

Banca Comercial

Actividad y claves del ejercicio 2016

El ejercicio de 2016 ha venido marcado por una mejora en el margen de intereses, una mayor vinculación de los clientes con la entidad, un incremento sustancial de la actividad en seguros, especialmente en seguros vinculados, una mayor producción de préstamos vivienda y de consumo y un fuerte crecimiento de las cuentas a la vista y de los fondos de inversión.

El 2016 ha sido el último año del plan de negocio Triple, en el que se han priorizado los objetivos de rentabilidad y transformación comercial buscando un mayor retorno a la vez que una mayor productividad de la capacidad integrada en las últimas adquisiciones.

En el ámbito de empresas, se ha trabajado sobre dos ejes fundamentales: la captación de clientes y la concesión de crédito. En este sentido, un año más, se han incrementado los niveles de captación de clientes y también las cuotas de mercado.

En relación con la productividad y con la mejora de la experiencia de cliente en el proceso de captación de clientes cabe destacar la incorporación en el procedimiento comercial del uso de *tablets* como elemento de soporte en las visitas comerciales de captación, especialmente en el ámbito de negocios y comercios. Respecto a la concesión de crédito, y en línea con el objetivo de favorecer el acceso a todas las empresas que lo requieran, Banco Sabadell ha continuado su política de acuerdos con organismos oficiales, autonómicos, estatales y europeos, así como su política de compromiso con los clientes.

Remarcar también que Banco Sabadell se mantiene como referente nacional en el mercado de franquicias y ha conseguido posicionarse en un lugar destacado en los segmentos turístico y agrario, apenas tres años después de la creación de las unidades específicas para la gestión de estos segmentos.

En el ámbito de particulares, se ha trabajado principalmente con dos objetivos: mantener el elevado ritmo de captación realizado en años anteriores y conseguir ser el Banco principal de todos nuestros clientes, estableciendo relaciones a largo plazo y ofreciendo un servicio de calidad y una mejora de la experiencia de cliente.

Para afrontar el objetivo de captación, la Cuenta Expansión en sus diferentes modalidades es el producto clave que nos ha permitido iniciar la relación con los clientes según sus necesidades.

Banco Sabadell continúa apostando por la Experiencia de Cliente como la palanca de diferenciación para generar una ventaja competitiva sostenible en el tiempo y se ha fijado como objetivo la ambición de ser líder en experiencia de cliente en todos los segmentos en 2020.

Para hacer efectiva esta apuesta ha impulsado un cambio en la manera de interactuar con el cliente, y

durante 2016, se ha implantado un nuevo modelo de oficinas Multiubicación y se ha realizado el despliegue en Banca Retail de Gestión Activa, modelo de gestión cuyo objetivo es “Estar donde el cliente esté”, en el que Banco Sabadell pone a disposición del cliente un gestor que se sustenta en nuevas herramientas y capacidades que le permiten relacionarse con el cliente de forma cercana, flexible y oportuna, evitando que el cliente tenga que desplazarse a la oficina.

Junto a todo ello, se han puesto en funcionamiento nuevos servicios que mejoran el día a día de cliente, como la conversión de todos los clientes particulares a la Firma Digital, el pago a través del móvil a comercios (SabadellWallet) y entre particulares (Bizum).

Principales magnitudes del negocio

En 2016, el margen de intereses atribuido a Banca Comercial se ha situado en 2.212,3 millones de euros y el resultado antes de impuestos ha alcanzado los 1.133,4 millones de euros. La ratio ROE se ha situado en el 15,7% y la ratio de eficiencia, en el 48,1%. El volumen de negocio ha alcanzado los 76.928 millones de euros 252 de préstamos y partidas a cobrar y 95.726 millones de euros de recursos gestionados (T1).

Segmentos

A continuación se describen las actividades de los segmentos de empresas, negocios y administraciones públicas, y de particulares del negocio de Banca Comercial, operando bajo la marca de “Sabadell” (registrada como “BSabadell”).

Empresas, negocios y administraciones públicas

Empresas

Durante el ejercicio de 2016, el Banco ha consolidado el nuevo modelo de relación con las empresas basado en el Plan Compromiso Empresas. Con este Plan, el Banco pone al cliente en el centro de la relación, comprometiéndose con él, por escrito, a una serie de aspectos relacionales de interés común para la mayoría de clientes: responder en un plazo máximo de siete días las solicitudes de financiación, mantener las condiciones económicas de sus líneas de riesgo en los doce meses siguientes, no cambiar el gestor personal asignado... Este modelo de relación ha sido altamente valorado por los clientes del Banco a través de las encuestas realizadas y es el eje principal para convertir al Banco en el principal proveedor financiero de sus clientes.

Estar donde el cliente esté.

Este nuevo modelo de relación, a la par que una intensa actividad comercial dirigida a la captación de nuevos clientes, ha permitido que un año más Banco Sabadell siga incrementando sus cuotas de cliente. Así, en el ejercicio de 2016, 96.239 empresas pasaron a ser nuevos clientes del Banco. Con los datos disponibles a cierre del tercer trimestre, la cuota de Banco Sabadell en el segmento de empresas se ha situado en el 33,5%. Especial mención a la captación de grandes empresas, que ha permitido situar la cuota de clientes del Banco en el 72,0%. A ello ha contribuido el valor añadido que supone disponer en todo el territorio de una red de oficinas especializadas en la gestión de clientes del segmento de grandes empresas.

La concesión de crédito a las empresas ha sido en el ejercicio 2016 uno de los principales objetivos perseguidos por el Banco. Ello, junto con la mejora de las perspectivas económicas que sin duda han favorecido las decisiones de inversión de las empresas, ha permitido incrementar la concesión de nueva financiación respecto al año anterior.

Este objetivo de incremento de la inversión concedida a los clientes, se basa en el compromiso de situar al cliente y sus necesidades en el centro de la relación, anteponiendo siempre, en la decisión, el conocimiento del cliente y la rigurosa aplicación de la política de riesgos de la entidad, lo que ha permitido al Banco el crecimiento en inversión a la par que la reducción de las tasas de morosidad.

En la vertiente de los depósitos gestionados por el Banco, la evolución ha sido altamente positiva pese a las dificultades que comporta el hecho de estar en un escenario de tipos de interés extremadamente bajos, con unos incrementos de 3,1% respecto al ejercicio de 2015.

Sólido crecimiento del crédito *performing* impulsado por empresas y PYMEs.

En millones de euros

	2015	2016	% 16/15
Margen de intereses	2.141,99	2.212,33	3,3
Comisiones netas	651,56	733,82	12,6
Otros ingresos	(55,64)	(127,51)	129,2
Margen bruto	2.737,91	2.818,64	2,9
Gastos de explotación	(1.395,26)	(1.383,80)	(0,8)
Margen de explotación	1.342,66	1.434,85	6,9
Resultados y pérdidas de activos problemáticos	(642,93)	(301,39)	(53,1)
Resultado antes de impuestos	699,73	1.133,46	62,0
Ratios (%)			
ROE (beneficio sobre recursos propios medios)	8,9	15,7	—
Eficiencia (gastos de administración sobre margen bruto)	49,9	48,1	—
Ratio de morosidad	9,0	7,4	—
Ratio de cobertura de dudosos	52,7	38,6	—
Volúmenes de clientes			
Inversión crediticia	77.708	76.928	(1,0)
Recursos	94.053	95.726	1,8
Valores depositados	9.008	6.873	(23,7)
Otros datos			
Empleados y empleadas	12.550	12.343	(1,6)
Oficinas nacionales	2.190	2.105	(3,9)

T1 Banca Comercial

En 2016, se ha seguido con el objetivo de ofrecer productos y servicios más modernos y especializados.

Operativa doméstica

En 2016 Banco Sabadell se ha focalizado en extender sus productos de forma sencilla para los clientes, mejorando los procesos y utilizando un lenguaje claro, aumentando la usabilidad de los mismos. En esta línea, se ha puesto en funcionamiento la nueva normativa SEPA, manteniéndose CORE como esquema básico además del esquema empresarial B2B, con el objetivo de simplificar y homogeneizar el uso, con un único plazo de presentación más reducido.

Con este mismo ánimo se ha trabajado también los diferentes productos especializados.

En *factoring* se ha conseguido la modernización del producto, incorporando novedades como el *factoring* de IVA de importación, muy enfocado a empresas vinculadas al sector transitarios. Además, se ha mantenido el foco en la mejora de los tiempos de respuesta a nuestros clientes en la clasificación de deudores, incorporando la posibilidad de respuesta inmediata. Todas estas mejoras han sido muy apreciadas por los clientes y han hecho posible un buen año en volúmenes, con una cuota en septiembre de 2016 del 11,45 %, superando el crecimiento del sistema en España (interanual e intertrimestral).

En *confirming* se han mejorado las prestaciones del Confirming Pronto Pago y se ha ampliado la variedad de operativa en divisas del producto. Con todo y la posibilidad de operar con Crediglobal, hemos dado nuevas soluciones y facilidades a nuestros clientes, lo que se ha reflejado en la cuota de septiembre, del 11,55%, superando, como en *factoring*, el crecimiento interanual y entre trimestres del sistema en España.

En la operativa documentaria se ha continuado con una evolución positiva y un buen posicionamiento, manteniendo las cuotas habituales en torno al 30% en créditos documentarios de exportación y por encima del 16% en créditos documentarios de importación. Con todo, se mantiene el liderazgo en este negocio pues en 2016 el Banco ha sido elegido, por segundo año consecutivo, Banco del Año para la actividad de comercio exterior de las empresas españolas (Encuesta Empresa Exterior).

En línea con el objetivo del Banco de satisfacer las necesidades de inversión de las empresas, el Banco ha apostado firmemente por las líneas ICO, alcanzando una cuota de mercado del 35,56% y situándose como líder en el *ranking* de entidades. Este liderazgo se reproduce en las principales líneas, obteniendo en ICO Empresas y Emprendedores una cuota del 32,85%, un 52,25% en ICO Internacional, y un 39,29% en ICO Exportadores. En conjunto, el volumen concedido por el Banco Sabadell ha sido de 1.665 millones de euros.

En este capítulo de acuerdos con organismos oficiales, destacar también los establecidos con el Banco Europeo de Inversiones, que a través de diferentes líneas ha permitido ofrecer 300,7 millones de euros de financiación a las empresas. Un año más hay que destacar también los convenios de colaboración con las sociedades de garantía recíproca representadas por la Confederación Española de Sociedades de Garantía Recíproca y con la Compañía Española de Reafianzamiento (CERSA), que han permitido incrementar un 54,8% la financiación concedida a pequeñas y medianas empresas, así como a autónomos.

De especial relevancia es el acuerdo celebrado con el Fondo Europeo de Inversiones en el marco de la Iniciativa Pyme, que ha permitido incrementar en 220 millones de euros adicionales la línea inicial de 625 millones de euros ya agotada durante el transcurso del ejercicio de 2016.

Operativa internacional

En 2016 se ha continuado con la especialización y las mejoras en el ámbito de la operativa internacional, trabajando desde dos perspectivas.

Por una lado, en la búsqueda de mayor simplificación a través de la digitalización de los productos de Comercio Exterior, se han puesto en marcha algunas operativas *online* como la contratación del envío y la recepción de transferencias en divisas, la solicitud de financiación y descuento y el envío de lotes de cartas de crédito. También se ha hecho posible el envío y recepción de divisas exóticas en más de 150 divisas cotizadas.

Y por otro lado, en la oferta de nuevos servicios no financieros de ayuda a la internacionalización de las empresas españolas, con la puesta en funcionamiento de Sabadell Go Export, un espacio abierto a clientes y no clientes que acompaña en la búsqueda de socios de primer nivel que ayudarán a las empresas en su salida al exterior.

Además, se ha continuado y reforzado el Programa Exportar para Crecer, enfocado en los mercados potenciales para los que las empresas españolas solicitan mayor ayuda y/o colaboración. En 2016, el foco se ha puesto en Colombia, Perú y Malasia.

Paralelamente, se han iniciado jornadas por sectores de actividad, centrados en los que muestran mayor propensión a la internacionalización /exportación, como el de alimentación y bebidas o el sector vitivinícola. Las primeras jornadas se han llevado a cabo en Madrid, Barcelona y Valencia, con gran éxito de asistencia.

Financiación a medio y largo plazo

En Financiación a medio y largo plazo, el Banco se ha enfocado a la simplificación de la operativa de leasing inmobiliario, que ha supuesto una mejora de la cuota de mercado en España, donde el Banco es la primera entidad de financiación en oficinas en esta modalidad (cuota de septiembre).

También en leasing, hemos incorporado nuevas modalidades como el Leasing Turismo Flexible, con el que los clientes de este sector pueden adaptar las cuotas a su generación de ingresos, y el Tax Lease, destinado a financiar operaciones complejas del sector constructor naviero, lo que ha aportado mayor visibilidad a nivel de sofisticación del producto en España.

Además, para ayudar a la financiación de la inversión en innovación (I+D) y canalizar el interés de las empresas en las subvenciones europeas vinculadas al Horizonte 2020, se ha iniciado las sesiones de “Café para Pymes” en Catalunya, con foco en inversión a medio/largo plazo mediante producto de préstamos o leasing.

En materia de *renting*, destacan significativamente los crecimientos interanuales obtenidos por Sabadell Renting en las modalidades de auto y para la financiación de bienes de equipo de un 28% y 36%, respectivamente.

Según los últimos datos publicados por la Asociación Española de Renting de vehículos, Banco Sabadell es la primera compañía en el *ranking* de crecimiento de flota viva de entre los operadores principales del mercado (los que presentan una flota superior a 5.000 vehículos). Bajo el Plan Triple, la división de Autorenting de Banco Sabadell presenta un incremento de producción acumulado del 258%, gracias a una estrategia focalizada en las pymes y en la diversificación del negocio en flotas y particulares (con una posición de mercado en este segmento es significativa).

Hay que destacar, además, que este crecimiento tan importante, además de ser sostenido, ha sido también “sostenible”. En la actualidad, un 77% de la flota viva se compone de vehículos de bajas emisiones (<120 gr CO₂). La potenciación de nuevos canales de venta y prescripción ha sido clave en la consecución de estas cifras históricas para esta filial.

Y en lo que respecta al sector de *renting* para bienes de equipo se ha consolidado el liderazgo del Banco en soluciones vinculadas a la eficiencia energética, promoviendo el cambio tecnológico en los clientes en ámbitos de iluminación, envolventes, ACS y climatización, además de renovables como geotérmica, solar térmica y fotovoltaica, y todo ello en el marco de las directivas de eficiencia energética 2010/31 y 2012/27 de la UE. También se ha financiado a clientes finales, empresas de servicios energéticos y compañías suministradoras de diferentes tipos de energía.

Negocios

Con el objetivo de seguir creciendo en captación y vinculación, este 2016 se ha creado el “Plan Negocios”, con una oferta de producto mejorada gracias a la Cuenta Expansión Negocios Plus, el Servicio Kelvin Retail, un nuevo proceso de sanción de riesgos específicos para clientes Negocios y finalmente, Proteo Mobile.*

Durante este 2016 hemos seguido reforzando y mejorando los planes de fidelización y vinculación temprana de clientes para poder rentabilizar la gestión de estos clientes y potenciar la vinculación temprana de los mismos con actuaciones centralizadas.

Créditos preconcedidos

Otro de los focos importantes en los clientes de este segmento durante el ejercicio han sido las acciones continuadas para la gestión de créditos preconcedidos destinados a satisfacer las necesidades de financiación de autónomos, comercios y negocios. Durante este año se han ofrecido 4 mil millones de euros en préstamos preconcedidos a una cartera de 184.000 clientes. Desde su puesta en marcha en 2012, el Banco ha otorgado a más de 600.000 negocios cerca de 12.700 millones de euros.

Campaña “Creemos” sobre los comercios

Por otra parte, durante 2016 han continuado las campañas sobre comercios “Creemos” en 23 localidades de toda España. El objetivo de estas acciones ha sido impulsar el tráfico de clientes a los puntos de venta de cada municipio, fomentar el consumo y dinamizar la actividad del tejido comercial en estas ciudades e incentivar las visitas externas de los gestores. El lema transmitido ha sido: “Crear en estas ciudades es creer en su comercio”. La clave del éxito de esta campaña ha radicado en los gestores de la red que han visitado todos los comercios de la población presentándoles la campaña, con las consiguientes oportunidades de captación y fidelización de comercios que estas visitas han generado.

En cada localidad, la campaña ha tenido refuerzo de publicidad en medios masivos, como publicidad exterior, prensa y radio, de modo que se ha conseguido una gran notoriedad y repercusión mediática. Estos son los municipios que han participado en las campañas “Creemos” 2016: Bilbao, Vic, Badalona, Blanes, Palamós, Igualada, Benidorm, Eivissa, Gandía, Lorca, Ponferrada, Getafe, Pozuelo, Albacete, Burgos, Cádiz, Almería, Huelva, Pola de Siero, Jaca, Azpeitia, Azkoitia y Rentería.

* Ver apartado Grupo-Cliente Tecnología de última generación.

Franquicias

En lo que se refiere a franquicias, se ha intensificado también la actividad en este negocio, tanto desde el punto de vista de imagen como de negocio. Banco Sabadell ha participado activamente en distintos eventos (ferias de franquicias, jornadas profesionales, etc.) y ha contribuido, a través de un importante número de convenios de colaboración, a facilitar la financiación a más de mil quinientos negocios franquiciados, con una inversión de más de 400 millones de euros, lo que representa un destacable incremento respecto al año anterior. Asimismo, en noviembre se organizó en la sede del centro corporativo del Banco en Sant Cugat la segunda edición del congreso de franquicias Franquicia Futura, una iniciativa totalmente pionera en el sector, que con la celebración de ésta segunda edición, consolida a Banco Sabadell como referente financiero en este sector.

Clientes institucionales

La actividad comercial en el segmento de clientes institucionales se ha centrado en la gestión de los recursos y en la comercialización de productos de inversión alternativos, como solución a la coyuntura de bajos tipos de interés. En el ámbito de los recursos cabe destacar, de nuevo, la contribución a la rebaja del coste de financiación del Banco y la diversificación hacia activos monetarios alternativos. En esta línea, hacia el final del ejercicio se han aplicado tipos de interés negativos en cuentas a la vista, dadas las condiciones del mercado. Se ha trabajado, como siempre, atendiendo a la relación del cliente con el Banco y a sus necesidades de tesorería mediante la aplicación de saldos franquiciados a tipo cero.

En cuanto a la comercialización de productos de inversión alternativos, se destacan tres áreas de negocio: la primera, comercialización del que será el primer fondo de capital riesgo distribuido a terceros conocido como Aurica III; la segunda, comercialización de productos originados en Sabadell Corporate Finance, y, por último, comercialización de fondos monetarios como herramienta sustitutiva a la cuenta a la vista. Todo ello fortalece la oferta y el servicio financiero aportados a los clientes institucionales desde el Banco Sabadell.

Agrario

En 2016, el Banco se afianza en el sector agrario como una respuesta segura y eficiente para los profesionales del sector. Durante este ejercicio se ha incrementado la base de clientes, tanto de los subsectores agrícola, ganadero y pesquero como en silvicultura. Nuestra oferta de productos algunos de nueva creación con características expresamente adecuadas a las exigencias de nuestros clientes, permite ofrecer al Banco, año tras año, respuestas eficientes que se traducen en altos niveles de satisfacción de los clientes antiguos y nuevos.

Este éxito comercial del modelo se basa, además, en la importancia que el Banco da a la proximidad al cliente. A través de las oficinas “agro” específicas y los más de 700 gestores especializados, estamos dando apoyo a los clientes hablando en su mismo ‘idioma’.

El negocio ha estado activo también mediante la presencia en las ferias más importantes del sector (nacionales e internacionales), jornadas y foros, así como con la firma de convenios con los principales actores sectoriales.

Con todo, se ha superado la cuota de mercado objetivo para el 2016, del 5%, alzándonos hasta el 6,1%. Estos resultados ponen al Banco en un buen camino hacia la aspiración de ser una de las entidades de referencia del sector agrario.

Turístico

En el año 2016 ha continuado el proceso de consolidación y crecimiento del negocio del segmento turístico, en su objetivo fundamental de posicionar a Banco Sabadell como referente del sector, a través de una propuesta de valor para el cliente y con especial foco en la inversión. Se ha mantenido una estructura de delegados ubicados en las direcciones territoriales con mayor peso del turismo: Cataluña, Este, Centro y Sur.

Las actuaciones en 2016 se han centrado en financiación de compra de establecimientos hoteleros, expansión internacional de cadenas, proyectos de reforma, renovación de imagen corporativa y eficiencia energética, todo ello complementado con un catálogo de servicios especializados: productos de medios de pago y seguros. Con todo se ha alcanzado el cumplimiento de los objetivos marcados, con crecimientos anuales superiores al 5% en inversión y al 43% en recursos.

También ha destacado durante el ejercicio una mayor presencia en jornadas, foros y medios especializados, así como la firma de convenios con las principales asociaciones empresariales, tanto nacionales como locales. De especial relevancia ha sido la participación activa en el Congreso de Hoteleros Españoles celebrado en noviembre en la ciudad de Salamanca, así como la planificación de nuevas participaciones, destacando la Feria Internacional de Turismo (Fitur) que ha tenido lugar en enero de 2017, donde también ha estado el Banco presente con stand propio.

Administraciones públicas

En 2016, el segmento de administraciones públicas, se ha visto fuertemente influenciado por la interinidad del Gobierno en funciones, que ha afectado a la actividad pública e indirectamente a la actividad de los organismos locales por ausencia de iniciativas públicas de inversión.

En otro orden, el entorno de tipos de interés negativos ha impactado directamente sobre los criterios de prudencia financiera, (precios máximos / regulados para la Administración), lo que ha dificultado el mantenimiento de

los márgenes en este segmento. El estrechamiento de los tipos de interés no ha impedido, sin embargo, que el Banco haya incrementado los niveles del margen comercial, gracias a la incorporación de comisiones por servicios de tesorería prestados a las administraciones, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Triple, con crecimientos en las cuotas de mercado de inversión en 36 puntos básicos, hasta el 6,55%, de recursos en 112 puntos básicos, hasta el 6,10% y con un excelente comportamiento de la cuota de clientes, que ha crecido en 40 puntos básicos, situándose en el 25,67%.

Estos crecimientos mantienen la política establecida en el Plan Triple de sustentar el negocio en una amplia atomización de clientes permitiendo el aumento de los servicios de tesorería y su correspondiente operativa. De este modo, la tendencia comercial iniciada en 2014, conjuntamente con las adecuaciones de las políticas comerciales aplicadas para la acomodación del negocio al entorno, han permitido que Banco Sabadell siga siendo una de las entidades de referencia en el ámbito de la Administración pública.

Particulares

Uno de los objetivos del segmento de particulares en 2016 ha sido mantener el elevado ritmo de captación realizado en años anteriores, captando 475.000 clientes, y conseguir ser el Banco principal de todos nuestros clientes, estableciendo relaciones a largo plazo y ofreciendo un servicio de calidad. En este sentido, Banco Sabadell ha decidido apostar por la experiencia de cliente como la palanca de diferenciación que le genera una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

La Cuenta Expansión en sus diferentes modalidades es el producto clave que nos permite iniciar la relación con los clientes según sus necesidades.

La gestión con nuestros clientes está enfocada a ser su Banco principal, aportándole soluciones para cada una de sus necesidades: transaccionalidad, financiación, protección y ahorro a largo plazo.

Durante 2016 se ha implantado un nuevo modelo de oficinas multiubicación y se ha realizado el despliegue en Banca Retail de Gestión Activa, que permite dar respuesta a las necesidades de gestión de nuestros clientes de forma remota.

Junto a todo ello, se han introducido nuevos servicios que mejoran el día a día de cliente, como la conversión de todos los clientes particulares a la firma digital, el pago a través del móvil a comercios (SabadellWallet) y entre particulares (Bizum).

Banca Retail

Actualmente los clientes de Banca Retail suponen un 82,9% del total de clientes particulares del Banco y concentran un 63,8% del margen comercial y 57,3% del volumen de negocio.

La estrategia comercial del segmento se ha centrado en ser el Banco principal de más clientes poniendo en valor la mejor oferta transaccional del mercado, la gama de Cuentas Expansión, que ha implicado una mejora en la satisfacción del cliente, con un incremento del Net Promoter Score (NPS) del -8 al +4.

La propuesta de valor del segmento se complementa con la puesta a disposición del cliente de los canales de contacto preferidos: red de oficinas, Gestión Activa y nuevas capacidades digitales.

Gestión Activa

Gestión Activa es un nuevo modelo de gestión cuyo objetivo es “estar donde el cliente esté”. Banco Sabadell pone a disposición del cliente un gestor que se sustenta en nuevas herramientas y capacidades que le permiten relacionarse con el cliente de forma cercana, flexible y oportuna, evitando que el cliente tenga que desplazarse a la oficina. Actualmente el servicio cuenta con más de 150 gestores que gestionan aproximadamente 230.000 clientes.

Banca Personal

Este año se ha consolidado el modelo de gestión de clientes lanzado en 2015 que se caracteriza por ofrecer cobertura integral de todas las necesidades financieras y de protección del cliente, definiendo al gestor personal como eje de la relación con el cliente, factor clave para favorecer las relaciones duraderas a largo plazo y el aumento de su satisfacción con Banco Sabadell. En este sentido nos situamos en segunda posición en el mercado en experiencia cliente, según un estudio que realiza Accenture entre las principales entidades bancarias españolas, siendo nuestro objetivo alcanzar el liderazgo en los próximos años. Para ello seguimos trabajando en diferenciarnos de la competencia mediante la gestión integral del cliente, el fomento de la proactividad de nuestros gestores y una oferta de productos y servicios altamente competitiva.

Los principales hitos alcanzados son un aumento del número de clientes del 3,1% y un incremento de margen medio del 3,9%.

Extranjeros

Los clientes extranjeros suman hoy en Banco Sabadell más de 940.072 clientes. En 2016 el segmento consolida su tendencia a doble dígito con incrementos del 28,5% en captación y del 25,6% en producción de nuevas hipotecas.

Como hecho diferencial, 2016 marca el punto de inflexión en el comportamiento de la inversión. La nueva producción consigue superar la amortización de la cartera.

A nivel de nacionalidades, los clientes británicos son la nacionalidad por excelencia. La incertidumbre generada por el *brexit* ha supuesto una desaceleración en el ritmo

de negocio caída del 4,4% respecto al primer semestre del año en producción hipotecaria, que se ha conseguido compensar por el buen comportamiento de otras nacionalidades, entre las cuales destaca el mercado francófono.

La actividad del segmento se ha centrado en el canal prescriptor como principal fuente de negocio en áreas costeras y actividades de notoriedad en Barcelona consolidando los eventos Expat Breakfast, con la colaboración del Ayuntamiento a través de Barcelona Activa.

La propuesta de valor continúa ampliándose y en 2016 destacamos la incorporación de Gestión Activa para los clientes extranjeros. Este servicio permite disponer de un gestor personal remoto, operar y contratar allí donde estén. Esta nueva capacidad ha tenido una excelente aceptación entre los clientes internacionales.

Jóvenes

El segmento joven representa el 19% de la nueva captación. Se consolida como pieza clave que permitirá al Banco ser proveedor integral de soluciones para el conjunto de la familia.

Se mantiene el compromiso con los más jóvenes a través del Concurso de Dibujo, cuyo principal objetivo es la captación de nuevas cuentas infantiles (Primera y CIALP), enseñando de forma amena el valor del dinero y promoviendo la solidaridad.

Entre los jóvenes Banco Sabadell está posicionado como entidad financiera de referencia (Cuenta Expansión Joven y Préstamos Estudios).

La propuesta valor se basa en una oferta conveniente, simple y que evoluciona automáticamente con la edad maximizando la propuesta de valor digital. Se pretende gestionar al segmento a través de su ciclo de vida, identificando sus tres momentos vitales: "Mi primer Banco", "Mi primer pago con tarjeta" y "Mi primera nómina".

Productos destacados

El entorno actual de tipos de interés, tan bajos, exige a las entidades financieras una oferta completa y diversificada de productos que permita a los clientes cubrir sus necesidades, adaptándose en términos de mercado y de ciclo de vida del cliente.

Ante esta situación el Banco se ha orientado a consolidar saldos, manteniendo una oferta continuada en productos como Depósitos Referenciados, Fondos de Inversión y Bonos Simples.

El flujo de saldos de clientes hacia fondos de inversión ha continuado al alza, lo que hecho situar nuestra cuota de mercado en fondos de inversión en un 6,0%. En este sentido, se ha focalizado la oferta hacia fondos de inversión perfilados y se ha dotado de una nueva oferta de fondos de inversión garantizados que aseguran un rendimiento mínimo y garantizan la recuperación del capital a vencimiento.

Por lo que respecta a préstamos vivienda, se ha mantenido el cambio de tendencia en el mercado inmobiliario/hipotecario, materializándose en un crecimiento de la nueva producción del 24,4% en importe y del 18,1% en número de operaciones. Esto ha permitido situar la cuota de mercado de nueva contratación en el 9,4% considerando los volúmenes y en el 7,9% en lo que se refiere al número de operaciones (dato acumulado hasta septiembre), cuando en el mismo mes del año anterior se situaba en el 8,8% y 7,5%, respectivamente. El Banco ha potenciado desde inicios de año las hipotecas a tipo fijo, lo que ha supuesto pasar de representar un 31,8% de la contratación el primer trimestre de 2016 a un 80,1% los últimos tres meses. Además, se ha seguido innovando con la comercialización de la nueva Hipoteca Bonificada Mixta, producto que combina un primer periodo de 10 años a tipo fijo y el resto a tipo variable.

La contratación de préstamos al consumo consolida su crecimiento con un incremento de volumen del 46,42% respecto al año anterior gracias al foco en la red comercial y a la estrategia aplicada en la política de precios con tipos de interés más atractivos.

Durante este año ha incrementado significativamente la utilización de los *scorings* preconcedidos del 27% al 44%, consiguiendo una mejor experiencia para los clientes con procesos más simples y ágiles. Destacar también el aumento de la contratación de préstamos por canales a distancia, la ratio de operaciones contratadas por canales online es actualmente de un 14% frente el 6% del 2015, gracias a incorporar accesos directos a la contratación de préstamos en las aplicaciones a distancia (BSONline, BSMovil,...). Además, también se apuesta por los préstamos exprés, como la Línea Expansión, producto 100% *online* como vía de financiación alternativa destinada a financiar gastos familiares de pequeños importes. Y para la misma finalidad se destaca como novedad el Préstamo Expansión Puntual, un préstamo sin interés y con total flexibilidad de pago.

Dentro de Medios de Pago, el negocio de tarjetas ha seguido manteniendo el excelente ritmo de crecimiento observado en los últimos años. El parque de tarjetas ha alcanzado un incremento del 9,5% y ha aumentado la facturación en compras en tarjetas un 15,8%. Destacar el despliegue de SabadellWallet, una innovadora aplicación que permite el pago con móvil en TPV *contactless*, retirar dinero en cajero sin tarjeta, consultar operativa y gestionar el uso de tarjetas o enviar o solicitar dinero a los contactos del *smartphone* de forma fácil, cómoda y segura a través del servicio Bizum.

Los indicadores del negocio de TPV también han crecido considerablemente respecto al mismo período del año anterior: se ha contratado un 26,1% más de TPV e incrementado un 13,54% la facturación. La entidad continúa posicionada como referente en pagos para ventas por internet con un crecimiento en facturación de comercio electrónico del 35,2%. Se ha continuado con la potenciación de la plataforma de pagos en entornos digitales a través del cobro con tabletas y *smartphones*, y venta a distancia vía SMS o correo electrónico. Durante el ejercicio,

gracias a acuerdos de colaboración con empresas de pago internacionales, se ha extendido la prestación de servicios a comercios ubicados en países europeos.

Marcas comerciales

Banco Sabadell es la marca de referencia que opera en la mayor parte del mercado español, excepto en Asturias y León, donde centra su actividad la marca Sabadell-Herrero; en el País Vasco, Navarra y La Rioja, donde el protagonismo es para la marca SabadellGuipuzcoano, y en la Comunidad Gallega, en la que se actúa bajo la marca SabadellGallego. La marca SabadellSolbank atiende de manera prioritaria las necesidades del segmento de europeos residentes en España mediante una red de oficinas especializada que opera únicamente en Canarias, en Baleares y en las zonas costeras del sur y levante. Finalmente, ActivoBank enfoca su actividad a los clientes que operan exclusivamente a través de Internet o por teléfono.

Las distintas marcas comerciales del Banco han seguido mejorando las cifras de margen de negocio y de nuevos clientes, tanto en empresas como en particulares, y también han incrementado cuotas de mercado, alcanzando el liderazgo en diversos segmentos de negocio. Todas las marcas han realizado una más que destacable función social y cultural en sus territorios de influencia gracias a acciones de patrocinio y mecenazgo. Los hitos logrados por el resto de marcas del Grupo durante 2016 se presentan a continuación:

Sabadell Herrero

En el ejercicio 2016, más de 22.957 nuevos clientes iniciaron su relación con SabadellHerrero. Se incorporaron al Banco 20.107 particulares y 2.850 nuevos clientes entre autónomos, negocios, pymes y grandes empresas. Esta cifra se ha mantenido constante con ligeras variaciones en los últimos años y supone un refrendo a la valoración que hace el mercado de Asturias y León del servicio que presta el Banco. Estos clientes se relacionan con los gestores del Banco a través de sus 174 oficinas en estas dos provincias, a distancia a través del nuevo servicio de Gestión Activa, que empezó a operar en 2016 y cerró el ejercicio con más de un 65% de sus clientes, relacionándose con el Banco desde su ordenador o su teléfono móvil.

Estas formas de relación con el Banco varían, pero los motivos que sustentan la preferencia de los clientes continúan siendo los mismos: una oferta de productos completa y competitiva, una excelencia en el servicio como valor diferencial y una marca que aúna los valores de Banco Sabadell con el reconocimiento local en los territorios donde opera SabadellHerrero.

El ejercicio 2016 fue otro año de expansión del crédito en Asturias y León. El saldo de inversión se incrementó en un 5,92% respecto al ejercicio anterior e indicadores como la cuota de mercado de la financiación ICO a empresas volvieron a situar al Banco como líder absoluto

en la dos provincias con cuotas de mercado del 69% en Asturias, la mayor alcanzada hasta ahora, y del 57% en León. El Banco estuvo muy activo en la financiación empresarial, lo que se materializó en la firma de acuerdos con las cámaras de comercio de Oviedo, Gijón y Avilés y con la sociedad de garantía recíproca (SGR) del Principado de Asturias, Astrugar, para facilitar financiación en las mejores condiciones a autónomos negocios y pequeñas empresas. También se alcanzó un acuerdo con la Federación Asturiana de Empresarios (FADE), que junto a otros socios regionales puso en marcha el programa Increase con el objetivo de apoyar el crecimiento y la dimensión de la pyme asturiana. Estas acciones se extendieron con la firma de múltiples acuerdos con asociaciones profesionales y colegios profesionales con las que el Banco hizo llegar su oferta a los mercados que atiende.

Los recursos totales de clientes crecieron un 0,19% y una vez más los fondos de inversión fueron su componente más activo. En esta coyuntura de tipos de interés bajos cobra mayor valor disponer de una oferta financiera amplia que acompañada del debido asesoramiento permita al cliente situarse en la combinación rendimiento- riesgo adecuada a su perfil ahorrador. Sabadell Herrero, a través de sus gestores especializados de banca privada y banca personal, prestó este acompañamiento a los clientes, ofreciéndoles la amplia oferta de ahorro y previsión del Banco.

SabadellHerrero ha seguido trasladando en 2016 su gran experiencia al cliente, aspecto en el que la marca ya había obtenido reconocimientos nacionales recientes. Los indicadores internos sitúan la satisfacción global con la oficina en un muy buen promedio de los análisis realizados a través del procedimiento de compra simulada certifican que en el 65% de las oficinas de SabadellHerrero se presta un servicio de calidad excelente. El objetivo irrenunciable continúa siendo que esta excelencia en la relación se extienda a la totalidad de la red y a las distintas formas, no presenciales, de interacción con el cliente.

Este compromiso de servicio y la proximidad a las instituciones locales tuvieron en 2016 un gran hito: el Gobierno de Asturias reconoció el compromiso de la Fundación Banco Sabadell con la sociedad asturiana en general y con la Universidad de Oviedo en particular concediéndole una de las medallas de Asturias en su categoría de plata. Estas distinciones como se indica en el acuerdo de concesión, premian méritos verdaderamente singulares que concurren en personas e instituciones cuya importancia y trascendencia para los intereses generales de la comunidad autónoma los hacen acreedores de ellas. Es un gran honor que los muchos años de colaboración con la Universidad de Oviedo y otras actividades de la Fundación Banco Sabadell en Asturias se vean premiados de esta forma.

También se acordó la concesión al Banco del premio de empresa del año que otorga la Asociación de Empresarios del Órbigo, AEDO. Esta asociación radicada en Veguellina de Órbigo (León) y que agrupa a los empresarios de varios municipios de esta comarca, premió al Banco por sus casi cincuenta años de presencia y colaboración ininterrumpida con las empresas de la zona.

En materia de patrocinio y mecenazgo, en 2016 se entregó el Premio Álvarez- Margaride que, a iniciativa de SabadellHerrero y de la asociación APQ (Asturias Patria Querida), distingue trayectorias empresariales ejemplares. Fue otorgado al empresario astur mexicano Antonio Suárez Gutiérrez, presidente del Grupo Marítimo Industrial S.A., conjunto de empresas de gran importancia en el sector pesquero-industrial de América.

En 2016 se renovó el convenio de colaboración entre la Fundación Banco Sabadell y las universidades de Oviedo y León, lo que permite tener en marcha programas de becas con las que los alumnos consolidan su formación a través de la práctica diaria en un Banco. Destaca el patrocinio de la Fundación Banco Sabadell de las becas para prácticas en el Banco Interamericano de Desarrollo, con las que los mejores expedientes de la Universidad de Oviedo reciben una formación de excelencia en la sede central del Banco en Washington.

La Fundación Banco Sabadell distinguió en su XV edición del Premio SabadellHerrero a la Investigación Económica como mejor economista joven a Nagore Iriberrí Etxebeste, profesora de la Universidad del País Vasco, y experta en el campo de la economía experimental y la teoría de juegos aplicada al estudio del comportamiento social.

Sabadell Gallego

SabadellGallego ha acelerado durante 2016 su ritmo comercial recogiendo los frutos de su completa homologación con los sistemas comerciales y los estándares de servicio al cliente del Banco. Así, los nuevos clientes captados por la entidad en Galicia ascendieron a 25.000, que suponen un 20% más de los conseguidos el año anterior. Esta mejora se extiende tanto a particulares, con 19.817 clientes más, como a empresas de todos los segmentos de tamaño, que en cantidad de 5.183 iniciaron relación con SabadellGallego.

Estas incorporaciones, sumadas al aumento de vinculación de los que ya eran clientes del Banco de anteriores ejercicios, impulsaron el crecimiento del balance; la inversión se incrementó en un 14,84%, y exponente de esta expansión del crédito es que SabadellGallego alcanzase, por primera vez, el liderazgo en Galicia, con un 29% de cuota de mercado, de la financiación empresarial a través de las líneas del Instituto de Crédito Oficial (ICO).

SabadellGallego tiene en vigor convenios para hacer llegar su crédito y apoyo a la internacionalización a las empresas de Galicia con las cámaras de comercio de A Coruña, Orense y Santiago y con las principales asociaciones empresariales tanto a escala regional, Confederación de Empresarios de Galicia (CEG), como con las asociaciones provinciales de Pontevedra, A Coruña, Lugo y Orense. Para canalizar ayudas oficiales a la inversión suscribió los convenios Resolve y Emprende con el Instituto Gallego de Promoción Empresarial (Igapre), la agencia de la Consellería de Economía e Industria de la Xunta para el desarrollo económico de Galicia y con las sociedades de garantía recíproca regionales Afigal y Sogarpó.

Otro ámbito de actuación preferente fue el sector primario y la industria agroalimentaria, donde el Banco gestionó acuerdos comerciales con cooperativas agroganaderas y cofradías pesqueras. El Banco tiene un amplio porcentaje de su red situado en el rural gallego y está presente en las mayores cooperativas e industrias agroalimentarias de Galicia. Para aprovechar esta posición se continuó con el denominado Plan Avanza de mejora de nuestra posición en el sector primario.

El crecimiento de los recursos de clientes también ganó en dinamismo, con un 5,15% de crecimiento interanual, impulsado por el aumento de los fondos de inversión y otras rúbricas fuera de balance, que permitieron a los clientes, convenientemente asesorados, sortear los bajos tipos de interés asumiendo el riesgo adecuado según su perfil.

También se produjeron avances destacables en dos factores clave para la expansión del Banco en Galicia: en poco más de tres años desde la adquisición del antiguo Banco Gallego, el Banco ha dado la vuelta a los niveles de calidad de servicio y hoy se sitúan, con la lectura de las encuestas internas, por encima de la destacada media del Banco en el conjunto de España. Esa mejora de la experiencia con el cliente se complementa con el gran progreso de reconocimiento de marca que en tres años ha pasado – utilizando fuentes externas – de tener una relevancia escasa a ser una de las marcas más conocidas de Galicia.

En el ámbito social y cultural, la Fundación Banco Sabadell continuó su colaboración con las universidades gallegas de Vigo y A Coruña y la Fundación Universidad Empresa de Galicia, Feuga. En el campo cultural, la Fundación Banco Sabadell patrocinó la exposición “Ros-tros do país” organizada por la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia, un retrato colectivo de Galicia a través de setenta fotografías de gran formato específicamente realizadas para este proyecto.

Sabadell Guipuzcoano

El 2016 fue el año de cierre del Plan Norte, un programa bienal (2015-2016) de impulso comercial encuadrado en el apartado de Iniciativas Territoriales del Plan Triple, y que durante este ejercicio estuvo centrado en la mejora de la notoriedad de marca y el incremento de la base de clientes en todos los segmentos.

Fueron especialmente reseñables las llamadas acciones sincronizadas, campañas de promoción que se celebran por términos municipales durante períodos cortos de tiempo, involucrando y dinamizando el consumo en la red de comercios locales así como el tráfico de clientes en las oficinas del Banco, mediante un sistema de sorteos entre los citados clientes y los comercios, convertidos en prescriptores. Estas acciones, de las que se han celebrado un total de once durante 2016, han logrado gran éxito y en ocasiones tuvieron eco en medios de comunicación locales.

Estas y otras iniciativas contribuyeron a mejorar de forma significativa la notoriedad de la marca

SabadellGuipuzcoano en su territorio de influencia, logrando prácticamente doblar este índice del 7,8% registrado en 2014, hasta situarlo en el 14,7% en 2016.

En cuanto a la captación de clientes, el Plan Norte implantó y desarrolló figuras de gestores especializados en dicha actividad, con el objetivo de ampliar la base de clientes. Su influencia en la dinamización de esta faceta de la actividad comercial fue decisiva, con un incremento interanual del 28,5% en la captación de clientes particulares y del 4,3% en el segmento de empresas.

El resto de indicadores de negocio también resultó ser satisfactorio durante el pasado ejercicio, destacando especialmente la inversión crediticia, situándose en un incremento del 7,9% respecto al ejercicio anterior, marcando una tendencia diferenciada, a pesar de la complicada situación de la demanda de crédito y la intensa competencia del resto de entidades. La ratio de mora se situó una vez más en mínimos del Banco, alcanzando un 1,9% en el País Vasco.

Los recursos gestionados se incrementaron en un 1,8%, gracias a la incesante dedicación de la red de oficinas y al apoyo de gestores especializados en sectores y en productos. Es especialmente destacable la cuota de presencia en fondos de inversión, situada en el 13,6% del Banco, claramente indicativa del perfil medio de la clientela y su cultura financiera.

Todo ello hace que, a pesar de la complicada coyuntura del sector, Sabadell Guipuzcoano haya incrementado su margen comercial que alcanza un crecimiento interanual del 3,9%.

Toda esta actividad se ha llevado a cabo manteniendo el liderazgo de la entidad en calidad de servicio, incluso en niveles ligeramente por encima de la media del resto de la red del Banco.

La entidad continuó desplegando una intensa actividad institucional, que se materializó nuevamente en la suscripción de convenios de colaboración como la firma del convenio Política Lingüística, la renovación del convenio entre Banco Sabadell y Adegí (Asociación de Empresarios de Gipuzkoa) o la renovación del convenio entre Banco Sabadell y Cebek (Confederación empresarial de Bizkaia).

En el ámbito de patrocinios de índole económico empresarial, cabe destacar la participación del Banco en los siguientes eventos:

- La Noche de la Empresa Vasca, entrega del premio del Mejor Empresario Vasco 2015
- Premios a las empresas de Gipuzkoa de la Cámara
- Premios a la Internacionalización de la Cámara de Álava
- Foro Liderazgo Empresarial, en el Palacio Euskalduna de Bilbao

Asimismo, SabadellGuipuzcoano continuó con su actividad de promoción y patrocinio de actividades y eventos deportivos, apartado en el que el patrocinio de la Vuelta Ciclista al País Vasco tiene una relevancia especial, suponiendo una gran notoriedad y visibilidad a nivel autonómico e incluso nacional.

La entidad patrocina también la entrega de premios a los mejores deportistas guipuzcoanos del año. Cabe destacar que la deportista premiada en la última edición de estos reconocimientos, la regatista de aguas bravas Maialen Chourraut, brilló con luz propia en los pasados JJOO de Rio de Janeiro, logrando una celebradísima medalla de oro.

Finalmente, la presencia en todo tipo de eventos culturales es una constante en la agenda de colaboraciones y mecenazgo, que en la mayoría de las ocasiones se realiza desde la Fundación Banco Sabadell.

Es necesario destacar que en 2016 la colaboración cultural ha tenido un punto de referencia obligado en San Sebastián, ya que la capital guipuzcoana ha sido Capital Europea de la Cultura, en cuyo ámbito, Fundación Banco Sabadell quiso estar presente como colaborador en la representación al aire libre de la obra de Shakespeare *Sueño de una noche de verano*. Ha sido uno de los proyectos principales de la capitalidad. Una ambiciosa iniciativa concebida para emocionar, ofrecer una experiencia multisensorial y abrir una puerta al teatro más clásica a través de una obra canónica de las letras universales. Un espectáculo que fusionó teatro, danza y música, con la participación del público, que encarnó el papel de los invitados al banquete nupcial de la obra.

La Fundación ha contribuido asimismo a la celebración de diferentes iniciativas, como el Premio Ada Byron, a la mujer Tecnóloga, Universidad de Deusto, así como el otorgamiento de becas de distinta índole científico-cultural, como la Beca para la investigación sanitaria a Biodonostia, la Becas a la Excelencia Universidad de la Cámara de Bilbao, o las Becas de iniciación a la investigación Universidad San Jorge – Fundación Banco Sabadell.

Activo Bank

Finalmente, ActivoBank, con 52.440 clientes al cerrar el año 2016, ha focalizado su actividad comercial en la gestión patrimonial y ha conseguido unos volúmenes de 1.024,2 millones de euros. Destacan el incremento de saldos en cuentas, de un 39,6%, y el de los recursos fuera de balance, de un 2,8%. Los fondos de inversión han crecido un 3,6%, alcanzado un volumen de 118,9 millones de euros y las pensiones totalizan 47,5 millones de euros.

BStartup

BStartup es el programa de Banco Sabadell que apoya a las jóvenes empresas del sector digital y tecnológico, por su elevado potencial de escalabilidad, con el objetivo de posicionar al Banco como el Banco de las empresas innovadoras y tecnológicas en España. Sus líneas de actuación han sido tres.

La de producto y servicio bancario especializado a través de 88 oficinas especializadas en toda España que pueden comprender mejor el funcionamiento y necesidades de las *start-ups* y analizar sus demandas de forma

más eficaz. Además cuentan con un circuito de riesgos específico.

La de inversión en capital para empresas digitales. Mediante dos vehículos, el BStartup10 y el BStartup Venture.

El BStartup10 es para *start-ups* en fase inicial, que reciben además un acompañamiento personalizado a través de un programa de alto rendimiento con la aceleradora Inspirit para favorecer su establecimiento en el mercado y el acceso a siguientes rondas de inversión. Supone una inversión anual de 100.000 euros por proyecto en colaboración con BSCapital. Se seleccionan diez proyectos al año, habiendo invertido ya en veintiocho compañías.

Y el BStartup Venture es un vehículo gestionado íntegramente por BS Capital y dirigido a compañías en fase *start-up* que buscan una inversión inicial de entre 200.000 euros y 500.000 euros, que puede llegar a 1 millón de euros en futuras rondas. Desde su creación se ha invertido en 5 compañías.

Y finalmente la línea de actuación en base a un modelo de innovación abierta que tiene por objeto acelerar el ritmo de innovación del Banco gracias a acuerdos con empresas disruptivas en ámbitos de nuestro interés. Esta línea de trabajo se desarrolla con la Dirección de Innovación y también con otras direcciones implicadas en función del proyecto.

En 2016 se ha consolidado la notoriedad de BStartup en los medios, han continuado incrementándose las apariciones en prensa, 1.107 apariciones, y ha crecido el impacto en redes sociales (se alcanzaron los 6.000 seguidores en Twitter), siendo el tema principal de conversación de Twitter relacionada con el Banco durante febrero de 2016. Este año BStartup ha organizado o ha participado activamente en 139 eventos de emprendimiento por todo el territorio español. Además, el año se ha cerrado con un

total de 49 convenios de colaboración con entidades que dan su apoyo a emprendedores y que pueden prescribir los productos y servicios del Banco. En lo que respecta a la generación de negocio directo, se han gestionado 303,99 millones de euros (102,06 millones de euros de activo y 201,92 millones de euros de pasivo), un 89,17% más que el año anterior, y el margen resultante ha sido de 8,77 millones de euros.

Colectivos profesionales y red de agentes

La unidad de Banco Sabadell que gestiona los colectivos profesionales y banca asociada tiene como objetivo prioritario captar nuevos clientes particulares, comercios, pymes y despachos profesionales. El 2016 se cerró con 2.905 convenios de colaboración con colegios y asociaciones profesionales, con más de 2.923.000 colegiados y asociados profesionales, de los que 742.975 ya son clientes del Banco, y con unos volúmenes gestionados superiores a los 23.350 millones de euros.

Banco Sabadell es un referente en la gestión de colectivos profesionales en el ámbito nacional, basando su diferenciación en la estrecha relación que mantiene con los colectivos, a través de la cual conoce las necesidades específicas de sus profesionales, cosa que permite ofrecer los productos y servicios financieros que su especificación requiere.

La red de agentes de Banco Sabadell, se mantiene como un eficiente canal de captación de negocio, con más de 44.000 nuevos clientes captados durante el año 2016. Los volúmenes gestionados han superado los 8.600 millones de euros.

Bancaseguros

Bancaseguros, un negocio rentable y en expansión.

A cierre del ejercicio 2016, el volumen total de saldos gestionados en seguros y planes de pensiones alcanza los 14.371,1 millones de euros, y el total de primas de seguros (vida y no vida) asciende a 511,9 millones de euros, con un crecimiento del 20% y 11% respectivamente. Las sociedades de seguros y pensiones participadas por Banco Sabadell han obtenido unos beneficios netos totales de 154,2 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2016, el negocio de seguros y pensiones de Banco Sabadell se estructura de la siguiente forma:

— Sabadell Vida, Sabadell Pensiones y Sabadell Seguros Generales, en *joint venture* desde 2008 con el Grupo

asegurador Zurich.

— Mediterráneo Vida, entidad que no realiza nueva contratación y que se encuentra en proceso de venta pendiente de la aprobación de las autoridades reguladoras tras acuerdo firmado el 22 de junio de 2016.

— Sabadell Mediación, operador de bancaseguros vinculado.

— Exel Broker de Seguros, correduría de seguros.

Durante 2016 Banco Sabadell ha continuado estableciendo las claves estratégicas para transformar el negocio de seguros y pensiones adaptándolo a los nuevos retos del mercado, en el que la orientación al cliente en lugar de

la visión de producto y los nuevos modelos de negocio de relación con el cliente, basados en la digitalización de los procesos, jugaran un papel protagonista.

Sabadell Vida

En el ejercicio 2016, el volumen total de primas de vida ha ascendido a 4.388,5 millones de euros, lo que ha situado a esta entidad en la segunda posición del *ranking* español del sector, según los últimos datos publicados por ICEA.

En cuanto a los seguros de protección vida, las primas han alcanzado los 254 millones de euros, lo que ha significado un incremento del 23% respecto a diciembre de 2015, gracias tanto a la evolución de los seguros vinculados como a la de venta libre. En seguros de vida ahorro, se ha cerrado el ejercicio con un total de ahorro gestionado que asciende a 8.086 millones de euros. Estos volúmenes sitúan a Sabadell Vida en la quinta posición del *ranking* español del sector, según los últimos datos publicados por ICEA. El beneficio neto ha ascendido a 104,5 millones de euros.

Sabadell Pensiones

El volumen de fondos gestionados por Sabadell Pensiones se ha situado al final del ejercicio de 2016 en 3.603,3 millones de euros. De este importe, 2.132,9 millones corresponden a planes de pensiones individuales y asociados, con un decremento del 7% respecto al año anterior, y 1.470,4 millones a planes de pensiones de empleo, con un crecimiento del 1% respecto a 2015. Estos volúmenes gestionados sitúan a la entidad en el noveno puesto del *ranking* del total del sistema, según los últimos datos publicados por Inverco. El resultado negativo del ejercicio de Sabadell Pensiones ha sido de -16,1 millones de euros, afectado por la decisión de saneamiento de activos intangibles provenientes del acuerdo suscrito entre Banco Sabadell y Zurich en 2014 referente a la extensión de la exclusividad a toda la red de oficinas.

Sabadell Seguros Generales

El volumen de primas de la sociedad ha alcanzado en 2016 los 208,6 millones de euros, correspondiente principalmente a seguros de hogar. El beneficio neto del ejercicio de Sabadell Seguros Generales ha ascendido a 18,1 millones de euros. Durante 2016 la sociedad ha finalizado la integración operativa de Mediterráneo Seguros Diversos, entidad ya fusionada con la sociedad en la actualidad.

Sabadell Previsión, EPSV

La entidad comercializa planes de previsión social para los clientes del País Vasco. El volumen de ahorro gestionado ha alcanzado en 2016 los 333,9 millones de euros, con un decremento de volumen del 3%.

Mediterráneo Vida

En el ejercicio 2016, Mediterráneo Vida, entidad que no realiza nueva contratación, ha obtenido por su actividad aseguradora un volumen total de primas y aportaciones que asciende a 183,8 millones de euros, de los que 25,1 millones corresponden a productos de protección vida.

En seguros de vida ahorro, se ha cerrado el ejercicio con un total de provisiones que ha ascendido a 1.885,5 millones de euros. El beneficio neto de Mediterráneo Vida ha ascendido a 27,2 millones de euros. El beneficio neto incluye los ingresos extraordinarios por la firma en mayo de 2016 de la ampliación del contrato de reaseguro con SCOR y del cobro de parte del importe variable vinculado al cumplimiento de un plan de negocio relativo al acuerdo suscrito entre Banco Sabadell y Zurich en 2014, referente a la extensión de la exclusividad a toda la red de oficinas.

En relación con la actividad de gestión de fondos de pensiones de Mediterráneo Vida, en 2016, la entidad ha llegado a gestionar fondos por valor de 55,8 millones de euros correspondientes a planes de pensiones de empleo.

Sabadell Mediación

Sabadell Mediación es la sociedad de mediación de seguros del Banco. Tiene carácter de operador de bancaseguros vinculado y es la sociedad a través de la que se realiza el proceso de distribución de seguros en la red de oficinas del Banco.

El volumen de ingresos por comisiones ha ascendido a 127,1 millones de euros y el volumen total de primas intermediadas, a 4.830,2 millones. El beneficio neto ha alcanzado en 2016 la cifra de 30,7 millones.

Exel Broker de Seguros

Exel Broker de Seguros es una correduría de seguros 100% de Banco Sabadell que proviene de la adquisición de Banco Guipuzcoano y realiza la intermediación de seguros y gestión de riesgos a grandes empresas de todos los sectores económicos de actividad contando para ello con un equipo altamente cualificado de especialistas.

El volumen de ingresos por comisiones ha ascendido a 4 millones de euros, crecimiento del 14% y el volumen total de primas intermediadas, a 25,8 millones. El beneficio neto ha ascendido en 2016 a 1,5 millones, con un crecimiento del 21% respecto al año anterior.

Sabadell Consumer Finance

Sabadell Consumer Finance es la compañía del Grupo especializada en la financiación al consumo desde el punto de venta. Desarrolla su actividad a través de varios canales, estableciendo acuerdos de colaboración con diferentes establecimientos de venta minorista como concesionarios de automoción, comercios, clínicas dentales, audiología, estética, instalaciones, etc.

La continuada tendencia al alza en el consumo privado y en su financiación ha propiciado para el negocio un incremento del volumen de clientes y operaciones vivas respecto al año anterior, además de un incremento en las cuotas de participación en el mercado. La actividad comercial en 2016 ha continuado mejorando respecto a los ejercicios anteriores, y destacan los incrementos en margen comercial y de explotación.

Del mismo modo, la eficacia en el recobro ha permitido una nueva reducción de los niveles de morosidad, que ha situado la ratio de mora el 2,3%. Asimismo, la ratio de cobertura ha sido del 148,5%.

Durante el año se ha potenciado la comercialización de tarjetas de crédito mediante acuerdos comerciales con marcas de relieve y se han iniciado las bases para comercialización a través de comercio electrónico. En la actividad total de la compañía se han realizado 342.526 nuevas operaciones a través de los diez mil puntos de venta distribuidos por todo el territorio español que han supuesto una nueva inversión en 2016 de 566 millones de euros. Asimismo, para dar soporte al crecimiento del negocio ha continuado fomentando el uso de las herramientas tecnológicas implementadas. En esta línea, se ha potenciado la firma electrónica de los contratos de préstamo, tanto en móviles como en tabletas, llegando hasta el 58% del total operaciones. Todo lo anterior ha facilitado el mantenimiento de la ratio de eficiencia en porcentajes del 34%.

Mercados y Banca privada

Banco Sabadell presenta una oferta global de productos y servicios para aquellos clientes que confían al Banco sus ahorros e inversiones. Esto cubre desde el análisis de alternativas de inversión hasta la intervención en los mercados, la gestión activa del patrimonio y su custodia. Agrupa así las actividades de: Banca Privada; Asset Management y Análisis; Tesorería y Mercado de Capitales, y Contratación y Custodia de Valores.

Mercados y Banca Privada mantiene su vocación de ofrecer y diseñar productos y servicios de alto valor añadido, con el objetivo de alcanzar una buena rentabilidad para el cliente e incrementar y diversificar la base de clientes, así como la provisión de productos y servicios para que las empresas puedan gestionar sus riesgos financieros, especialmente en sus actividades de negocio internacional. Todo ello asegurando la consistencia de los procesos de negocio con un análisis riguroso y de calidad reconocida y transformando el modelo de relación hacia la multicanalidad.

El Banco dispone de un proceso de generación y aprobación de productos y servicios que garantiza que toda la oferta dirigida a los clientes supera los requerimientos en términos de calidad, rentabilidad y adecuación a las necesidades del mercado. La permanente revisión de los procedimientos y las prácticas de identificación y conocimiento de los clientes asegura que las ofertas realizadas y orientación de las inversiones se efectúan teniendo en cuenta dicho conocimiento y que se cumplen todas las medidas de protección derivadas de la Directiva Europea de Mercados Financieros (MiFID) y su transposición en la regulación de nuestro país.

El esfuerzo por adecuar la oferta de productos y servicios a las necesidades de cada cliente continúa reforzando y mejorando la posición del Banco en la intermediación y acceso a nuevos mercados, así como el ofrecer nuevos servicios al cliente, generar nuevas oportunidades de inversión y seguir consolidando el reconocimiento de nuestra marca de este negocio: SabadellUrquijo Banca Privada.

El nuevo y exigente marco regulatorio está propiciando cambios en la actividad de comercialización y asesoramiento relacionada con productos de ahorro e inversión. El Banco ha decidido afrontar estos retos con la creación de la nueva Dirección de Estrategia de Negocio de Ahorro e Inversión. Ésta tiene como objetivo dar respuesta al nuevo entorno regulatorio desde una perspectiva de negocio, aprovechando la oportunidad para establecer una ventaja diferencial en la propuesta de valor en los productos teniendo en cuenta la aparición de nuevos canales y soluciones tecnológicas.

Principales magnitudes y resultados del ejercicio

En 2016, el margen bruto atribuido se ha situado en 237 millones de euros y el resultado antes de impuestos ha alcanzado los 124,4 millones de euros. La ratio ROE se ha situado en el 42,3% y la ratio de eficiencia, en el 47%. El volumen de recursos gestionados de clientes con valores ha alcanzado los 21.438 millones de euros (T2).

SabadellUrquijo Banca Privada ha continuado aportando valor a través del asesoramiento personalizado y la puesta a disposición a los clientes de productos específicos de Banca Privada, como fondos de inversión, carteras de gestión discrecional o Sicavs. De forma que han permitido el afianzamiento de SabadellUrquijo en las mejores posiciones del *ranking* de entidades de Banca Privada.

Sabadell Asset Management acumula al cierre del ejercicio un patrimonio bajo gestión en fondos de inversión de derecho español de 14.122,1 millones de euros, un 7,9% superior al del cierre del año anterior y por encima del crecimiento del sector que ha sido del 7,0%. Con este volumen de patrimonio gestionado se ha alcanzado el 6% de cuota en el patrimonio gestionado por los fondos de inversión españoles.

El ejercicio 2016 ha supuesto en Tesorería y Mercado de Capitales un año de consolidación de las actividades