

Anticipar-nos-hi i ocupar-nos-en.

Aspectes destacats

- Millora dels ingressos per comissions.
- Increment de la base de clients preferents.
- Increment substancial de l'activitat en assegurances, especialment en assegurances combinades.
- Més producció de préstecs habitatge i de consum i un fort creixement en inversió d'empreses.

Benefici abans d'impostos

1.192,0 M€

Comissions netes

+11,3%

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.

Banca Comercial**Xarxa Empreses**

Segment turístic
Segment agrari
Previsió Empresarial

Xarxa Comercial

Segment empreses
Pimes
Negocis
Franquícies
Segment particulars
Banca Retail
Banca Personal
Estrangers
Sabadell Col·laboradors

Negocis Institucionals

Institucions públiques
Administracions públiques
Sector Públic
Conveni Empreses
Col·lectius i Banca Associada
Institucions Religioses
Institucions Financeres i Asseguradores

Productes comercials

Finançament mitjà/llarg termini
Negoci internacional
Estalvi i inversió
Serveis financers

Marques comercials

SabadellHerrero
SabadellGallego
SabadellGuipuzcoano
ActivoBank

Bancassegurances**BStartup****Sabadell Consumer Finance**

Prioritats de gestió el 2018

L'exercici 2018 és el primer any del Pla director 2020, amb especial focus en l'increment en la vinculació de clients, la digitalització i la producció d'inversió de noves assegurances; a més, la transformació comercial, la potenciació de marca i el lideratge en experiència de client són les palanques fonamentals en què se sustenten els objectius de gestió del negoci.

Dels resultats aconseguits, destaca la millora en les comissions netes (11,3%), fruit d'un ambiciós pla de marge. També destaquen l'increment substancial en l'activitat d'assegurances, especialment en assegurances combinades, i el creixement en la formalització de productes d'inversió com els préstecs al consum (12,8%), els préstecs habitatge (11,8%) i la inversió en el segment d'empreses (7,1%).

L'any 2018 s'ha creat la Direcció de Negocis Institucionals, que agrupa el negoci de totes les institucions públiques i privades.

Magnituds principals del negoci

El benefici net al desembre de 2018 arriba als 866 milions d'euros, amb un descens interanual del 4,0%. Sense tenir en compte les vendes de Mediterráneo Vida i Exel Broker ni la comissió neta cobrada per BS Vida pel contracte de reassegurança amb Swiss Re Europe en l'exercici 2017, l'increment seria del 34,7% (T1).

El marge brut de 3.054 milions d'euros baixa un 5,3%, i aïllant els efectes comentats anteriorment el marge s'incrementa un 3,1%.

El marge bàsic de 3.166 milions d'euros s'incrementa en un 0,7%, i a perímetre constant (sense considerar Mediterráneo Vida i Exel Broker) s'incrementa un 1,8%.

El marge d'interessos és de 2.227 milions d'euros i disminueix un 3,1% respecte al mateix període de 2017. A perímetre constant disminueix un 1,7%.

Les comissions netes se situen en 939 milions d'euros, un 11,3% superior a l'any anterior a causa del bon comportament de comissions de serveis i de gestió d'actius.

El resultat d'operacions financeres i de diferències de canvi el 2017 recull els impactes de vendes de carteres de morosos.

Les despeses d'administració i amortització se situen en 1.473 milions d'euros i es queden en línia amb els del mateix període de l'any anterior.

Les provisions i els deterioraments arriben a -389 milions d'euros i són inferiors a l'any anterior per les dotacions extraordinàries d'aquest exercici.

La partida de guanys i pèrdues en baixa d'actius i altres el 2017 incorpora les plusvàlues de Mediterráneo Vida i Exel Broker.

	2017	2018	% 18/17
Marge d'interessos	2.299	2.227	(3,1)
Resultats pel mètode de la participació i dividends	304	44	(85,5)
Comissions netes	844	939	11,3
Resultats operacions financeres i diferències de canvi	(37)	6	(116,2)
Altres productes/càrregues d'explotació	(185)	(162)	(12,4)
Marge brut	3.225	3.054	(5,3)
Despeses d'administració i amortització	(1.468)	(1.473)	0,3
Marge d'explotació	1.757	1.581	(10,0)
Provisions i deterioraments	(632)	(389)	(38,4)
Guany/Pèrdues en baixa d'actius i altres	22	—	—
Resultat abans d'impostos	1.147	1.192	3,9
Impost sobre beneficis	(245)	(326)	33,1
Resultat després d'impostos	902	866	(4,0)
Resultat atribuït a la minoria	—	—	—
Resultat atribuït al grup	902	866	(4,0)

Ràtios (%)

ROE (benefici sobre recursos propis mitjans)	19,2%	17,1%	—
Eficiència (despeses d'administració sobre marge brut)	45,0%	47,4%	—
Ràtio de morositat (%)	6,4%	5,5%	—
Ràtio de cobertura de riscos classificats en l'stage 3 (%)	40,5%	48,4%	—

Actiu	162.618	170.249	4,7
Crèdit a la clientela (net) sense adquisició temporal d'actius	76.346	81.319	6,5
Passiu	157.994	165.355	4,7
Recursos de clients en el balanç	82.172	86.822	5,7
Capital assignat	4.624	4.894	5,8
Recursos de clients fora del balanç	23.797	24.223	1,8

Altres indicadors

Empleats	11.427	11.336	—
Oficines	1.868	1.852	—

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

Banc Sabadell ofereix al segment de grans empreses una gestió especialitzada a través de la seva xarxa de 40 oficines repartides en el territori nacional, exercint el lideratge en aquest segment mitjançant el creixement del crèdit viu i acompanyant l'increment de l'activitat econòmica de les empreses.

Aquest nivell d'especialització ha permès mantenir el lideratge un any més en la gestió del negoci de grans empreses, lideratge que les empreses reconeixen a través de l'enquesta de *net promoter score* i que Banc Sabadell materialitza en el seu model de relació basat en el compromís empreses. Model de relació que aquest any ha evolucionat cap a un model d'assessorament, com a element diferencial respecte a la competència, en què el coneixement 360 graus de les empreses i l'*expertise* en el segment de grans empreses són els pilars clau per poder oferir solucions a mida als clients de manera proactiva i propositiva.

Un any més, Banc Sabadell ha estat acompanyant les grans empreses en els seus processos de creixement i consolidació, aportant línies de finançament globals que permeten a les empreses planificar les seves inversions anuals amb la certesa que disposaran en cada moment temporal de la facilitat creditícia necessària. La concessió de nou finançament ha crescut un 8,8% respecte a l'any anterior.

A través de la visita de planificació s'ha consensuat un recorregut inicial de 6.703 milions d'euros, dels quals se n'ha aprovat un 67% i formalitzat més de 4.382 milions d'euros, cosa que ha permès incrementar la quota de crèdit en un 1,6% i la quota CIRBE en +23 pb.

El posicionament de Banc Sabadell com a facilitador de crèdit per a empreses es basa en el coneixement del client i el rigor en l'aplicació de la política de preus de l'entitat. Això últim ha permès reduir les taxes de morositat.

En relació amb la captació de dipòsits, i malgrat l'entorn de tipus negatius, el banc ha incrementat la seva posició en un 16,4%.

Segment turístic

Durant el 2018, la Direcció de Negoci Turístic de Banc Sabadell ha incrementat la seva presència nacional, de manera que ha passat de 4 a 11 directors de Negoci territorials i ha estat la primera Direcció de Negoci d'una entitat financera a ser certificada amb el segell "Q" de qualitat turística, aspecte que la consolida com a referent del sector, amb la qual cosa ofereix un assessorament més expert, més proper i més complet.

L'activitat està centrada, principalment, a oferir les solucions financeres especialitzades a un col·lectiu poc homogeni i fragmentat, articular sobre tres pilars fonamentals: assessorament expert, catàleg de productes especialitzats (serveis i productes de mitjans de pagament, targetes especialitzades i productes de bancassegurances) i resposta àgil. L'oferta està orientada a la compra d'establiments hotelers, expansió internacional de cadenes, projectes de reforma, renovació d'imatge corporativa i eficiència energètica.

D'altra banda, la Direcció de Negoci Turístic ha participat al llarg de l'any en diferents esdeveniments com les jornades ITH (rehabilitació i eficiència energètica), el Congrés de Turisme de l'OMT, l'ITH Innovation Summit i FITUR, la fira internacional de referència del sector a escala mundial, en què Banc Sabadell ha estat present per tercer any consecutiu. Al seu torn, la direcció forma part de les dues comissions de la Cambra de Comerç més importants, la d'Espanya i la de la CEOE. Finalment, té acords amb les principals entitats del sector (ITH, CEAV, FEEC, ANBAL, etc.).

La direcció compta amb un volum de negoci de més de 3.639 milions d'euros, un 14,5% més que el 2017, i gestiona operacions per un import de 1.347 milions d'euros, un 26,5% més que l'any anterior.

Segment agrari

En el segment agrari, que inclou els subsectors agrícola, ramader, pesquer i silvicultor, Banc Sabadell, que compta amb més de 500 oficines i més de 700 gestors especialitzats, ha completat la gamma de productes amb característiques ajustades a les exigències dels clients i ha incrementat la base de clients. Gràcies a la forta aposta pel sector i a l'acompanyament dut a terme, s'ha convertit en un volum de negoci superior als 4.380 milions d'euros, un 4,2% més que el 2017, comptant amb la confiança de més de 45.000 clients, que representen un increment del 6% respecte a l'exercici anterior. El 2018, el segment agrari de Banc Sabadell ha estat present en 13 fires del sector agroalimentari i ha patrocinat 33 jornades per tot el territori nacional.

Previsió Empresarial

L'any 2018 ha estat un any d'inflexió per a Previsió Empresarial, en què s'han establert plans d'actuació i captació amb les diferents unitats del banc, amb productes i serveis a mida per a grans empreses i s'han desenvolupat solucions per a les petites i mitjanes empreses. La direcció, amb un volum de recursos gestionats de 850 milions d'euros i 600 clients, se centra, a través del seu equip, a donar solucions i administrar els sistemes de previsió en l'àmbit empresarial a tot Espanya a través de plans de pensions, assegurances col·lectives i EPSV. Cal destacar el premi rebut per tercer any consecutiu pel pla de pensions de Nestlé com a millor pla d'ocupació d'Espanya –premi atorgat per

l'Economista.es–, i l'elecció de Banc Sabadell per part d'Unilever per gestionar i administrar el seu nou sistema de previsió amb la implantació d'un model de cicle de vida. Aquesta captació i el desenvolupament i implantació d'aquests models de cicle de vida a la cartera de clients reforcen Banc Sabadell encara més com a entitat de referència en la gestió d'aquests sistemes que tindran un fort creixement en els pròxims anys. Així mateix, s'han signat acords amb agents socials i clients per implementar criteris ISR/ASG en les estratègies d'inversió, i s'ha continuat col·laborant en el primer programa universitari d'Espanya de formació multidisciplinària per a membres de comissions de control.

Un any més Banc Sabadell és líder en experiència de client en el segment de pimes, i augmenta la distància amb el següent competidor.

Xarxa Comercial

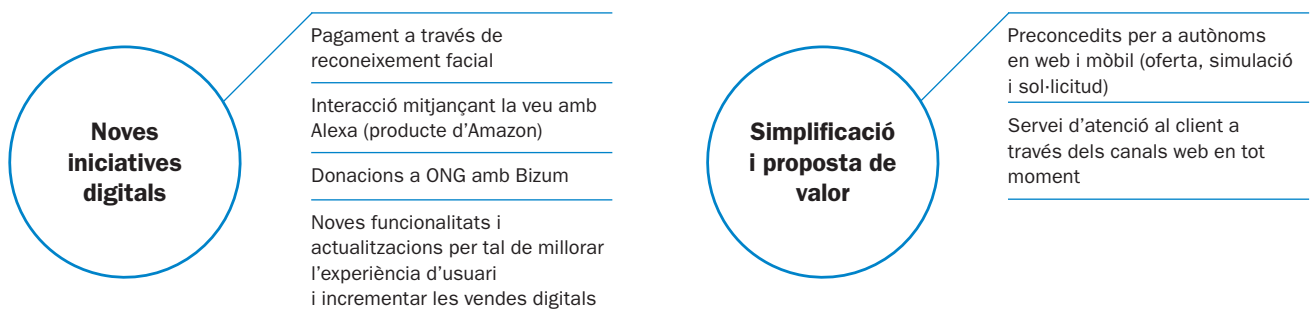
Banc Sabadell ha mantingut un any més el lideratge en la gestió del negoci d'empreses, lideratge que les empreses reconeixen a través de les enquestes de *net promoter score* i que Banc Sabadell materialitza en el seu model de relació basat en el compromís empreses (G1).

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.

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. N'és la prova la incorporació de la nova figura de l'especialista digital d'empreses, les evolucions de la banca a distància i el servei d'acompanyament digital que s'ofereix als nous clients empresa.

G1 Noves iniciatives digitals



Segment empreses

Pimes

Un any més, Banc Sabadell ha estat acompanyant les empreses en els seus processos de creixement i consolidació. Sens dubte, l'obtenció de crèdit és una de les principals preocupacions de les pimes. L'ambició del banc en aquest segment de negoci es materialitza en la concessió de línies de finançament global, que els permeten planificar les seves inversions anuals amb la certesa que disposaran en cada moment temporal de la facilitat creditícia necessària. La concessió de nou finançament per part de Banc Sabadell a les pimes ha crescut en un 7,0% respecte a l'any anterior.

Aquest posicionament de Banc Sabadell com a facilitador de crèdit per a les empreses sempre es basa 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.

Negocis

Amb l'objectiu de seguir creixent en captació i vinculació i focalitzar l'activitat comercial, el 2018, Banc Sabadell ha continuat amb el Pla negocis. L'entitat ha desplegat la nova figura del director de Negocis, un professional orientat a gestionar de manera personalitzada els clients autònoms, comerços i microempreses. S'ha desenvolupat una potent oferta comercial de productes a través del Compte Expansió Negocis Plus, i els gestors compten amb l'eina de Proteo Mobile, que permet dur a terme en una tauleta tot el procés comercial a les instal·lacions del client. Així mateix, l'oferta específica de comerços inclou el servei d'alt valor afegit TPV Kelvin Retail.

En relació amb la captació de comerços, l'any 2018 el banc ha continuat la campanya de comerços "Creiem" en 29 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.

Franquícies

Pel que fa a franquícies, l'entitat té una àmplia experiència a facilitar el desenvolupament de qualsevol tipus d'iniciativa empresarial, i aporta solucions adaptades a les característiques de cada model de negoci. En aquest sentit, estableix acords de col·laboració amb franquiciadors i els proporciona un tracte diferenciat i especialitzat, així com productes i serveis financers que necessitarà el futur franquiciat per a l'obertura i el desenvolupament del seu negoci. El banc facilita un interlocutor únic per a la tramitació de les operacions de finançament dels nous franquiciats i el seguiment de les operacions d'una manera centralitzada, amb respostes ràpides i amb un coneixement de la marca que permet homogeneïtzar criteris a l'hora d'avaluar-les.

Tot això ha permès incrementar els volums i el marge del negoci en un sector que continua tenint un potencial elevat. El 2018 s'ha assolit la xifra de 1.500 empreses franquiciadores, que suposen un 8% més respecte a l'exercici anterior. Els volums d'actiu i passiu han crescut a un ritme d'un 4% i un 7%, respectivament. L'increment del marge ha estat del 8,5%, i destaca l'excel·lent comportament en morositat, amb ràtios inferiors a l'1%.

Segment particulars

La gamma Expansió creix i evoluciona per seguir sent el banc principal dels clients.

L'any 2018 es continua apostant per establir relacions a llarg termini per ser líder en experiència de client; per això, s'ha evolucionat en les propostes de valor per a cada segment.

El 2018 s'ha fixat com a objectiu donar solució a tot tipus de famílies i, en aquest sentit, s'ha llançat la campanya "Solucions Compte Expansió", que es consolida com la millor oferta integral del mercat per a tot tipus de famílies, en què la gamma Expansió és la principal palanca de captació i vinculació, i tot això acompanyat per un model de relació específic per a cada segment.

La forta regulació en matèria d'estalvi i inversió s'ha convertit en un repte que s'ha superat amb un nou model d'assessorament a través de gestors acreditats que permet oferir una proposta adaptada al perfil del client.

En aquest exercici 2018, el segment particulars, un any més, ha aconseguit incrementar la seva base de clients en un 2% i s'ha millorat el marge per client, concretament Banca Personal en un 3,8% i Retail en un 6,2% respecte a l'any anterior.

Banca Retail

Amb l'objectiu de captar i vincular famílies, Banc Sabadell ha llançat "Solucions Compte Expansió", que es consolida com la millor opció perquè les famílies treballin en el seu dia a dia amb el banc alhora que se'ls ofereixen solucions integrals d'estalvi, finançament i protecció adaptades al seu moment vital.

Gràcies a tot això, s'ha crescut en més de 140.000 clients vinculats amb comptes Expansió, de manera que s'han superat els 2 milions de clients vinculats, i hi ha hagut un creixement de la base de clients del 2,4%, amb què s'han superat els 3,5 milions de clients, acompanyat d'un creixement del marge interanual del 6,2%.

Banca Personal

Banc Sabadell es distingeix per la seva especialització en la gestió financera d'aquest segment, format per 317.500 clients i amb uns volums de passiu i actiu de 25.324 milions i 3.669 milions d'euros, respectivament.

Per assolir el repte de convertir-se en l'entitat de referència i líder en experiència de client, es manté i s'evoluciona en el Compromís Integral de Banca Personal, que pivota en la figura del gestor acreditat i especialitzat i l'entrevista integral, que permet obtenir una visió 360 graus de les necessitats del client. Tot això a través de canals adaptats al seu estil de vida, com el que ofereix Gestió Activa Afluent als clients més digitals.

La consolidació del Compromís Integral de Banca Personal i el canvi de model de gestió d'estalvi i inversió, amb el qual s'ha passat de comercialitzar a assessorar mitjançant Sabadell Inversor, permeten oferir una proposta d'inversió completa i convenient per al client, adaptada al seu perfil i acompanyada d'una millora de la qualitat de la informació a través dels nous informes de posicions, que permeten al client una visió molt més completa i transparent de l'estat de les seves inversions.

Estrangers

Els clients estrangers representen a Banc Sabadell un 18,6% del total dels seus clients, aporten un 24,9% del total de la firma d'hipoteques, i el capital mitjà de l'import finançat és un 24% més que el d'un client nacional.

Una xarxa de 210 oficines especialitzades (un 13% 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 per a l'oficina de particulars, un 8,89. El client, principalment britànic, alemany i francès, valora que parlin el seu idioma, que el tracte sigui personalitzat 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 desenvolupar el servei de Card Transfer, premiat enguany per *Actualidad Económica* com una de les Millors Idees de l'Any. Card Transfer és una alternativa a la transferència nacional i internacional totalment *online* que permet als clients nacionals i estrangers enviar diners del seu banc en origen al seu compte en euros de Banc Sabadell de manera immediata.

És prioritari per a l'entitat seguir destacant en l'àmbit del client internacional, i per això s'està duent a terme un projecte d'especialització del segment de banca estrangers, tant en l'àmbit intern com extern, per ser un referent entre aquesta comunitat que d'alguna manera està vinculada al nostre país.

Sabadell Col-laboradors

Sabadell Col-laboradors és una palanca de captació de clients i de negoci per a la Xarxa Comercial i de Banca Privada a través d'acords de col·laboració amb prescriptors. Els prescriptors aporten negoci a canvi de comissions i de satisfer les necessitats financeres i de servei dels seus clients, i ajuden al compliment del pla comercial sense incrementar costos fixos.

L'any 2018 es va tancar amb més de 49.255 nous clients captats a través d'aquest canal, i els volums gestionats van superar els 10.814 milions d'euros, en què el focus principal va ser el negoci hipotecari. Durant el 2018 es van incorporar 6.145 operacions hipotecàries pel canal de Sabadell Col-laboradors, un 22,9% de les operacions de la xarxa comercial.

Negocis Institucionals

El 2018 s'ha creat la Direcció de Negocis Institucionals, amb l'objectiu de potenciar el negoci amb les institucions públiques i les institucions privades, i posicionar Banc Sabadell com a entitat referent en el negoci institucional.

La sofisticació i especialització de l'oferta de productes i serveis és indispensable per ser proveïdor principal de les institucions públiques, institucions financeres, asseguradores i institucions religioses.

La relació amb els col·legis professionals, associacions empresarials i organismes oficials i no oficials permet accedir a professionals, autònoms, negocis i pimes per oferir la millor oferta de productes i serveis adaptada a les necessitats de cada col·lectiu.

Aquesta direcció juga un paper fonamental com a creadora de sinergies i de coordinació amb nombroses àrees del banc per oferir la millor proposta de valor per a cada segment i facilitar la gestió de les oficines amb els seus clients.

Institucions públiques

Administracions públiques

L'evolució econòmica de les administracions públiques el 2018 manté les constants d'anys anteriors, i destaca la dependència d'algunes comunitats autònomes del Fons de Liquiditat Autonòmic (FLA) o del Fons de Facilitat Financera Estatal, que els facilita finançament a llarg termini per a les cobertures del dèficit. Per contra, altres comunitats autònomes amb accés al mercat i no adherides al FLA han mantingut les seves polítiques de contenció de la despesa i, en conseqüència, la seva demanda de finançament a llarg termini s'ha mantingut per sota de la d'anys anteriors.

Les quotes de mercat, d'inversió i de recursos s'han situat en el 10,3% i el 8,1%, respectivament (dades al tancament de desembre de 2018). Pel que fa a la inversió, el 80% d'aquesta es troba en clients amb una qualificació creditícia alta, de màxima solvència, i el 20%, entre clients amb una qualificació satisfactòria.

Sector Públic

Aquesta direcció gestiona els ens i les empreses públiques del Regne d'Espanya, la Comunitat autònoma de Madrid, la Generalitat de Catalunya i empreses dependents, els ajuntaments de Madrid i Barcelona, així com grans companyies d'assegurances i altres institucions de caràcter social.

L'any 2018 s'ha caracteritzat per una elevada liquiditat en el sistema que ha generat una pressió a la baixa en els preus d'actiu, i una alta competència entre les entitats financeres.

El fet de disposar d'una oferta completa i competitiva que ofereix solucions globals als clients i que incorpora productes de Mercat de Capitals, Tresoreria, Finançament Estructurat, Negoci Internacional, que requereix en molts casos una complexa adaptació a les seves necessitats, ha permès un creixement important en volums d'actiu i passiu.

Convenis Empreses

La Direcció de Convenis té l'objectiu de gestionar acords amb organismes que permetin al banc oferir solucions de finançament als clients, fonamentalment empreses.

Aquesta direcció manté la relació amb els organismes, la gestió de les línies formalitzades i el desenvolupament de noves oportunitats que permetin millorar l'oferta de finançament als clients del banc.

S'han subscrit convenis oficials amb organismes supranacionals, nacionals i autonòmics, així com amb les societats de garantia recíproca que aporten al banc garanties a les operacions de finançament a empreses i autònoms amb més dificultats d'accés al crèdit. En aquest àmbit destaquen els convenis subscrits amb l'Institut de Crèdit Oficial (ICO), el Banc Europeu d'Inversions (BEI) i el Fons Europeu d'Inversions (FEI).

Mitjançant els convenis no oficials, es gestionen acords amb entitats que vetllen pels interessos de les empreses, com les cambres de comerç, patronals empresarials, etc. Banc Sabadell aporta els seus coneixements financers, productes i serveis i acompanya aquestes entitats en aquesta missió.

Col·lectius i Banca Associada

Banc Sabadell és un referent nacional en la gestió de col·lectius professionals, col·legis professionals i associacions professionals. Basa la seva diferenciació en l'estreta relació que manté amb els col·lectius i atenent les necessitats dels seus professionals a través d'una oferta de productes i serveis financers específics.

Aquesta unitat té com a objectiu prioritari la captació de nous clients particulars, comerços, pimes, autònoms i despatxos professionals, així com incrementar la vinculació dels que ja mantenen compte en el banc, oferint sempre una oferta atractiva i adaptada a cada col·lectiu.

El 2018 es va tancar amb 3.308 convenis de col·laboració amb col·legis i associacions professionals, amb més de 3.400.000 col·legiats i associats professionals, dels quals més de 767.400 ja són clients del banc. Els volums de negoci gestionats són superiors als 24.500 milions d'euros.

Institucions Religioses

L'any 2018 ha estat l'any de la consolidació d'aquesta direcció. S'ha completat l'oferta de valor per a aquest segment de clients, que inclou l'assessorament patrimonial, el finançament d'inversions i la prestació de serveis financers, adaptant-se a les seves necessitats específiques.

El banc, adaptant-se al nou entorn d'innovació i digitalització, ha estat pioner en el llançament del Projecte Done, un faristol amb un TPV *contactless* per al pagament de donatius, adequat per a esglésies, fundacions i grans empreses, que permet fer donatius d'una manera àgil i senzilla i reduir l'ús d'efectiu. Ha tingut una excel·lent acollida per part dels usuaris i una elevada repercussió mediàtica.

S'ha continuat la relació amb congregacions, diòcesis i bisbats mitjançant la firma de convenis de col·laboració amb diferents entitats vinculades a la institució religiosa, que ha permès la captació de nombrosos nous clients.

Institucions Financeres i Asseguradores

S'ha reforçat l'equip d'aquesta direcció per completar la proposta de valor a aquestes institucions amb productes de tresoreria, mercat de capitals, custòdia i dipositaria, servei d'anàlisi i vehicles capital de risc, i s'ha consolidat la relació comercial amb productes i serveis necessaris per als clients en el curt i llarg termini.

En una conjuntura de tipus negatius a curt termini en els mercats financers, els saldos a la vista i els dipòsits han crescut ostensiblement durant l'exercici 2018.

Productes comercials

Finançament mitjà/llarg termini

Pel que fa als productes de finançament a mitjà i llarg termini, i atès que el mercat immobiliari i hipotecari es manté en una tendència positiva, s'ha registrat un creixement de l'import de la nova producció de préstecs habitatge del 11,8%. Els clients han seguit demanant principalment hipoteques a tipus fix, que representen un 60% sobre el total. A més, s'ha seguit innovant amb la transformació del procés de contractació. Ara els clients són acompanyats durant tot el procés de tramitació de la seva hipoteca per un especialista hipotecari que els resol tots els dubtes i els facilita els tràmits que s'han de fer fins al moment de firmar la hipoteca.

En préstecs al consum, ha continuat una tendència a l'alça molt favorable durant el 2018, destaca un augment significatiu de la contractació de préstecs a distància (les operacions contractades per canals *online* han pujat fins al 32%, mentre que el 2017 eren del 20%) i s'espera que se segueixin incrementant. Es manté el focus en la transformació digital per satisfer la immediatesa en el temps de resposta, així com l'anàlisi i l'experiència de client.

El percentatge de contractació de préstecs preconcigits segueix incrementant des d'un 47% el 2017 fins a un 52% el 2018, i es continua potenciant la Línia Expansió (un crèdit preconcigit 100% *online* sense comissions).

Així mateix, s'han potenciat els préstecs preconcigits per a autònoms i microempreses, de manera que es facilita i s'agilitza l'acceptació del risc per a aquests clients. En línia amb la transformació digital, els clients ara ja obtenen informació pels canals *online* sobre el límit preconcigit.

Negoci internacional

Pel que fa a negoci internacional, el banc ha enfocat l'any a millorar el servei ofert als clients, incloent-hi millores de producte i servei com la incorporació de la transferència internacional immediata, que ha tingut una acceptació molt alta entre els clients interessats a poder tramitar les seves operacions internacionals de manera urgent i immediata per Internet.

Paral·lelament, s'ha dut a terme durant tot l'any una formació explícita de crèdits documentaris a les empreses en tots els territoris per donar a conèixer les novetats en operativa documentària i s'han resolt dubtes mitjançant la presència física a les empreses.

Amb l'objectiu de poder acompanyar les empreses en la seva expansió internacional, s'han organitzat en tots els territoris entrevistes personals amb els directors de les oficines de representació i operatives a l'exterior amb clients amb un gran èxit en la iniciativa, cosa que és un complement al

servei Sabadell Link, en què les empreses es poden connectar per videoconferència amb els representants a l'exterior.

En la mateixa línia, s'ha iniciat el segon cicle de formació per a empreses del Sabadell International Business Program, focalitzat a ajudar les empreses a fer un pla de promoció del negoci internacional, amb totes les places cobertes per segon any consecutiu. Aquest any la iniciativa ha suposat la novetat de poder seguir el curs digitalment com a complement del presencial.

En referència al programa liderat per Banc Sabadell, Exportar per Créixer, s'han dut a terme múltiples actes a Espanya destinats a explicar el mercat de l'Orient Mitjà i el nord d'Àfrica, exposant la manera d'enfocar aquests mercats.

Quant a productes, se segueix amb quotes superiors al 30,3% en emissió de cartes de crèdit documentari *export* i del 14,7% en cartes de crèdit documentari *import*.

Ha estat un any amb un creixement important en el finançament del circulat, tant en el finançament *import/export* com en el *confirming* internacional i *factoring* internacional de les empreses clients, d'acord amb el desenvolupament del comerç exterior per part de les empreses.

Estalvi i inversió

L'any 2018, l'entorn regulador ha tingut una important afectació sobre l'activitat i el negoci en productes d'estalvi i inversió. La directiva MiFID II (*Markets in Financial Instruments Directive*), que persegueix assegurar uns elevats nivells de protecció dels inversors, especialment els detallistes, i la normativa sobre la distribució d'assegurances IDD (*Insurance Distribution Directive*), que afecta productes d'assegurança d'estalvi i protecció, han canviat el paradigma de comercialització, i és necessari un coneixement més ampli del client i transparència en la informació dels productes.

A Banc Sabadell s'ha implementat un nou model de servei en els productes d'estalvi i inversió que ofereix assessorament per a tots els productes i per a tots els clients, amb l'objectiu d'aportar més valor i oferir un nivell més elevat de protecció al client. En aquest nou model es posa el client al centre, de manera que la conversa amb ell comença des de les seves necessitats i objectius. En aquest sentit, s'ha desenvolupat Sabadell Inversor, una nova solució tecnològica que permet prestar el servei d'assessorament i que proposa quins productes són els òptims d'acord amb l'opinió del mercat i amb les expectatives indicades per cada client.

Aquesta nova regulació, juntament amb altres factors determinants de l'entorn actual com ara els tipus d'interès extraordinàriament baixos, exigeix a les entitats financeres una oferta completa i diversificada de productes que permeti als clients cobrir les seves expectatives i que s'adapti en termes de mercat i de cicle de vida del client.

Així doncs, s'ha mantingut una oferta continuada de productes, com dipòsits referenciats, assegurances d'estalvi i rendes, plans de pensions i fons d'inversió, que assegurin disposar d'una adequada oferta per adaptar-se a les necessitats del client per a cada inversió.

El catàleg de fons d'inversió s'ha focalitzat cap als fons d'inversió perfilats. La focalització s'ha ampliat durant l'any amb fons de renda variable, fons amb fins socials i, finalment, la gamma de fons InverSabadell, amb l'objectiu de disposar d'una oferta focalitzada àmplia i amb bones expectatives de rendibilitat. A més, s'ha mantingut una oferta de fons d'inversió garantits en funció de les oportunitats del mercat.

D'altra banda, per cobrir les expectatives de tots els segments de clients s'ha disminuït l'aportació mínima inicial en fons d'inversió perfilats i de la gamma InverSabadell i s'ha acompanyat els clients a generar un estalvi continuat a través de les aportacions periòdiques.

Respecte a les assegurances de rendes, s'ha iniciat la comercialització d'una assegurança de rendes amb capital decreixent, que permet garantir al client el cobrament d'uns ingressos de manera vitalícia, de manera que els seus beneficiaris recuperen la inversió no consumida en cas de defunció.

Per als plans de pensions s'han revisat els percentatges d'inversió en renda variable de la gamma de plans de pensions cicle de vida Sabadell Plans Futur per a un ajust més adequat al perfil del client. Aquests plans permeten aprofitar la màxima rendibilitat esperada de la renda variable en el llarg termini, i s'adapten al client en funció de dues variables: la data prevista de jubilació i el perfil de risc.

Serveis financers

Mitjans de pagament

Els indicadors del negoci de TPV han crescut considerablement respecte al mateix període de l'any anterior. S'ha incrementat un 17,3% la facturació processada. L'entitat continua posicionada com a referent en pagaments i especialment en vendes per Internet, amb un augment en cobraments *e-commerce* del 39,4%. Part d'aquest creixement es basa en acords de col·laboració amb *fintechs* processadores de pagaments; la meitat d'elles, enfocades per donar serveis a comerços i gran *retail* ubicats a l'estranger (negoci *cross-border*).

El negoci de targetes ha continuat mantenint l'excel·lent ritme de creixement observat els darrers anys. El parc de targetes ha arribat als 5,3 milions, i ha augmentat la facturació en compres amb targetes en un 13,8%. Cal destacar la incorporació de la targeta de Banc Sabadell a la solució de pagament Apple Pay, que juntament amb Samsung Pay i SabadellWallet formen l'oferta de pagament mòbil. La incorporació de nous serveis com els pagaments immediats a través de transferències *online*, la targeta ingressadora o l'evolució dels pagaments amb Bizum són exemples de l'aposta d'ampliació i millora de l'oferta comercial.

Circulant i *cash management*

El 2018, Banc Sabadell es manté com l'entitat de referència en la gestió dels cobraments i pagaments del circulant de

les empreses. Amb l'objectiu de simplificar el dia a dia dels clients, s'ha millorat en les eines de gestió de cobraments i pagaments en banca electrònica per tal d'aconseguir una major usabilitat i experiència de client. Així mateix, Banc Sabadell ha estat de les primeres entitats d'adherir-se al nou sistema de pagaments immediats, una nova modalitat de transferència que possibilita als clients fer pagaments en qüestió de segons.

Quant al finançament, durant aquest any s'ha intensificat l'activitat en productes especialitzats de finançament del circulant com *factoring* i *confirming*. Aquests productes utilitzats per a la gestió i el finançament dels cobraments i pagaments de les empreses han tingut creixements significatius en tots els segments, tant en pimes com en grans empreses.

El *factoring* s'ha consolidat com a producte de referència en el finançament dels cobraments i la cobertura del risc d'impagament, tant en operacions nacionals com internacionals. El creixement de les cessions s'ha situat en el 7,9% interanual. També destaca l'especialització de l'oferta de producte enfocada a sectors específics com el sector turístic.

En *confirming*, el ritme de creixement del producte s'ha situat en taxes del 12%, tant en imports gestionats com anticipats. S'ha millorat la qualitat del producte centrada en l'experiència de client, com ara el fet de realitzar un acompanyament digital en totes les noves operacions.

Servei de gestió de l'efectiu

Banc Sabadell ofereix un servei de gestió de l'efectiu amb solucions específiques que s'adapten a les necessitats dels diferents clients segons l'operativa i la mida del comerç. Es poden integrar amb la major part dels sistemes de gestió dels establiments i els sistemes de pagament del banc. A més, s'ofereix el servei de recollida d'efectiu, de manera que la quantitat emmagatzemada a la màquina s'ingressa automàticament en el compte del comerç i una empresa de seguretat la recull quan sigui necessari.

Serveis digitals

El procés de transformació d'empreses està evolucionant el model relacional amb els clients amb un focus digital molt rellevant, per la qual cosa és crític incorporar figures especialistes que impulsin l'adopció digital entre gestors i clients. Per aquesta raó, durant el segon semestre de 2018, s'ha desplegat la nova figura del director de digitalització d'empreses. Aquesta figura es defineix com un referent per a tota la Xarxa Comercial i d'Empreses en l'impuls i coneixement de l'oferta digital del banc per a gestors i clients.

El seu paper a curt termini és incrementar la transaccionalitat digital dels clients a través de formació a la xarxa i de visites d'assessorament als clients. A mitjà termini, el seu objectiu és consolidar-se com un assessor transversal en la prescripció del servei digital perquè les empreses que no hagin fet el salt digital o que trobin dificultats per fer-lo comptin amb Banc Sabadell com el seu millor aliat.

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'uropeus 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 del 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 aconseguïdes per la resta de marques del grup durant el 2018 es presenten a continuació.

SabadellHerrero

SabadellHerrero ha completat un nou exercici de creixement en les seves 140 oficines d'Astúries i Lleó. La progressió de negoci ha caminat en paral·lel amb la transformació del servei que, aprofitant les noves capacitats digitals, dona resposta eficaç a les noves demandes del client. D'aquesta manera, creixement i transformació dialoguen entre si i es reforcen en un procés que escala i renova el banc sobre la base d'una adaptació a les noves tecnologies digitals i a la demanda dels clients.

Durant l'exercici 2018, SabadellHerrero ha expandit un 1,6% el seu balanç de negoci, que ha finalitzat amb un saldo d'11.214 milions d'euros. També ha crescut el nombre de nous clients que s'han incorporat al banc i, així, més de 15.000 clients van ser captats durant l'any, dels quals prop de 12.000 són particulars i més de 3.000, empreses.

Especialment important per comprendre la profunditat del procés de transformació en què es troba immers el banc és la dada del nombre de clients digitals, denominació que engloba els que es relacionen amb el banc i contracten els seus serveis a través de canals digitals, que fan servir sobre la base d'agilitat, adaptació a les seves necessitats i conveniència. El 40% dels clients de SabadellHerrero eren digitals a finals de l'any 2018, proporció que s'elevava per sobre del 60% entre el col·lectiu dels nous clients captats durant l'any.

A aquesta demanda dels clients, l'oficina respon tant mitjançant la digitalització de processos interns –que possibilita una millor eficiència en la prestació dels serveis– com en la seva capacitat interna per comercialitzar la nova oferta digital del banc.

L'avenç en creixement de negoci i transformació digital troba explicació en dos factors bàsics: una experiència de client líder i la gestió de persones.

El banc destaca a Astúries i Lleó entre la seva competència pròxima per proporcionar una experiència de client de caràcter clarament diferencial. L'anàlisi de qualitat objectiva realitzat per la consultora STIGA, principal referència per al mercat espanyol en aquest tipus d'estudi, puntua SabadellHerrero amb una nota global de 8,08 sobre 10, amb la qual lidera l'estudi respecte de la seva competència.

Finalment, cal assenyalar com a patrocini rellevant les diferents col·laboracions amb les efemèrides de "Covadonga Centenarios 2018", els actes de la qual va organitzar el Govern del Principat d'Astúries. El banc va dedicar la seva exposició anual a la Fira Internacional de Mostres d'Astúries al Parc Nacional de Picos de Europa, que va celebrar el 2018 el seu I Centenari, i que, juntament amb el I Centenari de la coronació canònica de la Mare de Déu de Covadonga i el XIII Centenari dels orígens del Regne d'Astúries, va tancar un any de commemoracions molt especials.

SabadellGallego

El 2018, s'ha complert el cinquè aniversari de la marca SabadellGallego, que va néixer després de la fusió de la xarxa de Banc Sabadell a Galícia amb la xarxa en la comunitat autònoma de l'antic Banco Gallego. El 2013, Banc Sabadell va fer un important salt quantitatiu i qualitatiu a Galícia quan va integrar Banco Gallego, ja que li va permetre crear una nova marca, SabadellGallego, posicionar-se com una entitat molt propera al territori i incrementar la seva activitat financera al conjunt de la comunitat.

En aquests cinc anys, SabadellGallego ha duplicat el finançament a famílies i empreses de Galícia, així com el volum de negoci. Avui compta amb una competitiva xarxa comercial que ha aconseguit augmentar la seva penetració en el mercat gal·lec.

A finals de l'any 2018, el 25% de les empreses gallegues eren clients de SabadellGallego. Entre la gran empresa el percentatge puja al 74%, i en particulars, el 7% dels gal·lecs són clients de SabadellGallego, fet que deixa patent l'ample grau d'acceptació de la proposta comercial del banc.

L'any 2018 ha estat un altre any de robust creixement per a SabadellGallego. Aquest creixement ha estat, a més, equilibrat, ja que tots dos costats del balanç –inversió, amb un augment del 12,6%, i recursos, amb una millora del 10%– han tingut variacions similars.

L'oferta comercial del banc va atreure més de 15.000 nous clients, que es van repartir entre els més d'11.000 particulars captats i prop de 4.000 empreses.

Aquest creixement de negoci s'ha compatibilitzat amb un gran impuls de transformació que, sobre la base de les noves tecnologies digitals, serveix a objectius d'eficiència i dona resposta a les noves necessitats de relació amb el banc i conveniència dels clients. Els clients que fan servir canals digitals per relacionar-se amb el banc a Galícia ja suposen un 46% del total, i la proporció s'eleva a més d'un 60% entre els nous clients captats durant l'any. Aquesta ràpida progressió es deu tant a la demanda dels clients com a la preparació de les oficines del banc per donar-hi resposta. Les oficines transformades amb capacitat digital

contrastada suposen més del 85% de la xarxa de SabadellGallego i expliquen amb claredat la solidesa del procés de transformació emprès.

Les bases d'aquests robustos resultats, tant en creixement com en transformació, estan en una experiència de client diferencial de SabadellGallego, que destaca entre els bancs que formen el seu grup de referència, i està proporcionada per unes persones satisfetes i motivades amb la seva feina. Tots dos aspectes, experiència de client i gestió de persones i talent, són pilars clau i focus preferents d'atenció a SabadellGallego.

SabadellGuipuzcoano

Durant un any més, la intensa activitat comercial desplegada per les oficines de la xarxa comercial detallista i de la xarxa especialitzada en empreses del perímetre geogràfic d'implantació de la marca ha estat la base sobre la qual s'han obtingut uns resultats de negoci satisfactoris. La valoració d'aquests resultats és molt favorable, i és oportú assenyalar que s'han produït a través de l'aplicació estricta de la sistemàtica comercial i superant els objectius de transformació comercial que es recullen en l'anomenat repte ONficina, en què s'aconsegueix una evolució superior a la mitjana del banc, que ja compta amb un 80% de la xarxa amb la qualificació d'"oficina transformada".

En aquest repte es mesuren diferents aspectes la implantació dels quals és clau per competir amb èxit, atesos els avenços tecnològics i metodològics que caracteritzen l'evolució recent en el sector i que seguiran encara amb més intensitat en el futur. Aquests aspectes van des de l'activació digital fins als seus índexs de satisfacció, passant per la reducció de funcions operatives a les oficines, i formen un conjunt d'indicadors que a SabadellGuipuzcoano es compleixen en un 118% respecte del repte fixat a principis de l'exercici.

Així mateix, les oficines de la marca han obtingut un any més una qualificació notable en el sistema de control de qualitat conegut com a Mystery Shopper, que s'ha situat en 8,31, de manera que han superat els objectius generals de qualitat establerts per l'entitat.

Des de fa diversos exercicis, SabadellGuipuzcoano compta amb un pla territorial específic, concebut a l'empara de la previsió estratègica del banc de complementar les línies generals de negoci amb el disseny i l'aplicació de plans territorials. La versió actual d'aquest programa es denomina Pla Nord 2.0, la seva vigència temporal és fins a l'any 2020, i compta amb iniciatives en diferents línies d'acció.

Un any més, cal referir-se a la col·laboració amb tota mena d'entitats públiques i privades, que es materialitza amb la subscripció de convenis amb associacions i col·legis professionals, amb qui s'han arribat a signar 20 acords. Són destacables els acords destinats a millorar el finançament dels clients empresa, com la participació com a entitat financera col·laboradora en el nou fons d'innovació INNOVA, liderat per la Diputació de Biscaia, que té com a

finalitat canalitzar estalvi de particulars a projectes d'innovació empresarial.

Especialment ressenyable és la presència i dinamisme de la marca en l'impuls de l'ecosistema *startup* i emprenedor, ja que ha participat en multitud de trobades i congressos, alguns d'ells referents a escala nacional, com el B-Venture de Bilbao.

Com ja és tradicional, la gestió específica de la presència i rellevància de la marca al territori es materialitza amb una incessant activitat de comunicació, patrocinis i relacions institucionals, àrees en què se segueix mantenint uns estàndards de freqüència i notorietat molt elevats.

L'esdeveniment de més notorietat ha estat una vegada més el patrocinat de la Volta Ciclista al País Basc, que durant el 2018 s'ha desenvolupat per territori del País Basc i de Navarra, de manera que ha ampliat el seu suport a la marca també en aquesta comunitat foral. L'entitat també ha patrocinat i ha col·laborat en diferents esdeveniments esportius, com la Gala Anual de l'Associació de Premsa Esportiva de Guipúscoa, en què es tria el millor esportista guipuscoà de l'any, que en l'edició passada va correspondre al jugador d'handbol internacional Kauldi Odriozola.

A més, s'ha continuat donant suport i impulsant la concessió de diferents premis i distincions, com ara el Premi a l'Empresa Guipuscoana amb la Cambra de Comerç; el Premi Aragonès de l'Any, en col·laboració amb el *Periódico de Aragón*, o els premis Euskadi Avanza, que reconeixen els empresaris novells, trajectòries empresarials destacades i l'empresa destacada de l'any.

Finalment, destaca la creixent línia d'actuació de foment i suport d'activitats culturals que suposen les iniciatives que es desenvolupen a través de la Fundació Sabadell.

ActivoBank

ActivoBank, amb 49.000 clients en tancar l'any 2018, ha focalitzat la seva activitat comercial en la gestió patrimonial, i ha aconseguit uns volums de 505 milions d'euros. Destaquen l'increment de saldos en comptes d'un 18%, fins a arribar a 200 milions d'euros, i el saldo en recursos fora del balanç, de 192 milions d'euros. Els fons d'inversió arriben a un volum de 107 milions d'euros, i les pensions totalitzen 33 milions d'euros.

Un negoci en transformació i creixement basat en l'orientació al client.

BanSabadell Vida

Primes i aportacions el 2018

2.419,6^{M€}

Primes assegurances de vida-risc
el 2018 (variació interanual)

324,4^{M€} (+15%)

Saldo d'estalvi gestionat el 2018

8.407,2^{M€}

Benefici aportat al grup el 2018

34,3^{M€}

BanSabadell Pensions

Fons gestionats el 2018

3.176,4^{M€}

Dels que corresponen a plans de
pensions individuals i associatius
el 2018 (variació interanual)

1.770,9^{M€}

Plans de pensions d'ocupació
el 2018 (variació interanual)

1.405,5^{M€}

Benefici aportat al grup el 2018

0,6^{M€}

BanSabadell Assegurances Generals

Primes el 2018 (variació interanual)

264,0^{M€} (+11%)

Benefici aportat al grup de 2018

5,8^{M€}

BanSabadell Previsió, E.P.S.V.

Estalvi gestionat el 2018

283,4^{M€}

BanSabadell Mediació

Ingressos per comissions el 2018

148,9^{M€}

Primes mitjançades el 2018

2.859,0^{M€}

Benefici aportat al grup el 2018

4,3^{M€}

El 31 de desembre de 2018, 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 fa 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 2018, Banc Sabadell ha continuat transformant 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, el programa de fidelització personalitzat, a més de la digitalització dels processos de negoci.

En l'exercici 2018, 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 estat de 68,6 milions d'euros.

D'altra banda, els volums gestionats per BanSabadell Pensions situen l'entitat en el desè lloc del rànquing total del sistema, segons les últimes dades publicades al tancament de l'exercici. El resultat de l'exercici de BanSabadell Pensions ha estat d'1,2 milions d'euros.

En relació amb BanSabadell Assegurances Generals, cal destacar l'increment en volum de primes de l'11% respecte a l'any anterior, corresponent principalment a assegurances de la llar, així com la comercialització d'un nou producte de comerços.

BStartup

BStartup es consolida com a aposta de posicionament i negoci per a Banc Sabadell.

En el seu cinquè any de vida, el programa BStartup, destinat a donar suport a les joves empreses innovadores i tecnològiques, ha consolidat el seu doble objectiu: d'una banda, el posicionament del banc com el que més dona suport a les joves empreses innovadores i tecnològiques que contribueixen a la transformació digital, i, de l'altra, impulsar el negoci bancari des del convenciment que d'entre aquestes joves empreses sorgiran grans companyies de futur.

L'aproximació al client es genera a través d'una proposta que integra:

- Producte i servei bancari especialitzat en *startups*. Les *startups* tenen models i ritmes de desenvolupament i finançament diferents de les empreses tradicionals. Per això, a més de les 50 oficines BStartup de tot Espanya i un circuit de riscos específic, per seguir avançant en l'especialització, durant l'any 2018, s'ha treballat en un nou model de distribució que es posarà en marxa l'1 de gener de 2019 i que permetrà a les ciutats amb una gran concentració d'aquest tipus de clients (per ara Barcelona, Madrid i València) disposar de set DPimes BStartup que només gestionaran *startups* en la seva cartera. A més, durant el 2018, s'han llançat diversos productes: l'assegurança RC BStartup, en col·laboració amb AXA; el Rent-Tech BStartup; la targeta Marketing BStartup, i el préstec IVA Media4Equity.
- Inversió en *equity*. BStartup inverteix en *startups* amb una filosofia centrada en el suport als emprenedors, sense oblidar la notorietat i la rendibilitat. El vehicle d'inversió BStartup10 té el seu focus en empreses espanyoles de base tecnològica i digital, amb un alt potencial

de creixement i models de negoci escalables i innovadors. Se seleccionen deu projectes 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 aquest sentit, també serveix com a viver de futures inversions de Sabadell Venture Capital, que ja ha acompanyat set empreses BStartup10 en les seves rondes següents.

A més a més, enguany BStartup ha iniciat una estratègia d'inversió en verticals i ha llançat BStartup Health, convocatòria d'inversió i suport a projectes de salut que ha tingut una excel·lent acollida en el sector; s'han seleccionat 3 empreses d'entre les 144 presentades, *spin-offs* d'importants hospitals i universitats. S'ha formalitzat la inversió en Admit Therapeutic, una *spin-off* de l'Hospital de Bellvitge que té la missió d'establir un diagnòstic precoç de l'Alzheimer, una necessitat encara no coberta de la pràctica clínica. Les altres dues empreses seleccionades encara estan ultimant els detalls per poder signar el pacte de socis. Una és un *medical device* de detecció i seguiment de malalties renals, i l'altra és una solució que restaura la capacitat de caminar per a persones amb lesió medul·lar (exoesquelet).

A hores d'ara, BStartup compta amb 40 companyies participades. Les inversions proposades són aprovades per un comitè d'inversions.

- Innovació col·laborativa (*open innovation*). BStartup és un radar d'innovació per la seva posició privilegiada en tots els fòrums d'empreses innovadores a Espanya, perquè té convenis amb nombroses entitats que donen

suport a la creació de noves iniciatives i perquè està fortament integrat en l'ecosistema emprenedor espanyol. Amb els 14 nous convenis d'aquest any, ja són 93 els que es mantenen amb entitats rellevants. Per això, s'identifiquen 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. En aquest sentit, enguany el banc ha rebut un dels reconeixements de Europe's Corporate Startup Stars atorgat per Startup Europe UE, en presència del vicepresident de la Comissió, Jyrki Katainen.

El 2018, BStartup ha organitzat i ha participat activament en 190 esdeveniments d'emprenedoria a 20 ciutats de tot el territori espanyol.

Gràcies a tot això, el 2018 s'ha consolidat la notorietat de BStartup en els mitjans (1.033 aparicions en premsa escrita i *online*) i l'impacte en xarxes socials (s'han assolit els 9.858 seguidors a Twitter), i ha estat la majoria dels mesos entre els principals temes de discussió de les xarxes socials del banc, sempre amb un sentiment positiu.

Pel que fa a la generació de negoci directe, s'han gestionat 556,8 milions d'euros (132,1 milions d'euros d'actiu i 424,7 milions d'euros de passiu), un 67,4% més que l'any anterior, i s'ha generat un marge de 12,4 milions d'euros (increment del 53,8% respecte a l'any anterior), amb un total de 2.895 clients.

Sabadell Consumer Finance

Millorant posicionament a través d'un creixement sostingut.

Marge brut el 2018

68,6M€

Variació marge brut

+13,6%

Benefici aportat al grup

13,9M€

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.

La companyia continua millorant processos i incrementant l'oferta comercial, a fi de garantir una ràpida resposta a les necessitats dels clients.

L'activitat el 2018 ha continuat en ascens i ha propiciat un increment del volum de clients i operacions noves respecte a l'any anterior, una millora de la participació en el mercat. Destaquen els increments en el marge comercial i d'explotació.

Així mateix, el manteniment del rigor en els criteris prudencials en la concessió de riscos, invertint i millorant els models intel·ligents de decisió automatitzada, unit a l'eficàcia en el recobriment, ha permès mantenir els nivells de morositat dins d'uns termes excel·lents. Això ha situat la ràtio de mora en el 4,5%. Així mateix, la ràtio de cobertura ha estat del 100,4%.

Durant l'any s'ha potenciat la comercialització del nou producte de crèdit estoc, s'ha propiciat una vinculació més

important amb els establiments de vendes d'automòbils i s'ha ampliat el nombre de targetes de crèdit mitjançant acords comercials amb marques de relleu. A més, s'han iniciat les bases per a la comercialització a través de comerç electrònic i s'ha incrementat la venda de productes addicionals.

En l'activitat total de la companyia s'han dut a terme 245.390 noves operacions a través dels més de 10.000 punts de venda distribuïts per tot el territori espanyol, que han suposat l'entrada de noves inversions, el 2018, per valor de 831 milions d'euros, fet que ha comportat que el risc viu total de la companyia se situï per sobre dels 1.330 milions d'euros.

Així mateix, per donar suport al creixement del negoci, s'ha continuat fomentant l'ús de les eines tecnològiques implementades. En aquesta línia, s'ha potenciat la firma electrònica dels contractes de préstec, tant en mòbils com en tauletes, que ha arribat fins al 71% del total de les operacions. Tot això ha facilitat el manteniment de la ràtio d'eficiència en percentatges del 31,1%.