

L'inici d'una nova etapa per a TSB.

Els objectius establerts per al negoci al Regne Unit es basen en el creixement en escala, mentre es millora l'eficiència del negoci i s'incrementa el reconeixement de marca. A més a més, el 2018, TSB ha iniciat el desplegament de les capacitats necessàries per expandir-se en noves línies de negoci. En aquest sentit, la nova plataforma tecnològica serà clau per construir un model de negoci àgil, i brindarà a TSB un considerable avantatge competitiu, ja que contribuirà a impulsar la seva transformació comercial, disminuint de manera significativa el temps requerit per llançar

nous productes i serveis al mercat, alhora que permetrà a l'entitat adaptar-se de manera més àgil a les necessitats del client (G12 i G13).

Finalment, l'estratègia definida per al negoci mexicà està fonamentalment enfocada a continuar ampliant l'oferta de productes, mantenint la qualitat del servei per al segment de Banca d'Empreses i Banca Corporativa, al mateix temps que es progressa en el desenvolupament del negoci de banca a particulars, que està basat en un model innovador i 100% digital.

G12 Avantatges de la nova plataforma



Independència operativa



Millor *time-to-market*



Millora de l'eficiència



Nous productes innovadors i digitals

G13 Inici d'una nova etapa per a TSB

Objectius aconseguits



Compensació a clients a punt de finalitzar-se



Nova plataforma avantguardista i autònoma



Desplegament de funcionalitats dels productes

Prioritats del nou pla



Millores de l'eficiència



Desplegament ple de l'estratègia de pimes el 2019

L'acció de Banc Sabadell i els accionistes

Durant l'exercici 2018, els principals focus d'atenció dels mercats han estat les decisions de política monetària dels bancs centrals, el risc jurídic i polític, el tensionament de les relacions comercials i el seu potencial impacte en l'economia.

En els primers mesos de l'any, les cotitzacions dels bancs es van veure afectades per un retard en les expectatives dels inversors del calendari de pujades de tipus d'interès per part del Banc Central Europeu (BCE), la incertesa per les negociacions dels termes de la sortida del Regne Unit de la Unió Europea (Brexit) i el tensionament de les relacions comercials entre les principals economies globals.

A la segona meitat de l'any, una major incertesa política a Itàlia, la possibilitat d'eleva els impostos al sector bancari a Espanya i la incertesa sobre l'impost d'AJD (actes jurídics documentats) de les hipoteques van marcar l'evolució del sector bancari espanyol (G14). Pel que fa a l'acció de Banc Sabadell, l'anunci del Pla

estratègic "Sabadell 2020", la migració tecnològica a la nova plataforma de TSB i les vendes institucionals de les carteres d'actius problemàtics són les principals fites que han influït idiosincràticament en l'evolució de l'acció el 2018.

Banc Sabadell té com a objectiu correspondre a aquesta confiança dipositada pels accionistes a través d'una rendibilitat adequada, un sistema de govern equilibrat i transparent i una acurada gestió dels riscos associats a la seva activitat.

Paral·lelament, al tancament de 2018, més d'un 87% dels analistes que cobreixen l'acció de Banc Sabadell recomanaven comprar o mantenir l'acció.

Al llarg de 2018, el pes dels inversors institucionals en la base accionarial de Banc Sabadell ha baixat lleugerament respecte a desembre de 2017, de manera que ha passat d'un 54,3% a un 53,0% al desembre de 2018 (G15, T1 i T2).

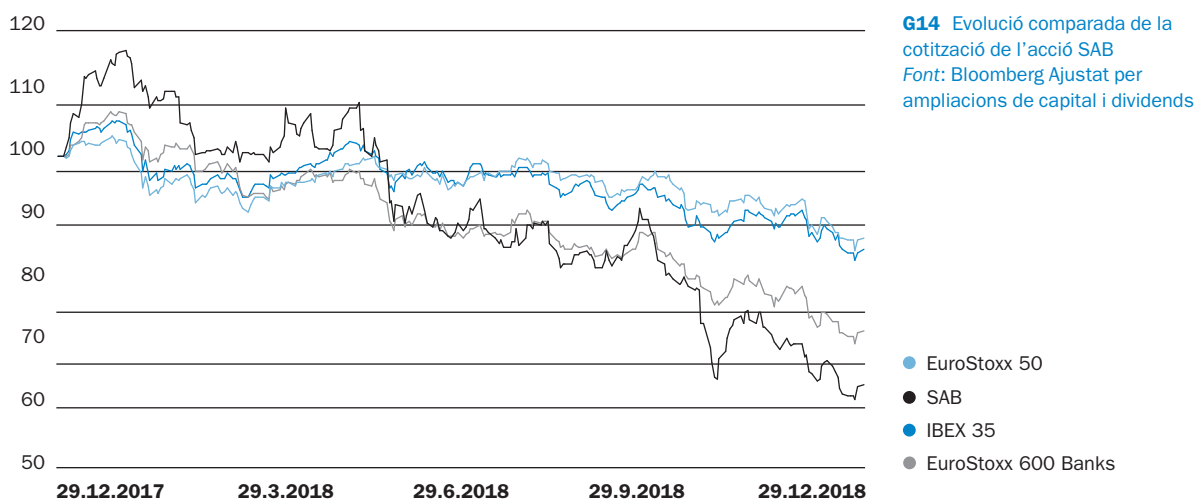
Com a part del continu esforç de transparència i comunicació amb el mercat que està fent Banc Sabadell els últims anys, de manera coherent amb la major dimensió del grup, la direcció de Banc Sabadell ha mantingut un elevat nivell d'interacció amb inversors institucionals.

La capitalització borsària de Banc Sabadell en tancar l'any era de 5.538 milions d'euros, i la ràtio preu/valor comptable (P/VC) se situava en 0,45.

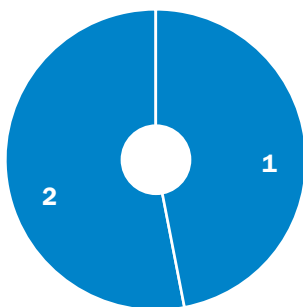
El Consell d'Administració proposarà a la pròxima Junta General d'Accionistes la distribució d'un dividend

brut per acció amb càrrec al benefici net de l'exercici 2018 de 0,03 euros per acció en efectiu, la qual cosa suposa mantenir una ràtio de *payout* del 51%.

L'acció del Sabadell ha estat condicionada per un entorn macroeconòmic i polític volàtil.

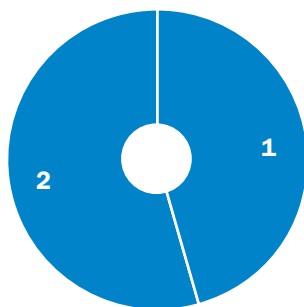


Nota: cotització ajustada per l'efecte dels dividends i ampliacions de capital.



G15
Distribució d'accionistes
31.12.2018 (en %)

1	Accionistes detallistes	47,0
2	Inversors institucionals	53,0



Distribució d'accionistes
31.12.2017 (en %)

1	Accionistes detallistes	45,7
2	Inversors institucionals	54,3

Nombre d'accions	Accionistes	Accions per trams	% sobre el capital
D'1 a 12.000	190.297	578.124.117	10,27%
De 12.001 a 120.000	42.519	1.288.813.941	22,90%
De 120.001 a 240.000	1.605	260.418.978	4,63%
De 240.001 a 1.200.000	914	390.814.906	6,95%
D'1.200.001 a 15.000.000	151	414.351.420	7,36%
Més de 15.000.000	37	2.694.441.339	47,88%
TOTAL	235.523	5.626.964.701	100,00%

T1 Distribució d'accions per trams el 31 de desembre de 2018

Nombre d'accions	Accionistes	Accions per trams	% sobre el capital
D'1 a 12.000	191.049	568.067.780	10,10%
De 12.001 a 120.000	41.430	1.255.935.409	22,32%
De 120.001 a 240.000	1.572	255.423.290	4,54%
De 240.001 a 1.200.000	882	384.358.991	6,83%
D'1.200.001 a 15.000.000	159	490.753.568	8,72%
Més de 15.000.000	38	2.672.425.663	47,49%
TOTAL	235.130	5.626.964.701	100,00%

T2 Distribució d'accions per trams el 31 de desembre de 2017

	En milions	En milions d'euros	En euros	En milions d'euros	En euros
	Nombre d'accions	Benefici atribuït al grup	Benefici atribuït al grup per acció	Recursos propis	Valor comptable per acció
2015	5.616	710	0,126	12.926	2,30
2015 (*)	5.624	710	0,126	12.926	2,30
2016	5.627	802	0,142	13.426	2,39
2016 (**)	5.627	328	0,058	12.545	2,23
2017	5.627	802	0,142	13.426	2,39
2018	5.627	328	0,058	12.545	2,23

T3 Benefici i valor comptable per acció 2015-2018

(*) Amb efecte dilució de les emissions de convertibles, incorporant 33,01 milions d'accions.
(**) Amb efecte dilució de les emissions de convertibles, incorporant 7,52 milions d'accions.

El client

L'objectiu de Banc Sabadell és ajudar les persones i les empreses a fer realitat els seus projectes, amb anticipació i el suport necessari perquè prenguin les millors decisions econòmiques.

Per això, Banc Sabadell té un model de negoci en què el client és sempre el principal focus d'atenció. El model relacional, basat en la personalització i uns elevats estàndards de servei, permet al banc ser capaç de crear valor per als seus clients i ser on siguin.

Banc Sabadell creu que la relació amb els clients ha de ser una relació a llarg termini, basada en la confiança i l'autenticitat. Per això, el banc aposta per la millora de l'experiència de client com una font de diferenciació competitiva i creixement rendible, de manera que aquest és

un objectiu estratègic. Aquest repte s'entén com a natural tenint en compte que l'excel·lència en la qualitat del servei és part de l'ADN de Banc Sabadell.

Davant un entorn de canvi constant, en què la tecnologia té cada vegada un paper més rellevant i el client més poder de decisió, l'ambició de Banc Sabadell és ser líders en experiència de client.

Per aconseguir-ho, el banc està duent a terme un profund pla de transformació en el seu model comercial i en la seva oferta de capacitats digitals.

Una estratègia d'omnicanalitat en què es combini la relació personal amb el millor del món digital permetrà a Banc Sabadell forjar una relació basada en la confiança i adaptada a les necessitats reals de cada client (G16). Banc Sabadell fa servir l'indicador *net promoter score* (NPS) per conèixer i mesurar l'experiència dels seus