



Anticiparnos y ocuparnos.

Aspectos destacados

- Mejora de los ingresos por comisiones.
- Incremento de la base de clientes preferentes.
- Incremento sustancial de la actividad en seguros, especialmente en seguros combinados.
- Mayor producción de préstamos vivienda y de consumo y un fuerte crecimiento en inversión de empresas.

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.

B° antes de impuestos

1.192,0 M€

Comisiones netas

+11,3%

Banca Comercial

Red Empresas

- Segmento Turístico
- Segmento Agrario
- Previsión Empresarial

Red Comercial

- Segmento Empresas
 - Pymes
 - Negocios
 - Franquicias
- Segmento Particulares
 - Banca Retail
 - Banca Personal
 - Extranjeros
- Sabadell Colaboradores

Negocios Institucionales

- Instituciones Públicas
 - Administraciones Públicas
 - Sector Público
 - Convenios Empresas
 - Colectivos y Banca Asociada
- Instituciones Religiosas
- Instituciones Financieras y Aseguradoras

Productos Comerciales

- Financiación medio/largo plazo
- Negocio Internacional
- Ahorro e Inversión
- Servicios Financieros

Marcas comerciales

- SabadellHerrero
- SabadellGallego
- SabadellGuipuzcoano
- Activobank

Bancaseguros

BStartup

Sabadell Consumer Finance

Prioridades de gestión en 2018

El ejercicio 2018 es el primer año del Plan Director 2020, con especial foco en el incremento en la vinculación de clientes, la digitalización y la producción de inversión de nuevos seguros, siendo la transformación comercial, la potenciación de marca y el liderazgo en experiencia cliente las palancas fundamentales en las que se sustentan los objetivos de gestión del negocio.

De los resultados conseguidos, destaca la mejora en las comisiones netas (11,3%), fruto de un ambicioso plan de margen. También destacan el incremento sustancial en la actividad de seguros, especialmente en seguros combinados, y el crecimiento en la formalización de productos de inversión como los préstamos al consumo (12,8%), los préstamos vivienda (11,8%) y la inversión en el segmento de empresas (7,1%).

En el año 2018 se ha creado la dirección de Negocios Institucionales, que agrupa el negocio de todas las instituciones públicas y privadas.

Principales magnitudes del negocio

El beneficio neto a diciembre 2018 alcanza los 866 millones de euros, un descenso interanual del 4,0%. Sin considerar las ventas de Mediterráneo Vida y Exel Broker ni la comisión neta cobrada por BS Vida por el contrato de reaseguro con Swiss Re Europe en el ejercicio 2017 el incremento sería del 34,7% (T1).

El margen bruto de 3.054 millones de euros desciende un 5,3%, y aislando los efectos anteriormente comentados, el margen se incrementa un 3,1%.

El margen básico de 3.166 millones de euros incrementa 0,7% y a perímetro constante (sin considerar Mediterráneo Vida y Exel Broker) se incrementa un 1,8%.

El margen de intereses es de 2.227 millones de euros y desciende un 3,1% respecto al mismo período de 2017. A perímetro constante desciende un 1,7%.

Las comisiones netas se sitúan en 939 millones de euros, un 11,3% superior al año anterior debido al buen comportamiento de comisiones de servicios y de gestión de activos.

El resultado de operaciones financieras y de diferencias de cambio en 2017 recoge los impactos de ventas de carteras de morosos.

Los gastos de administración y amortización se sitúan en 1.473 millones de euros y se quedan en línea con los del mismo período del año anterior.

Las provisiones y deterioros alcanzan -389 millones de euros y son inferiores al año anterior por las dotaciones extraordinarias realizadas en ese ejercicio.

La partida de ganancias y pérdidas en baja de activos y otros en 2017 incorpora las plusvalías de Mediterráneo Vida y Exel Broker.

En millones de euros

T1 Principales
magnitudes del negocio
Banca Comercial

	2017	2018	% 18/17
Margen de intereses	2.299	2.227	(3,1)
Resultados por el método de la participación y dividendos	304	44	(85,5)
Comisiones netas	844	939	11,3
Resultados operaciones financieras y diferencias de cambio	(37)	6	(116,2)
Otros productos/cargas de explotación	(185)	(162)	(12,4)
Margen bruto	3.225	3.054	(5,3)
Gastos de administración y amortización	(1.468)	(1.473)	0,3
Margen de explotación	1.757	1.581	(10,0)
Provisiones y deterioros	(632)	(389)	(38,4)
Ganancias / Pérdidas en baja de activos y otros	22	—	—
Resultado antes de impuestos	1.147	1.192	3,9
Impuesto sobre beneficios	(245)	(326)	33,1
Resultado después de impuestos	902	866	(4,0)
Resultado atribuido a la minoría	—	—	—
Resultado atribuido al Grupo	902	866	(4,0)

Ratios (%)

ROE (beneficio sobre recursos propios medios)	19,2%	17,1%	—
Eficiencia (gastos de administración sobre margen bruto)	45,0%	47,4%	—
Ratio de morosidad (%)	6,4%	5,5%	—
Ratio de cobertura de riesgos clasificados en el stage 3 (%)	40,5%	48,4%	—

Activo	162.618	170.249	4,7
Crédito a la clientela (neto) sin adquisición temporal de activos	76.346	81.319	6,5
Pasivo	157.994	165.355	4,7
Recursos de clientes en balance	82.172	86.822	5,7
Capital asignado	4.624	4.894	5,8
Recursos de clientes fuera de balance	23.797	24.223	1,8

Otros indicadores

Empleados	11.427	11.336	—
Oficinas	1.868	1.852	—

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

Banco Sabadell ofrece al segmento de grandes empresas una gestión especializada a través de su red de 40 oficinas repartidas en el territorio nacional, ejerciendo el liderazgo en este segmento mediante el crecimiento del crédito vivo y acompañando el incremento de la actividad económica de las empresas.

Este nivel de especialización ha permitido mantener el liderazgo un año más en la gestión del negocio de grandes empresas, liderazgo que las empresas reconocen a través de la encuesta de *net promoter score* y que Banco Sabadell materializa en su modelo de relación basado en el compromiso empresas. Modelo de relación que este año ha evolucionado hacia un modelo de asesoramiento, como elemento diferencial respecto a la competencia, donde el conocimiento 360 grados de las empresas y el *expertise* en el segmento de grandes empresas son los pilares clave para poder ofrecer soluciones a medida a los clientes de forma proactiva y propositiva.

Un año más, Banco Sabadell ha estado acompañando a las grandes empresas en sus procesos de crecimiento y consolidación, aportando líneas de financiación globales que permiten a las empresas planificar sus inversiones anuales con la certeza que dispondrán en cada momento temporal de la facilidad crediticia necesaria. La concesión de nueva financiación ha crecido un 8,8% respecto al año anterior.

A través de la visita de planificación se ha consensuado un recorrido inicial de 6.703 millones de euros, de los cuales se han aprobado un 67% y formalizado más de 4.382 millones de euros, permitiendo incrementar la cuota de crédito en un 1,6% y la cuota CIRBE en +23 p.b.

El posicionamiento de Banco Sabadell como facilitador de crédito para empresas se basa en el conocimiento del cliente y la rigurosidad en la aplicación de la política de precios de la entidad. Esto último ha permitido reducir las tasas de morosidad.

En relación a la captación de depósitos, y pese al entorno de tipos negativos, el Banco ha incrementado su posición en un 16,4%.

Segmento Turístico

Durante 2018, la dirección de Negocio Turístico de Banco Sabadell ha incrementado su presencia a nivel nacional pasando de 4 a 11 directores de Negocio Territoriales y ha sido la primera dirección de Negocio de una entidad financiera en ser certificada con el sello "Q" de Calidad Turística, aspecto que la consolida como referente del

sector, ofreciendo así un asesoramiento más experto, más próximo y más completo.

La actividad está centrada, principalmente, en ofrecer las soluciones financieras especializadas a un colectivo poco homogéneo y fragmentado, articulado sobre tres pilares fundamentales: asesoramiento experto, catálogo de productos especializados (servicios y productos de medios de pago, tarjetas especializadas y productos de banca seguros) y respuesta ágil. La oferta está orientada a la compra de establecimientos hoteleros, expansión internacional de cadenas, proyectos de reforma, renovación de imagen corporativa y eficiencia energética.

Por otro lado, la dirección de Negocio Turístico ha participado a lo largo del año en distintos eventos como las Jornadas ITH (rehabilitación y eficiencia energética), el Congreso de Turismo de la OMT, el ITH Innovation Summit y FITUR, la Feria Internacional de referencia del sector a nivel mundial donde Banco Sabadell ha estado presente por tercer año consecutivo. A su vez, la Dirección forma parte de las dos comisiones de la Cámara de Comercio más importantes, la de España y la de la CEOE. Por último, tiene acuerdos con las principales entidades del sector (ITH, CEAV, FEEC, ANBAL, etc.)

La dirección cuenta con un volumen de negocio de más de 3.639 millones de euros, un 14,5% más que en 2017, y gestiona operaciones por importe de 1.347 millones de euros, un 26,5% más que el año anterior.

Segmento Agrario

En el segmento Agrario, que incluye los subsectores agrícola, ganadero, pesquero y silvicultor, Banco Sabadell, que cuenta con más de 500 oficinas y más de 700 gestores especializados, ha completado la gama de productos con características ajustadas a las exigencias de los clientes y ha incrementado la base de clientes. La fuerte apuesta por el sector y gracias al acompañamiento que se ha realizado, se ha convertido en un volumen de negocio superior a los 4.380 millones de euros, un 4,2% más que en 2017, contando con la confianza de más de 45.000 clientes, que representan un incremento del 6% respecto al ejercicio anterior. En 2018, el segmento Agrario de Banco Sabadell ha estado presente en 13 ferias del sector agroalimentario y ha patrocinado 33 Jornadas por todo el territorio nacional.

Previsión Empresarial

El año 2018 ha sido un año de inflexión para Previsión Empresarial, estableciendo planes de actuación y captación con las diferentes unidades del Banco, con productos y servicios a medida para grandes empresas y desarrollando soluciones para las pequeñas y medianas empresas. La dirección, con un volumen de recursos gestionados de 850 millones de euros y 600 clientes, se centra, a través de su equipo, en dar soluciones y administrar los sistemas de previsión en el ámbito empresarial en toda España a través de planes de pensiones, seguros colectivos, y EPSV. Destacar el premio recibido por tercer año consecutivo por el plan de pensiones de Nestlé como mejor plan de

empleo de España –premio otorgado por el *Economista.es*–, y la elección de Banco Sabadell por parte de Unilever para gestionar y administrar su nuevo sistema de previsión con la implantación de un modelo de ciclo de vida. Esta captación y el desarrollo e implantación de estos modelos de ciclo de vida en la cartera de clientes, refuerza a Banco Sabadell aún más como entidad de referencia en la gestión de estos sistemas que van a tener un fuerte crecimiento en los próximos años. Así mismo, se han firmado acuerdos con agentes sociales y clientes para la implementación de criterios ISR/ASG en las estrategias de inversión, y se ha continuado colaborando en el primer programa universitario de España de formación multidisciplinar para miembros de comisiones de control.

Un año más Banco Sabadell es líder en experiencia cliente en el segmento de pymes, aumentando la distancia con el siguiente competidor.

Red Comercial

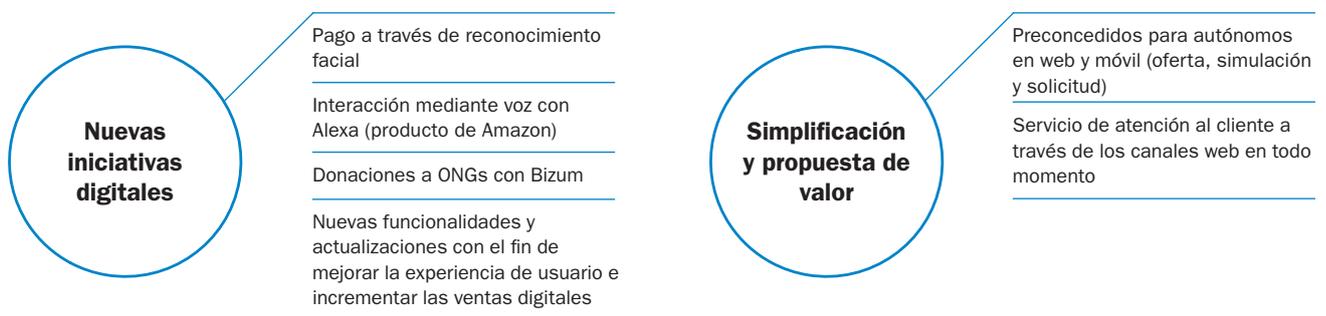
Banco Sabadell ha mantenido un año más el liderazgo en la gestión del negocio de empresas, liderazgo que las empresas reconocen a través de las encuestas de *net promoter score* y que Banco Sabadell materializa en su modelo de relación basado en el compromiso empresas (G1).

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, etc. – que permiten aproximar el Banco a la excelencia en el *servicing* al cliente.

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 es la incorporación de la nueva figura del especialista digital de empresas, las evoluciones de la banca a distancia y el servicio de acompañamiento digital que se ofrece a los nuevos clientes empresa.

G1 Nuevas iniciativas digitales



Segmento Empresas

Pymes

Un año más, Banco Sabadell ha estado acompañando a las empresas en sus procesos de crecimiento y consolidación. Sin duda, la obtención de crédito es para las pymes una de sus principales preocupaciones. La ambición del Banco en este segmento de negocio se materializa en la concesión de líneas de financiación global, que permiten a estas planificar sus inversiones anuales con la certeza de que dispondrán en cada momento temporal de la facilidad crediticia necesaria. La concesión de nueva financiación por parte de Banco Sabadell a las pymes ha crecido en un 7,0% respecto al año anterior.

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.

Negocios

Con el objetivo de seguir creciendo en captación y vinculación y focalizar la actividad comercial, en 2018, Banco Sabadell ha continuado con el Plan Negocios. La entidad ha desplegado la nueva figura del director de Negocios, un profesional orientado a gestionar de forma personalizada los clientes autónomos, comercios y microempresas. Se ha desarrollado una potente oferta comercial de productos a través de la Cuenta Expansión Negocios Plus y los gestores cuentan con la herramienta de Proteo Mobile, que permite realizar en una *tablet* todo el proceso comercial en las instalaciones del cliente. Adicionalmente, la oferta específica de comercios incluye el servicio de alto valor añadido TPV Kelvin Retail.

Segmento Particulares

La gama Expansión crece y evoluciona para seguir siendo el banco principal de los clientes.

En el año 2018, se sigue apostando por establecer relaciones a largo plazo para ser líder en experiencia cliente; por ello, se ha evolucionado en las propuestas de valor para cada segmento.

En 2018, se ha fijado como objetivo dar solución a todo tipo de familias y, para ello, se ha lanzado la campaña “Soluciones Cuenta Expansión”, que se consolida como la mejor oferta integral del mercado para todo tipo de familias, siendo la Gama Expansión la principal palanca de captación y vinculación, y todo ello acompañado por un modelo de relación específico para cada segmento.

En relación con la captación de comercios, en el año 2018, el Banco ha continuado la campaña de comercios “Creemos” en 29 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, 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, con lo que ha conseguido una gran notoriedad y repercusión mediática.

Franquicias

En lo que se refiere a franquicias, la entidad tiene una amplia experiencia en facilitar el desarrollo de cualquier tipo de iniciativa empresarial, y aporta soluciones adaptadas a las características de cada modelo de negocio. Para ello, establece acuerdos de colaboración con franquiciadores, proporcionándoles un trato diferenciado y especializado, así como productos y servicios financieros que va a precisar el futuro franquiciado para la apertura y el desarrollo de su negocio. El Banco facilita un interlocutor único para la tramitación de las operaciones de financiación de los nuevos franquiciados y el seguimiento de las operaciones de un modo centralizado, con respuestas rápidas y con un conocimiento de la marca que permite homogeneizar criterios a la hora de evaluarlas.

Todo ello ha permitido incrementar los volúmenes y el margen del negocio en un sector que sigue teniendo un potencial elevado. En 2018 se ha alcanzado la cifra de 1.500 empresas franquiciadoras que suponen un 8% más respecto el ejercicio anterior. Los volúmenes de activo y pasivo han crecido a un ritmo de un 4% y un 7%, respectivamente. El incremento de margen ha sido del 8,5% y destaca el excelente comportamiento en morosidad con ratios inferiores al 1%.

La fuerte regulación en materia de ahorro e inversión se ha convertido en un reto que se ha superado con un nuevo modelo de asesoramiento a través de gestores acreditados que permite ofrecer una propuesta adaptada al perfil del cliente.

En este ejercicio 2018, el segmento Particulares, un año más, ha conseguido incrementar su base de clientes en un 2% y se ha mejorado el margen por cliente siendo Banca Personal en un 3,8% y en Retail en un 6,2% respecto el año anterior.

Banca Retail

Con el objetivo de captar y vincular familias, Banco Sabadell ha lanzado “Soluciones Cuenta Expansión” consolidándose como la mejor opción para que las familias trabajen en su día a día con el Banco a la vez que se les ofrecen soluciones integrales de ahorro, financiación y protección adaptadas a su momento vital.

Gracias a todo ello se ha crecido en más de 140.000 clientes vinculados con Cuentas Expansión, superando así ya los 2 millones de clientes vinculados, y un crecimiento de la base de cliente del 2,4%, superando los 3,5 millones de clientes acompañado de un crecimiento del margen interanual del 6,2%.

Banca Personal

Banco Sabadell se distingue por su especialización en la gestión financiera de este segmento formado por 317.500 clientes y con volúmenes de pasivo y activo de 25.324 y 3.669 millones de euros, respectivamente.

Para alcanzar el reto de convertirse en la entidad de referencia y en líder en experiencia cliente, se mantiene y se evoluciona en el Compromiso Integral de Banca Personal, que pivota en la figura del gestor acreditado y especializado y la entrevista integral, que permite obtener una visión 360 grados de las necesidades del cliente. Todo ello a través de canales adaptados a su estilo de vida como el que ofrece Gestión Activa Afluent a los clientes más digitales.

La consolidación del Compromiso Integral de Banca Personal y el cambio de modelo de gestión de ahorro e inversión, con el que se ha pasado de comercializar a asesorar mediante Sabadell Inversor, permiten ofrecer una propuesta de inversión completa y conveniente para el cliente, adaptada a su perfil y acompañada de una mejora de la calidad de la información a través de los nuevos informes de posiciones que le permiten al cliente una visión mucho más completa y transparente del estado de sus inversiones.

Extranjeros

Los clientes extranjeros representan en Banco Sabadell un 18,6% del total de sus clientes, aportan un 24,9% del total de la firma de hipotecas, siendo el capital medio del importe financiado un 24% más que el de un cliente nacional.

Una red de 210 oficinas especializadas (un 13% sobre el total), la mitad de las cuales proceden de la marca Solbank, ofrece una atención al cliente de alta calidad que se traduce en la mejor nota de satisfacción para oficina de particulares, un 8,89. El cliente, principalmente británico, alemán y francés, valora que hablen en su idioma, que el trato sea personalizado y que la oferta de productos se adapte a sus necesidades.

Banco Sabadell cubre estas necesidades del cliente extranjero con una propuesta de 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 a estas necesidades y al perfil del cliente, el Banco desarrolló el servicio de Card Transfer, premiado este año por Actualidad Económica como una de las “Mejores Ideas del Año”. Card Transfer es una alternativa a la transferencia nacional e internacional totalmente *online* que permite a los clientes nacionales y extranjeros enviar dinero de su Banco en origen a su cuenta en euros de Banco Sabadell de forma inmediata.

Es prioridad para la entidad seguir destacando en el ámbito del cliente internacional y para ello se está llevando a cabo un proyecto de especialización del segmento de Banca Extranjero, tanto a nivel interno como externo, para ser un referente entre esta comunidad que de alguna forma está vinculada a nuestro país.

Sabadell Colaboradores

Sabadell Colaboradores es una palanca de captación de clientes y de negocio para la Red Comercial y de Banca Privada a través de acuerdos de colaboración con prescriptores. Los prescriptores aportan negocio a cambio de comisiones y de satisfacer las necesidades financieras y de servicio de sus clientes, ayudando al cumplimiento del plan comercial sin incrementar costes fijos.

El año 2018 se cerró con más de 49.255 nuevos clientes captados a través de este canal, y los volúmenes gestionados superaron los 10.814 millones de euros, siendo el foco principal el negocio hipotecario. Durante el 2018 se incorporaron 6.145 operaciones hipotecarias por el canal de Sabadell Colaboradores, un 22,9% de las operaciones de la red comercial.

Negocios Institucionales

En 2018 se ha creado la dirección de Negocios Institucionales, con el objetivo de potenciar el negocio con las instituciones públicas y las instituciones privadas, y posicionar a Banco de Sabadell como entidad referente en el negocio institucional.

La sofisticación y especialización de la oferta de productos y servicios es indispensable para ser proveedor principal de las instituciones públicas, instituciones financieras, aseguradoras e instituciones religiosas.

La relación con los colegios profesionales, asociaciones empresariales y organismos oficiales y no oficiales permiten acceder a profesionales, autónomos, negocios y pymes para ofrecer la mejor oferta de productos y servicios adaptada a las necesidades de cada colectivo.

Esta dirección juega un papel fundamental como creador de sinergias y de coordinación con numerosas áreas del Banco para ofrecer la mejor propuesta de valor para cada segmento y facilitar la gestión de las oficinas con sus clientes.

Instituciones Públicas

Administraciones Públicas

La evolución económica de las administraciones públicas en 2018 mantiene las constantes de años anteriores, destacando la dependencia de algunas comunidades autónomas del Fondo de Liquidez Autonómico (FLA) o del Fondo de Facilidad Financiera Estatal que les facilita financiación a largo plazo para las coberturas del déficit. Por el contrario, otras comunidades autónomas con acceso al mercado y no adheridas al FLA, han mantenido sus políticas de contención del gasto y, en consecuencia, su demanda de financiación a largo plazo se ha mantenido por debajo que años anteriores.

Las cuotas de mercado, de inversión y de recursos, se han situado en el 10,3% y el 8,1% respectivamente (datos a cierre de diciembre de 2018). Respecto a la inversión, el 80% de esta se encuentra en clientes con una calificación crediticia alta, de máxima solvencia, y el 20 % entre clientes con calificación satisfactoria.

Sector Público

Esta dirección gestiona los entes y empresas públicas del Reino de España, la comunidad autónoma de Madrid, la Generalitat de Cataluña y empresas dependientes, los ayuntamientos de Madrid y Barcelona así como grandes compañías de seguros y otras instituciones de carácter social.

El año 2018 se ha caracterizado por una elevada liquidez en el sistema que ha generado una presión a la baja en los precios de activo, y una alta competencia entre las entidades financieras.

El disponer de una oferta completa y competitiva que ofrece soluciones globales a los clientes, y que incorpora productos de Mercado de Capitales, Tesorería, Financiación Estructurada, Negocio Internacional, requiriendo en muchos casos de una compleja adaptación a sus necesidades, ha permitido un crecimiento importante en volúmenes de activo y pasivo.

Convenios Empresas

La dirección de Convenios tiene el objetivo de gestionar acuerdos con organismos que permitan al Banco ofrecer soluciones de financiación a los clientes, fundamentalmente empresas.

Esta dirección mantiene la relación con los organismos, la gestión de las líneas formalizadas y desarrollo de nuevas oportunidades que permitan mejorar la oferta de financiación a los clientes del Banco.

Se han suscrito convenios oficiales con organismos supranacionales, nacionales y autonómicos, así como con las Sociedades de Garantía Recíproca que aportan al Banco garantías a las operaciones de financiación a empresas y autónomos con mayores dificultades de acceso al crédito.

Destacan en este ámbito los convenios suscritos con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y el Fondo Europeo de Inversiones (FEI).

Mediante los convenios no oficiales, se gestionan acuerdos con entidades que velan por los intereses de las empresas, como las cámaras de comercio, patronales empresariales, etc. Banco Sabadell aporta sus conocimientos financieros, productos y servicios acompañando a dichas entidades en esta misión.

Colectivos y Banca Asociada

Banco Sabadell es un referente a nivel nacional en la gestión de colectivos profesionales, colegios profesionales y asociaciones profesionales. Basa su diferenciación en la estrecha relación que mantiene con los colectivos y atendiendo las necesidades de sus profesionales a través de una oferta de productos y servicios financieros específicos.

Esta unidad tiene como objetivo prioritario la captación de nuevos clientes particulares, comercios, pymes, autónomos y despachos profesionales, así como incrementar la vinculación de los que ya mantienen cuenta en el Banco, ofreciendo siempre una oferta atractiva y adaptada a cada colectivo.

El año 2018, se cerró con 3.308 convenios de colaboración con colegios y asociaciones profesionales, con más de 3.400.000 colegiados y asociados profesionales de los que más de 767.400 ya son clientes del Banco. Los volúmenes de negocio gestionados son superiores a los 24.500 millones de euros.

Instituciones Religiosas

El año 2018 ha sido el año de la consolidación de esta dirección. Se ha completado la oferta de valor para este segmento de clientes que incluye el asesoramiento patrimonial, la financiación de inversiones y la prestación de servicios financieros adaptándose a sus necesidades específicas.

El Banco, adaptándose al nuevo entorno de innovación y digitalización, ha sido pionero en el lanzamiento del Proyecto Done, un atril con un TPV *contactless* para el pago de donativos, adecuado para iglesias, fundaciones y grandes empresas, que permite realizar donativos de una forma ágil y sencilla reduciendo el uso de efectivo. Ha tenido una excelente acogida por los usuarios y una elevada repercusión mediática.

Se ha continuado la relación con congregaciones, diócesis y obispos mediante la firma de convenios de colaboración con diferentes entidades vinculadas a la institución religiosa, que ha permitido la captación de numerosos nuevos clientes.

Instituciones Financieras y Aseguradoras

Se ha reforzado el equipo de esta dirección para completar la propuesta de valor a estas instituciones con productos de tesorería, mercado de capitales, custodia y depositaría, servicio de análisis y vehículos capital riesgo, consolidando la relación comercial con productos y servicios necesarios para los clientes en el corto y largo plazo.

En una coyuntura de tipos negativos a corto plazo en los mercados financieros, los saldos a la vista y los depósitos han crecido ostensiblemente durante el ejercicio 2018.

Productos Comerciales

Financiación medio/largo plazo

Respecto a los productos de financiación a medio y largo plazo, y debido a que el mercado inmobiliario e hipotecario se mantiene en una tendencia positiva, se ha registrado un crecimiento del importe de la nueva producción de préstamos vivienda del 11,8%. Los clientes han seguido demandando principalmente hipotecas a tipo fijo, que representan un 60% sobre el total. Además, se ha seguido innovando con la transformación del proceso de contratación, ahora los clientes son acompañados durante todo el proceso de tramitación de su hipoteca por un especialista hipotecario que le resuelve todas las dudas y le facilita los trámites que se deben realizar hasta el momento de firmar la hipoteca.

En préstamos al consumo, ha continuado una tendencia al alza muy favorable durante 2018 y destaca un aumento significativo de contratación de préstamos a distancia (las operaciones contratadas por canales *online* han ascendido al 32% mientras que en 2017 eran el 20%) y se espera que se sigan incrementando. Se mantiene el foco en la transformación digital para satisfacer la inmediatez en tiempo de respuesta así como el análisis y la experiencia de cliente.

El porcentaje de contratación de préstamos preconcedidos sigue incrementando desde un 47% en 2017 a un 52% en 2018, y se sigue potenciando la Línea Expansión (un crédito preconcedido 100% *online* sin comisiones).

Se han potenciado asimismo los préstamos preconcedidos para autónomos y microempresas, facilitando y agilizando de este modo la aceptación del riesgo para estos clientes. En línea con la transformación digital, los clientes ahora ya obtienen información por los canales *online* sobre el límite preconcedido.

Negocio Internacional

A nivel de Negocio Internacional, el Banco ha enfocado el año en mejorar el servicio ofrecido a los clientes incluyendo mejoras de producto/servicio como la incorporación de la transferencia internacional inmediata, que ha tenido una aceptación muy alta entre los clientes interesados en poder

tramitar sus operaciones internacionales de forma urgente e inmediata por Internet.

Paralelamente, se ha realizado durante todo el año una formación explícita de créditos documentarios a las empresas en todos los territorios para dar a conocer las novedades en operativa documentaria y se han resuelto dudas mediante presencia física en las empresas.

Con el objetivo de poder acompañar a las empresas en su expansión internacional, se han organizado en todos los territorios entrevistas personales con los directores de las oficinas de representación y operativas al exterior con clientes con un gran éxito en la iniciativa, siendo un complemento al servicio Sabadell Link, donde las empresas pueden conectarse por videoconferencia con los representantes en el exterior.

En la misma línea, se ha iniciado el segundo ciclo de formación para empresas del Sabadell International Business Program, focalizado en ayudar a las empresas a realizar un plan de promoción del negocio internacional, con todas las plazas cubiertas por segundo año consecutivo. Este año la iniciativa ha supuesto la novedad de poder seguir el curso digitalmente como complemento del presencial.

En referencia al programa liderado por Banco Sabadell, Exportar para Crecer, se han realizado múltiples actos en España destinados a explicar el mercado de Medio Oriente y norte de África, exponiendo el modo de enfocar estos mercados.

A nivel de productos, se sigue con cuotas superiores al 30,3% en emisión de cartas de crédito documentario *export* y del 14,7% en cartas de crédito documentario *import*.

Ha sido un año con un crecimiento importante en la financiación del circulante, tanto en la financiación *import/export*, como en el *confirming* internacional y *factoring* internacional de las empresas clientes, acorde con el desarrollo del comercio exterior por parte de las empresas.

Ahorro e Inversión

En el año 2018, el entorno regulatorio ha tenido una importante afectación sobre la actividad y el negocio en productos de ahorro e inversión. La directiva MiFID II (*Markets in Financial Instruments Directive*), que persigue asegurar unos elevados niveles de protección de los inversores, especialmente los minoristas, o la normativa sobre la distribución de seguros IDD (*Insurance Distribution Directive*), que afecta a productos de seguro de ahorro y protección, han cambiado el paradigma de comercialización, y es necesario un mayor conocimiento del cliente y transparencia en la información de los productos.

En Banco Sabadell se ha implementado un nuevo modelo de servicio en los productos de ahorro e inversión que ofrece asesoramiento para todos los productos y para todos los clientes, con el objetivo de aportar más valor y ofrecer un mayor nivel de protección al cliente. En este nuevo modelo se pone al cliente en el centro, por lo que la conversación con él comienza desde sus necesidades y objetivos. Para ello, se ha desarrollado Sabadell Inversor, una nueva solución tecnológica que permite prestar el servicio de asesoramiento y

que propone qué productos son los óptimos de acuerdo a la opinión de mercado y de acuerdo a las expectativas indicadas por cada cliente.

Esta nueva regulación, junto con otros factores determinantes del entorno actual como son los tipos de interés extraordinariamente bajos, exige a las entidades financieras una oferta completa y diversificada de productos que permita a los clientes cubrir sus expectativas y que se adapte en términos de mercado y de ciclo de vida del cliente.

En este sentido, se ha mantenido una oferta continuada de productos, como depósitos referenciados, seguros de ahorro y rentas, planes de pensiones y fondos de inversión, que aseguren disponer de una adecuada oferta para adaptarse a las necesidades del cliente para cada inversión.

El catálogo de fondos de inversión se ha focalizado hacia los fondos de inversión perfilados. La focalización se ha ampliado durante el año, con fondos de renta variable, fondos con fines sociales y, por último, la gama de fondos InverSabadell, con el objetivo de disponer de una oferta focalizada amplia y con buenas expectativas de rentabilidad. Además, se ha mantenido una oferta de fondos de inversión garantizados en función de las oportunidades de mercado.

Por otro lado, para cubrir las expectativas de todos los segmentos de clientes se ha disminuido la aportación mínima inicial en Fondos de Inversión Perfilados y de la gama Inversabadell y se ha acompañado a los clientes a generar un ahorro continuado a través de las aportaciones periódicas.

Respecto a los seguros de rentas, se ha iniciado la comercialización de un seguro de rentas con capital decreciente, que permite garantizar al cliente el cobro de unos ingresos de manera vitalicia, recuperando sus beneficiarios la inversión no consumida en caso de fallecimiento.

Para los planes de pensiones se han revisado los porcentajes de inversión en renta variable de la gama de planes de pensiones ciclo de vida Sabadell Planes Futuro para un mayor ajuste al perfil del cliente. Estos planes permiten aprovechar la mayor rentabilidad esperada de la renta variable en el largo plazo, y se adaptan al cliente en función de dos variables: la fecha prevista de jubilación y el perfil de riesgo.

Servicios Financieros

Medios de Pago

Los indicadores del negocio de TPV han crecido considerablemente respecto al mismo período del año anterior. Se ha incrementado un 17,3% la facturación procesada. La entidad continúa posicionada como referente en pagos y especialmente en ventas por Internet, con un aumento en cobros *eCommerce* del 39,4%. Parte de este crecimiento se soporta en acuerdos de colaboración con *FinTechs* procesadoras de pagos; la mitad de ellas, enfocadas para dar servicios a comercios y gran *retail* ubicados en el extranjero (negocio *cross-border*).

El negocio de tarjetas ha seguido manteniendo el excelente ritmo de crecimiento observado en los últimos años.

El parque de tarjetas ha alcanzado los 5,3 millones y ha aumentado la facturación en compras en tarjetas un 13,8%. Destacar la incorporación de las tarjetas de Banco Sabadell en la solución de pago Apple pay que junto con Samsung Pay y SabadellWallet forman la oferta de pago móvil. La incorporación de nuevos servicios como los pagos inmediatos a través de transferencias *online*, la tarjeta ingresadora o la evolución de los pagos con Bizum, son ejemplos de la apuesta de ampliación y mejora de la oferta comercial.

Circulante y Cash Management

En 2018, Banco Sabadell se mantiene como la entidad de referencia en la gestión de los cobros y pagos del circulante de las empresas. Con el objetivo de simplificar el día a día de los clientes, se ha mejorado en las herramientas de gestión de cobros y pagos en banca electrónica en aras de conseguir una mayor usabilidad y experiencia cliente. Asimismo, Banco Sabadell ha sido de las primeras entidades en adherirse al nuevo sistema de pagos inmediatos, una nueva modalidad de transferencia posibilitando a los clientes realizar pagos en cuestión de segundos.

En cuanto a la financiación, durante este año se ha intensificado la actividad en productos especializados de financiación del circulante como *factoring* y *confirming*. Estos productos utilizados para la gestión y financiación de los cobros y pagos de las empresas han tenido crecimientos significativos en todos los segmentos, tanto pymes como grandes empresas.

El *factoring* se ha consolidado como producto de referencia en la financiación de los cobros y la cobertura del riesgo de impago, tanto en operaciones nacionales como internacionales. El crecimiento de las cesiones se ha situado en el 7,9% interanual. Destaca también la especialización de la oferta de producto enfocada a sectores específicos como el sector turístico.

En *confirming*, el ritmo de crecimiento del producto se ha situado en tasas del 12%, tanto en importes gestionados como anticipados. Se ha mejorado la calidad del producto centrada en la experiencia cliente, como es el hecho de realizarse un acompañamiento digital en todas las nuevas operaciones.

Servicio de Gestión del Efectivo

Banco Sabadell ofrece un servicio de gestión de efectivo con soluciones específicas que se adaptan a las necesidades de los diferentes clientes según la operativa y el tamaño del comercio. Se pueden integrar con la mayor parte de los sistemas de gestión de los establecimientos y los sistemas de pago del Banco. Además, se ofrece el servicio de recogida de efectivo, de forma que la cantidad almacenada en la máquina se ingresa automáticamente en la cuenta del comercio y se recoge cuando sea necesario por parte de una empresa de seguridad.

Servicios Digitales

El proceso de transformación de empresas está evolucionando el modelo relacional con los clientes con un foco digital muy relevante, por lo que incorporar figuras especialistas que impulsen la adopción digital entre gestores y clientes es crítico. Por esta razón, durante el segundo semestre de 2018, se ha desplegado la nueva figura del director de digitalización de empresas. Esta figura se define como un referente para toda la Red Comercial y de Empresas en el impulso y conocimiento de la oferta digital del Banco para gestores y clientes.

Su rol a corto plazo es incrementar la transaccionalidad digital de los clientes a través de formación en la red y de visitas de asesoramiento a los clientes. A medio plazo, su objetivo es consolidarse como un asesor transversal en la prescripción del servicio digital para que las empresas que no hayan dado el salto digital o que encuentren dificultades para hacerlo cuenten con Banco Sabadell como su mejor aliado.

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 SabadellHerrero; 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 del 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 2018 se presentan a continuación.

SabadellHerrero

SabadellHerrero ha completado un nuevo ejercicio de crecimiento en sus 140 oficinas de Asturias y León. La progresión de negocio ha caminado en paralelo con la transformación del servicio que, aprovechando las nuevas capacidades digitales, da respuesta eficaz a las nuevas demandas del cliente. De esta forma, crecimiento y transformación dialogan entre sí y se refuerzan en un proceso que escala y renueva el Banco sobre la base de una adaptación a las nuevas tecnologías digitales y a la demanda de los clientes.

Durante el ejercicio 2018, SabadellHerrero ha expandido un 1,6% su balance de negocio, que ha finalizado con un saldo de 11.214 millones de euros. Ha crecido también el número de nuevos clientes que se han incorporado al Banco y, así, más de 15.000 clientes fueron captados durante el año, de los que cerca de 12.000 son particulares y más de 3.000, empresas.

Especialmente importante para comprender la profundidad del proceso de transformación en el que se halla inmerso el Banco es el dato del número de clientes digitales, denominación que engloba a aquellos que se relacionan con el Banco y contratan sus servicios a través de canales digitales, que utilizan sobre la base de agilidad, adaptación a sus necesidades y conveniencia. El 40% de los clientes de SabadellHerrero eran digitales a final del año 2018, proporción que se elevaba por encima del 60% entre el colectivo de los nuevos clientes captados durante el año.

A esta demanda de los clientes, la oficina responde tanto mediante la digitalización de procesos internos –que posibilita una mejor eficiencia en la prestación de servicios– como en su capacitación interna para comercializar la nueva oferta digital del Banco.

El avance en crecimiento de negocio y transformación digital encuentra explicación en dos factores básicos: una experiencia cliente líder y la gestión de personas.

El Banco destaca en Asturias y León entre su competencia próxima por proporcionar una experiencia cliente de carácter claramente diferencial. El análisis de calidad objetiva realizado por la consultora STIGA, principal referencia para el mercado español en este tipo de estudio, puntúa a SabadellHerrero con una nota global de 8,08 sobre 10, con la que lidera el estudio frente a su competencia.

Por último, cabe señalar como patrocinio relevante las distintas colaboraciones con las efemérides de “Covadonga Centenarios 2018”, cuyos actos organizó el Gobierno del Principado de Asturias. El Banco dedicó su exposición anual en la Feria Internacional de Muestras de Asturias al Parque nacional de Picos de Europa, que celebró en 2018 su I Centenario, y que junto al I Centenario de la coronación canónica de la Virgen de Covadonga y el XIII Centenario de los orígenes del Reino de Asturias, cerró un año de conmemoraciones muy especiales.

SabadellGallego

En 2018, se ha cumplido el quinto aniversario de la marca SabadellGallego, que nació tras la fusión de la red de Banco Sabadell en Galicia con la red en la comunidad autónoma del antiguo Banco Gallego. En 2013, Banco Sabadell dio un importante salto cuantitativo y cualitativo en Galicia cuando integró Banco Gallego, ya que le permitió crear una nueva marca, SabadellGallego, posicionarse como una entidad muy próxima al territorio e incrementar su actividad financiera al conjunto de la comunidad.

En estos cinco años, SabadellGallego ha duplicado la financiación a familias y empresas de Galicia, así como el volumen de negocio. Hoy cuenta con una competitiva red

comercial que ha logrado aumentar su penetración en el mercado gallego.

A final del año 2018, el 25% de las empresas gallegas eran clientes de SabadellGallego. Entre la gran empresa el porcentaje asciende al 74%, y en particulares, el 7% de los gallegos son clientes de SabadellGallego, lo que deja patente el amplio grado de aceptación de la propuesta comercial del Banco.

El año 2018 ha sido otro año de robusto crecimiento para SabadellGallego. Este crecimiento ha sido además equilibrado, pues ambos lados del balance, inversión, con aumento del 12,6%, y recursos, con una mejora del 10%, han tenido variaciones similares.

La oferta comercial del Banco atrajo a más de 15.000 nuevos clientes, que se repartieron entre los más de 11.000 particulares captados y cerca de 4.000 empresas.

Este crecimiento de negocio se ha compatibilizado con un gran impulso de transformación que, sobre la base de las nuevas tecnologías digitales, sirve a objetivos de eficiencia y da respuesta a las nuevas necesidades de relación con el Banco y conveniencia de los clientes. Los clientes que utilizan canales digitales para relacionarse con el Banco en Galicia ya suponen un 46% del total, y la proporción se eleva a más de un 60% entre los nuevos clientes captados durante el año. Esta rápida progresión se debe tanto a la demanda de los clientes como a la preparación de las oficinas del Banco para darle respuesta. Las oficinas transformadas con capacitación digital contrastada suponen más del 85% de la red de SabadellGallego y explican con claridad la solidez del proceso de transformación emprendido.

Las bases de estos robustos resultados, tanto en crecimiento como en transformación, están en una experiencia cliente diferencial de SabadellGallego, que destaca entre los bancos que forman su grupo de referencia, y está proporcionada por unas personas satisfechas y motivadas con su trabajo. Ambos aspectos, experiencia cliente y gestión de personas y talento, son pilares clave y focos preferentes de atención en SabadellGallego.

SabadellGuipuzcoano

Durante un año más, la intensa actividad comercial desplegada por las oficinas de la red comercial minorista y de la red especializada en empresas del perímetro geográfico de implantación de la marca ha sido la base sobre la que se han obtenido unos resultados de negocio satisfactorios. La valoración de estos resultados es muy favorable, siendo oportuno señalar que se han producido a través de la aplicación estricta de la sistemática comercial y superando los objetivos de transformación comercial que se recogen en el llamado reto ONficina, en el que se logra una evolución superior a la media del Banco, que cuenta ya con un 80% de la red con la calificación de "oficina transformada".

En este reto se miden diferentes aspectos cuya implantación resulta clave para competir con éxito dados los avances tecnológicos y metodológicos que caracterizan la evolución reciente en el sector y que seguirán aún con más intensidad en el futuro. Dichos aspectos van desde la activación digital

hasta sus índices de satisfacción, pasando por la reducción de funciones operativas en oficinas, formando un conjunto de indicadores que en SabadellGuipuzcoano se cumplen en un 118% respecto del reto fijado a principios del ejercicio.

Asimismo, las oficinas de la marca han obtenido un año más una calificación notable en el sistema de control de calidad conocido como Mystery Shopper, que se situó en 8,31, superando así los objetivos generales de calidad establecidos por la entidad.

Desde hace varios ejercicios, SabadellGuipuzcoano cuenta con un plan territorial específico, concebido al amparo de la previsión estratégica del Banco de complementar las líneas generales de negocio con el diseño y aplicación de planes territoriales. La versión actual de dicho programa se denomina Plan Norte 2.0, su vigencia temporal es hasta el año 2020, y cuenta con iniciativas en diferentes líneas de acción.

Un año más, es necesario referirse a la colaboración con todo tipo de entidades públicas y privadas que se materializa con la suscripción de convenios con asociaciones y colegios profesionales, habiendo llegado a firmar 20 acuerdos. Son destacables los acuerdos destinados a mejorar la financiación de los clientes empresa, como la participación como entidad financiera colaboradora en el novedoso fondo de innovación INNOVA, liderado por la Diputación de Bizkaia, cuya finalidad es canalizar ahorro de particulares a proyectos de innovación empresarial.

Especialmente reseñable es la presencia y dinamismo de la marca en el impulso del ecosistema *startup* y emprendedor, ya que ha participado en multitud de encuentros y congresos, algunos de ellos referentes a nivel nacional, como el B-Venture de Bilbao.

Como viene siendo tradicional, la gestión específica de la presencia y relevancia de la marca en el territorio se materializa con una incesante actividad de comunicación, patrocinios y relaciones institucionales, áreas en las que se sigue manteniendo unos estándares de frecuencia y notoriedad muy elevados.

El evento de mayor notoriedad ha sido una vez más el patrocinio de la Vuelta Ciclista al País Vasco, que durante 2018 ha discurrido por territorio del País Vasco y de Navarra, ampliando su apoyo a la marca también en dicha comunidad foral. La entidad ha patrocinado y ha colaborado también en diferentes eventos deportivos, como la Gala Anual de la Asociación de Prensa Deportiva de Guipuzkoa en la que se elige al mejor deportista guipuzcoano del año, que en la edición pasada recayó en el balonmanista internacional Kauldi Odriozola.

Además, se 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 Aragonés del Año, en colaboración con el *Periódico de Aragón*, o los premios Euskadi Avanza, que reconocen a los empresarios noveles, trayectorias empresariales destacadas y a la empresa destacada del año.

Finalmente, destaca la creciente línea de actuación de fomento y apoyo de actividades culturales que suponen las iniciativas que se desarrollan a través de la Fundación Sabadell.

Activobank

ActivoBank, con 49.000 clientes al cerrar el año 2018, ha focalizado su actividad comercial en la gestión patrimonial y ha conseguido unos volúmenes de 505 millones de euros. Destacan el incremento de saldos en cuentas de un 18%, hasta alcanzar 200 millones de euros, y el saldo en recursos fuera de balance, de 192 millones de euros. Los fondos de inversión alcanzan un volumen de 107 millones de euros y las pensiones totalizan 33 millones de euros.

Bancaseguros

Un negocio en transformación y crecimiento basado en la orientación al cliente.

BanSabadell Vida

Primas y aportaciones en 2018

2.419,6M€

Primas seguros de Vida Riesgo en 2018 (variación interanual)

324,4M€ (+15%)

Saldo de ahorro gestionado en 2018

8.407,2M€

Beneficio aportado al Grupo en 2018

34,3M€

BanSabadell Previsión, E.P.S.V.

Ahorro gestionado en 2018

283,4M€

BanSabadell Pensiones

Fondos gestionados en 2018

3.176,4M€

De los que corresponden a planes de pensiones individuales y asociativos en 2018 (variación interanual)

1.770,9M€

Planes de pensiones de empleo en 2018 (variación interanual)

1.405,5M€

Beneficio aportado al Grupo en 2018

0,6M€

BanSabadell Mediación

Ingresos por comisiones en 2018

148,9M€

Primas intermediadas en 2018

2.859,0M€

Beneficio aportado al Grupo en 2018

4,3M€

BanSabadell Seguros Generales

Primas en 2018 (variación interanual)

264,0M€ (+11%)

Beneficio aportado al Grupo de 2018

5,8M€

- A 31 de diciembre de 2018, 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 2018, Banco Sabadell ha continuado transformando 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, el programa de fidelización

BStartup

BStartup se consolida como apuesta de posicionamiento y negocio para Banco Sabadell.

En su quinto año de vida, el programa BStartup, destinado a apoyar a las jóvenes empresas innovadoras y tecnológicas, ha consolidado su doble objetivo: por un lado, el posicionamiento del Banco como el que más apoya a las jóvenes empresas innovadoras y tecnológicas que contribuyen a la transformación digital, y, por otro, impulsar el negocio bancario desde el convencimiento de que de entre estas jóvenes empresas surgirán grandes compañías de futuro.

La aproximación al cliente se genera a través de una propuesta que integra:

- Producto y servicio bancario especializado en *startups*. Las *startups* tienen modelos y ritmos de desarrollo y financiación diferentes a las empresas tradicionales. Por ello, además de las 50 oficinas BStartup de toda España y un circuito de riesgos específico, para seguir avanzando en la especialización, durante el año 2018, se ha trabajado en un nuevo modelo de distribución que se pondrá en marcha el 1 de enero de 2019 y que permitirá en las ciudades con gran concentración de este tipo de clientes (por ahora Barcelona, Madrid y Valencia) disponer de siete DPymes BStartup que solo gestionarán *startups* en su cartera. Además durante 2018, se han lanzado varios productos: el seguro RC BStartup, en colaboración con AXA, el Rent-Tech BStartup, la tarjeta Marketing BStartup y el préstamo IVA Media4Equity.
- Inversión en *equity*. BStartup invierte en *startups* con una filosofía centrada en el apoyo a los emprendedores, sin olvidar la notoriedad y la rentabilidad. El vehículo de inversión BStartupIO tiene su foco en empresas españolas de base tecnológica y digital, con alto potencial de

personalizado, además de la digitalización de los procesos de negocio.

En el ejercicio 2018, 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 al cierre del ejercicio. El beneficio neto ha ascendido a 68,6 millones de euros.

Por otro lado, los volúmenes gestionados por BanSabadell Pensiones sitúan a la entidad en el décimo puesto del *ranking* total del sistema, según los últimos datos publicados al cierre del ejercicio. El resultado del ejercicio de BanSabadell Pensiones ha sido de 1,2 millones de euros.

En relación a BanSabadell Seguros Generales, cabe destacar el incremento en volumen de primas del 11% respecto al año anterior, correspondiente principalmente a seguros de hogar, así como la comercialización de un nuevo producto de comercios.

crecimiento y modelos de negocio escalables e innovadores. Se seleccionan diez 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 este sentido, sirve también como vivero de futuras inversiones de Sabadell Venture Capital, que ya ha acompañado a siete empresas BStartupIO en sus siguientes rondas.

Adicionalmente, este año BStartup ha iniciado una estrategia de inversión en verticales, lanzando BStartup Health, convocatoria de inversión y apoyo a proyectos de salud que ha tenido una excelente acogida en el sector; se han seleccionado 3 empresas de entre las 144 presentadas, *spin-off* de importantes hospitales y universidades. Se ha formalizado la inversión en Admit Therapeutic, una *spin off* del Hospital de Bellvitge que tiene la misión de establecer un diagnóstico precoz del Alzheimer, una necesidad aún no cubierta de la práctica clínica. Las otras dos empresas seleccionadas están aún ultimando los detalles para poder firmar el pacto de socios. Una es un *medical device* de detección y seguimiento de enfermedades renales y la otra es una solución que restaura la capacidad de caminar para personas con lesión medular (exoesqueleto).

En estos momentos, BStartup cuenta con 40 compañías participadas. Las inversiones propuestas son aprobadas por un comité de inversiones.

- Innovación colaborativa (*open innovation*). BStartup es un radar de innovación por su posición privilegiada en

todos los foros de empresas innovadoras en España, por tener convenios con numerosas entidades que apoyan la creación de nuevas iniciativas, así como por estar fuertemente integrado en el ecosistema emprendedor español. Con los 14 nuevos convenios de este año, ya son 93 los que se mantienen con entidades relevantes. Por ello, se identifican 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. En este sentido, este año el Banco ha recibido uno de los reconocimientos de Europe's Corporate Startup Stars otorgado por Startup Europe UE, en presencia del vicepresidente de la Comisión Jyrki Katainen.

En 2018, BStartup ha organizado y ha participado activamente en 190 eventos de emprendimiento en 20 ciudades de todo el territorio español.

Gracias a todo lo anterior, en 2018, se ha afianzado la notoriedad de BStartup en los medios (1.033 apariciones en prensa escrita y *online*) y el impacto en redes sociales (se han alcanzado los 9.858 seguidores en Twitter), y ha estado la mayoría de los meses entre los principales temas de discusión de redes sociales del Banco, siempre con un sentimiento positivo.

En lo que respecta a la generación de negocio directo, se han gestionado 556,8 millones de euros (132,1 millones de euros de activo y 424,7 millones de euros de pasivo), un 67,4% más que el año anterior, y se ha generado un margen de 12,4 millones de euros (incremento del 53,8% respecto al año anterior), con un total de 2.895 clientes.

Sabadell Consumer Finance

Mejorando posicionamiento a través de un crecimiento sostenido.

Margen bruto en 2018

68,6 M€

Variación margen bruto

+13,6%

Beneficio aportado al Grupo

13,9 M€

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.

La compañía continúa mejorando procesos e incrementando la oferta comercial, garantizando una rápida respuesta a las necesidades de los clientes.

La actividad en 2018 ha continuado en ascenso y ha propiciado un incremento del volumen de clientes y operaciones nuevas respecto al año anterior, una mejora de la participación en el mercado. Destacan los incrementos en el margen comercial y de explotación.

Del mismo modo, el mantenimiento del rigor en los criterios prudenciales en la concesión de riesgos, invirtiendo y mejorando los modelos inteligentes de decisión automatizada, unido a la eficacia en el recobro, ha permitido mantener los niveles de morosidad dentro de unos términos excelentes. Ello ha situado la ratio de mora en el 4,5%. Asimismo, la ratio de cobertura ha sido del 100,4%.

Durante el año se ha potenciado la comercialización del nuevo producto de crédito *stock*, se ha propiciado una mayor vinculación con los establecimientos de ventas de automóviles, se ha ampliado el número de tarjetas de crédito mediante acuerdos comerciales con marcas de relieve. Además, se han iniciado las bases para la

comercialización a través de comercio electrónico e incrementado la venta de productos adicionales.

En la actividad total de la compañía se han realizado 245.390 nuevas operaciones a través de los más de 10.000 puntos de venta distribuidos por todo el territorio español, que han supuesto la entrada de nuevas inversiones, en 2018, por valor de 831 millones de euros, lo que ha supuesto que el riesgo vivo total de la compañía se sitúe por encima de los 1.330 millones de euros.

Asimismo, para dar soporte al crecimiento del negocio, se 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 *tablets*, que ha llegado hasta el 71% del total de las operaciones. Todo lo anterior ha facilitado el mantenimiento de la ratio de eficiencia en porcentajes del 31,1%.