

Ser on el client sigui.

Aspectes destacats

- Millora de les comissions netes.
- Més vinculació dels clients amb l'entitat.
- Increment substancial de l'activitat en assegurances, especialment en assegurances vinculades.
- Més producció de préstecs habitatge i de consum i un fort creixement en fons d'inversió.

Descripció del negoci

Banca Comercial és la línia de negoci amb més pes del grup. Centra la seva activitat en l'oferta de productes i serveis financers a grans i mitjanes empreses, pimes, comerços i autònoms, col·lectius professionals, emprenedors i altres particulars. El seu grau d'especialització li permet prestar un servei personalitzat de qualitat totalment adaptat a les necessitats dels clients, ja sigui a través de l'expert personal de l'àmplia xarxa d'oficines multimarca o bé mitjançant els canals habilitats per facilitar la relació i l'operativitat digital. Incorpora el negoci de Bancassegurances i de Sabadell Consumer Finance.

El negoci de Banca Comercial es compon dels segments d'empreses, negocis i administracions públiques i de particulars, i opera sota la marca Sabadell (registrada com a BSabadell).

Benefici abans d'impostos

1.124,9M€

Comissions netes

+10,5%

Banca Comercial

Segments

Empreses, negocis i administracions públiques

Empreses

Operativa domèstica

Operativa internacional

Finançament a mitjà i llarg termini

Negocis

Crèdits preconcedits

Captació dels comerços

Franquícies

Clients institucionals

Agrari

Turístic

Administracions públiques

Particulars

Gestió Activa

Banca Personal

Estrangers

Joves

Marques comercials

SabadellHerrero

SabadellGallego

SabadellGuipuzcoano

BStartup

Bancassegurances

BanSabadell Vida

BanSabadell Pensions

BanSabadell Assegurances Generals

BanSabadell Previsió, E.P.S.V.

BanSabadell Mediació

Sabadell Consumer Finance

Prioritats de gestió el 2017

L'any 2017 ha estat un any de transició entre el Pla de negoci Triple, en el qual s'han prioritzat els objectius de rendibilitat i transformació comercial, i el nou pla de negoci Sabadell 2020, que es focalitzarà en l'impuls del negoci actual i el creixement en àmbits amb recorregut. L'objectiu és seguir avançant cap al banc que volem ser a partir de la transformació del negoci i la potenciació de la marca, juntament amb el lideratge en experiència de client i la transformació en riscos.

Banca Comercial s'estructura en el segment d'empreses, negocis i administracions públiques, i en el segment de particulars, i opera sota la marca Sabadell (registrada com a BSabadell).

En l'àmbit d'empreses, els focus de gestió han estat la captació de clients i la concessió de crèdit. Això ha comportat que un any més les quotes de mercat s'hagin incrementat i que s'hagi enfortit la posició de Banc Sabadell com a referent en el negoci d'empreses.

En relació amb la captació de clients, Banc Sabadell ha continuat apostant per créixer en el món de les microempreses i els comerços, de manera que ha creat figures de gestió especialitzades en aquest segment i ha desenvolupat un producte específic per a aquest que generi un valor diferencial.

Respecte a la concessió de crèdit i emmarcat en un context de recuperació econòmica, Banc Sabadell ha mantingut la seva política de compromís amb els clients i ha facilitat el seu accés al finançament, palanquejant part d'aquest a partir d'acords amb organismes oficials, autonòmics, estatals i europeus, que han ajudat a donar resposta a les necessitats de crèdit de les empreses.

També cal remarcar que Banc Sabadell es manté un any més com a referent nacional en el mercat de franquícies i sectors estratègics de creixement, com el turístic, i incrementa la seva presència en el segment agrari. A fi d'intensificar aquesta política d'especialització que permeti el millor servei per als clients, Banc Sabadell ha creat la unitat d'Institucions Religioses, que vol satisfer les necessitats específiques d'aquest sector. També ha mantingut una posició de lideratge en la gestió especialitzada de les administracions públiques.

L'àmbit de particulars suposa aproximadament la meitat de la generació total del marge comercial del banc, amb més de 5,5 milions de clients, dels quals 4,2 milions són actius. Destaca el gran creixement en clients que consideren Banc Sabadell com el seu banc principal, havent crescut en més de 250.000 clients.

El Compte Expansió és l'oferta líder del mercat, ja que ofereix les millors solucions per a les necessitats financeres del dia a dia. El Compte Expansió permet gaudir de franc del servei de compte, targetes, retirada d'efectiu en caixers, transferències i, a més, retribueix els rebuts domèstics.

Disposar de la millor oferta de productes transaccional es complementa amb l'exigència d'oferir l'excel·lència en l'experiència de client. En aquest sentit, s'ha

implementat la simplificació del procés d'obertura del compte, que permet que el gestor pugui dedicar més temps al client i menys temps al procés administratiu.

Per al banc és clau el compromís amb la transformació comercial per adaptar-nos al client. Això s'ha plasmat en l'evolució dels serveis digitals (app, Sabadell Wallet, Bizum, Instant Money, etc.) i la consolidació del servei de Gestió Activa amb totes les capacitats necessàries per operar i contractar de manera remota.

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 unitat de Banc Sabadell que gestiona els col·lectius professionals i banca associada té com a objectiu prioritari captar nous clients particulars, comerços, pimes i despatxos professionals. El 2017 es va tancar amb 3.113 convenis de col·laboració amb col·legis i associacions professionals, amb més de 2.926.000 col·legiats i associats professionals, dels quals més de 772.000 ja són clients del banc, i amb uns volums gestionats superiors als 24.000 milions d'euros.

La xarxa d'agents de Banc Sabadell es manté com un eficient canal de captació de negoci, amb més de 45.300 nous clients captats durant l'any 2017. Els volums gestionats han superat els 9.420 milions d'euros.

Magnituds principals del negoci

El 2017, el marge d'interessos atribuït a Banca Comercial s'ha situat en 2.278,9 milions d'euros, i el resultat abans d'impostos ha assolit els 1.124,9 milions d'euros. La ràtio ROE s'ha situat en el 21,3%, i la ràtio d'eficiència, en el 45,0%. La inversió creditícia neta creix un +0,5%; els recursos del balanç es queden estables, i els recursos fora del balanç, un +7,7%, principalment pel creixement en fons d'inversió (T1).

El 2017, el benefici net atribuïble a Banca Comercial ha arribat als 886,0 milions d'euros, un increment interanual del 8,3% considerant les vendes de Mediterráneo Vida i Exel Broker, la comissió neta cobrada per BanSabadell Vida pel contracte de reassegurança amb Swiss Re Europe i per l'increment extraordinari de provisions i deterioraments. El marge brut de 3.202,4 milions d'euros s'incrementa un 9,4%. El marge bàsic de 3.120,2 milions d'euros s'incrementa un 2,2%, i a perímetre constant (sense considerar Mediterráneo Vida i Exel Broker) s'incrementa un 4,0%.

El marge d'interessos és de 2.278,9 milions d'euros i es queda estable respecte al 2016. A perímetre constant creix un 1,7%.

El resultat pel mètode de la participació i dividendes incorpora la comissió neta cobrada per BanSabadell Vida pel contracte de reassegurança amb Swiss Re Europe.

Les comissions netes se situen en 841,3 milions d'euros, un 10,5% superior a l'any anterior a causa del bon comportament de les comissions de comptes a la vista i targetes de crèdit.

El resultat d'operacions financeres i diferències de canvi recull els impactes de vendes de carteres de morosos.

Les despeses d'administració i amortització se situen en -1.467,6 milions d'euros, un -0,8% menys que el mateix període de l'any anterior, de manera que la ràtio d'eficiència ha arribat al 45,0%.

Les provisions i els deterioraments arriben a -631,5 milions d'euros per les dotacions extraordinàries efectuades durant l'any.

Respecte a les principals magnituds del balanç, la inversió creditícia neta creix un +0,5%; els recursos del balanç es queden estables, i els recursos fora del balanç, un +7,7%, principalment pel creixement en fons d'inversió.

En milions d'euros

	2016	2017	% 17/16
Marge d'interessos	2.292	2.279	(0,6)
Resultats pel mètode de la participació i dividendes	52	304	484,6
Comissions netes	761	841	10,5
Resultats operacions financeres i diferències de canvi	20	(37)	(285,0)
Altres productes/càrregues d'explotació	(198)	(185)	(6,6)
Marge brut	2.927	3.202	9,4
Despeses d'administració i amortització	(1.480)	(1.468)	(0,8)
Marge d'explotació	1.447	1.734	19,8
Provisions i deterioraments	(317)	(632)	99,4
Guanyos/Pèrdues en baixa d'actius i altres	15	22	—
Resultat abans d'impostos	1.145	1.124	(1,8)
Impost sobre beneficis	(327)	(238)	(27,2)
Resultat després d'impostos	818	886	8,3
Resultat atribuït a la minoria	—	—	—
Resultat atribuït al grup	818	886	8,3

Ràtios (%)

ROE (benefici sobre recursos propis mitjans)	18,2%	21,3%	—
Eficiència (despeses d'administració sobre marge brut)	49,6%	45,0%	—
Ràtio de morositat (%)	7,7%	6,4%	—
Ràtio de cobertura de dubtosos (%)	39,7%	40,5%	—

Actiu	161.286	158.697	(1,6)
Crèdit a la clientela (net) sense adquisició temporal d'actius	74.760	75.121	0,5
Passiu	156.922	154.718	(1,4)
Recursos de clients en el balanç	79.543	79.475	(0,1)
Capital assignat	4.365	3.979	(8,8)
Recursos de clients fora del balanç	21.989	23.691	7,7
Altres indicadors			
Empleats	11.865	11.427	—
Oficines	2.105	1.868	—

T1 Banca Comercial

Segments

Empreses, negocis i administracions públiques

Empreses

Sòlid creixement del crèdit viu impulsat per la forta activitat en empreses i pimes.

Nous clients	129.160
Quota en autònoms	19,74%
Quota en microempreses	33,75%
Quota en pimes	51,10%
Quota en grans empreses	74,07%
Quota en empreses (*)	35,90%

(*) No inclou autònoms.

T2 Principals indicadors del segment Empreses

Banc Sabadell ha mantingut un any més el lideratge en la gestió del negoci de pimes i grans empreses, lideratge que les empreses reconeixen a través de les enquestes de *net promoter score* i que Banc Sabadell materialitza en el seu model de relació Compromís Empreses (T2).

L'eix de la relació amb el client és el gestor, i per donar resposta a les necessitats que en cada moment pugui tenir el client, Banc Sabadell posa a la seva disposició un ampli ventall d'especialistes –internacional, finançament estructurat, gestió de tresoreria, assegurances, etc.– que permeten aproximar el banc a l'excel·lència en el *servicing* al client. També cal remarcar la gestió especialitzada que Banc Sabadell ofereix a les grans empreses a través de la seva xarxa d'oficines d'empresa, que actualment disposa de 40 oficines repartides en el territori nacional.

En un entorn de contínua evolució digital, Banc Sabadell ha iniciat un procés de transformació que vol facilitar la relació del client amb el banc. En són la prova les evolucions de la banca a distància i el servei d'acompanyament digital que s'ofereix als nous clients del banc en l'entorn digital.

Sens dubte, l'obtenció de crèdit és una de les principals preocupacions de les pimes i les grans empreses. L'ambició del banc en aquest segment de negoci es materialitza en la concessió de línies de finançament global per a les empreses, que els permeten planificar les seves inversions anuals amb la certesa que disposaran en cada moment temporal de la facilitat creditícia necessària. Un any més, Banc Sabadell ha estat acompanyant les empreses en els seus processos de creixement o consolidació. La concessió de nou finançament per part de Banc Sabadell ha crescut en un 10,13% respecte a l'any anterior.

Cal remarcar que aquesta posició de Banc Sabadell com a facilitador de crèdit per a les empreses es basa

sempre en el coneixement del client i la rigorosa aplicació de la política de riscos de l'entitat, fet que ha permès al banc el creixement en inversió i alhora la reducció de les taxes de morositat.

En relació amb la captació de dipòsits, i malgrat l'extraordinària complexitat de l'exercici i l'entorn de tipus negatius, el banc ha incrementat la seva posició en un 1,22% respecte a l'exercici de 2016.

El subsegment d'empreses s'estructura per tipus de productes, i es distingeix l'operativa domèstica, l'operativa internacional i el finançament a mitjà i llarg termini.

L'operativa domèstica engloba els productes de *confirming* i *factoring*. En aquest exercici de 2017, el banc ha tingut un any d'activitat important focalitzada sempre a incorporar valor afegit, servei i acompanyament als productes destinats a l'empresa.

En *confirming* s'ha buscat millorar el producte per dotar-lo de més flexibilitat per als clients, per exemple, amb la possibilitat de seleccionar factures o establir un termini de pròrroga de manera unitària per poder adaptar-se a les necessitats dels clients. També ha incorporat en *confirming* internacional les divises més habituals en l'operativa dels nostres clients. Com a novetat de producte, Banc Sabadell ha començat la comercialització del *confirming* Cellers, destinat al finançament especialitzat de compra d'ampolles de vi i cava.

En *factoring* ha incrementat les funcionalitats del producte amb la possibilitat de realitzar prefinançament i posterior *factoring* amb cobertura. D'aquesta manera es pot fer un finançament integral que va des del finançament del bé d'equip fins al cobrament, per cobrir de forma completa les necessitats dels clients i incorporar la garantia comercial. En les operacions en divises s'ha incorporat l'assegurança de canvi al cobrament de manera

El 2017 s'ha seguit amb l'objectiu d'oferir productes i serveis més moderns i especialitzats.

automàtica. En *factoring* sindicat, s'ha incorporat la possibilitat d'efectuar operacions sindicades en qualsevol divisa cotitzada, cosa que permet gestionar operacions complexes com a banc agent d'aquestes.

Respecte a l'operativa internacional, el banc ha mantingut una alta quota d'activitat de comerç exterior a Espanya creixent en nombre de clients i en operativa. A més, ha continuat amb la seva política d'innovació, amb el llançament de l'app de negoci internacional, de manera que és la primera app especialitzada que incorpora una agenda d'actes i recursos de serveis d'internacional. Així mateix, incorpora Sabadell Go Export, que permet beneficiar-se de serveis i informació d'interès per a les empreses exportadores i/o importadores. També ofereix una eina d'enquestes dirigides als clients per conèixer les seves preferències i un apartat de *market intelligence* destinat a conèixer els principals mercats per a les empreses espanyoles.

En l'última part de l'any, Banc Sabadell ha llançat amb èxit el Sabadell International Business Program, destinat a clients als quals s'ofereix realitzar de forma activa un pla de promoció de negoci internacional, basat en un acompanyament i *coaching* professional amb professors externs i professors interns del banc amb una titulació universitària.

Paral·lelament, s'ha seguit amb èxit continuat el programa "Exportar per créixer", destinat a informar d'aspectes essencials les empreses interessades a competir a l'exterior, i s'han fet jornades específiques sobre els Estats Units i l'Índia a les principals ciutats espanyoles.

Un altre exemple d'innovació és la creació de Sabadell Link, vinculat a la xarxa d'oficines de representació amb presència en més de catorze països, que ofereix un servei de valor afegit per als clients amb l'organització de sessions individualitzades i personalitzades en funció de les necessitats dels clients. Mitjançant una connexió per videoconferència, Sabadell Link aporta informació macroeconòmica del país, política, situació econòmica, principals sectors d'activitat i, finalment, oportunitats comercials per als clients, per facilitar els primers contactes amb els diferents mercats de manera eficient i digital.

Per acabar, pel que fa als productes de finançament a mitjà i llarg termini, i concretament en líasing, Banc Sabadell ha posat en marxa diverses millores de producte. Així, ha creat el líasing amb quotes flexibles, que permet adaptar el producte a les previsions de tresoreria i/o a l'activitat de les empreses en qualsevol sector d'activitat. Paral·lelament, ha posat en marxa un comparatiu fiscal entre préstec, líasing i autofinançament que facilita als clients la possibilitat de triar el millor finançament, amb una taula informativa de les amortitzacions fiscals i els avantatges en

cada cas. Cal destacar que, en líasing immobiliari, el banc realitza una de cada quatre operacions a Espanya.

En relació amb el rènting, el 2017 s'ha consolidat la dinàmica de creixement del negoci, i s'ha projectat un increment del +24% respecte a l'any anterior. Aquest creixement està basat en el manteniment de la rendibilitat i la millora en la valoració ECI del nostre client intern, i ha col·locat el producte en el *top 20* de banca comercial.

Negocis

Amb l'objectiu de seguir creixent en captació i vinculació i focalitzar la nostra activitat comercial, aquest 2017 Banc Sabadell ha continuat amb el Pla negocis, amb una potent oferta de productes a través del Compte Expansió Negocis Plus, amb l'eina de Proteo Mobile, que disposa de noves funcionalitats per acompanyar els gestors en les seves visites fora de l'oficina, de manera que poden fer tot el procés comercial en una sola visita, i amb el servei de TPV Kelvin Retail, d'alt valor afegit per als comerços.

El 2017 Banc Sabadell ha actualitzat i millorat el seu pla d'acompanyament per a aquest segment, amb l'objectiu de reforçar la vinculació primerenca de clients a través d'actuacions centralitzades, prioritzant el canal digital.

A més, l'últim trimestre de 2017 s'ha dut a terme l'homologació d'una nova figura de gestió que ha de potenciar la captació i vinculació d'aquest segment i que es desplegarà en tota la seva amplitud a principis del 2018.

Pel que fa a la notorietat, el 2017, el Compte Expansió Negocis va ser premiat com a millor compte d'empreses 2016 per Rankia, un dels principals portals financers *online*. A més, també es va premiar el servei Kelvin Retail com una de les 100 millors idees en categoria de banca, atorgat per Actualidad Económica.

El subsegment de negocis engloba els crèdits preconcedits, la captació de comerços, les franquícies, els clients institucionals i el sector agrari i turístic.

Quant als crèdits preconcedits, el banc ha evolucionat el model de preconcessió de préstecs i ha passat a un model automatitzat. Això permet un salt qualitatiu en la manera de gestionar aquest segment i les seves necessitats d'actiu, de manera que s'agilitza el procés d'obtenció de finançament. Així, durant aquest any el banc ha ofert 4.000 milions d'euros en préstecs preconcedits a una cartera de 146.000 clients i ha incrementat la producció en 900.000 milions d'euros.

En relació amb la captació de comerços, el 2017 el banc ha continuat les campanyes de comerços "Creiem" en 24 localitats de tot Espanya. L'objectiu d'aquestes accions és impulsar el trànsit de clients als punts de venda de cada

municipi, fomentar el consum, dinamitzar l'activitat del teixit comercial en aquestes ciutats i incentivar les visites externes dels gestors. A cada localitat, la campanya ha tingut reforç de publicitat en mitjans massius, com publicitat exterior, premsa i ràdio, de manera que ha aconseguit una gran notorietat i repercussió mediàtica.

Pel que fa a franquícies, destaca l'alt potencial prescriptor dels franquiciadors, que el banc aprofita, en un moment òptim per a la captació i vinculació del franquiciat. Això li ha permès incrementar els volums i el marge del negoci en un sector que continua tenint un potencial elevat. El 2017 ha aconseguit 1.387 empreses franquiciadores, que suposen un 5,4% més respecte a l'exercici anterior, gairebé 30.000 milions d'euros de facturació global i prop de 300.000 empleats. El negoci de franquícies en el mercat espanyol representa l'11,1% del comerç detallista, mentre que a la resta d'Europa ja representa més del 30%. Anualment creix en pes respecte al comerç detallista total, i les ràtios de morositat són inferiors a la mitjana del comerç detallista.

En el sector de clients institucionals, la unitat de Clients Institucionals del banc ha seguit afrontant una situació en els mercats financers de tipus negatius a curt termini. Això ha donat lloc a una reducció en la contractació, ja que els clients han tractat d'evitar, en la mesura que podien, aquestes rendibilitats negatives. Els saldos a la vista s'han mantingut estables sota el règim de franquícies, que exoneren determinats imports dels tipus negatius. Els serveis d'intermediació de renda fixa, renda variable i fons d'inversió s'han potenciat entre els clients de Banc Sabadell, i s'ha mantingut la distribució de productes d'inversió alternatius com el fons de capital de risc, propostes de *corporate finance* i solucions immobiliàries.

A mitjans del 2017 Banc Sabadell incorpora una nova unitat dedicada a la gestió d'institucions religioses, amb l'objectiu de donar un servei especialitzat als clients d'aquest col·lectiu. Durant aquest exercici Banc Sabadell ha treballat en l'adaptació de la gamma de productes i serveis tenint en compte les necessitats dels clients d'aquest segment.

D'altra banda, en relació amb el sector agrari, el banc compta amb més de 500 oficines i més de 700 gestors especialitzats en aquest sector. Ha incrementat la base de clients en els subsectors agrícola, ramader, pesquer, silvicultor i agroalimentari, i ha completat la gamma de productes amb característiques ajustades a les exigències dels clients. Això ha permès al banc oferir respostes eficients als clients i incrementar notablement la captació i vinculació. En l'actualitat, Sabadell Negoci Agrari gestiona un volum de negoci superior als 3.400 milions d'euros, un 4% més que fa un any, i compta amb la confiança de més de 42.300 clients, la qual cosa representa un increment del 9% respecte a l'exercici anterior.

Finalment, pel que fa al sector turístic, cal destacar les bones xifres que presenta aquest sector en els últims anys, sobretot en projectes hotelers, que s'han convertit en un dels majors objectius de les entitats financeres. L'excel·lent moment que està vivint el sector, amb xifres rècord d'ingrés i ocupació, ha permès tancar l'exercici de 2017 amb més de 82 milions de turistes estrangers i uns ingressos totals per

valor de 86.000 milions d'euros. Banc Sabadell, a través de la seva unitat especialitzada en negoci turístic, s'ha consolidat com a referent en el sector a través del seu assessorament especialitzat, acompanyament de les operacions, catàleg global de productes i serveis especialment adaptats a l'activitat del sector.

Administracions públiques

El 2017, l'evolució econòmica de les administracions públiques segueix marcada per dos efectes diferencials: els recursos econòmics de l'Estat, coneguts com a Fons de Liquiditat Autònomic (FLA), i la bona situació econòmica a la qual han arribat la majoria dels ajuntaments com a conseqüència de les mesures adoptades per l'Estat sobre la contenció de la despesa. Aquesta situació de partida ha desembocat en importants excessos de liquiditat d'aquests ens, cosa que ha comportat un alentiment de la demanda de crèdit per afrontar els seus plans d'inversió.

A la primera meitat de la legislatura, en l'àmbit municipal les inversions realitzades s'han emprès amb recursos propis. A partir de mitjans de 2017 s'han començat a publicar de manera recurrent llicitacions d'obra per a inversions en infraestructures, medi ambient i eficiència energètica.

En un altre ordre, s'ha mantingut l'entorn de tipus d'interès de referència negatius, així com la subjecció de tota l'Administració als criteris de prudència financera marcats mensualment pel Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat (preus màxims/regulats), fet que ha dificultat el manteniment dels marges en aquest segment. L'estreyniment dels tipus d'interès no ha impedit que el banc hagi incrementat en tots els paràmetres les seves quotes de participació i marge comercial. Mitjançant la incorporació de comissions per serveis de tresoreria, s'han assolit creixements en les quotes de mercat d'inversió i recursos, que s'han situat en el 7,59% i el 7,67%, respectivament. Cal destacar l'excel·lent comportament de la quota de clients, que s'ha situat en el 19,40%.

Banc Sabadell ha mantingut en el sector de les administracions públiques una política comercial sustentada en una àmplia atomització de clients, de manera que ha permès l'augment dels serveis de tresoreria i la seva operativa corresponent, i s'ha consolidat com una entitat de referència en aquest sector.

Particulars

En termes de generació de marge, el negoci de particulars aporta aproximadament la meitat del marge total generat pel banc.

Els seus eixos principals són tres: el Compte Expansió, com a oferta líder del mercat; l'àmplia selecció de productes transaccionals, i el compromís amb la transformació

comercial que es reflecteix en l'evolució digital (app, Sabadell Wallet, Bizum, Instant Money, etc.) i en la consolidació de Gestió Activa, amb una gran capacitat d'operar en canal remot.

El segment de Particulars engloba al seu torn els sub-segments de Gestió Activa, Banca Personal, Estrangers i Joves.

Vinculació de clients com a palanca per construir relacions a llarg termini.

Gestió Activa

Gestió Activa és un nou model de gestió amb l'objectiu de "ser on el client sigui". El banc posa a disposició del client un gestor que se sustenta en noves eines i capacitats que li permeten relacionar-se amb el client de manera propera, flexible i oportuna, cosa que evita que el client s'hagi de desplaçar a l'oficina.

Destaca l'èxit de l'obertura de vuit noves oficines de gestió directa repartides per tot el territori, com a aprenentatge i assaig del pròxim desplegament, que se sumen als nou centres ja existents.

Gestió Activa obté bons resultats en termes de producció, amb nivells de vendes superiors als previstos, i destaquen els nivells d'activitat assolits en préstecs al consum.

En termes de capacitats, s'han implementat solucions per a la millora de la gestió assistida i l'autoservei, en la sol·licitud de préstec i hipoteca i la contractació de Plans Futur Cicles de Vida i Pla d'Estalvi, respectivament. A més, també s'ha avançat en solucions per millorar la gestió administrativa de les oficines amb eines transversals.

Consolidació del nou model de relació amb els clients.

Banca Personal

Pel que fa a Banca Personal, enguany s'ha llançat el Compromís Integral de Banca Personal com a eix principal de la relació amb els nostres clients, i s'ha ofert a tots ells la figura d'un gestor especialitzat, una oferta específica i una entrevista anual per oferir una cobertura integral de totes les seves necessitats. L'oferta també inclou l'enviament d'un informe personalitzat de tancament de l'any amb els avantatges fiscals propis del client i la gestió proactiva de la seva satisfacció en el procés de canvi de gestor. Tot això amb el compromís de màxima disponibilitat a través de tots els nostres canals.

També hem millorat la proposta de valor per a clients accionistes, amb l'objectiu de premiar la seva fidelització i compromís amb el banc, a través del Compte Expansió

Premium, que remunera els rebuts domèstics i una targeta or accionista exclusiva.

Així mateix, s'ha redissenyat el Contracte Directius per potenciar un perfil de clients que tradicionalment sempre ha estat molt rellevant.

Continuem en segona posició en experiència de client, basant-nos en la satisfacció amb el gestor per part dels nostres clients amb una nota de 8,46. El 2017 el banc compta amb més de 258.000 clients, fet que ha suposat un increment del 0,5% respecte a l'exercici anterior.

Compromesos amb el client.

Estrangers

En relació amb els clients estrangers, és un segment clau de particulars, i el 2017 representen més de 770.000 clients, aporten l'11,4% dels ingressos i el 18% del total de la firma d'hipoteques.

Una xarxa de 198 oficines especialitzades (un 12% sobre el total), la meitat de les quals procedeixen de la marca Solbank, ofereix una atenció al client d'alta qualitat, que es tradueix en la millor nota de satisfacció d'oficina de particulars, un 8,63. El client, principalment britànic, alemany i francès, valora que parlin en el seu idioma i que l'oferta de productes s'adapti a les seves necessitats.

Banc Sabadell cobreix aquestes necessitats del client estranger amb una proposta de valor des de la realitat dels seus dos *targets* principals: turistes residencials i expatriats. Ambdós *targets* són clients molt digitalitzats i amb un ús elevat de transaccions *online*.

Tenint en compte aquestes necessitats i el perfil del client, el banc va llançar aquest any passat el Welcome Service, una plataforma *online* d'acollida i acompanyament per a expatriats i turistes residencials en què poden trobar assistència experta tant en solucions financeres com no financeres, i el *card transfer*, una operativa de transferència de divises amb la targeta bancària del seu país d'origen al compte en el banc, des de l'app o el web.

Banc Sabadell continua apostant pel segment de clients internacionals.

Joves

Finalment, en el sector de Joves, que engloba nens i joves fins a 30 anys, s'ha millorat l'oferta de producte i s'ha llançat el programa El meu Primer Sabadell, amb la intenció d'iniciar una relació a llarg termini que s'anirà adaptant a les necessitats financeres del seu cicle de vida.

Durant el 2017, el Compte Expansió s'ha adaptat per oferir a tots els joves entre 18 i 30 anys els avantatges de no pagar comissions, devolució de rebuts i serveis gratuïts sense la condició d'uns ingressos recurrents.

El programa El meu Primer Sabadell promou a cada franja d'edat i amb l'acompanyament de la família realitzar la primera experiència financera: el primer estalvi, el primer pagament amb targeta i la primera nòmina. Cadascuna d'aquestes experiències es recompensa, i es pot arribar fins a un màxim de 80 euros.

A més, el compromís d'acompanyar les famílies en l'educació financera dels més petits es materialitza en el web www.paraquesirveeldinero.com i el concurs solidari anual, un espai en què les famílies poden aprendre el valor dels diners i conceptes financers a través de jocs, concursos i material descarregable.

En relació amb els productes més destacats del segment de particulars, cal ressaltar que han estat condicionats per la tendència de tipus d'interès molt baixos, i davant d'aquesta situació s'ha mantingut una oferta continuada en productes com ara dipòsits referenciats, fons d'inversió i bons simples en funció de l'oportunitat de mercat. El flux de saldos de clients cap a fons d'inversió ha continuat a l'alça, cosa que ha fet situar la nostra quota

de mercat en fons d'inversió en un 6,25% al desembre de 2017, màxim històric dels últims anys. L'oferta de fons d'inversió s'ha focalitzat en fons perfilats i s'ha dotat d'una nova oferta de fons d'inversió garantits que donen oportunitat als nostres clients d'optar a majors rendibilitats garantint la recuperació del capital al venciment.

En relació amb els préstecs habitatge, es manté el canvi de tendència en el mercat immobiliari i hipotecari, i s'ha materialitzat en un creixement de la nova producció del 12% en import. Els clients han seguit demanant principalment hipoteques a tipus fix, que han representat un 68% sobre el total. A més, s'ha seguit innovant amb la comercialització de la nova Hipoteca Fixa Bonificada, producte que permet obtenir una bonificació en el tipus d'interès en funció dels productes vinculats que el client tingui contractats.

En consum, ha seguit una tendència a l'alça molt favorable durant el 2017 i ha destacat un augment significatiu de la contractació de préstecs a distància (les operacions contractades per canals *online* han pujat al 20%, mentre que el 2016 eren del 14%) i s'espera que segueixi incrementant. Per això, es té el focus posat en la transformació digital, per satisfer la immediatesa en temps de resposta i anàlisi i l'experiència de client.

El percentatge de contractació de préstecs preconcèdits es manté estable amb un lleuger ascens (un 47% respecte al 44% del 2016), i se segueixen potenciant la Línia Expansió (un crèdit preconcedit 100% *online* sense comissions) i el Préstec Puntual (un préstec no preconcedit al 0% d'interès), en campanyes estacionals per finançar despeses familiars de petits imports.

El meu Primer Sabadell, el millor programa per a nens i joves.

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 a un increment del 6,5%, i ha augmentat la facturació en compres amb targetes en un 16,9%. Cal destacar l'evolució de Sabadell Wallet, la innovadora aplicació que permet pagar amb el mòbil, consultar operativa i gestionar l'ús de targetes o enviar o sol·licitar diners als contactes del telèfon intel·ligent a través del servei Bizum.

Els indicadors del negoci de TPV han crescut considerablement respecte al mateix període de l'any anterior. S'ha incrementat un +18,7% la facturació processada, de manera que la quota de mercat a Espanya és del 14,62%. L'entitat continua com a referent en pagaments per a vendes per Internet, amb un augment en cobraments *e-commerce* del +30,96%. Part d'aquest creixement se suporta en els més de trenta acords de col·laboració amb *fintechs* processadores de pagaments i empreses *scrow*; la meitat d'aquests, per donar serveis a comerços ubicats a l'estranger (negoci *cross-border*).

Marques comercials

Banc Sabadell és 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 sota la marca SabadellGallego. La marca SabadellSolbank s'ocupa de manera prioritària de les necessitats del segment d'europaus 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.

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 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 2017 es presenten a continuació.

SabadellHerrero

L'exercici de 2017 ha suposat per a SabadellHerrero un nou avenç en el camí de transformació en què es troba immers amb l'objectiu final de guanyar eficiència en els seus processos i proporcionar una millor experiència de client, mantenint el lideratge pel qual destaca tant al Principat d'Astúries com a Lleó en qualitat de servei i com a principal proveïdor financer de les empreses.

Al tancament de l'any, més de 28.000 clients han rebut servei personal d'atenció remota a través del servei de

Gestió Activa amb millor conveniència pel fet de disposar d'un gestor per a les seves operacions en un horari ampliat i des de qualsevol lloc, de manera que s'eviten desplaçaments. La xarxa de distribució també s'ha renovat amb nous centres multidistribuïts en diversos punts de venda que comparteixen direcció i recursos per guanyar eficiència i capacitat d'atenció especialitzada. I tot això sense abandonar cap comarca en què la marca hagi estat històricament implantada. Un 27% del total dels clients eren atesos en aquests nous centres al tancament de l'exercici. Les noves oficines mòbils ha estat una altra iniciativa de renovació de la xarxa del banc en l'àmbit rural. Localitats i petites parròquies rurals que no tenien dimensió per sostenir una oficina convencional han trobat una solució en aquestes noves agències mòbils, dotades de l'última tecnologia, que permeten prestar un servei bancari ple i que recorren diàriament diferents nuclis rurals apropant-se a noves poblacions en què fins ara el banc no estava present. Durant el 2017 s'han posat en marxa 3 rutes que circulen per 15 poblacions, 3 de les quals no eren ateses pel banc amb anterioritat.

La transformació es basa també en les modernes tecnologies digitals per respondre a les noves demandes dels clients. SabadellHerrero comptava, al tancament del 2017, amb 153.155 clients digitals que es relacionen amb el banc a través dels seus ordinadors i dispositius mòbils.

La captació de nous clients ha estat novament un dels eixos principals de l'exercici. Un servei renovat i convenient ha atret 19.897 nous clients a SabadellHerrero: 4.067 noves empreses i 15.830 particulars s'han sumat, en l'exercici, a la base de clients.

Exponent d'una gestió i capacitat dels gestors per a la prestació del millor servei possible al client és el guardat atorgat al banc per la Federació Asturiana d'Empresaris (FADE), premi a la millor gestió de recursos humans 2016. El jurat del premi va valorar el desenvolupament de la política de recursos humans del banc i la seva creació de valor compartit, amb la promoció de més de 150 activitats relacionades amb l'esport, la salut i la solidaritat.

Els volums de negoci de SabadellHerrero van créixer fins a totalitzar 3.573 milions d'euros d'inversió i 7.522 de recursos al final de l'exercici, cosa que suposa taxes de creixement interanual del 0,6% i el 3,3%, respectivament.

El nou impuls al finançament de l'activitat de promoció immobiliària, amb vuit noves operacions d'inversió que van suposar posar en el mercat 333 habitatges, de manera que es van superar els anys d'atonia marcats per la passada crisi; la incorporació d'un nou servei centrat en el negoci turístic, amb 8 milions de producció de nova inversió en el sector, i les operacions complexes de finançament estructurat al sector naval van ser novetats destacades de l'exercici.

SabadellHerrero va renovar els seus suports en matèria de patrocini i mecenatge. Es va lliurar el Premi Álvarez Margaride, que distingeix trajectòries empresarials exemplars i que, en aquesta edició, va ser atorgat al doctor Luis Fernández Vega, catedràtic d'universitat i director mèdic de l'Institut Oftalmològic Fernández-Vega.

SabadellGallego

La marca gallega de Banc Sabadell s'ha consolidat com un referent a Galícia en tan sols tres anys. El coneixement de la marca entre els clients la situa entre les entitats més destacades del mercat regional, amb un índex de notorietat en ràpida expansió. Les enquestes de mesurament d'experiència de client col·loquen la marca àmpliament per sobre de la mitjana del seu mercat, i el flux d'entrada de nous clients, amb 21.692 captats el 2017, sumant 15.261 nous particulars i 6.431 empreses, reflecteix el seu dinamisme comercial.

El banc ha sabut compassar un notable creixement comercial amb una profunda transformació en la prestació dels seus serveis, en la seva distribució i lliurament als clients i en l'ocupació innovadora de l'espai digital.

Amb 95.342 clients digitals que es relacionen a distància amb el banc a través d'ordinadors, tauletes o mòbils i amb una utilització creixent en freqüència i penetració dels serveis digitals, el banc transforma el seu servei optimitzant les noves possibilitats tecnològiques i les demandes dels seus clients. Així mateix, la seva xarxa d'oficines incorpora els nous formats multiubicació, on s'atén ja el 30% de la seva clientela i les oficines mòbils per àmbit rural, que van obrir el 2017 la seva primera ruta a Galícia.

La inversió va créixer un 12% interanual, de manera que es va tancar l'exercici en 2.493 milions d'euros, i els recursos de clients van arribar als 3.751 milions, amb els fons d'inversió com a component més destacat, amb un increment interanual del 13,58%.

És ressenyable la progressió del banc en el segment d'empreses i negocis, en què a les fórmules de finançament tradicional s'hi van afegir nous desenvolupaments especialitzats en finançament immobiliari, negoci turístic i finançament estructurat al sector naval. El sector agrari, en què el banc compta amb una àmplia xarxa d'oficines en el rural galleg, va ser també un segment d'atenció preferent i desenvolupament d'una oferta especialitzada.

Mostra del seu compromís amb l'empresa gallega és la col·laboració que SabadellGallego manté amb la Conselleria d'Economia i Indústria, que va desenvolupar Galícia Indústria 4.0 - Agenda de Competitivitat Industrial, instrument per a la planificació de la política industrial executada per la Xunta de Galícia els anys 2015-2020. El banc forma part del grup de treball de directius de grans empreses tractores que busca identificar i consensuar noves mesures per avançar en la modernització del teixit empresarial galleg i millorar la competitivitat i la creació de més ocupació industrial de qualitat.

En l'àmbit social i cultural, Banc Sabadell va oficialitzar el préstec, en règim de comodatiu, d'una gran part del fons històric de Banco Gallego a la Xunta de Galícia, per a la seva custòdia a l'Arquiu de Galícia, institució adscrita a la Conselleria de Cultura, Educació i Ordenació Universitària, amb seu a la Ciutat de la Cultura, a Santiago de Compostel·la. La documentació, que ha estat restaurada i inventariada per l'Arxiu Històric de Banc Sabadell (AHBS), inclou el període cronològic comprès entre el 1760 i el 1900.

SabadellGuipuzcoano

Els indicadors de qualitat de servei a clients de Sabadell-Guipuzcoano van millorar durant el 2017, i van superar tant els objectius establerts com la mitjana de tota la xarxa d'oficines.

Els resultats de negoci de l'exercici de SabadellGuipuzcoano, reflectits en els epígrafs més rellevants del Pla comercial i recollint la seva evolució respecte de l'exercici anterior, van ser els següents: sota el Pla nord s'ha aconseguit contribuir a millorar de manera notable tots els indicadors de negoci de l'entitat, amb un fort creixement també en captació de particulars i empreses, increments importants en volums i ingressos, i una excel·lent adaptació al nou model comercial i al procés digital. El 2017, s'han captat 23.843 nous clients, 17.574 particulars i 6.269 empreses; s'ha assolit un increment de la inversió del 4,8% i del 8,12% en fons d'inversió, i s'ha aconseguit un increment en notorietat en el seu àmbit geogràfic, que cap a finals d'any se situava prop del 29,70%.

La valoració d'aquests resultats, atès el context econòmic en què s'han produït, és molt favorable, i és oportú assenyalar que s'han produït a través de l'aplicació estricta de la sistemàtica comercial i prestant especial atenció a una de les principals pautes d'actuació comercial: la qualitat del servei als clients, en la qual una vegada més les oficines de SabadellGuipuzcoano han destacat.

Així, la xarxa de la marca va merèixer una qualificació de 8,66 en el sistema de control de qualitat conegut com a Mystery Shopper, i va obtenir un índex de satisfacció global d'oficines (SGO) de 8,63, de manera que va superar en ambdós casos els objectius generals de qualitat establerts pel banc.

Una de les facetes més pròpies de la gestió específica de la presència de la marca i la notorietat en el seu àmbit geogràfic específic és la relacionada amb la comunicació, els patrocinis i les relacions institucionals.

Aquesta intensa activitat es desplega en diferents àmbits, però amb una única política de rellevància pública ben definida i executada, presència institucional, suport al negoci i proporcionalitat de mitjans.

Lesdeveniment principal va continuar sent, com els anys anteriors, el patrocini de la volta ciclista al País Basc, que durant el 2017 es va desenvolupar per territori del País Basc i de Navarra, i va ampliar, per tant, la seva influència i suport a la marca també en la comunitat foral. L'entitat també va patrocinar i col·laborar amb diferents esdeveniments esportius, com la prova Mendi Trail de Bilbao, el torneig de golf al Reial Club de Pedreña o la Gala Anual de l'Associació de la Premsa Esportiva de Guipúscoa, en què es tria el millor esportista guipuscoà de l'any, que en l'edició passada li va tocar a la piragüista Maialen Chourraut, medallista d'or en els Jocs Olímpics de Rio.

En l'àmbit socioeconòmic, SabadellGuipuzcoano va participar durant el 2017 en l'organització i el foment de diferents fòrums, dels quals van destacar el Fòrum Econòmic amb el diari *El Correo*, el Fòrum Diario Montañés i el Fòrum de Col·legis Professionals d'Aragó, en què van

ser convidats els presidents i directors dels col·legis professionals més importants de la comunitat.

Finalment, SabadellGuipuzcoano ha continuat donant suport i impulsant la concessió de diferents premis i distincions, com el Premi a l'Empresa Guipuscoana juntament amb la Cambra de Comerç, el Premi Aragonès de l'Any en col·laboració amb *El Periódico de Aragón* o el Premi a les Arts i les Lletres, organitzat per l'*Heraldo de Aragón*.

ActivoBank

ActivoBank, amb 49.500 clients en tancar l'any 2017, ha focalitzat la seva activitat comercial en la gestió patrimonial, i ha aconseguit uns volums de 757,2 milions d'euros. Cal destacar l'increment de saldos en comptes, d'un 14,4%, i el dels recursos fora del balanç, d'un 5%. Els fons d'inversió han crescut un 13,5%, amb un volum de 135 milions d'euros, i les pensions totalitzen 40,5 milions d'euros.

BStartup

En els seus quatre anys de vida el programa BStartup ha col·locat Banc Sabadell com la institució financera referent en el sector emprenedor espanyol.

BStartup és el programa que va crear Banc Sabadell al novembre de 2013, destinat a donar suport en el seu desenvolupament a les joves empreses innovadores i tecnològiques. El seu objectiu és doble: d'una banda, es persegueix la notorietat i la consideració del banc com el que dona més suport a les joves empreses tecnològiques i a la innovació i la transformació digital, i, de l'altra, té un objectiu de negoci, des del convenciment que d'entre aquestes joves empreses sorgiran grans companyies de futur. El banc els vol donar suport des del primer moment. Per això s'ofereix un programa holístic, tenint en compte tot el que una *startup* pot buscar en un banc:

- Producte i servei bancari especialitzat en *startups*. Les *startups* tenen models de desenvolupament i finançament diferents de les empreses tradicionals. Per això els oferim atenció en 50 oficines especialitzades a tot Espanya, amb gestors que comprenen millor el seu funcionament i les seves necessitats, oferint-los productes específics i un circuit de riscos especial. Aquest any 2017 s'ha treballat en un nou model de distribució que es posarà en marxa el 2018, així com en nous productes especialitzats, dels quals ja s'ha llançat l'Assegurança RC BStartup, en col·laboració amb AXA.
- Inversió en *equity*: BStartup inverteix en les *startups* amb una filosofia centrada en el suport als emprenedors i la notorietat, sense oblidar la rendibilitat. A més,

el banc disposa ara de dos instruments més d'inversió en *startups*: Sabadell Venture Capital, amb focus en la rendibilitat financera, adreçada a *startups* en fases posteriors a BStartup10, i InnoCapital d'InnoCells, orientada a les inversions estratègiques. El vehicle d'inversió BStartup10 es dirigeix a negocis digitals en fase inicial. Se seleccionen 10 projectes a l'any per invertir 100.000 euros en cadascun d'ells i se'ls facilita, a més, un acompanyament personalitzat per afavorir-ne l'establiment al mercat i l'accés a posteriors rondes d'inversió. En aquests moments es compta amb 33 participades. El 2017 s'ha canviat el procediment de selecció, i s'ha passat de dues convocatòries a l'any a un model d'inversió contínua.

- Innovació col·laborativa: BStartup és un radar d'innovació per la seva posició privilegiada, ja que està present en tots els fòrums d'empreses innovadores, té convenis amb nombroses entitats que donen suport a la creació de noves iniciatives i està fortament integrat en el sector emprenedor espanyol. Per això identifica i rep propostes que des d'una òptica d'*open innovation* poden ajudar a accelerar el ritme d'innovació del banc. BStartup filtra i deriva les possibles oportunitats a altres direccions. Durant aquest any 2017 hem estructurat aquests fluxos en el programa BS Open to Innovation.

D'altra banda, aquest any BStartup ha participat activament en 163 esdeveniments d'emprenedoria en 31 ciutats de tot el territori espanyol. A més, aquest any s'han signat 30 convenis nous de col·laboració amb entitats que donen el seu suport a emprenedors i que prescriuen els serveis del banc. Gràcies a tot això, el 2017 s'ha consolidat la notorietat de BStartup en els mitjans (954 aparicions en premsa escrita i *online*) i l'impacte en xarxes socials (s'han assolit els 7.853 seguidors a Twitter), sempre amb un sentiment positiu.

BStartup ha generat una marca amb capacitat de tracció, i ha aconseguit col·locar el banc com a líder del segment en la percepció del mateix sector emprenedor. Pel que fa a la generació de negoci directe, s'han gestionat 332,73 milions d'euros (111,31 milions d'euros d'actiu i 221,42 milions d'euros de passiu), un 9,46% més que l'any anterior, i s'ha generat un marge de 8,06 milions d'euros amb un total de 2.732 clients (increment del 17,66% respecte a l'any anterior).

Bancassegurances

Un negoci orientat a la fidelització del client.

BanSabadell Vida

Primes de vida el 2017

2.669,4M€

Primes assegurances de protecció vida el 2017 (variació interanual)

281,84M€ (+11%)

Saldo d'estalvi gestionat el 2017

7.850,2M€

Benefici aportat al grup el 2017

302,0M€

BanSabadell Pensions

Fons gestionats el 2017

3.515,5M€

Dels que corresponen a plans de pensions individuals i associatius el 2017 (variació interanual)

2.028,0M€ (-5%)

Plans de pensions d'ocupació el 2017 (variació interanual)

1.487,4M€ (+1%)

Benefici aportat al grup el 2017

-4,0M€

BanSabadell Assegurances Generals

Primes el 2017 (variació interanual)

226,8M€ (+5%)

Benefici aportat al grup de 2017

6,3M€

BanSabadell Previsió, E.P.S.V.

Estalvi gestionat el 2017

315,4M€

BanSabadell Mediació

Ingressos per comissions el 2017

133,3M€

Primes mitjançades el 2017

3.097,6M€

Benefici aportat al grup el 2017

32,4M€

El 31 de desembre de 2017, el negoci d'assegurances i pensions de Banc Sabadell s'estructura de la manera següent: — BanSabadell Vida, BanSabadell Pensions i BanSabadell Assegurances Generals, en *joint venture* des de 2008 amb el grup assegurador Zurich.

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

— BanSabadell Previsió, E.P.S.V., entitat que comercialitza plans de previsió social per als clients del País Basc.

El 2017 s'han realitzat les vendes de les companyies Exel Broker de Seguros, S.A., corredoria d'assegurances provinent de l'adquisició de Banco Guipuzcoano, i Mediterráneo Vida, S.A de Seguros y Reaseguros, procedent de l'adquisició de Banco CAM. A més, BanSabadell Vida ha signat un contracte de reassegurança amb Swiss Re Europe, S.A., sucursal a Espanya, sobre la major part de la cartera de vida-risc al juliol de 2017, i ha cobrat una comissió anticipada de 684 milions d'euros, que ha suposat per al grup un ingrés net d'aproximadament 253,5 milions d'euros.

Banc Sabadell ha continuat establint les claus estratègiques per transformar el negoci d'assegurances i pensions adaptant-lo als nous reptes del mercat. Aquests reptes es basen en la major orientació al client, oferint-li una cobertura global a través de Sabadell Protecció, nou programa de fidelització personalitzat, a més de la digitalització dels processos de negoci.

En l'exercici de 2017, BanSabadell Vida aconsegueix uns volums de negoci que el situen en la segona posició del rànquing espanyol del sector per volum total de primes de vida i en cinquena posició del rànquing espanyol del sector per volum de primes d'assegurances i estalvi gestionat, segons les últimes dades publicades al tancament de l'exercici. El benefici net ha augmentat respecte a exercicis anteriors a causa, principalment, de la comissió rebuda per l'operació de reassegurança amb Swiss Re esmentada anteriorment.

D'altra banda, els volums gestionats per Sabadell Pensions situen l'entitat en el novè lloc del rànquing total del sistema, segons les últimes dades publicades al tancament de l'exercici. El resultat negatiu de l'exercici de Sabadell Pensions ha estat de 7,5 milions d'euros, i incorpora un ajust negatiu derivat dels acords d'exclusivitat amb Zurich el 2014. En relació amb Sabadell Assegurances Generals, cal destacar l'increment del 5% respecte a l'any anterior del volum de primes, principalment en assegurances de la llar.

Sabadell Consumer Finance

Transformació en entitat de crèdit.

Marge brut el 2017

60,4M€

Variació marge brut

+7,5%

Benefici aportat al grup

17,5M€

Sabadell Consumer Finance és la companyia del grup especialitzada en el finançament al consum des del punt de venda, i desenvolupa la seva activitat a través de diversos canals, establint acords de col·laboració amb diferents punts de venda detallista.

A fi de potenciar les capacitats de la companyia cap a un model de bancaritzat que posi en valor l'especialització en el negoci de finançament al consum, s'ha completat durant aquest any 2017, amb l'autorització del Banc Central Europeu, la transformació efectiva de Sabadell Consumer Finance en entitat bancària.

Aquest context permetrà a la societat dotar-se de capacitats especialitzades addicionals, necessàries per capturar noves oportunitats de negoci, i millorar processos i incrementar l'oferta comercial per garantir una ràpida resposta a les necessitats dels nostres clients.

La continuada tendència a l'alça en el consum privat i en el seu finançament ha propiciat per al negoci un increment del volum de clients i d'operacions vives respecte a l'any anterior, a més d'un increment en les quotes de participació en el mercat.

L'activitat comercial el 2017 ha continuat millorant respecte als exercicis anteriors, i destaquen els increments en marge comercial i d'explotació.

De la mateixa manera, l'eficàcia en el recobriment ha permès mantenir els nivells baixos de morositat, que ha situat la ràtio de mora en el 3,5%. Així mateix, la ràtio de cobertura ha estat del 128,0%.

Durant l'any s'ha potenciat la comercialització de targetes de crèdit mitjançant acords comercials amb marques rellevants, s'han posat les bases per a la comercialització a través de comerç electrònic i s'ha incrementat la venda associada. En l'activitat total de la companyia s'han realitzat 314.057 noves operacions a través dels 10.000 punts de venda distribuïts per tot el territori espanyol, que han suposat una entrada de noves inversions el 2017 de 708 milions d'euros, fet que ha comportat que el risc viu total de la companyia se situï per sobre dels 1.000 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 *tablets*, i ha arribat fins al 58% del total d'operacions.

Tot això ha facilitat el manteniment de la ràtio d'eficiència en percentatges baixos del 31,8%.