

Increment de les principals quotes de mercat de Banc Sabadell.

Activitat i claus de l'exercici de 2015

L'exercici de 2015 ha estat marcat per una millora en el marge d'interessos, una major vinculació dels clients amb l'entitat, un increment substancial de l'activitat en assegurances i un fort creixement dels fons d'inversió.

En milions d'euros

	2014	2015	% 15/14
Marge d'interessos	1.778,47	2.141,99	20,4
Comissions netes	636,27	651,56	2,4
Altres ingressos	(76,97)	(55,64)	(27,7)
Marge brut	2.337,77	2.737,91	17,1
Despeses d'explotació	(1.345,73)	(1.395,26)	3,7
Marge d'explotació	992,04	1.342,65	35,3
Pèrdues per deteriorament d'actius	(644,15)	(642,93)	(0,2)
Resultat abans d'impostos	347,89	699,72	101,1
Ràtios (%)			
ROE (benefici sobre recursos propis mitjans)	8,0	14,8	
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	57,6	49,9	
Ràtio de morositat	10,3	9,0	
Ràtio de cobertura de dubtosos	47,2	52,7	
Volums de clients			
Inversió creditícia	79.460	77.708	(2,2)
Recursos	90.785	94.053	3,6
Valors dipositats	8.678	9.008	3,8
Altres dades			
Empleats i empleades	12.562	12.550	(0,1)
Oficines nacionals	2.253	2.190	(2,8)

T1 Banca Comercial [FS6]

Ha estat especialment rellevant la significativa reducció del crèdit dubtós, fet que ha situat la ràtio de morositat del negoci de banca comercial en el 9,0% el 2015 (10,3% el 2014).

Seguint el Pla de negoci Triple, les prioritats de gestió el 2015 han estat la rendibilitat i aconseguir més productivitat de la capacitat integrada de les últimes adquisicions.

En l'àmbit d'empreses, un any més s'han incrementat els nivells de captació de clients i les quotes de mercat en tots els segments. En el seu afany de millora contínua en l'oferta de productes, el banc ha començat a comercialitzar noves solucions de producte tant en l'àmbit nacional

com internacional. Una de les prioritats del banc ha estat, un cop més, afavorir el crèdit a les empreses, de manera que ha mantingut i incrementat acords amb organismes oficials, com l'ICO, el Banc Europeu d'Inversions, el Fons Europeu d'Inversions i la Confederació Espanyola de Societats de Garantia Recíproca. Banc Sabadell s'ha mantingut com a referent en el mercat de franquícies i ha consolidat unitats específiques de negoci per als segments turístic i agrari.

En l'àmbit de particulars, s'ha treballat principalment en dos eixos: reforçar la vinculació dels nostres clients i apostar per la notorietat.

En línia amb aquests eixos, Banc Sabadell ha posat en marxa la campanya “Nous Temps”, protagonitzada per Rafa Nadal, José Coronado i Michael López-Alegria, entre d’altres. La campanya, que convida a mirar el futur amb confiança i optimisme en un món en procés de canvis, també reforça els valors de proximitat, confiança i compromís amb els clients. És una invitació a un futur millor per a tothom.

L’oferta de productes en el segment de particulars s’ha continuat ampliant durant l’exercici. Cal destacar l’increment de la contractació de préstecs al consum, afavorit pel llançament del Préstec Expansió 24+24, àgil en la resposta i amb un focus especial en la gestió de canals a distància. A més a més, també s’ha comercialitzat la nova Hipoteca Expansió, a tipus fix i amb una quota que s’adapta al cicle de vida del client.

Els plans territorials han seguit contribuint positivament a la millora de la rendibilitat i al creixement de clients. En concret, durant el 2015, dins el Pla Oportunitat Madrid, Madrid ha estat la regional que ha aconseguit més captació (un 15% sobre el total del banc).

Responent a l’eix estratègic de transformació comercial, segueix el desplegament de gestió activa a Madrid i s’ha implementat un pla de gestió del canvi comptant amb una elevada participació d’empleats.

La millora de l’experiència del client continua sent un dels objectius principals del banc. Per això, s’ha fixat com

a objectiu l’ambició de ser líder en experiència del client en tots els segments el 2018. En aquest sentit, s’ha llançat el Pla Est, que engloba diferents iniciatives orientades a millorar l’experiència del client en aquesta territorial. Les línies principals d’actuació se centren en la millora de la usabilitat en caixers, la reducció dels temps d’espera en oficines i l’adequació del posicionament de marca.

El Pla Nord, per la seva banda, ha tingut com a objectius principals la captació i la rendibilitat de les oficines que es trobaven en nivells de rendibilitat inferiors a la mitjana de les seves comparables. El desenvolupament del Pla Nord ha contribuït a millorar tots els indicadors de negoci, especialment la captació de nous clients i el marge comercial.

Segments

A continuació, es descriuen les activitats dels segments d’empreses, negocis i administracions públiques, i de particulars del negoci de Banca Comercial, que operen sota la marca de “Sabadell” (registrada com “BSabadell”).

Compromís Empreses, nou model de relació amb les empreses.

Empreses, negocis i administracions públiques

En milions d’euros

	2014	2015	% 15/14
Marge d’interessos	892,58	1.027,28	15,1
Comissions netes	239,01	253,40	6,0
Altres resultats	(3,51)	20,26	—
Marge brut	1.128,08	1.300,94	15,3
Volum de clients			
Inversió creditícia	43.114	41.709	(3,3)
Recursos	37.715	40.632	7,7
Valors	4.579	4.694	2,5
Ràtio de morositat (%)	10,3	9,4	—

T2 Empreses, negocis i administracions públiques [FS6]

L'exercici de 2015 ha estat el del llançament d'un nou model de relació amb les empreses basat en el Pla Compromís Empreses. A través d'aquest, el banc s'ha compromès per escrit amb tots els seus clients empreses a respondre en un termini màxim de set dies les sol·licituds de finançament, a mantenir les condicions econòmiques de les seves línies de risc, a no canviar-li el gestor personal assignat, a visitar les seves instal·lacions com a mínim un cop l'any, a permetre-li operar en qualsevol oficina del banc i a acompanyar-lo en la seva expansió internacional. Tot això, amb l'objectiu de convertir Banc Sabadell en el principal proveïdor financer dels seus clients.

El Pla Compromís Empreses, unit a una intensa activitat comercial, ha permès que un any més Banc Sabadell continuï incrementant les seves quotes de client. En l'exercici de 2015, 95.894 empreses van passar a ser nous clients del banc, un 15,7% més que l'any anterior. Això ha permès situar, amb dades del tercer trimestre, la quota de mercat de Banc Sabadell en petites i mitjanes empreses en un 42,89% i la de grans empreses, en un 72,1%, amb creixements del 4,9% i 2,0%, respectivament. En el segment de grans empreses destaca el valor afegit de comptar amb una xarxa de seixanta oficines distribuïdes per tot el territori especialitzades en la gestió d'aquest segment.

En un entorn de més creixement econòmic, durant el 2015 el banc ha tingut com una de les principals prioritats facilitar l'accés al crèdit a les empreses. Prova d'això és l'increment del finançament concedit a empreses en un 3,6% respecte a l'any anterior, que ha superat la xifra de 37.300 milions d'euros en nou finançament. El compromís del banc, en línia amb el que vol aconseguir el Pla Compromís Empreses, continua sent incrementar la quota d'inversió en els seus clients, sempre des del coneixement del client i de les seves necessitats, i aplicant en la seva política de riscos el rigor habitual.

D'altra banda, destaca l'excel·lent comportament en l'evolució dels dipòsits de clients gestionats pel banc, atès que s'han incrementat en un 6,8% les xifres de 2014.

Operativa domèstica

El 2015 s'ha seguit amb l'objectiu d'incorporar novetats en els productes i serveis del banc per modernitzar i posar en valor els productes especialitzats, amb una visió totalment multipaís i multidivisa, que afavoreix tant les empreses amb operativa domèstica com les que estan incorporant operativa internacional.

En *facturatge* l'actualització i la modernització del producte han fet possible més rapidesa i qualitat de resposta, i han posat a disposició dels clients una operativa més àgil i simple. Es posa en valor el *facturatge* exprés de Banc Sabadell i millora notablement el *facturatge* en divises, que dona cobertura a totes les divises cotitzables, cosa que constitueix un element diferencial per a totes les empreses exportadores. Totes aquestes millores han facilitat un bon any en volums, amb una quota el setembre de 2015 del 12,19%.

Pel que fa al *confirming*, s'han dut a terme adequacions del producte destinades a millorar-ne la utilització en línia, tant per als clients com per als proveïdors, buscant millorar la rapidesa i agilitat del producte. S'ha vist una resposta molt positiva dels clients, fet que s'ha reflectit en una millora de la nostra quota de mercat fins a l'11,36% el setembre de 2015.

En operativa documentària de l'operativa internacional s'ha vist reflectit el bon posicionament de Banc Sabadell tant en les quotes de crèdits documentaris en exportació, quotes del 30%, com en importació, del 15,21%, i s'ha arribat a quotes superiors al 18,08% durant l'exercici.

Un any més, el banc ha apostat per una intensa activitat en el finançament a través de línies ICO, i ha assolit una quota del 18,87%, fet que situa el banc en la segona posició del *rànquing* d'entitats. Durant l'exercici de 2015, les línies amb més contractació han estat ICO Empreses i Emprenedors, amb un volum de 1.213 milions d'euros, i ICO Exportadors, amb un volum contractat de 515,7 milions. A més a més, el banc va ser la primera entitat en contractació de la Línia ICO Garantia SGR, amb una quota del 35,49%.

També és important destacar els acords amb el Banc Europeu d'Inversions per al finançament a clients, que ha permès oferir 560,7 milions d'euros de finançament a les empreses. I en l'àmbit dels convenis de col·laboració amb les societats de garantia recíproca representades per la Confederació Espanyola de Societats de Garantia Recíproca (CESGAR) i amb la Companyia Espanyola de

El 2015 s'ha seguit amb l'objectiu
d'oferir productes i serveis
més moderns i especialitzats.

Refinançament (CERSA), que depèn del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme, el banc ha incrementat en un 25,6% el finançament de petites i mitjanes empreses i autònoms.

A fi d'incrementar la disponibilitat de finançament per a les empreses en les millors condicions de finançament possibles, el banc va tancar a finals de l'exercici un acord amb el Fons Europeu d'Inversions en el marc de la Iniciativa PIME, projecte cofinançat per Espanya, la Comissió Europea i el Grup BEI, per un import de 625 milions d'euros.

Operativa internacional

En l'àmbit del negoci internacional, durant l'any 2015 s'ha incorporat, al web del banc i sobre el negoci internacional, el servei del Centre de Recursos d'Internacional. Aquest servei permet acompanyar les empreses en la sortida a l'exterior, de manera que es converteix en un servei no financer de rellevància que permet a Banc Sabadell estar en tots els processos de decisió de l'empresa. El Centre de Recursos facilita a les empreses informació, anàlisi, eines, recursos, oportunitats i comercialització, i cobreix àmpliament les necessitats de les empreses interessades en la seva sortida a l'exterior. És un programa innovador i amb molt bona receptivitat per part de les empreses, perquè ajunta finançament amb acompanyament, assessorament i formació específica per a la sortida a l'exterior.

Paral·lelament, s'ha continuat amb el programa Exportar per Creïxer, en què s'ha ampliat el públic objectiu i s'han realitzat tant sessions informatives generalistes com activitats centrades en mercats interessants per a l'empresa espanyola. S'han dut a terme activitats relacionades amb el Marroc i el Perú, i uns deu actes a Espanya amb la presència de més de mil empreses.

Finançament a mitjà i llarg termini

En matèria de finançament a mitjà i llarg termini, destaquen significativament els creixements interanuals obtinguts per Sabadell Rènting en *rènting* auto i en *rènting* per al finançament de béns d'equip, d'un 51,6% i 13,8%, respectivament. Es consolida el lideratge en el sector del *rènting* de solucions vinculades a l'eficiència energètica, i es promou el canvi tecnològic en els clients en àmbits d'il·luminació, envoltants, ACS i climatització, a més de renovables com geotèrmica, solar tèrmica i fotovoltaica; tot això en el marc de les directives d'eficiència energètica 2010/31 i 2012/27 de la UE. També s'han finançat clients finals, empreses de serveis energètics i companyies subministradores de diferents tipus d'energia. En aquest exercici, s'han consolidat les vendes a empreses de grans flotes de vehicles, per la qual cosa s'ha creat un departament especialitzat en aquesta operativa i s'ha iniciat el projecte d'internacionalització de *rènting* amb acords amb altres operadors per donar servei a clients que s'expandixin fora del territori.

Dins del marc del Pla de negoci Triple, el negoci de *rènting* està desenvolupant la potenciació de canals de venda, com el de prescripció, cosa que possibilita als clients incrementar els seus ingressos oferint la possibilitat de finançament dels seus productes. En el canal de particulars també ha adquirit força rellevància el producte de *rènting* per a automòbils, i s'han creat ofertes atractives adreçades a un públic jove. Aquest públic té tendència al pagament per ús i és cada vegada més exigent amb el servei i la utilització d'eines tecnològiques d'avantguarda com apps i webs per a la interacció amb Sabadell Rènting.

Negocis

En el segment de negocis s'han registrat increments continuats de quota, seguint la tònica dels darrers anys de creixement de clients. El Compte Expansió Negocis continua sent la palanca prioritària per instrumentar l'activitat de captació i vinculació de nous clients, així com per a la seva operativa habitual. Durant el 2015 hem reforçat i millorat el Pla d'Acompanyament de Negocis iniciat el 2012 amb l'objectiu de rendibilitzar la gestió del gran nombre de clients d'aquest segment i potenciar la vinculació primerenca d'aquests amb actuacions centralitzades.

Crèdits preconcedits

Un altre dels focus importants en els clients d'aquest segment durant l'exercici han estat les accions continuades per a la gestió de crèdits preconcedits destinats a satisfer les necessitats de finançament d'autònoms, comerços i negocis. Durant aquest any, s'han ofert 4.700 milions d'euros en préstecs preconcedits a una cartera de 248.000 clients. Des de la posada en marxa el 2012, el banc ha atorgat a més de 500.000 negocis espanyols prop de 8.700 milions d'euros.

Campanya "Creiem" sobre els comerços

D'altra banda, durant el 2015 han continuat les campanyes sobre comerços "Creiem" en 52 ciutats de tot Espanya i s'han visitat més de 17.000 establiments. L'objectiu d'aquestes accions ha estat impulsar el trànsit de clients als punts de venda de cada municipi, fomentar el consum i dinamitzar l'activitat del teixit comercial a les ciutats. El missatge transmès en les campanyes ha estat: creure en aquests municipis és creure en el seu comerç. La clau de l'èxit d'aquesta campanya ha radicat en els gestors de la xarxa que han visitat tots els comerços de la població per presentar-los la campanya, amb les conseqüents oportunitats de captació i fidelització de comerços que aquestes visites han generat.

A cada localitat, la campanya ha tingut reforç de publicitat en mitjans massius, com publicitat exterior, premsa i ràdio, de manera que s'ha aconseguit una gran

notorietat i repercussió mediàtica. Aquests són els municipis que han participat en la campanya “Creiem” 2015: Avilés, Ferrol, Sevilla, Vilanova i la Geltrú, Santa Coloma de Gramenet, Salamanca, Móstoles, Alacant, València, Múrcia, Inca, la Corunya, Pontevedra, Vitòria, Getxo, Torrelavega, Amurrio, Burlada, Tudela, Cintruénigo, Sabiñánigo, Fraga, Eibar, Sestao, Portugalete, Galdakao, Barakaldo, Erandio, Amorebieta, Gernika, Durango, Calataiud, Montsó, Miranda de Ebro, Ordizia, Beasain, Tolosa, Zarautz, Bergara, Calahorra, Tafalla, Donostia, Mungia, Basauri, Bermeo, Santurtzi, Derio, Irun, Arrasate, Leioa i Haro.

Franquícies

Pel que fa a franquícies, també s’ha intensificat l’activitat en aquest negoci, tant des del punt de vista d’imatge com de negoci. Banc Sabadell ha participat activament en diferents esdeveniments (fires de franquícies, jornades professionals, etc.) i ha contribuït, a través d’un important nombre de convenis de col·laboració, a facilitar el finançament de més de 1.500 negocis franquiciats, amb una inversió de més de 380 milions d’euros, fet que representa un increment del 70% respecte a l’any anterior. Així mateix, el novembre es va organitzar a la seu del Centre Corporatiu de Sant Cugat el congrés de franquícies Franquícia futura, una iniciativa totalment pionera en el sector, amb un èxit sense precedents i que ha posicionat Banc Sabadell definitivament com a referent financer en el sector de les franquícies.

Clients institucionals

L’activitat comercial en el segment de clients institucionals s’ha centrat en la gestió dels recursos i en la comercialització de productes d’inversió alternatius, com a solució a l’entorn de mercat amb baixos tipus d’interès. En l’àmbit dels recursos cal destacar la contribució a la rebaixa del *cost of funding* del banc i la diversificació cap a actius monetaris alternatius, de manera que s’ha aconseguit un increment dels recursos en el conjunt del segment. Pel que fa a la comercialització de productes d’inversió alternatius, destaquen tres àrees de negoci: la primera, l’increment en el saldo de fons d’inversió com a conseqüència de les noves categories de fons que s’ajusten a cada perfil de client; la segona, la comercialització de productes originats a Sabadell Corporate Finance, i, finalment, la comercialització del que serà el primer fons de capital de risc distribuït a tercers, conegut com a Aurica III. Tot això enforteix l’oferta i el servei financer aportat als clients institucionals des del banc.

Agrari

El banc s’ha marcat dos objectius clars per al segment agrari: ser una de les entitats financeres de referència per

al sector i aconseguir una quota de mercat del 5% per a la fi de 2016.

Amb aquests clars objectius com a meta, l’any 2015 el banc s’ha dotat de força comercial especialitzada amb la creació de catorze llocs de delegats agraris que ofereixen cobertura i suport a la xarxa d’oficines en tot el territori nacional.

Per la seva especial ubicació en zones d’una alta activitat professional agrària i pesquera, s’han definit 130 oficines “agro”, amb un *layout* diferenciatiu, una formació específica i una línia de notorietat de més identificació amb el sector.

També hi ha més de 700 gestors repartits entre totes les oficines per donar resposta a qualsevol inquietud dels clients actuals i potencials. A això hi sumem la creació de productes financers molt concrets i específics que ha demanat la clientela, de manera que recollim totes les seves inquietuds i suggeriments.

La presència a les principals fires i jornades del sector, així com els convenis signats amb els principals actors, i l’alta captació de clients i volums de negoci permeten afirmar que Banc Sabadell està obtenint el reconeixement esperat.

Turístic

El 2015 ha estat l’any de consolidació del negoci del segment turístic, en el seu objectiu fonamental de posicionar Banc Sabadell com a referent del sector, fet que ha donat una proposta de valor per al client i amb un focus especialment dirigit a la inversió. S’ha completat una estructura de quatre delegats ubicats a les direccions territorials amb més pes del turisme: Catalunya, Est, Centre i Sud.

Les seves actuacions s’han centrat en finançament de compra d’establiments hotelers, expansió internacional de cadenes, projectes de reforma, renovació d’imatge corporativa, eficiència energètica, i complementat amb un catàleg especialitzat de serveis i productes de mitjans de pagament, targetes especialitzades i productes de bancassegurança. Així, destaca el compliment dels objectius marcats, amb creixements anuals superiors al 13% en inversió i al 20,5% en recursos.

Cal indicar també la presència en jornades, fòrums i mitjans especialitzats, així com la signatura de convenis amb les principals associacions empresarials, tant en l’àmbit nacional com local.

Administracions públiques

El 2015, el segment d’administracions públiques s’ha vist fortament influenciat per dos fets diferencials. En primer lloc, pel fet que es tracta d’un any electoral, cosa que comporta una caiguda de l’activitat de les administracions, i, en segon lloc, per la incorporació de les mesures reguladores implantades per l’Estat sobre l’administració autonòmica i local, principalment amb l’entrada en vigor per a tots els organismes dels criteris de prudència

financera que regulen i recomanen el refinançament de totes les operacions sota criteris de preus màxims. De fet, aquesta regulació ha comportat una reducció dels marges financers, però no ha estat obstacle perquè el banc hagi seguit amb la tendència de creixement establerta en el Pla Triple. Tot això es reflecteix en les quotes de mercat. Així, la quota d'inversió s'ha incrementat en 16 punts bàsics fins al 5,96%; els recursos, en 82 punts bàsics fins al 4,39%, i la quota de clients, en 107 punts bàsics, de manera que s'ha situat en el 20,09%. Aquests creixements atomitzats han permès l'augment de l'operativa corrent dels clients, la qual cosa s'ha traduït en un creixement del marge comercial i ha pal·liat l'efecte restrictiu dels criteris de prudència financera. La tendència comercial iniciada el 2014, mantinguda i reforçada en aquest exercici, fa que Banc Sabadell continuï sent una de les entitats de referència en l'àmbit de l'administració pública.

Particulars

Un dels objectius principals de 2015 del segment de particulars ha estat mantenir un elevat ritme de captació, amb un focus especial en la captació de qualitat, fet que ha suposat sumar 380.000 nous clients particulars i que ens convertim en el banc principal de més del 70,3% dels nous clients.

Per aconseguir-ho ha estat clau disposar d'una oferta competitiva, amb productes i serveis de qualitat, seguir posant el focus en la notorietat i imatge de marca i ser una de les entitats més innovadores del mercat, tant pel que fa a innovació de producte com a la creació de nous models de relació amb el client.

El 2015 s'ha iniciat el desplegament de gestió activa, un nou model de gestió integral de clients de Banca Personal a través de canals remots. Gestió activa és un model adaptat a les necessitats dels nostres clients, que ofereix un gestor personal, amb un horari ampliat, i que permet donar resposta immediata a les necessitats dels clients de

Construir amb els clients
una relació sòlida ha estat clau perquè
Banc Sabadell s'hagi convertit
en el banc principal de més clients.

El 2015 s'ha iniciat el
desplegament de gestió activa.

En milions d'euros

	2014	2015	% 15/14
Marge d'interessos	885,89	1.114,71	25,8
Comissions netes	397,26	398,16	0,2
Altres resultats	(73,46)	(75,89)	3,3
Marge brut	1.209,69	1.436,98	18,8
Volum de clients			
Inversió creditícia	36.346	35.999	(1,0)
Recursos	53.070	53.421	0,7
Valors	4.099	4.315	5,3
Ràtio de morositat (%)	10,3	8,7	—

T3 Particulars

manera remota, sense que s'hagin de desplaçar a l'oficina.

Pel que fa a productes, cal destacar el llançament del Compte Estalvi 5, un pla d'estalvi a llarg termini amb avantatges fiscals; el llançament de la Hipoteca Expansió, a tipus fix amb quota creixent, o el nou Préstec Expansió 24+24, entre d'altres. El resultat de totes aquestes iniciatives ha confluït en una millora de l'experiència del client.

L'activitat comercial en el segment de particulars s'ha centrat en una visió del client, a través d'una gestió comercial orientada a cobrir cadascuna de les seves necessitats: transaccionalitat, finançament, protecció i estalvi.

Quant a la notorietat, s'ha continuat amb l'estratègia de marca iniciada en anys anteriors, i s'ha aconseguit un gran impacte en el segment de particulars mitjançant les campanyes publicitàries de "Gestor Personal", en què s'ha posat en valor la figura del gestor personal de Banc Sabadell, i "Nous Temps", campanya que va tenir dues fases: una de reposicionament de marca i una segona centrada en el producte (préstecs personals).

Banca Personal

En l'àmbit del segment de Banca Personal, el 2015 ha estat l'any de llançament del nou model de gestió de clients. Aquest model ha definit el gestor personal i l'atenció personalitzada com a eixos clau en la relació amb el client. Banca Personal té per objecte oferir un servei integral i proactiu, centrat en la gestió especialitzada, acompanyant el client en el procés d'acumulació, consum i transmissió del seu patrimoni per satisfer totes les seves necessitats financeres. Per això s'han reforçat les comunicacions a clients del segment amb l'enviament d'un paquet de benvinguda, d'una *newsletter* quinzenal per mantenir informat el client sobre l'entorn econòmic i els diferents productes i serveis financers, així com d'un vídeo d'*asset allocation*.

Durant aquest any, el flux de saldos de clients cap a fons d'inversió ha continuat a l'alça, cosa que ha suposat un increment de la quota de mercat de fons d'inversió d'un 16,4%. Banc Sabadell s'ha dotat d'una nova oferta de fons d'inversió perfilats que es caracteritzen pel fet de gestionar activament la seva *asset allocation* a fi d'anticipar-se a l'evolució dels mercats, desplegant una àmplia diversificació geogràfica i sectorial i mantenint constant el seu perfil de risc.

Una altra novetat en l'oferta de productes per a clients d'aquest segment ha estat el llançament, el mes de juliol, del Compte Expansió Plus, un compte a la vista amb condicions preferents per a clients transaccionals que demanaven un producte que els fes sentir diferenciats i amb un tracte preferent. Amb el Compte Expansió Plus el banc s'ha dotat d'una oferta altament competitiva per atreure i captar nous clients de valor.

Totes aquestes iniciatives han començat a donar fruit i han augmentat el marge mitjà per client en un 7,8%, de manera que han situat Banc Sabadell el 2015, en el segment de banca personal i dins del grup d'entitats comparables, en la segona posició en experiència del client d'acord amb l'indicador NPS (*net promoter score*).

Rendes mitjanes

Dins dels diferents segments de particulars, el de rendes mitjanes aglutina el 82,2% dels clients, amb un 59,4% del marge i un volum de negoci del 46,4%, en què destaca el finançament amb un 66,5%. El pes d'aquest segment s'ha consolidat progressivament, no tan sols per l'activitat comercial de la nostra xarxa sobre l'estoc de clients, sinó pel nivell de captació de nous clients, que s'ha situat aquest 2015 en 323.107 clients, fet que suposa el 84,8% dels particulars captats.

L'oferta de valor que el banc posa a disposició dels clients pretén cobrir cada necessitat adaptant-s'hi en termes de mercat i de cicle de vida del client. En aquest sentit cal destacar el Compte Estalvi 5, un pla d'estalvi a llarg termini amb el qual s'ajuda els clients en el seu estalvi amb avantatges fiscals i especialment en termes d'estalvi diari, clau en l'estratègia dels clients de rendes mitjanes. Banc Sabadell ha estat molt actiu comercialment en aquest producte, cosa que ha permès tancar l'any 2015 amb més de 400.000 contractes i un volum superior als 1.000 milions d'euros.

Respecte a la necessitat de l'estalvi a llarg termini per a la jubilació, s'han dissenyat els Plans de Futur, modalitat de plans de pensions vinculats al cicle de vida del client, adaptant la distribució de les inversions en renda fixa i renda variable en funció del temps que li queda fins a la jubilació.

Un aspecte crític en la gestió d'un segment tan massiu com el de rendes mitjanes és el desenvolupament de noves capacitats de contractació. En aquest sentit, ha estat clau l'impuls que ha donat el banc a cadascuna d'aquestes capacitats, implantant-se tant en la xarxa d'oficines com en tots els canals de contacte amb el client.

Estrangers

Durant el 2015, el segment d'estrangers ha continuat amb un comportament excel·lent en els seus indicadors de negoci, i destaquen increments del 56,2% en captació de clients i del 15,6% en producció de noves hipoteques.

S'ha definit un pla de màrqueting per consolidar tàcticament el nostre posicionament a través del reforç de les palanques bàsiques de captació del negoci a través d'accions micro de màrqueting local i del canal prescriptor. Aquestes accions s'han acompanyat d'una campanya de comunicació en mitjans dirigits a la comunitat estrangera per impulsar també la nostra notorietat.

Pel que fa als expatriats, també s'han dut a terme els primers passos per aproximar-nos a aquesta comunitat i conèixer la seva opinió amb l'objectiu de desenvolupar una proposta de valor i créixer. En aquesta línia, el banc ha patrocinat l'International Talent Monitor i ha organitzat els Esmorzars Networking, amb la col·laboració de Barcelona Activa i Barcelona Global. L'oferta dirigida a aquest segment s'ha continuat ampliant.

Pel que fa a recursos del segment d'estrangers, s'ha ampliat l'oferta de fons d'inversió amb oferta de fons en

lliures esterlines i dòlars americans. Quant a finançament, clau bàsica de captació de clients de turisme residencial, la hipoteca fixa ha estat clau el 2015.

Productes destacats

En relació amb els préstecs habitatge, s'ha mantingut el canvi de tendència en el mercat immobiliari/hipotecari i s'ha materialitzat un creixement de la nova producció del 39,4% en import i del 24,7% en nombre d'operacions. Això ha permès situar la quota de mercat de nova contractació en el 8,8% respecte als volums i en el 7,5% pel que fa al nombre d'operacions, quan el mateix mes de l'any anterior se situava en el 7,4% i 7,0%, respectivament. El banc ha potenciat des de l'inici de l'any les hipoteques a tipus fix, fet que ha suposat passar de representar un 9,8% de la contractació el primer trimestre de 2015 a un 25,3% els últims tres mesos. A més a més, com s'ha esmentat anteriorment, s'ha seguit innovant amb la comercialització de la Hipoteca Expansió, producte que combina les millors característiques de la hipoteca a tipus fix (seguretat de saber què es pagarà) amb les de la hipoteca a tipus variable (quota més atractiva d'inici).

Així mateix, cal destacar un increment del negoci provinent d'agents, la qual cosa representa actualment un 16,8% de les operacions hipotecàries, quan l'any anterior representava un 12,8%.

La contractació de préstecs al consum ha presentat un increment de volum del 46,7% respecte a l'any anterior, gràcies al focus en la xarxa comercial i a una estratègia controlada de reducció de preus. S'ha llançat el Préstec Expansió 24+24, un producte innovador en el mercat, àgil en la resposta, la concessió i l'abonament, amb un focus especial en la gestió per canals a distància. A més a més, s'ha consolidat per segon any consecutiu la Línia Expansió com un producte de crèdit immediat destinat a finançar despeses familiars de petits imports, i s'ha continuat la dinamització d'estudis per a escoles de negoci i universitats.

Dins de mitjans de pagament, el negoci de targetes ha continuat mantenint l'excel·lent ritme de creixement observat els darrers anys. El parc de targetes ha arribat als 4,8 milions, amb un increment del 8,9%, i ha augmentat la facturació en compres amb targetes en un 15,9%. Destaquen la consolidació del desplegament massiu de targetes de pagament sense contacte, iniciat fa dos anys, i els pilots de pagaments amb el mòbil, realitzats aquest any i que s'expandiran a l'inici de 2016.

Els indicadors del negoci de TPV també han crescut considerablement respecte al mateix període de l'any anterior: un 15,0% en terminals instal·lats i un increment encara més gran en facturació, del 27,0%. S'ha potenciat la plataforma de pagaments amb nous serveis per a cobraments amb tauletes i telèfons intel·ligents, venda a distància a través de SMS o correu electrònic, pagaments en administracions públiques i solucions d'ajornament. Durant l'exercici, a través d'acords de col·laboració amb empreses de pagament internacionals, s'ha estès la

prestació de serveis a comerços ubicats en vint països europeus. L'entitat continua posicionada com a referent en pagaments per a vendes per Internet.

Marques comercials

Durant l'exercici passat, l'entitat va unificar les marques SabadellAtlántico i SabadellCAM per potenciar la seva imatge, i és Banc Sabadell la marca de referència que opera a la major part del mercat espanyol, excepte a Astúries i Lleó, on centra la seva activitat la marca SabadellHerrero; al País Basc, Navarra i la Rioja, on el protagonisme és per a la marca SabadellGuipuzcoano, i a la comunitat gallega, en la qual s'actua amb la marca SabadellGallego. La marca SabadellSolbank s'ocupa de manera prioritària de les necessitats del segment d'europeus residents a Espanya, mitjançant una xarxa d'oficines especialitzada que opera únicament a les Canàries, a les Balears i a les zones costaneres del sud i el llevant. Finalment, ActivoBank enfoca la seva activitat als clients que operen exclusivament a través d'Internet o per telèfon.

Les diferents marques comercials del banc han continuat millorant les xifres de marge de negoci i de nous clients, tant en empreses com en particulars; també han incrementat quotes de mercat, i s'ha aconseguit el lideratge en diversos segments de negoci. Totes les marques han tingut una funció social i cultural més que destacable en els seus territoris d'influència gràcies a accions de patrocini i mecenatge. Les fites aconseguides per la resta de marques del grup durant el 2015 es presenten a continuació.

SabadellHerrero

La prestació d'un servei de qualitat és un referent que ha guiat l'actuació del banc des dels seus inicis, perquè entén que és un important factor de diferenciació i motor, per tant, del seu creixement en clients i negoci. Partint d'aquesta convicció, és important destacar el premi que SabadellHerrero va rebre pel fet de ser la marca bancària que ofereix la millor experiència del client en oficines i la màxima qualitat de servei del mercat bancari espanyol. El premi va ser concedit per l'empresa STIGA, referent sectorial en mesurament de qualitat, després d'una anàlisi de qualitat objectiva en xarxes comercials bancàries. L'estudi avalua l'atenció a clients potencials en oficines bancàries a través de la tècnica del *mystery shopping* (pseudocompres o compres simulades). L'estudi va arrencar l'any 2000 i analitza 50 marques bancàries i 4.000 oficines, creua 260 variables i acumula una base històrica de 80.000 visites a oficines.

Aquest lideratge en qualitat, ara confirmat en l'àmbit nacional, està a la base de la progressió de la marca SabadellHerrero en el seu àmbit territorial d'Astúries i Lleó. Hi ha tres dimensions en què aquest avenç ha estat més rellevant: l'expansió del crèdit, l'ampliació de la base de clients i la gestió especialitzada de l'estalvi a través de fons d'inversió i plans de pensions.

SabadellHerrero, millor marca nacional en qualitat de servei.

Aquest lideratge en qualitat, ara confirmat en l'àmbit nacional, està a la base de la progressió de la marca SabadellHerrero en el seu àmbit territorial d'Astúries i Lleó. Hi ha tres dimensions en què aquest avenç ha estat més rellevant: l'expansió del crèdit, l'ampliació de la base de clients i la gestió especialitzada de l'estalvi a través de fons d'inversió i plans de pensions.

Recuperada en gran mesura la demanda de crèdit, SabadellHerrero ho ha vist reflectit en les seves xifres de concessió de crèdit, que han registrat millores generalitzades en tots els territoris de la marca: Astúries, 3,11% de creixement interanual, i Lleó, 7,59%. El paper referent de SabadellHerrero com a impulsor de la concessió de crèdit en els seus mercats propis queda patent en la seva quota de mercat en finançament empresarial ICO: a Astúries, amb un 37,92%, i a Lleó, on per primera vegada ocupa la primera posició, amb una quota de mercat provincial del 33,35%. Els imports de nova concessió de crèdit han estat superiors a les rebaxes per amortitzacions, cosa que ha fet possible un creixement net de la xifra d'inversió d'un 3,05%, fet que contrasta positivament amb la caiguda del mercat, en les últimes dades conegudes, i ressalta novament el dinamisme comercial del banc.

Una conseqüència directa de l'atenció continuada de les necessitats dels seus clients i del manteniment d'alts nivells de qualitat és el creixement de la base de clients del banc, a la qual durant l'any 2015 s'han afegit 19.926 clients particulars i 3.106 empreses. Un cop més, el model consolidat al banc d'acords comercials amb col·lectius empresarials, associacions i col·legis professionals ha estat l'impulsor d'aquest augment en el nombre de clients.

El suport de SabadellHerrero a l'empresa va ser reconegut per la Confederació d'Organitzacions Empresarials de Castella i Lleó (Cecale), que, a proposta de la Federació d'Empresaris de Lleó, va distingir SabadellHerrero amb un dels seus guardons, Cecale d'Or, que va reconèixer per primera vegada una entitat financera.

El nou entorn de tipus d'interès baixos exigeix a les entitats financeres més capacitat d'assessorament i una oferta completa i diversificada de productes que permetin als clients obtenir un rendiment dels seus estalvis amb l'exposició adequada segons les seves circumstàncies i el perfil personal de risc. SabadellHerrero ha respost a aquesta demanda dels seus clients, i els creixements de saldos de la seva cartera de fons d'inversió i plans de pensions han estat del 17% i del 6,34%, respectivament.

En el camp del patrocini i del mecenatge, durant el 2015 va tenir lloc la cinquena edició d'un guardó de profund significat empresarial: el Premi Álvarez Margaride, que, a iniciativa de SabadellHerrero i de l'associació APQ (Asturias Patria Querida), premia trajectòries

empresarials exemplars. Va ser atorgat a l'empresari Daniel Alonso Rodríguez, fundador del Grupo Daniel Alonso, present en sectors com el del medi ambient, els muntatges, la fabricació de camions i maquinària, els transports especials, el manteniment industrial i l'enginyeria.

A la promoció del talent s'ha dirigit el mecenatge del banc a través de la Fundació Banc Sabadell. Aquest mecenatge s'articula entorn d'acords amb les universitats d'Oviedo i Lleó, i permet tenir en marxa programes de beques amb què els alumnes consoliden la seva formació amb l'aplicació a la pràctica diària d'un banc. Destaca el patrocini de la Fundació Banc Sabadell de les beques per a pràctiques en el Banc Interamericà de Desenvolupament, amb les quals els millors expedients de la Universitat d'Oviedo reben una formació d'excel·lència a la seu central del banc a Washington.

La Fundació Banc Sabadell va distingir en la seva XIV edició del Premi SabadellHerrero a la Investigació Econòmica com a millor economista jove Víctor Martínez de Albéniz, professor agregat a l'IESE, en què ha desenvolupat la seva tasca acadèmica des de l'any 2004, per la seva trajectòria d'investigació en el camp de gestió d'empreses.

SabadellGallego

SabadellGallego va realitzar el 2015 un exercici de consolidació dels canvis de plataforma tecnològica i sistemes operatius i comercials i va establir les bases per a una sòlida expansió a Galícia. Una part significativa de les 129 oficines de la xarxa d'oficines del banc a Galícia va ser renovada en profunditat, i la totalitat de caixers automàtics van ser substituïts per unitats noves d'última generació. Les inversions van tenir una incidència especial en la xarxa rural del banc, que va ser molt reforçada tant en instal·lacions com en plantilles i servei.

Tots aquests canvis han suposat una autèntica transformació de SabadellGallego i s'han traduït en ràpides millores de servei i de percepció per part dels clients. Així, els indicadors de qualitat de servei no tan sols se situen per sobre de la mitjana del conjunt d'entitats que operen a Galícia, sinó que estan molt a prop dels nivells d'excel·lència que caracteritzen el grup Banc Sabadell.

El crèdit concedit pel banc a Galícia ha registrat una notable expansió i, amb un augment del 2,5% en imports formalitzats respecte a l'any anterior, ha portat a un creixement del saldo d'inversió en clients de l'1,81% interanual. SabadellGallego es manté entre les principals entitats de Galícia en quota de finançament empresarial ICO, i amb el 18,44% es manté en els nivells assolits l'any anterior.

Especial dedicació ha tingut per al banc el desenvolupament del negoci internacional dels seus clients, que va culminar al tancament de l'any amb la realització d'una jornada internacional a la Corunya, on es va reunir una mostra notable de l'empresariat exportador gal·lec.

En recursos de clients, el banc es va orientar a una efectiva diversificació de carteres que preservés els rendiments dels seus clients davant els tipus d'interès en nivells mínims dels dipòsits. Així, els fons d'inversió i els plans de pensions són els que van registrar més creixement (18% i 11,64%, respectivament), juntament amb l'èxit comercial del Compte Expansió.

Un total de 19.844 clients particulars i 5.327 empreses es van sumar a la clientela del banc a Galícia, xifres per sobre de les obtingudes en captació en exercicis anteriors i reflex del dinamisme comercial del banc i dels múltiples acords assolits amb col·lectius empresarials, associacions i col·le-gis professionals. El banc ha posat una atenció especial en el segment agroromader i pesquer en les oficines de la seva xarxa rural. En aquest àmbit, el creixement percentual en negoci ha duplicat el de la resta de la xarxa, i ha posat de manifest el seu potencial i la fortalesa de presència de SabadellGallego en el món rural de la comunitat.

SabadellGallego culmina la seva transformació i posa les bases del seu creixement a Galícia.

En l'àmbit social i cultural, SabadellGallego va patrocinar el premi Lideratge Empresarial, que concedeix la Confederació d'Empresaris de la Corunya i que aquest any va correspondre al president del Grupo Gadisa, Roberto Tojeiro, al capdavant d'un conglomerat empresarial diversificat en negocis d'alimentació, energia i fusta, entre d'altres sectors. La Fundació Banc Sabadell ha mantingut la seva col·laboració amb les universitats gal·legues i, mitjançant un conveni amb la Fundació Empresa Universitat Gallega (FEUGA), ha incorporat llicenciats en pràctiques. En el camp exclusivament cultural, la fundació ha patrocinat l'exposició "El primer Picasso. A Coruña 2015", organitzada per l'Ajuntament de la Corunya i la Conselleria de Cultura de la Xunta de Galícia, i l'exposició "Camiño. A Orixe", també amb la Conselleria de Cultura a Santiago de Compostel·la. Finalment, la Fundació Banc Sabadell va organitzar amb l'Auditori de Galícia l'exposició "Salto de página. El libro de artista en el siglo XXI".

SabadellGuipuzcoano

Una de les fites més significatives de l'exercici va ser el llançament del Pla Nord, que s'ha convertit en un dels principals plans territorials que s'han desenvolupat en aplicació al que preveu el Pla Triple. Es tracta d'un programa d'actuació comercial específic que posa focus en l'increment de la base de clients i en la millora del marge per sobre del previst amb caràcter general, amb la finalitat d'incrementar les quotes de mercat.

Aquest pla, de durada biennal amb finalització el 2016, dissenya i posa en acció diferents palanques amb

una eficàcia molt satisfactòria. Les principals àrees d'actuació, que s'han traduït ràpidament en una millora dels resultats de negoci, són:

- Obertura de dues noves oficines en zones de gran potencial de creixement de Saragossa i Logronyo.
- Accions sincronitzades de màrqueting en 40 promocions locals específiques amb la campanya "Creiem en..." per incrementar notorietat i trànsit de clients a les oficines.
- Mesures organitzatives i metodològiques, com la creació de la figura del director comercial específic per a Cantàbria i el disseny i la implantació d'una metodologia de seguiment i suport particular a un conjunt d'oficines disperses des del punt de vista geogràfic, però amb reptes similars en la seva gestió comercial i especialització dels gestors.

A la xarxa comercial, aquests resultats es van traduir en un increment interanual de la captació de clients particulars del 14,7%. Aquest creixement ha estat del 6,5% en clients empreses, i la millora del marge comercial, de l'11,4%.

Pel que fa a la xarxa d'oficines d'empresa, l'exercici s'ha caracteritzat per una intensificació de la competència centrada en la gestió de preus de les operacions d'actiu. Però, tot i això, es va aconseguir millorar la inversió creditícia del perímetre de la marca en un 6,6%, al mateix temps que es va contenir la ràtio de morositat, que s'ha situat en el 2,89%.

Amb tot això, i malgrat les adverses circumstàncies de mercat, SabadellGuipuzcoano ha aconseguit mantenir

i fins i tot, en alguns casos, millorar la seva presència en el territori d'influència, on, amb una quota d'oficines del 5,5%, assoleix una quota de particulars del 5,7%, indicador que té especial rellevància en pimes (34,8%) i, sobretot, en grans empreses (73,9%).

Paral·lelament, SabadellGuipuzcoano ha continuat creixent i consolidant-se durant el 2015 com una de les principals referències financeres locals i regionals de l'entorn, transmetent, d'una banda, la fortalesa i el lideratge del grup i, de l'altra, el compromís i la vinculació històrica amb el territori.

L'entitat ha desplegat una intensa activitat institucional amb rècord de subscripció de convenis de col·laboració.

Una de les expressions d'aquesta vinculació és la creixent activitat institucional local i la subscripció de convenis de desenvolupament econòmic, com els que l'entitat manté històricament en l'àmbit de negoci internacional amb les Cambres de Comerç de Navarra i Saragossa, així com amb les associacions d'empresaris guipuscoans (Adegi) i biscaïns (Cebek). En aquest mateix camp internacional, s'han celebrat amb èxit a Bilbao dues jornades del programa Exportar per Créixer dedicades al Marroc i al Perú.

Cal destacar dues importants novetats en matèria de signatura de convenis, com el de suport al sector agropecuari i alimentari d'Euskadi i el de col·laboració en política lingüística d'ús de l'eusquera en l'àmbit comercial i del consum, tots dos subscrits amb el govern basc.

Finalment, l'entitat va continuar sent especialment activa en esdeveniments i patrocinis de tota mena, i es va tornar a situar en el lloc més destacat del seu territori d'influència pel seu suport a iniciatives socials, culturals i esportives. Així, en el camp científic universitari, és ressenyable la concessió, un any més, de la beca d'investigació a Biodonostia a través de la Fundació Banc Sabadell, o la col·laboració institucional i comercial amb la Universitat San Jorge de Saragossa.

En l'àmbit cultural, cal esmentar el patrocini principal de la multitudinària fira internacional Gastronomika de Donostia - Sant Sebastià, així com la contribució al desenvolupament de l'intens programa d'activitats relacionades amb la Capitalitat Cultural Europea d'aquesta ciutat per a l'any 2016.

Finalment, la presència de la marca ha estat molt rellevant també en el terreny esportiu, en què una vegada més SabadellGuipuzcoano va ser patrocinador de la

Vuelta Ciclista al País Vasco, i també, en el mateix esport, va patrocinar juntament amb SabadellGallego el singular repte Roncesvalles - Santiago de Compostel·la en 24 hores, protagonitzat pel ciclista professional Mikel Azparren amb una àmplia repercussió en mitjans de comunicació.

ActivoBank

Finalment, ActivoBank, amb 55.359 clients en tancar l'any, ha focalitzat la seva activitat comercial en la gestió patrimonial, i ha aconseguit uns volums de 1.229,7 milions d'euros. Destaca l'increment de saldos en comptes, d'un 11,6%, i dels recursos fora del balanç, de l'1,7%. Els fons d'inversió han crescut un 1,5%, i han assolit un volum de 115,0 milions d'euros.

BStartup

El programa BStartup té com a objectiu posicionar el banc com l'entitat financera que més dona suport a les empreses que comencen, amb un interès especial en les *startups* del sector digital i tecnològic pel seu elevat potencial d'escalabilitat. Com a línies bàsiques d'actuació destaquen, d'una banda, les vuitanta-vuit oficines especialitzades en startups amb un circuit de riscos específic per oferir un millor servei a aquests clients. A més a més, el programa BStartup 10 inverteix un milió d'euros en deu projectes en fase llavor anualment, i ja s'ha invertit en dinou companyies. A aquestes empreses també se'ls ofereix un programa d'alt rendiment amb l'acceleradora

Inspirat per afavorir-ne l'establiment en el mercat i l'accés a següents rondes d'inversió. En les dues convocatòries de BStartup 10 completades el 2015 es van presentar 887 projectes. I com a tercera línia d'actuació s'ha intensificat la col·laboració amb els processos *d'open innovation* del banc.

És important la notorietat que s'ha adquirit en aquests dos anys de funcionament de BStartup. El 2015 s'han incrementat notablement les aparicions en mitjans (1.085 aparicions) i l'impacte en xarxes socials, així com la participació activa en esdeveniments d'emprenedoria per tot el territori espanyol. El 2015 BStartup ha organitzat/participat activament en 121 esdeveniments. A més a més, l'any s'ha tancat amb un total de 24 convenis de col·laboració signats amb entitats que donen el seu suport a emprenedors arreu del territori i que poden prescriure els productes i serveis del banc. Pel que fa a la generació de negoci directe, s'han gestionat 161 milions d'euros entre actiu i passiu, un 132% més que l'any anterior.

Col·lectius professionals i xarxa d'agents

Els col·lectius professionals i banca associada tenen com a objectiu prioritari captar nous clients particulars, comerços, pimes i despatxos professionals. El 2015 es va tancar amb 2.487 convenis de col·laboració amb col·legis i associacions professionals, amb més de 2.843.000 col·legiats i associats professionals, dels quals 659.582 ja són clients del banc, i amb uns volums gestionats superiors als 20.000 milions d'euros.

Banc Sabadell és un referent en la gestió de col·lectius professionals en l'àmbit nacional, i basa la seva diferenciació en l'estreta relació que manté amb els col·lectius, a través de la qual coneix les necessitats específiques dels seus professionals, cosa que permet oferir els productes i serveis financers que la seva especificació requereix.

La xarxa d'agents de Banc Sabadell es manté com un eficient canal de captació de negoci, amb més de 35.000 nous clients captats durant l'any 2015. Els volums gestionats han superat els 7.200 milions d'euros.

Bancassegurances

Bancassegurances, un negoci en creixement i constant evolució.

Al tancament de l'exercici de 2015, el volum total de saldos gestionats en assegurances i plans de pensions arriba als 11.962,3 milions d'euros, i el total de primes d'assegurances (vida i no vida) és de 461,8 milions d'euros, amb un creixement de l'1% i el 18%, respectivament. Les societats d'assegurances i pensions participades per Banc Sabadell han obtingut uns beneficis nets totals de 146,1 milions d'euros.

Com a conseqüència dels acords de bancassegurances heretats de les entitats bancàries absorbides, el banc ha continuat el 2015 el procés de reordenació d'aquests. Amb data d'efecte 1 de gener de 2015 es va efectuar la fusió de Banco Gallego Vida y Pensiones, S.A. de Seguros y Reaseguros amb Mediterráneo Vida, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros. Així mateix, al tancament de novembre de 2015 s'ha dut a terme la fusió per absorció de Mediterráneo Seguros Diversos, S.A. de Seguros y Reaseguros amb BanSabadell Seguros Generales. D'aquesta manera, culmina el procés de reordenació iniciat com a conseqüència principalment de les adquisicions de Banco Gallego i Caja de Ahorros del Mediterráneo.

La filial asseguradora Mediterráneo Vida, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros va subscriure el 5 de març de 2015 amb l'entitat reasseguradora SCOR Global Life Reinsurance Ireland, plc una ampliació del contracte de reassegurança addicional al que es va signar el març

de 2014, sobre part de la seva cartera d'assegurances de vida-risc individual el 31 de desembre de 2014. La prima total percebuda per aquesta ampliació de la reassegurança registrada en resultats de Mediterráneo Vida, i per tant el grup, va ser de 8,9 milions d'euros.

El 31 de desembre de 2015, el negoci d'assegurances i pensions de Banc Sabadell s'estructura de la manera següent:

- Sabadell Vida, Sabadell Pensions i Sabadell Assegurances Generals, en aliança d'empreses des de 2008 amb el grup assegurador Zurich.
- Mediterráneo Vida, entitat en *run off* 100% propietat del grup Banc Sabadell.
- Sabadell Mediació, operador de bancassegurances vinculat.
- Exel Broker de Seguros, corredoria d'assegurances.

Durant el 2015 Banc Sabadell ha continuat establint les claus estratègiques per transformar el negoci d'assegurances i pensions adaptant-lo als nous reptes del mercat, en què l'orientació al client en lloc de la visió de producte i els nous models de negoci de relació amb el client, basats en la digitalització dels processos, jugaran un paper protagonista.

Sabadell Vida

En l'exercici de 2015, el volum total de primes de vida ha pujat a 2.850,5 milions d'euros, fet que ha situat aquesta entitat en la segona posició del *rànquing* espanyol del sector, segons les últimes dades publicades per ICEA.

Quant a les assegurances de protecció vida (incloent-hi accidents), les primes han arribat als 206,9 milions d'euros, cosa que ha significat un increment del 44% respecte a desembre de 2014, gràcies principalment a l'evolució de les assegurances vinculades. En assegurances de vida-estalvi, s'ha tancat l'exercici amb un total d'estalvi gestionat que puja a 5.444 milions d'euros. Aquests volums situaven Sabadell Vida en la sisena posició del *rànquing* espanyol del sector, segons les últimes dades publicades per ICEA. El benefici net ha estat de 81,4 milions d'euros.

Sabadell Pensiones

El volum de fons gestionats per Sabadell Pensions s'ha situat al final de l'exercici de 2015 en 3.746,8 milions d'euros. D'aquest import, 2.286,8 milions corresponen a plans de pensions individuals i associatius, amb un creixement del 10,4% respecte a l'any anterior, i 1.460,0 milions a plans de pensions d'ocupació, amb un creixement del 4% respecte a 2014. Aquests volums gestionats situen l'entitat en el vuitè lloc del *rànquing* del total del sistema, segons les últimes dades publicades per Inverco. El benefici net de l'exercici de Sabadell Pensions ha estat de 0,8 milions d'euros.

Sabadell Assegurances Generals

El volum de primes de la societat ha assolit el 2015 els 194,3 milions d'euros. Durant el 2015 la societat ha absorbit Mediterráneo Seguros Diversos com a part del procés de reordenació de societats d'assegurances, entitat que ha aportat en aquest exercici un volum de primes de 23,9 milions. El benefici net de l'exercici de Sabadell Assegurances Generals ha estat de 8,4 milions d'euros.

Sabadell Previsió, EPSV

L'entitat comercialitza plans de previsió social per als clients del País Basc. El volum d'estalvi gestionat ha assolit el 2015 els 345,4 milions d'euros, amb un creixement de volum de l'1,2%.

Mediterráneo Vida

Durant l'exercici de 2015, Mediterráneo Vida ha obtingut per la seva activitat asseguradora un volum total de primes i aportacions que puja a 188,1 milions d'euros, dels quals 28,8 corresponen a productes de protecció vida (incloent-hi accidents). En assegurances de vida-estalvi, s'ha tancat l'exercici amb un total de provisions que puja a 1.884,7 milions d'euros. El benefici net aportat al grup de Mediterráneo Vida ha estat de 37,5 milions d'euros. El benefici net inclou els ingressos extraordinaris per la signatura de l'ampliació del contracte de reassegurança amb SCOR per un import de 8,9 milions d'euros. Aquesta societat va deixar de realitzar nova producció durant l'exercici de 2014, llevat de productes d'estalvi col·lectiu i plans de pensions d'ocupació.

En relació amb l'activitat de gestió de fons de pensions de Mediterráneo Vida, l'entitat ha arribat a gestionar fons per valor de 57,0 milions d'euros el 2015, tots ells plans de pensions d'ocupació a causa del fet que la totalitat dels plans de pensions individuals i associatius per un import de 280 milions d'euros van ser traspassats a BanSabadell Pensiones com a part dels acords assolits l'any anterior amb Zurich.

Sabadell Mediació

Sabadell Mediació és la societat de mediació d'assegurances del banc. Té caràcter d'operador de bancassegurances vinculat i és la societat a través de la qual es realitza el procés de distribució d'assegurances a la xarxa d'oficines del banc.

El volum d'ingressos per comissions aportat al grup ha estat de 66,6 milions d'euros, i el volum total de primes mitjançades, de 3.310,6 milions. El benefici net aportat al grup ha arribat el 2015 a la xifra de 51,7 milions.

Exel Broker de Seguros

Exel Broker de Seguros és una corredoria d'assegurances 100% de Banc Sabadell que prové de l'adquisició de Banco Guipuzcoano i realitza la intermediació d'assegurances i gestió de riscos a grans empreses de tots els sectors econòmics d'activitat, i per fer-ho compta amb un equip d'especialistes altament qualificat.

El volum d'ingressos per comissions aportat al grup ha estat de 3,5 milions d'euros (creixement del 19,6%), i el volum total de primes mitjançades, de 23,6 milions. El benefici net aportat al grup ha pujat el 2015 a 1,4 milions, amb un creixement del 25,93% respecte a l'any anterior.

Sabadell Consumer Finance

Sabadell Consumer Finance és la companyia del grup especialitzada en el finançament al consum des del punt de venda. Desenvolupa la seva activitat a través de diferents canals, i estableix acords de col·laboració amb diferents establiments de venda al detall com concessionaris d'automoció, comerços, clíniques dentals, audiologia, estètica, instal·lacions, etc.

La continuada tendència a l'alça en el consum privat i en el seu finançament ha propiciat per al negoci un increment del volum d'operacions respecte a l'any anterior, a més d'un increment en les quotes de participació en el mercat. L'activitat comercial el 2015 ha continuat millorant respecte als exercicis anteriors, i destaquen els increments en marge comercial i d'explotació.

Així mateix, l'eficàcia en el rescabament ha permès una nova reducció dels nivells de morositat, que s'ha situat en el 2,6%.

Durant l'any s'han fet 380.690 noves operacions a través dels 6.000 punts de venda distribuïts per tot el territori espanyol, que han suposat una nova inversió el 2015 de 478,1 milions d'euros. Així mateix, per donar suport al creixement del negoci s'ha continuat fomentant l'ús de les eines tecnològiques implementades. En aquesta línia, s'ha potenciat la firma electrònica dels contractes de préstec, tant en mòbils com en tauletes, i ha arribat fins al 57% del total d'operacions. Tot això ha facilitat el manteniment de la ràtio d'eficiència en percentatges del 34%.

Mercats i Banca Privada

En milions d'euros

	2014	2015	% 15/14
Marge d'interessos	51,10	44,88	(12,2)
Comissions netes	141,90	183,41	29,3
Altres ingressos	4,32	6,90	59,7
Marge brut	197,32	235,19	19,2
Despeses d'explotació	(96,03)	(104,45)	8,8
Marge d'explotació	101,29	130,74	29,1
Dotacions de provisions (net)	—	—	—
Pèrdues per deteriorament d'actius	1,00	(7,80)	—
Altres resultats	—	—	—
Resultat abans d'impostos	102,29	122,94	20,2
Ràtios (%)			
ROE (benefici sobre recursos propis mitjans)	94,7	125,2	
Eficiència (despeses generals d'administració sobre marge brut)	48,7	44,0	
Ràtio de morositat	3,4	4,3	
Ràtio de cobertura de dubtosos	56,1	62,1	
Volums de clients			
Inversió creditícia	1.029	981	(4,7)
Recursos	16.896	16.854	(0,2)
Valors dipositats	7.326	6.231	(14,9)
Patrimoni gestionat en IIC	12.007	15.459	28,7
Patrimoni total incloent-hi IIC comercialitzades no gestionades	15.706	21.427	36,4
Altres dades			
Empleats i empleades	529	529	—
Oficines nacionals	12	12	—

T4 Mercats i Banca Privada