



Estar donde el cliente esté.

Aspectos destacados

- Mejora de las comisiones netas.
- Mayor vinculación de los clientes con la entidad.
- Incremento sustancial de la actividad en seguros, especialmente en seguros vinculados.
- Mayor producción de préstamos vivienda y de consumo y un fuerte crecimiento en fondos de inversión.

B° antes de impuestos

1.124,9M€

Comisiones netas

+10,5%

Descripción del negocio

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

El negocio de Banca Comercial se compone de los segmentos de empresas, negocios y administraciones públicas y de particulares, operando bajo la marca “Sabadell” (registrada como “BSabadell”).

Banca Comercial

Segmentos

Empresas, negocios y administraciones públicas

Empresas

Operativa doméstica

Operativa internacional

Financiación a medio y largo plazo

Negocios

Créditos preconcedidos

Captación de los comercios

Franquicias

Cientes institucionales

Agrario

Turístico

Administraciones públicas

Particulares

Gestión Activa

Banca Personal

Extranjeros

Jóvenes

Marcas comerciales

SabadellHerrero

SabadellGallego

SabadellGuipuzcoano

BStartup

Bancaseguros

BanSabadell Vida

BanSabadell Pensiones

BanSabadell Seguros Generales

BanSabadell Previsión, E.P.S.V.

BanSabadell Mediación

Sabadell Consumer Finance

Prioridades de gestión en 2017

El año 2017 ha sido un año de transición entre el plan de negocio Triple, en el que se han priorizado los objetivos de rentabilidad y transformación comercial, y el nuevo plan de negocio Sabadell 2020, que se focalizará en el impulso del negocio actual y el crecimiento en ámbitos con recorrido. El objetivo es seguir avanzando hacia el banco que queremos ser en base a la transformación de negocio, potenciación de marca junto a liderazgo en experiencia cliente y transformación en riesgos.

Banca Comercial se estructura en el segmento de empresas, negocios y administraciones públicas, y en el segmento de particulares, operando bajo la marca "Sabadell" (registrada como "BSabadell").

En el ámbito de empresas, los focos de gestión han sido la captación de clientes y la concesión de crédito. Ello ha comportado que un año más las cuotas de mercado se hayan incrementado y se haya fortalecido el posicionamiento de Banco Sabadell como referente en el negocio de empresas.

En relación a la captación de clientes Banco Sabadell ha seguido apostando por crecer en el mundo de las microempresas y comercios, creando figuras de gestión especializadas en este segmento y desarrollando producto específico para el mismo que genere un valor diferencial.

Respecto a la concesión de crédito y enmarcado en un contexto de recuperación económica, Banco Sabadell ha mantenido su política de compromiso con los clientes facilitando su acceso a la financiación, apalancando parte de este en base a acuerdos con organismos oficiales, autonómicos, estatales y europeos que han ayudado a dar respuesta a las necesidades de crédito de las empresas.

Remarcar también que Banco Sabadell se mantiene un año más como referente nacional en el mercado de franquicias y sectores estratégicos de crecimiento, como el turístico, e incrementa su presencia en el segmento agrario. En aras a intensificar esta política de especialización que permita el mejor servicio para los clientes, Banco Sabadell ha creado la unidad de instituciones religiosas que busca satisfacer las necesidades específicas de este sector. También ha mantenido un posicionamiento de liderazgo en la gestión especializada de las administraciones públicas.

El ámbito de particulares supone aproximadamente la mitad de la generación total del margen comercial del Banco, con más de 5,5 millones de clientes de los cuales 4,2 millones son activos. Destaca el gran crecimiento en clientes que consideran Banco Sabadell como su banco principal, habiendo crecido en más de 250.000 clientes.

La Cuenta Expansión es la oferta líder del mercado, ya que ofrece las mejores soluciones para las necesidades financieras del día a día. La Cuenta Expansión permite disfrutar gratis del servicio de cuenta, tarjetas, retiradas de efectivo en cajeros, transferencias y además retribuye los recibos domésticos.

Disponer de la mejor oferta de productos transaccionales se complementa con la exigencia de ofrecer la excelencia en la experiencia cliente. En este sentido, se ha implementado la simplificación del proceso de apertura de cuenta, que permite que el gestor pueda dedicar más tiempo al cliente y menos tiempo al proceso administrativo.

Para el Banco es clave el compromiso con la transformación comercial para adaptarnos al cliente. Ello se ha plasmado en la evolución de los servicios digitales (*app*, SabadellWallet, Bizum, Instant Money...) y la consolidación del servicio de Gestión Activa con todas las capacidades necesarias para operar y contratar en remoto.

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 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 2017 se cerró con 3.113 convenios de colaboración con colegios y asociaciones profesionales, con más de 2.926.000 colegiados y asociados profesionales, de los que más de 772.000 ya son clientes del Banco, y con unos volúmenes gestionados superiores a los 24.000 millones de euros.

La red de agentes de Banco Sabadell, se mantiene como un eficiente canal de captación de negocio, con más de 45.300 nuevos clientes captados durante el año 2017. Los volúmenes gestionados han superado los 9.420 millones de euros.

Principales magnitudes del negocio

En 2017, el margen de intereses atribuido a Banca Comercial se ha situado en 2.278,9 millones de euros y el resultado antes de impuestos ha alcanzado los 1.124,9 millones de euros. La ratio ROE se ha situado en el 21,3% y la ratio de eficiencia, en el 45,0%. La inversión crediticia neta crece un +0,5%, los recursos de balance se quedan estables y los recursos fuera de balance un +7,7% principalmente por el crecimiento en fondos de inversión (TI).

En 2017, el beneficio neto atribuible a Banca Comercial ha alcanzado los 886,0 millones de euros, un incremento interanual del 8,3% considerando la venta de Mediterráneo Vida y Exel Broker, la comisión neta cobrada por BanSabadell Vida por el contrato de reaseguro con Swiss Re Europe y por el incremento extraordinario de provisiones y deterioros. El margen bruto de 3.202,4 millones de euros incrementa un 9,4%. El margen básico de 3.120,2 millones de euros incrementa 2,2% y a perímetro constante (sin considerar Mediterráneo Vida y Exel Broker) incrementa un 4,0%.

El margen de intereses es de 2.278,9 millones de euros y se queda estable respecto a 2016. A perímetro constante crece un 1,7%.

El resultado por el método de la participación y dividendos incorpora la comisión neta cobrada por Ban-Sabadell Vida por el contrato de reaseguro con Swiss Re Europe.

Las comisiones netas se sitúan en 841,3 millones de euros, un 10,5% superior al año anterior debido al buen comportamiento de comisiones de cuentas vista y tarjetas de crédito.

El resultado de operaciones financieras y diferencias de cambio recogen los impactos de ventas de carteras de morosos.

Los gastos de administración y amortización se sitúan en -1.467,6 millones de euros, un -0,8% menor que el

mismo periodo del año anterior, alcanzando la ratio de eficiencia el 45,0%.

Las provisiones y deterioros alcanzan -631,5 millones de euros por las dotaciones extraordinarias realizadas en el año.

Respecto las principales magnitudes de balance, la inversión crediticia neta crece un +0,5%, los recursos de balance se quedan estables y los recursos fuera de balance un +7,7% principalmente por el crecimiento en Fondos de Inversión.

En millones de euros

	2016	2017	% 17/16
Margen de intereses	2.292	2.279	(0,6)
Resultados por el método de la participación y dividendos	52	304	484,6
Comisiones netas	761	841	10,5
Resultados operaciones financieras y diferencias de cambio	20	(37)	(285,0)
Otros productos/cargas de explotación	(198)	(185)	(6,6)
Margen bruto	2.927	3.202	9,4
Gastos de administración y amortización	(1.480)	(1.468)	(0,8)
Margen de explotación	1.447	1.734	19,8
Provisiones y deterioros	(317)	(632)	99,4
Ganancias / Pérdidas en baja de activos y otros	15	22	—
Resultado antes de impuestos	1.145	1.124	(1,8)
Impuesto sobre beneficios	(327)	(238)	(27,2)
Resultado después de impuestos	818	886	8,3
Resultado atribuido a la minoría	—	—	—
Resultado atribuido al grupo	818	886	8,3

Ratios (%)

ROE (beneficio sobre recursos propios medios)	18,2%	21,3%	—
Eficiencia (gastos de administración sobre margen bruto)	49,6%	45,0%	—
Ratio de morosidad (%)	7,7%	6,4%	—
Ratio de cobertura de dudosos (%)	39,7%	40,5%	—

Activo	161.286	158.697	(1,6)
Crédito a la clientela (neto) sin adquisición temporal de activos	74.760	75.121	0,5
Pasivo	156.922	154.718	(1,4)
Recursos de clientes en balance	79.543	79.475	(0,1)
Capital asignado	4.365	3.979	(8,8)
Recursos de clientes fuera de balance	21.989	23.691	7,7
Otros indicadores			
Empleados	11.865	11.427	—
Oficinas	2.105	1.868	—

T1 Banca Comercial

Segmentos

Empresas, negocios y administraciones públicas

Empresas

Sólido crecimiento del crédito vivo impulsado por la fuerte actividad en empresas y pymes.

Nuevos clientes	129.160
Cuota en Autónomos	19,74%
Cuota en Microempresas	33,75%
Cuota en Pymes	51,10%
Cuota en Grandes Empresas	74,07%
Cuota en Empresas (*)	35,90%

(*) No incluye Autónomos.

T2 Principales indicadores del segmento Empresas

Banco Sabadell ha mantenido un año más el liderazgo en la gestión del negocio de pymes y grandes empresas, liderazgo que las empresas reconocen a través de las encuestas de *net promoter score* y que Banco Sabadell materializa en su modelo de relación compromiso empresas (T2).

El eje de la relación con el cliente es el gestor, y para dar respuesta a las necesidades que en cada momento pueda tener el cliente, Banco Sabadell pone a su disposición un amplio abanico de especialistas –internacional, financiación estructurada, gestión de tesorería, seguros,...- que permiten aproximar al Banco a la excelencia en el *servicing* al cliente. Remarcar también la gestión especializada que Banco Sabadell ofrece a las grandes empresas a través de su red de oficinas de empresa que actualmente cuenta con 40 oficinas repartidas en el territorio nacional.

En un entorno de continua evolución digital, Banco Sabadell ha iniciado un proceso de transformación que busca facilitar la relación del cliente con el Banco. Prueba de ello son las evoluciones de la banca a distancia y el servicio de acompañamiento digital que se ofrece a los nuevos clientes del Banco en el entorno digital.

Sin duda la obtención de crédito es para las pymes y las grandes empresas una de sus principales preocupaciones. La ambición del Banco en este segmento de negocio se materializa en la concesión de líneas de financiación global para las empresas, que permiten a estas planificar sus inversiones anuales con la certeza que dispondrán en cada momento temporal de la facilidad crediticia necesaria. Un año más, Banco Sabadell ha estado acompañando a las empresas en sus procesos de crecimiento o consolidación. La concesión de nueva financiación por parte de Banco Sabadell ha crecido en 10,13% respecto al año anterior.

Remarcar que este posicionamiento de Banco Sabadell como facilitador de crédito para las empresas se basa siempre en 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 relación a la captación de depósitos, y pese a la extraordinaria complejidad del ejercicio y entorno de tipos negativos, el Banco ha incrementado su posición un 1,22% respecto al ejercicio 2016.

El subsegmento de Empresas se estructura por tipo de productos distinguiéndose la operativa doméstica, la operativa internacional y la financiación a medio y largo plazo.

La operativa doméstica engloba los productos de *confirming* y *factoring*. En este ejercicio de 2017, el Banco ha tenido un año de actividad importante focalizada siempre en incorporar valor añadido, servicio y acompañamiento a los productos destinados a Empresa.

En *confirming* se ha buscado mejorar el producto para dotarlo de mayor flexibilidad para los clientes, por ejemplo con la posibilidad de seleccionar facturas o establecer un plazo de prórroga de forma unitaria para poder adaptarse a las necesidades de los clientes. También ha incorporado en *confirming* internacional las divisas más habituales en la operativa de nuestros clientes. Como novedad de producto, Banco Sabadell ha empezado la comercialización del *confirming* Bodegas, destinado a la financiación especializada de compra de botellas de vino y cava.

En *factoring* ha incrementado las funcionalidades del producto con la posibilidad de realizar pre-financiación y posterior *factoring* con cobertura. De esta forma es posible realizar una financiación integral que va desde la financiación del bien de equipo hasta el cobro, cubriendo

En 2017, se ha seguido con el objetivo de ofrecer productos y servicios más modernos y especializados.

de forma completa las necesidades de los clientes e incorporando la garantía comercial. En las operaciones en divisas se ha incorporado el seguro de cambio al cobro de forma automática. En *factoring* sindicado, se ha incorporado la posibilidad de realizar operaciones sindicadas en cualquier divisa cotizada, lo que permite gestionar operaciones complejas como banco agente de las mismas.

Respecto la operativa internacional, el Banco ha mantenido una alta cuota de actividad de comercio exterior en España creciendo en número de clientes y en operativa. Además ha continuado con su política de innovación, con el lanzamiento de la *app* de negocio internacional, siendo la primera *app* especializada que incorpora una agenda de actos y recursos de servicios de internacional. Incorpora además el Sabadell Go Export, que permite beneficiarse de servicios e información de interés para las empresas exportadoras y/o importadoras. También ofrece una herramienta de encuestas dirigidas a los clientes para conocer sus preferencias y un apartado de *market intelligence* destinado a conocer los principales mercados para las empresas españolas.

En la última parte del año, Banco Sabadell ha lanzado con éxito el Sabadell International Business Program, destinado a clientes a los que se ofrece realizar de forma activa un plan de promoción de negocio internacional, basado en un acompañamiento y *coaching* profesional con profesores externos y profesores internos del Banco con una titulación universitaria.

Paralelamente se ha seguido con éxito continuado el programa Exportar para Crecer destinado a informar de aspectos esenciales a las empresas interesadas en competir en el exterior, habiendo realizado jornadas específicas sobre EEUU y la India en las principales ciudades españolas.

Otro ejemplo de innovación es la creación del Sabadell Link, vinculado a la red de oficinas de representación con presencia en más de 14 países, que ofrece un servicio de valor añadido para los clientes con la organización de sesiones individualizadas y personalizadas en función de las necesidades de los clientes. Mediante conexión por videoconferencia Sabadell Link aporta información macroeconómica del país, política, situación económica, principales sectores de actividad y finalmente oportunidades comerciales para los clientes, facilitando los primeros contactos con los diferentes mercados de forma eficiente y digital.

Finalmente, respecto a los productos de financiación a medio y largo plazo, y concretamente en *leasing*, Banco Sabadell ha puesto en marcha varias mejoras de producto. Así, ha creado el *leasing* con cuotas flexibles que permite adaptar el producto a las previsiones de tesorería y/o a la actividad de las empresas en cualquier sector de

actividad. Paralelamente ha puesto en marcha un comparativo fiscal entre préstamo, *leasing* y autofinanciación que facilita a los clientes la posibilidad de elegir la mejor financiación, con una tabla informativa de las amortizaciones fiscales y ventajas en cada caso. Destacar que en *leasing* inmobiliario, el Banco realiza una de cada cuatro operaciones en España.

En relación al *renting*, en 2017 se ha consolidado la dinámica de crecimiento del negocio, proyectando un incremento de +24% respecto al año anterior. Dicho crecimiento está basado en el mantenimiento de la rentabilidad y la mejora en la valoración ECI de nuestro cliente interno, posicionando el producto en el *top 20* de Banca Comercial.

Negocios

Con el objetivo de seguir creciendo en captación y vinculación y focalizar nuestra actividad comercial, este 2017 Banco Sabadell ha continuado con el “Plan Negocios”, con una potente oferta de productos a través de la Cuenta Expansión Negocios Plus, con la herramienta de Proteo Mobile con nuevas funcionalidades para acompañar a los gestores en sus visitas fuera de la oficina pudiendo realizar todo el proceso comercial en una sola visita, y con el Servicio de TPV Kelvin Retail de alto valor añadido para los comercios.

En 2017 el Banco Sabadell ha actualizado y mejorado su plan de acompañamiento para este segmento, con el objetivo de reforzar la vinculación temprana de clientes a través de actuaciones centralizadas, priorizando el canal digital.

Además en el último trimestre de 2017 se ha realizado la homologación de una nueva figura de gestión que ha de potenciar la captación y vinculación de este segmento y que se desplegará en toda su amplitud a principios del 2018.

A nivel de notoriedad en 2017, la Cuenta Expansión Negocios fue premiada como mejor cuenta de empresas 2016 por Rankia, uno de los principales portales financieros *online*. Además, también se premió el servicio Kelvin Retail como una de las 100 mejores ideas en categoría de banca otorgado por Actualidad Económica.

El subsegmento de Negocios engloba los créditos pre-concedidos, la captación de comercios, las franquicias, los clientes institucionales, el sector agrario y turístico.

Respecto a los créditos pre-concedidos, el Banco ha evolucionado el modelo de pre-concesión de préstamos pasando a un modelo automatizado. Ello permite un salto cualitativo en la forma de gestionar este segmento y sus necesidades de activo, agilizando el proceso de obtención

de financiación. Así, durante este año el Banco ha ofrecido 4 mil millones de euros en préstamos preconcedidos a una cartera de 146.000 clientes y ha incrementado la producción en 900 mil millones de euros.

En relación a la captación de comercios, en 2017 el Banco ha continuado las campañas de comercios “Cremos” en 24 localidades de toda España. El objetivo de estas acciones es 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. En cada localidad, la campaña ha tenido refuerzo de publicidad en medios masivos, como publicidad exterior, prensa y radio, de modo que ha conseguido una gran notoriedad y repercusión mediática.

En lo que se refiere a franquicias, destaca el alto potencial prescriptor de los franquiciadores que el Banco aprovecha, en un momento óptimo para la captación y vinculación del franquiciado. Ello le ha permitido incrementar los volúmenes y el margen del negocio en un sector que sigue teniendo un potencial elevado. En 2017 ha alcanzado 1.387 empresas franquiciadoras que suponen un 5,4% más respecto al ejercicio anterior, casi 30.000 millones de euros de facturación global y cerca de 300.000 empleados. El negocio de franquicias en el mercado español representa el 11,1% del comercio minorista mientras que en el resto de Europa ya representa más del 30%. Anualmente crece en peso respecto al comercio minorista total, y los ratios de morosidad son inferiores a la media del comercio minorista.

En el sector de clientes institucionales, la unidad de Clientes Institucionales del Banco, ha seguido afrontando una situación en los mercados financieros de tipos negativos a corto plazo. Eso ha dado lugar a una reducción en la contratación pues los clientes han tratado de evitar, en la medida de lo posible, dichas rentabilidades negativas. Los saldos a la vista se han mantenido estables bajo el régimen de franquicias que exoneran ciertos importes de los tipos negativos. Los servicios de intermediación de renta fija, renta variable y fondos de inversión se han potenciado entre los clientes de Banco Sabadell y ha mantenido la distribución de productos de inversión alternativos como el fondo de capital riesgo, propuestas de Corporate Finance y soluciones inmobiliarias.

A mediados del 2017 Banco Sabadell incorpora una nueva unidad dedicada a la gestión de instituciones religiosas, con el objetivo de dar un servicio especializado a los clientes de dicho colectivo. Durante este ejercicio Banco Sabadell ha trabajado en la adaptación de la gama de productos y servicios atendiendo a las necesidades de los clientes de este segmento.

Por otro lado, en relación al sector agrario, el Banco cuenta con más de 500 oficinas y más de 700 gestores especializados en este sector. Ha incrementado la base de clientes en los subsectores agrícola, ganadero, pesquero, silvicultor y agroalimentario y ha completado la gama de productos con características ajustadas a las exigencias de los clientes. Ello ha permitido al Banco ofrecer respuestas eficientes a los clientes e incrementar notablemente la captación y vinculación. En la actualidad, Sabadell Negocio Agrario gestiona un volumen de negocio superior

a los 3.400 millones de euros, un 4% más que hace un año y cuenta con la confianza de más de 42.300 clientes, lo que representa un incremento del 9% con respecto al ejercicio anterior.

Finalmente, respecto al sector turístico, destacar las buenas cifras que presenta este sector en los últimos años, sobretudo en proyectos hoteleros, que se han convertido en uno de los mayores objetivos de las entidades financieras. El excelente momento que está viviendo el sector, con cifras récord de ingreso y ocupación, ha permitido cerrar el ejercicio de 2017 con más de 82 millones de turistas extranjeros y unos ingresos totales por valor de 86.000 millones de euros. Banco Sabadell a través de su unidad especializada en negocio turístico se ha consolidado como referente en el sector a través de su asesoramiento especializado, acompañamiento de las operaciones, catálogo global de productos y servicios especialmente adaptados a la actividad del sector.

Administraciones públicas

En 2017, la evolución económica de las administraciones públicas sigue marcada por dos efectos diferenciales: los recursos económicos del Estado conocidos como Fondo de Liquidez Autonómico (FLA) y la buena situación económica a la que han llegado la mayoría de los ayuntamientos como consecuencia de las medidas adoptadas por el Estado sobre la contención del gasto. Dicha situación de partida ha desembocado en importantes excesos de liquidez de estos entes, comportando una ralentización de la demanda de crédito para afrontar sus planes de inversión.

En la primera mitad de legislatura en el ámbito municipal, las inversiones realizadas se han acometido con recursos propios. A partir de mediados de 2017 se han empezado a publicar de forma recurrente licitaciones de obra para inversiones en infraestructuras, medio ambiente y eficiencia energética.

En otro orden, se ha mantenido el entorno de tipos de interés de referencia negativos, así como la sujeción de toda la Administración a los criterios de prudencia financiera marcados mensualmente por el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (precios máximos/regulados) lo que ha dificultado el mantenimiento de los márgenes en este segmento. El estrechamiento de los tipos de interés no ha impedido que el Banco haya incrementado en todos los parámetros sus cuotas de participación y margen comercial. Mediante la incorporación de comisiones por servicios de tesorería, se han alcanzado crecimientos en las cuotas de mercado de inversión y recursos situándose en el 7,59% y el 7,67%, respectivamente. Cabe destacar el excelente comportamiento de la cuota de clientes, situándose en el 19,40%.

Banco Sabadell ha mantenido en el sector de administraciones públicas una política comercial sustentada en una amplia atomización de clientes permitiendo así el aumento de los servicios de tesorería y su correspondiente operativa, y se ha consolidado como una entidad de referencia en este sector.

Particulares

En términos de generación de margen, el negocio de particulares aporta aproximadamente la mitad del margen total generado por el Banco.

Sus principales ejes son tres: la Cuenta Expansión, como oferta líder del mercado, la amplia selección de productos transaccionales y el compromiso con la

transformación comercial que se refleja en la evolución digital (*app*, BS Wallet, Bizum, Instant Money...) y en la consolidación de Gestión Activa con gran capacidad de operar en canal remoto.

El segmento de Particulares engloba a su vez los subsegmentos de Gestión Activa, Banca Personal, Extranjeros y Jóvenes.

Vinculación de clientes como palanca para construir relaciones a largo plazo.

Gestión Activa

Gestión Activa es un nuevo modelo de gestión cuyo objetivo es “estar donde el cliente esté”. El Banco 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.

Destaca el éxito de la apertura de ocho nuevas oficinas de gestión directa repartidas por todo el territorio, como aprendizaje y ensayo del próximo despliegue, que se suman a los 9 centros ya existentes.

Gestión Activa obtiene buenos resultados en términos de producción, con niveles de ventas superiores a los previstos, destacando los niveles de actividad alcanzados en préstamos al consumo.

En términos de capacidades, se han implementado soluciones para la mejora de la gestión asistida y el autoservicio, en la solicitud de préstamo e hipoteca y la contratación de Planes Futuro Ciclos de Vida y Plan de Ahorro, respectivamente. Adicionalmente, también se ha avanzado en soluciones para mejorar la gestión administrativa de las oficinas con herramientas transversales.

Consolidación del nuevo modelo de relación con los clientes.

Banca Personal

Respecto a Banca Personal, este año se ha lanzado el Compromiso Integral de Banca Personal como eje principal de la relación con nuestros clientes, ofreciendo a todos ellos la figura de un gestor especializado, una oferta específica y una entrevista anual para ofrecer una cobertura integral de todas sus necesidades. La oferta también incluye el envío de un informe personalizado de cierre de año con las ventajas fiscales propias del cliente y la gestión proactiva de su satisfacción en el proceso de cambio gestor. Todo ello con el compromiso de máxima disponibilidad a través de todos nuestros canales.

También hemos mejorado la propuesta de valor para clientes accionistas, con el objetivo de premiar su fidelización y compromiso con el Banco, a través de la Cuenta

Expansión Premium que remunera los recibos domésticos y una tarjeta oro accionista exclusiva.

Adicionalmente, se ha rediseñado el Contrato Directivos, potenciando un perfil de clientes que tradicionalmente siempre ha sido muy relevante.

Continuamos en segunda posición en experiencia cliente, apoyándonos en la Satisfacción con el Gestor por parte de nuestros clientes con una nota de 8,46. En 2017 el Banco cuenta con más de 258.000 clientes, que ha supuesto un incremento del 0,5% respecto al ejercicio anterior.

Comprometidos con el cliente.

Extranjeros

En relación a los clientes extranjeros, es un segmento clave de particulares y en 2017 representan más de 770.000 clientes, aportan el 11,4% de los ingresos y el un 18% del total de firma de hipotecas.

Una red de 198 oficinas especializadas (un 12% sobre el total), la mitad de las cuales que proceden de la marca Solbank, ofrece una atención al cliente de alta calidad que se traduce en la mejor nota de satisfacción oficina de particulares, un 8,63. El cliente, principalmente británico, alemán y francés, valora que hablen en su idioma y que la oferta de productos se adapte a sus necesidades.

Banco Sabadell cubre estas necesidades del cliente extranjero con una propuesta valor desde la realidad de sus dos *targets* principales: turistas residenciales y expatriados. Ambos *targets* son clientes muy digitalizados y con un uso elevado de transacciones *online*.

Atendiendo estas necesidades y el perfil del cliente, el Banco lanzó este año pasado el Welcome Service, una plataforma *online* de acogida y acompañamiento para expatriados y turistas residenciales en la que pueden encontrar asistencia experta tanto en soluciones financieras como no financieras y el *card transfer*, una operativa de transferencia de divisas con la tarjeta bancaria de su país de origen a la cuenta en el Banco, desde la *app* o la web.

Banco Sabadell continúa apostando por el segmento de clientes internacionales.

Jóvenes

Finalmente en el sector de Jóvenes, que engloba a niños y jóvenes hasta 30 años, se ha mejorado la oferta de producto y se ha lanzado el programa Mi Primer Sabadell, con la intención de iniciar una relación a largo plazo que irá adaptándose a las necesidades financieras de su ciclo de vida.

Durante el 2017, la Cuenta Expansión se ha adaptado para ofrecer a todos los jóvenes entre 18 y 30 años las ventajas de no pagar comisiones, devolución de recibos y servicios gratuitos sin la condición de unos ingresos recurrentes.

El programa de Mi Primer Sabadell promueve a cada franja de edad y con el acompañamiento de la familia, realizar su primera experiencia financiera: su primer ahorro, su primer pago con tarjeta y su primera nómina. Cada una de estas experiencias se recompensa pudiendo llegar hasta un máximo de 80€.

Además, el compromiso de acompañar a las familias en la educación financiera de los más pequeños se materializa en la web www.paraquesirveeldinero.com y el concurso solidario anual, un espacio en el que las familias pueden aprender el valor del dinero y conceptos financieros a través de juegos, concursos y material descargable.

En relación a los productos más destacados del segmento de Particulares, cabe resaltar que han venido condicionados por la tendencia de tipos de interés muy bajos y ante esta situación se ha manteniendo una oferta continuada en productos como depósitos referenciados,

fondos de inversión y bonos simples en función de la oportunidad de mercado. El flujo de saldos de clientes hacia fondos de inversión ha continuado al alza, lo que ha hecho situar nuestra cuota de mercado en fondos de inversión en un 6,25% en diciembre de 2017, máximo histórico de los últimos años. La oferta de fondos de inversión se ha focalizado en fondos perfilados y se ha dotado de una nueva oferta de fondos de inversión garantizados que dan oportunidad a nuestros clientes de optar a mayores rentabilidades garantizando la recuperación del capital a vencimiento.

Por lo que respecta a préstamos vivienda, se mantiene el cambio de tendencia en el mercado inmobiliario e hipotecario, materializándose en un crecimiento de la nueva producción del 12% en importe. Los clientes han seguido demandando principalmente hipotecas a tipo fijo representando un 68% sobre el total. Además, se ha seguido innovando con la comercialización de la nueva Hipoteca Fija Bonificada, producto que permite obtener una bonificación en el tipo de interés en función de los productos vinculados que el cliente tenga contratados.

En consumo, ha seguido una tendencia al alza muy favorable durante 2017 destacando un aumento significativo de contratación de préstamos a distancia (las operaciones contratadas por canales online han ascendido al 20% mientras que en 2016 eran del 14%) y se espera que siga incrementando. Por ello, se tiene el foco puesto en la transformación digital, para satisfacer la inmediatez en tiempo de respuesta y análisis y la experiencia de cliente.

El porcentaje de contratación de préstamos preconcebidos se mantiene estable con ligero ascenso, un 47% vs

Mi Primer Sabadell, el mejor programa para niños y jóvenes.

44% del 2016, y se siguen potenciando la Línea Expansión (un crédito preconcedido 100% *online* sin comisiones), y el Préstamo Puntual (un préstamo no preconcedido al 0% de interés), en campañas estacionales para financiar gastos familiares de pequeños importes.

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 6,5 % y ha aumentado la facturación en compras en tarjetas un 16,9 %. Destacar la evolución de SabadellWallet, la innovadora aplicación que permite el pago con móvil, consultar operativa y gestionar el uso de tarjetas o enviar o solicitar dinero a los contactos del *smartphone* a través del servicio Bizum.

Los indicadores del negocio de TPV han crecido considerablemente respecto al mismo período del año anterior. Se ha incrementado un +18'7% la facturación procesada, con lo que la cuota de mercado en España es del 14'62%. La entidad continúa posicionada como referente en pagos para ventas por Internet, con un aumento en cobros eCommerce del +30,96%. Parte de este crecimiento se soporta en los más de treinta acuerdos de colaboración con *fintechs* procesadoras de pagos y empresas *scrow*; la mitad de ellos, para dar servicios a comercios ubicados en el extranjero (negocio *cross-border*).

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.

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 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 2017 se presentan a continuación:

SabadellHerrero

El ejercicio 2017 supuso para SabadellHerrero un nuevo avance en el camino de transformación en que se haya inmerso con el objetivo final de ganar eficiencia en sus procesos y proporcionar una mejor experiencia cliente,

manteniendo el liderazgo por el que destaca tanto en el Principado de Asturias como en León en calidad de servicio y como principal proveedor financiero de las empresas.

A cierre de año más de 28.000 clientes han recibido servicio personal de atención remota a través del servicio de Gestión Activa con mejor conveniencia al disponer de un gestor para sus operaciones en un horario ampliado y desde cualquier lugar evitando así desplazamientos. La red de distribución también se ha renovado con nuevos centros multidistribuidos en varios puntos de venta que comparten dirección y recursos ganando en eficiencia y en capacidad de atención especializada y, todo ello, sin abandonar ninguna comarca en la que la marca haya estado históricamente implantada. Un 27% del total de clientes eran atendidos en estos nuevos centros a cierre del ejercicio. Las nuevas oficinas móviles ha sido otra iniciativa de renovación de la red del Banco en ámbito rural. Localidades y pequeñas parroquias rurales que carecían de dimensión para sostener una oficina convencional han encontrado una solución en estas nuevas agencias móviles, dotadas de la última tecnología que permiten prestar un servicio bancario pleno y que recorren diariamente distintos núcleos rurales acercándose a nuevas poblaciones en las que hasta ahora el Banco no estaba presente. Durante 2017 se han puesto en marcha 3 rutas que discurren por 15 poblaciones, 3 de las cuales no eran con anterioridad atendidas por el Banco.

La transformación se apoya también en las modernas tecnologías digitales para responder a las nuevas demandas de los clientes. SabadellHerrero contaba a cierre de 2017 con 153.155 clientes digitales que se relacionan con el Banco a través de sus ordenadores y dispositivos móviles.

La captación de nuevos clientes ha sido nuevamente uno de los ejes principales del ejercicio. Un servicio renovado y conveniente ha atraído a 19.897 nuevos clientes a Sabadell Herrero. 4.067 nuevas empresas y 15.830 particulares se han sumado, en el ejercicio, a la base de clientes.

Exponente de una gestión y capacitación de los gestores para la prestación del mejor servicio posible al cliente es el galardón otorgado al Banco por la Federación Asturiana de Empresarios (FADE), premio a la mejor gestión de recursos humanos 2016. El jurado del premio valoró el desarrollo de la política de recursos humanos del Banco y su creación de valor compartido, con la promoción de más de 150 actividades relacionadas con el deporte, la salud y la solidaridad.

Los volúmenes de negocio de SabadellHerrero crecieron hasta totalizar 3.573 millones de euros de inversión y 7.522 de recursos a final de ejercicio lo que suponen tasas de crecimiento interanual de 0,6% e 3,3% respectivamente.

El nuevo impulso a la financiación de la actividad de promoción inmobiliaria con 8 nuevas operaciones de inversión que supusieron poner en el mercado 333 viviendas superando los años de atonía marcados por la pasada crisis, la incorporación de un nuevo servicio centrado en el negocio turístico, con 8 millones de producción de nueva inversión en el sector y las operaciones complejas

de financiación estructurada en el sector naval fueron novedades destacadas del ejercicio.

Sabadell Herrero renovó sus apoyos en materia de patrocinio y mecenazgo. Se entregó el premio Álvarez-Margaride que distingue trayectorias empresariales ejemplares y que, en esta Edición, fue otorgado al doctor Luis Fernández Vega, Catedrático de Universidad y Director Médico del Instituto Oftalmológico Fernández-Vega.

SabadellGallego

La marca gallega de Banco Sabadell se ha consolidado como un referente en Galicia en sólo tres años. El conocimiento de la marca entre los clientes la sitúa entre las entidades más destacadas del mercado regional, con un índice de notoriedad en rápida expansión. Las encuestas de medición de experiencia del cliente posicionan la marca ampliamente por encima del promedio de su mercado y el flujo de entrada de nuevos clientes, con 21.692 captados en 2017 sumando 15.261 nuevos particulares y 6.431 empresas, reflejan su dinamismo comercial.

El Banco ha sabido acompañar un notable crecimiento comercial con una profunda transformación en la prestación de sus servicios, en su distribución y entrega a clientes y en la ocupación innovadora del espacio digital.

Con 95.342 clientes digitales que se relacionan a distancia con el Banco a través de ordenadores, tablets o móviles y con una utilización creciendo en frecuencia y penetración de los servicios digitales, el Banco transforma su servicio optimizando las nuevas posibilidades tecnológicas y las demandas de sus clientes. También su red de oficinas incorpora los nuevos formatos multiubicación, donde se atiende ya al 30% de su clientela y las oficinas móviles para ámbito rural, que abrieron en 2017 su primera ruta en Galicia.

La inversión creció un 12% interanual cerrando el ejercicio en 2.493 millones de euros y los recursos de clientes alcanzaron los 3.751 millones, con los fondos de inversión como componente más destacado con un incremento interanual del 13,58%.

Es reseñable la progresión del Banco en el segmento de empresas y negocios donde a las formulas de financiación tradicional se añadieron nuevos desarrollos especializados en financiación inmobiliaria, negocio turístico y financiación estructurada al sector naval. El sector agrario, donde el Banco cuenta con una amplia red de oficinas en el rural gallego, fue también un segmento de atención preferente y desarrollo de una oferta especializada.

Muestra de su compromiso con la empresa gallega es la colaboración que SabadellGallego mantiene con la Consellería de Economía e Industria que desarrolló Galicia Industria 4.0 - Agenda de Competitividad Industrial, instrumento para la planificación de la política industrial ejecutada por la Xunta de Galicia en los años 2015-2020. El Banco forma parte del grupo de trabajo de directivos de grandes empresas tractoras que busca identificar y consensuar nuevas medidas para avanzar en la modernización del tejido empresarial gallego y mejorar

la competitividad y la creación de más empleo industrial de calidad.

En el ámbito social y cultural, Banco Sabadell oficializó el préstamo, en régimen de comodato, de una gran parte del fondo histórico de Banco Gallego a la Xunta de Galicia, para su custodia en el Archivo de Galicia, institución adscrita a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, con sede en la Ciudad de la Cultura, en Santiago de Compostela. La documentación, que ha sido restaurada e inventariada por el Archivo Histórico de Banco Sabadell (AHBS), abarca del período cronológico comprendido entre 1760 y 1900.

SabadellGuipuzcoano

Los indicadores de calidad de servicio a clientes de Sabadell Guipuzcoano mejoraron durante 2017, superando tanto los objetivos establecidos como la media de toda la red de oficinas.

Los resultados de negocio del ejercicio de Sabadell-Guipuzcoano, reflejados en los epígrafes más relevantes del Plan Comercial y recogiendo su evolución respecto del ejercicio anterior, fueron los siguientes: bajo el Plan Norte se ha conseguido contribuir a mejorar de forma notable todos los indicadores de negocio de la entidad, con fuerte crecimiento también en captación de particulares y empresas, incrementos importantes en volúmenes e ingresos, y una excelente adaptación al nuevo modelo comercial y al proceso digital. En 2017, se han captado 23.843 nuevos clientes, 17.574 particulares y 6.269 empresas, se ha alcanzado un incremento de la inversión del 4,8% y del 8,12% en fondos de inversión, y se ha logrado un incremento en notoriedad en su ámbito geográfico que hacia finales de año se situaba en torno al 29,70%.

La valoración de estos resultados, dado el contexto económico en el que se han producido, es muy favorable, y es oportuno señalar que se han producido a través de la aplicación estricta de la sistemática comercial y prestando especial atención a una de las principales pautas de actuación comercial, la calidad del servicio a clientes, en la que una vez más las oficinas de SabadellGuipuzcoano han destacado.

Así, la red de la marca mereció una calificación de 8,66 en el sistema de control de calidad conocido como Mystery Shopper, y obtuvo un índice de satisfacción global de oficinas (SGO) de 8,63, superando en ambos casos los objetivos generales de calidad establecidos por la el Banco.

Una de las facetas más propias de la gestión específica de la presencia de la marca y la notoriedad en su ámbito geográfico específico, es la relacionada con la comunicación, patrocinios y relaciones institucionales.

Esta intensa actividad se despliega en distintos ámbitos, pero con una única política de relevancia pública bien definida y ejecutada, presencia institucional, apoyo al negocio y proporcionalidad de medios.

El principal evento continuó siendo, como los años anteriores, el patrocinio de la vuelta ciclista al País Vasco, que durante 2017 discurrió por territorio del País Vasco

y de Navarra, ampliando por tanto su influencia y apoyo a la marca también en la Comunidad Foral. La entidad patrocinó y colaboró también con diferentes eventos deportivos, como la prueba Mendi Trail de Bilbao, el torneo de golf en el Real Club de Pedreña, o la Gala Anual de la Asociación de Prensa Deportiva de Gipuzkoa en la que se elige al mejor deportista guipuzcoano del año, que en la edición pasada recayó en la piragüista Maialen Chourraut, medallista de oro en los Juegos Olímpicos de Río.

En el ámbito socio-económico, SabadellGuipuzcoano participó durante 2017 en la organización y fomento de distintos foros, destacando el Foro Económico con el periódico El Correo; el Foro Diario Montañés; y el Foro de Colegios Profesionales de Aragón, donde fueron invitados los Presidentes y Directores de los Colegios Profesionales más importantes de dicha Comunidad.

Por último, SabadellGuipuzcoano ha continuado apoyando e impulsando la concesión de distintos premios

y distinciones, como el Premio a la Empresa Guipuzcoana de la mano de la Cámara de Comercio, el Premio Aragón del Año en colaboración con el Periódico de Aragón, o el Premio a las Artes y las Letras organizado por el Heraldo de Aragón.

ActivoBank

ActivoBank, con 49.500 clientes al cerrar el año 2017, ha focalizado su actividad comercial en la gestión patrimonial y ha conseguido unos volúmenes de 757,2 millones de euros. Destacan el incremento de saldos en cuentas, de un 14,4%, y el de los recursos fuera de balance, de un 5%. Los fondos de inversión han crecido un 13,5%, alcanzado un volumen de 135 millones de euros y las pensiones totalizan 40,5 millones de euros.

BStartup

En sus cuatro años de vida el programa BStartup ha posicionado Banco Sabadell como la institución financiera referente en el sector emprendedor español.

BStartup, es el programa que creó Banco Sabadell en noviembre de 2013, destinado a apoyar en su desarrollo a las jóvenes empresas innovadoras y tecnológicas. Su objetivo es doble: por un lado se persigue la notoriedad y el posicionamiento del Banco como el que más apoya a las jóvenes empresas tecnológicas y a la innovación y la transformación digital, y por otro tiene un objetivo de negocio, desde el convencimiento de que de entre estas jóvenes empresas surgirán grandes compañías de futuro. El Banco quiere estar apoyándolas desde el primer momento. Para ello se ofrece un programa holístico, teniendo en cuenta todo lo que una *startup* puede buscar en un Banco:

- Producto y servicio bancario especializado en *startups*. Las *startups* tienen modelos de desarrollo y financiación diferentes a las empresas tradicionales, por ello les ofrecemos atención en 50 oficinas especializadas en toda España, con gestores que comprenden mejor su funcionamiento y sus necesidades, ofreciéndoles productos específicos y un circuito de riesgos especial. Este año 2017 se ha trabajado en un nuevo modelo de distribución que se pondrá en marcha en 2018, así como en nuevos productos especializados, de los que ya se ha lanzado el Seguro RC BStartup, en colaboración con AXA.
- Inversión en *equity*: BStartup invierte en las *startups* con una filosofía centrada en el apoyo a los

emprendedores y la notoriedad, sin olvidar la rentabilidad. Además el Banco dispone ahora de dos instrumentos más de inversión en *startups*: Sabadell Venture Capital con foco en la rentabilidad financiera, dirigida a *startups* en fases posteriores a BStartup10, e InnoCapital de InnoCells, con foco en las inversiones estratégicas. El vehículo de inversión BStartup10 se dirige a negocios digitales en fase inicial. Se seleccionan 10 proyectos al año para invertir 100.000 euros en cada uno de ellos y se les provee además de un acompañamiento personalizado para favorecer su establecimiento en el mercado y el acceso a siguientes rondas de inversión. En estos momentos se cuenta con 33 participadas. En el 2017 se ha cambiado el procedimiento de selección, pasando de 2 convocatorias al año a un modelo de inversión continua.

- Innovación colaborativa: BStartup es un radar de innovación por su posición privilegiada al estar presente en todos los foros de empresas innovadoras, tener convenios con numerosas entidades que apoyan la creación de nuevas iniciativas así como por estar fuertemente integrado en el sector emprendedor español. Por ello identifica y recibe propuestas que desde una óptica de *open innovation* pueden ayudar a acelerar el ritmo de innovación del Banco. BStartup filtra y deriva las posibles oportunidades a otras direcciones.

Durante este año 2017 hemos estructurado estos flujos en el programa BS Open to Innovation.

Por otro lado, este año BStartup ha participado activamente en 163 eventos de emprendimiento en 31 ciudades de todo el territorio español. Además este año se han firmado 30 convenios nuevos de colaboración con entidades que dan su apoyo a emprendedores y que prescriben los servicios del Banco. Gracias a todo lo anterior, en 2017 se ha consolidado la notoriedad de BStartup en los medios (954 apariciones en prensa escrita y *online*) y el impacto

en redes sociales (se han alcanzado los 7.853 seguidores en twitter) siempre con un sentimiento positivo.

BStartup ha generado una marca con capacidad de tracción, logrando posicionar al Banco como líder del segmento en la percepción del propio sector emprendedor. En lo que respecta a la generación de negocio directo, se han gestionado 332,73 millones de euros (111,31 millones de euros de activo y 221,42 millones de euros de pasivo), un 9,46% más que el año anterior, y se ha generado un margen de 8,06 millones de euros con un total de 2.732 clientes (incremento de 17,66% respecto al año anterior).

Bancaseguros

Un negocio orientado a la fidelización del cliente.

BanSabadell Vida

Primas de vida en 2017

2.669,4M€

Primas seguros de protección vida en 2017 (variación interanual)

281,84M€ (+11%)

Saldo de ahorro gestionado en 2017

7.850,2M€

Beneficio aportado al Grupo en 2017

302,0M€

BanSabadell Pensiones

Fondos gestionados en 2017

3.515,5M€

De los que corresponden a planes de pensiones individuales y asociativos en 2017 (variación interanual)

2.028,0M€ (-5%)

Planes de pensiones de empleo en 2017 (variación interanual)

1.487,4M€ (+1%)

Beneficio aportado al Grupo en 2017

-4,0M€

BanSabadell Seguros Generales

Primas en 2017 (variación interanual)

226,8M€ (+5%)

Beneficio aportado al Grupo de 2017

6,3M€

BanSabadell Previsión, E.P.S.V.

Ahorro gestionado en 2017

315,4M€

BanSabadell Mediación

Ingresos por comisiones en 2017

133,3M€

Primas intermediadas en 2017

3.097,6M€

Beneficio aportado al Grupo en 2017

32,4M€

A 31 de diciembre de 2017, el negocio de seguros y pensiones de Banco Sabadell se estructura de la siguiente forma:

— BanSabadell Vida, BanSabadell Pensiones y BanSabadell Seguros Generales, en *joint venture* desde 2008 con el grupo asegurador Zurich.

— BanSabadell Mediación, es la sociedad de mediación de seguros del Banco. Tiene carácter de operador de bancaseguros vinculado a través del cual se realiza el proceso de distribución de seguros en la red de oficinas del Banco.

— BanSabadell Previsión E.P.S.V., entidad que comercializa planes de previsión social para los clientes del País Vasco.

En 2017 se han realizado las ventas de las compañías Exel Broker de Seguros, S.A. correduría de seguros proveniente de la adquisición de Banco Guipuzcoano, y Mediterráneo Vida, S.A de Seguros y Reaseguros, procedente de la adquisición de Banco CAM. Adicionalmente BanSabadell Vida ha firmado un contrato de reaseguro con Swiss Re Europa S.A., sucursal en España, sobre la mayor parte de la cartera de vida-riesgo a julio de 2017, cobrando una comisión anticipada de 684 millones de euros que ha supuesto al Grupo un ingreso neto de aproximadamente 253,5 millones de euros.

Banco Sabadell ha continuado estableciendo las claves estratégicas para transformar el negocio de seguros y pensiones adaptándolo a los nuevos retos del mercado. Estos retos se basan en la mayor orientación al cliente, ofreciéndole una cobertura global a través de Sabadell Protección, nuevo programa de fidelización personalizado, además de la digitalización de los procesos de negocio.

En el ejercicio 2017, BanSabadell Vida alcanza unos volúmenes de negocio que le sitúan en la segunda posición del *ranking* español del sector por volumen total de primas de vida y en quinta posición del *ranking* español del sector por volumen de primas de seguros y ahorro gestionado, según los últimos datos publicados a cierre de ejercicio. El beneficio neto ha aumentado respecto a ejercicios anteriores debido principalmente a la comisión recibida de la operación de reaseguro con Swiss Re mencionada anteriormente.

Por otro lado, los volúmenes gestionados por Sabadell Pensiones sitúan a la entidad en el noveno puesto del *ranking* total del sistema, según los últimos datos publicados a cierre de ejercicio. El resultado negativo del ejercicio de Sabadell Pensiones ha sido de 7,5 millones de euros, incorpora un ajuste negativo derivado de los acuerdos de exclusividad con Zurich en 2014. En relación a Sabadell Seguros Generales, destacar el incremento del 5% respecto al año anterior el volumen de primas, principalmente a seguros de hogar.

Sabadell Consumer Finance

Transformación en entidad de crédito.

Margen bruto en 2017

60,4M€

Variación Margen bruto

+7,5%

Beneficio aportado al Grupo

17,5M€

Sabadell Consumer Finance es la compañía del Grupo especializada en la financiación al consumo desde el punto de venta, y desarrolla su actividad a través de varios canales, estableciendo acuerdos de colaboración con diferentes puntos de venta minorista.

Con objeto de potenciar las capacidades de la compañía hacia un modelo de bancarizado que ponga en valor la especialización en el negocio de financiación al consumo, se ha completado durante este año 2017, con la autorización del Banco Central Europeo, la transformación efectiva de Sabadell Consumer Finance en entidad bancaria.

Este contexto, permitirá a la sociedad dotarse de capacidades especializadas adicionales, necesarias para capturar nuevas oportunidades de negocio, mejorando procesos e incrementando la oferta comercial y garantizando una rápida respuesta a las necesidades de nuestros clientes.

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 2017 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 mantener los niveles bajos de morosidad, que ha situado el ratio de mora en el 3,5%. Asimismo, el ratio de cobertura ha sido del 128,0%.

Durante el año se ha potenciado la comercialización de tarjetas de crédito mediante acuerdos comerciales con marcas relevantes, se han iniciado las bases para comercialización a través de comercio electrónico e incrementado la venta cruzada. En la actividad total de la compañía se han realizado 314.057 nuevas operaciones a través de los diez mil puntos de venta distribuidos por todo el territorio español que han supuesto una entrada de nuevas inversiones en 2017 de 708 millones de euros, lo que ha supuesto que el riesgo vivo total de la compañía se sitúe por encima de los 1.000 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 bajos del 31,8%.