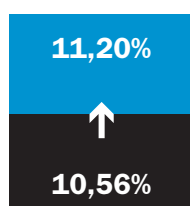
Facturació de TPV

### En particulars

Facturació de targetes de crèdit

Assegurances de vida

Dipòsits de llars



## Transformació

### Pla de Transformació

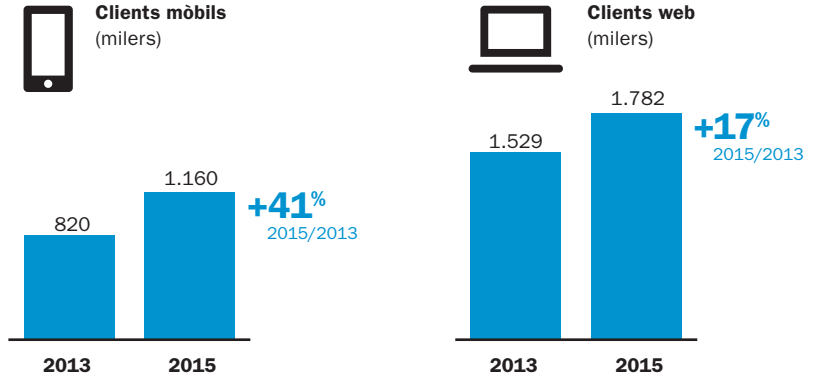
Ser on siguis



## Transformació comercial

Hem liderat la transformació digital i millorat l'experiència de client (confiança, lliurament de servei, transparència i conveniència).

### Cap a la transformació digital



## Transformació del balanç

**Reducció del saldo de dubtosos**  
(Des. 2013 – Des. 2015)

**5.500 M€**  
**-22,4%**

**Disminució dels actius problemàtics**  
(Des. 2013 – Des. 2015)

**4.500 M€**  
**-12,8%**

**Venda d'actius immobiliaris**  
Un 16% més que l'exercici anterior i amb menys descomptes

**1.902 unitats**

**Recursos (sense TSB)**  
Dipòsits

**+1,9%**

FIM

**+36,4%**

**Activitats creditícies**  
Crèdit (excloent-ne dubtosos i TSB)

**+2,1%**

Hipoteques (nova producció sense TSB)

**+39%**

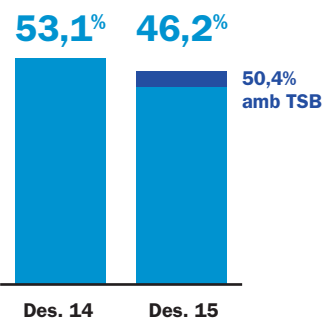
**Reducció de la ràtio de mora**

**-4,95%**

## Transformació del model de producció

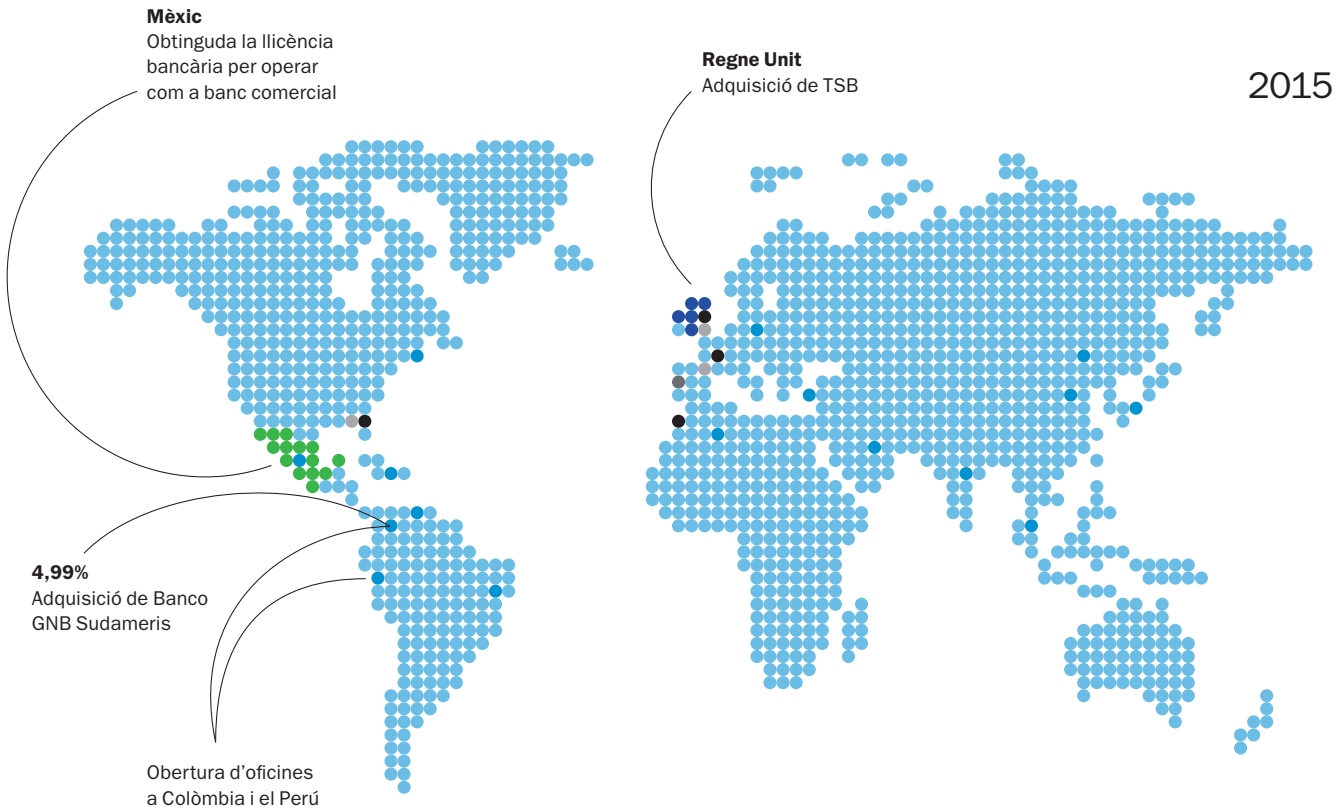
L'eficiència millora a perímetre constant. Els costos de personal i administratius a perímetre constant es mantenen.

**Evolució de la ràtio d'eficiència**



La ràtio d'eficiència del grup (sense TSB) es situa en el 46,2%

# Internacionalizació



2015

● **Sucursals**

Regne Unit  
EUA  
França  
Marroc

● **Oficines de representació**

Alger (Algèria)  
São Paulo (Brasil)  
Pequín (Xina)  
Xangai (Xina)

Nova York (EUA)  
Dubai (EAU)  
Nova Delhi (Índia)  
Mèxic DF (Mèxic)  
Varsòvia (Polònia)  
Singapur (Singapur)

Istanbul (Turquia)  
Caracas (Veneçuela)  
Santo Domingo (República Dominicana)  
Colòmbia (Bogotà)  
Perú (Lima)

● **Banking subsidiaries**

Londres (Regne Unit)  
Andorra  
Miami (EUA)  
Mèxic DF (Mèxic)

● **Bancs associats**

Portugal  
Colòmbia

## Adquisició de TSB

TSB (TSB Banking Group PLC) ha estat adquirit pel grup Banc Sabadell el juny de 2015 després d'una oferta pública d'adquisició.

Desenvolupa el negoci minorista que es porta a terme al Regne Unit i que inclou comptes corrents i d'estalvi, crèdits personals, targetes i hipoteques.

TSB disposa d'un model de distribució multicanal a escala nacional, integrat per 614 oficines, presents a Anglaterra, Gal·les i Escòcia.



## Empleats

8.224

## Oficines

614

TSB és un sòlid banc emergent (*challenger bank*) i posiciona el Sabadell per al futur creixement al mercat del Regne Unit.

## Magnituds principals de 2015

Aportació al marge d'interessos del grup en sis mesos

540 M€

Common Equity TIER 1

17,8%

Milions de clients

4,8

Inversió creditícia neta

35.970 M€

Dipòsits de clients

35.249 M€

## Raons de l'operació

Increment de l'expansió internacional

Entrada en un mercat bancari madur

TSB, una franquícia forta

Potencial positiu de sinergies

Creació de valor per a l'accionista

# Pla de Transformació



## **El client es transforma. Nosaltres ens transformem.**

L'entorn està canviant... canvia la societat, les tecnologies i, en definitiva, els consumidors. Això exigeix al banc fer evolucionar el seu model de negoci actual. Aquesta evolució passa per ajustar el model de relació amb els nostres clients a base d'incorporar noves capacitats digitals, millorar la sistemàtica comercial i adequar la xarxa d'oficines a les seves necessitats.

### **Transformació cap al banc del demà**

El Pla de Transformació de Banc Sabadell és un projecte ambiciós, un repte que impulsa el nostre compromís de mantenir una relació a llarg termini amb els nostres clients.

Amb aquest objectiu es modifica l'actual model de relació client-banc i s'incrementen la productivitat i l'eficiència per millorar l'experiència dels clients.

---

## **Els 7 pilars de la transformació**

# 1

### **Proximitat**

Els nostres clients ens han de sentir sempre propers, atents i, sobretot, disponibles per ser capaços de respondre a les seves necessitats.

Gestió activa i cita prèvia ens han de permetre orientar el client, juntament amb disponibilitat horària com li convingui i fàcil accés als nostres gestors. Mitjançant noves eines, el gestor farà l'operativa pròpia de l'oficina on vulgui el client.

# 2

### **Transparència**

En la relació amb els nostres clients, ens hem de comunicar de manera clara i senzilla per aconseguir la seva confiança.

Continuem millorant i simplificant els nostres documents de contractació i obrint àrees de documentació a la part privada del web (com ara *e-documents*), en la qual es pot signar la documentació i fer un seguiment de l'estat d'algunes operacions.

# 3

### **Flexibilitat**

Adaptar-nos a l'entorn i a les necessitats dels nostres clients construint una relació a llarg termini.

Demostrada la nostra capacitat d'integrar diferents cultures de treball (setze en catorze anys), estem flexibilitzant els nostres protocols de formalització d'operacions per reduir el temps d'aprovació de sol·licituds de concessió de crèdit hipotecari. Hem incorporat la firma digital, adaptant el procés d'operativa en línia per tal que el client operi des d'Internet de manera segura, ràpida i fàcil.

## 4

**Excel·lència**

Voluntat d'oferir un servei immillorable en tot moment, mitjançant la proactivitat i el compromís per superar les expectatives del client, serà en el que ens diferenciarem.

Amb el Pla de Desenvolupament Comercial (que unifica la sistemàtica comercial), el Pla Compromís Empreses (capacitat d'acordar, per escrit, les necessitats financeres d'una empresa i compromís de respondre qualsevol sol·licitud de crèdit en set dies laborables) i Sabadell Mòbil (la nostra app acabada de redissenyar i la més ben valorada del mercat per quart any consecutiu, segons Apple Store i Google Play).

## 5

**Simplicitat**

Productes fàcils d'entendre i còmodes de contractar, simplifiquen el procés d'alta de nous clients, amb contractes paraigua que donen d'alta diversos productes al mateix temps (Pack Compte Expansió) i permeten al client mantenir un mateix compte fins i tot si canvia d'oficina.

## 6

**Confiança**

La base de la nostra vinculació amb els clients és la relació a llarg termini, fonamentada en la confiança mútua i l'anticipació a les seves necessitats en tot moment.

Per ser més a prop del client i així estrènyer el vincle i enfortir la relació, s'han desenvolupat nous models de distribució d'oficines del banc; el gestor acompanyarà el client i millorarà la seva experiència en tot moment, i s'incrementaran els gestors especialitzats en Banca Personal per oferir un tracte diferenciat al client.

## 7

**Conveniència**

Conèixer els nostres clients, saber quines necessitats tenen i com pensen per donar-los la millor resposta i ser així el banc que realment els convé.

S'ha incrementat el nombre de clients que fan servir el canal remot com el més convenient de relació amb el banc: més d'un 50% de la contractació de serveis i productes és a BS Online i un milió d'usuaris utilitzen Sabadell Mòbil, l'app que facilita la gestió i consultes de tots els nostres clients.

El banc ha decidit apostar per l'experiència de client com una palanca de diferenciació competitiva.



# Mapa de ruta de la informació publicada



Bloc	Document	Secció del web
<b>Sistema de govern corporatiu</b>		
Dades generals	Dades generals sobre el grup	Grup
Junta General	Reglament, representació, informació a l'accionista, juntes celebrades i fòrum electrònic d'accionistes	Informació accionistes i inversors_ Govern corporatiu
Govern de la societat	Composició del Consell d'Administració i currículums, composició de les comissions delegades	Informació accionistes i inversors_ Govern corporatiu
Documents legals	Estatuts BS, reglaments del Consell, reglaments interns	Informació accionistes i inversors_ Govern corporatiu
Política de remuneracions	Informe anual sobre remuneracions dels consellers	Informació accionistes i inversors_ Govern corporatiu_Junta convocada
Informes de les comissions	Comissions: d'Auditoria, de Nomenaments, de Retribucions	Informació accionistes i inversors_ Govern corporatiu
Informe anual de govern corporatiu	Informe anual de govern corporatiu	Informació accionistes i inversors_ Govern corporatiu
	Informació legal 2015_Comptes anuals_ i Informe de gestió	Informació accionistes i inversors_ Informació financera_Informes anuals_ Informació legal
<b>L'acció</b>		
	Cotització, capital social, dades clau, agenda de l'inversor i estructura de l'accionariat	Informació accionistes i inversors_ L'acció BS
	Retribució a l'accionista i Sabadell Dividend Flexible	Informació accionistes i inversors_ L'acció BS
	<i>InfoAccionista</i>	Informació accionistes i inversors_ Productes i serveis
	Informe anual_subcapítol Accionistes	Informació accionistes i inversors_ Informació financera_Informes anuals
<b>Entorn econòmic i de regulació</b>		
	Informe anual_subcapítol Entorn econòmic	Informació accionistes i inversors_ Informació financera_Informes anuals
<b>Informació financera</b>		
Estratègia	Informe anual_subcapítol Pla Triple	Informació accionistes i inversors_ Informació financera_Informes anuals
	Presentacions de resultats (trimestral)	Informació accionistes i inversors_ Informació financera
	Informació legal 2015_Comptes anuals_ Informe de gestió	Informació accionistes i inversors_ Informació financera_Informes anuals
Evolució del balanç i resultats	Informe anual_capítol Informació financera del grup	Informació accionistes i inversors_ Informació financera_Informes anuals
	Informació legal 2015_Comptes anuals_ Informe de gestió	Informació accionistes i inversors_ Informació financera_Informes anuals_ Informació legal
<b>Negocis</b>		
Dades generals	Dades generals sobre Negocis	Negocis
Descripció, dades i fites de l'exercici	Informe anual_capítol Negocis	Informació accionistes i inversors_ Informació financera_Informes anuals
Dades financeres – principals negocis	Informació legal 2015_Comptes anuals_ Informe de gestió	Informació accionistes i inversors_ Informació financera_Informes anuals_ Informació legal
<b>Riscos i solvència</b>		
	Informe anual_capítol Riscos	Informació accionistes i inversors_ Informació financera_Informes anuals
	Informació legal 2015_Comptes anuals_ Nota 4 i nota 5	Informació accionistes i inversors_ Informació financera_Informes anuals_ Informació legal
	Informe de rellevància prudencial	Informació accionistes i inversors_ Informació financera
<b>Responsabilitat social corporativa</b>		
	Informació general	RSC
	Codis i polítiques	RSC

## Comunicació i Relacions

### Institucionals

+34 902 030 255  
BSpress@bancsabadell.com

### Relació amb Inversors

The Leadenhall Building  
Level 37  
122 Leadenhall Street  
London EC3V 4AB  
+44 2071 553 853  
InvestorRelations@bancsabadell.com

### Servei de Relacions amb Accionistes

+34 937 288 882  
accionista@bancsabadell.com

### Servei d'Atenció al Client

Sena, 12  
Parc d'activitats econòmiques  
Can Sant Joan  
08174 Sant Cugat del Vallès  
+ 34 902 030 255  
sac@bancsabadell.com

## Direccions territorials

### Direcció Territorial Catalunya

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

### Direcció Territorial Centre

Velázquez, 50  
28001 Madrid  
+34 913 217 159

### Direcció Territorial Est

Pintor Sorolla, 6  
46002 València  
+34 963 984 044

### Direcció Territorial Nord-oest

Fruela, 11  
33007 Oviedo  
+34 985 968 020

### Direcció Territorial Nord

Av. Libertad, 21  
20004 Sant Sebastià  
+34 943 418 298

### Direcció Territorial Sud

Martínez, 11  
29005 Màlaga  
+34 952 122 350

## Banc Sabadell

Plaça de Sant Roc, 20  
08201 Sabadell  
Barcelona

Torre Banc Sabadell  
Av. Diagonal, 407 bis  
08008 Barcelona




## Altres centres corporatius

Sena, 12  
Parc d'activitats econòmiques  
Can Sant Joan  
08174 Sant Cugat del Vallès

Isabel Colbrand, 22  
28050 Madrid

## Informació general

+34 902 323 555  
info@bancsabadell.com  
www.grupbancsabadell.com

 facebook.com/bancosabadell  
 @bancosabadell  
 Junta General d'Accionistes 2016



Aquest informe anual és al web del grup ([www.grupbancsabadell.com](http://www.grupbancsabadell.com)), on també hi ha la versió completa del document, i la resta d'informes i polítiques corporatives. Si disposa de *smartphone* o tauleta, hi pot accedir capturant el codi QR des del seu dispositiu.



Document publicitari

Rafa Nadal **“És bo, en un moment donat, tenir el teu propi criteri.”** Ser a prop és saber quan necessites un consell i quan no. I això és el que fa el teu Gestor Personal de Banc Sabadell. Coneix el teu amb el Servei de Cita Prèvia a [bancsabadell.com](http://bancsabadell.com)

A prop és una conversa privada entre Rafa Nadal i John Carlin.

**B Sabadell**



## **Crèdits**

### **Direcció creativa**

Mario Eskenazi

### **Disseny**

Gemma Villegas

### **Fotografia**

Elena Claverol

Portada

### **José Pedro Croft**

S/t 2015

Ferro, vidre i mirall

730 x 670 cm

Col·lecció Banc Sabadell



Aquest document s'ha imprès amb paper ecològic i s'ha fabricat mitjançant processos respectuosos amb el medi ambient.

Dipòsit legal: B-17200-2012

