

Banco Sabadell se mantiene en el 5º lugar tanto por volumen de patrimonio como por número de sicavs dentro de las entidades españolas.

Aspectos destacados

- Incremento destacado del margen de intereses y comisiones.

B° antes de impuestos

143,0M€

Descripción del negocio

Banco Sabadell ofrece el diseño y la gestión de productos de ahorro y soluciones de inversión para sus clientes, e incluye desde el análisis de alternativas de inversión hasta la intervención en los mercados de renta variable, la gestión activa del patrimonio y su custodia. Todo ello asegurando la consistencia de los procesos de negocio con un análisis riguroso con el fin de asegurar la transformación del negocio al nuevo entorno.

Mercados y Banca Privada ofrece y diseña productos y servicios de alto valor añadido, con el objetivo de alcanzar una buena rentabilidad para el cliente, incrementar y diversificar la base de clientes y asegurar la consistencia de los procesos de inversión con un análisis riguroso y con una gestión de calidad reconocida. Todo ello llevando el modelo de relación con el cliente hacia la multicanalidad. Integra en una misma división las actividades siguientes:

- SabadellUrquijo Banca Privada es la unidad de Banco Sabadell dirigida a ofrecer soluciones integrales a clientes que por sus necesidades particulares requieren un servicio y atención especializados y a medida, compaginando el valor de asesoramiento en Banca Privada con la solidez financiera y capacidad de producto de un banco universal. El equipo comercial cuenta con el apoyo y colaboración de expertos en productos y en asesoramiento fiscal y patrimonial que aportan soluciones personalizadas y eficientes a los clientes.
- Asset Management y Análisis constituye un área separada dedicada a la gestión colectiva, a la gestión de carteras y soluciones de inversión para las distintas necesidades de clientes particulares, empresas e inversores

Mercados y Banca Privada

SabadellUrquijo Banca Privada

Asset Management y Análisis

Tesorería y Mercado de Capitales

Contratación y Custodia de Valores

Dirección de Estrategia de Negocio de Ahorro e Inversión

institucionales. Se configura a través de Sabadell Asset Management, sociedad matriz del grupo de sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva. Su misión es la de encuadrar el negocio de gestión de inversiones a través de las gestoras de instituciones de inversión colectiva y a través de otras gestoras no vinculadas.

- Tesorería y Mercado de Capitales es el área encargada de proporcionar al cliente soluciones de financiación, productos de inversión y servicios de mitigación y cobertura de riesgos financieros. Estas soluciones se ofrecen tanto a través de la red comercial como por el equipo de especialistas de la unidad. Asimismo, desde Tesorería se gestionan en mercado los riesgos generados por las posiciones tomadas por los clientes. Adicionalmente, la Tesorería proporciona apoyo táctico a la Dirección Financiera, siendo la responsable de la liquidez coyuntural del Banco, así como de la gestión y cumplimiento de sus coeficientes y ratios regulatorios, gestionando el riesgo de tipo de interés y tipo de cambio generados por la actividad del Grupo.
- Contratación y Custodia de Valores lleva a cabo las funciones de intermediación de Banco Sabadell en su calidad de miembro de los mercados de renta variable, consistentes en tramitar y ejecutar las órdenes de compra-venta de valores directamente a través de la mesa de contratación, y es responsable, como *product manager*, de la renta variable en el Grupo. Asimismo, dedica una parte de sus funciones a la orientación y recomendación de inversiones en mercados de renta variable y de crédito, y crea y dirige la oferta de producto de custodia y depositaria.
- La Dirección de Estrategia de Negocio de Ahorro e Inversión tiene como objetivo generar la opinión de inversión de Banco Sabadell y garantizar que la oferta de productos de ahorro e inversión esté alineada con la opinión y las necesidades de los clientes. Ofrece soluciones estratégicas que permiten adaptar la entidad al entorno cambiante para, teniendo en cuenta los nuevos canales y soluciones tecnológicas, diseñar una propuesta de valor diferencial en los productos y propiciar los cambios necesarios en la actividad de comercialización y asesoramiento de productos de ahorro e inversión.

Prioridades de gestión en 2018

El Banco dispone de un proceso de generación y aprobación de productos y servicios que garantiza que toda la oferta dirigida a los clientes supera los requerimientos en términos de calidad, rentabilidad y adecuación a las necesidades del mercado. La permanente revisión de los procedimientos y las prácticas de identificación y conocimiento de los clientes aseguran que las ofertas realizadas y la orientación de las inversiones se efectúan teniendo en cuenta dicho conocimiento y que se cumplen todas las medidas de protección derivadas de las distintas regulaciones que afectan a los productos de ahorro e inversión

y, en particular, de la Directiva Europea de Mercados Financieros (MiFID II) y su transposición en la regulación de nuestro país.

El nuevo y exigente marco regulatorio está propiciando cambios en la actividad de comercialización y asesoramiento relacionada con productos de ahorro e inversión. El Banco ha decidido afrontar y tiene como objetivo dar respuesta al nuevo entorno regulatorio desde una perspectiva de negocio, aprovechando la oportunidad para establecer una ventaja diferencial en la propuesta de valor en los productos teniendo en cuenta la aparición de nuevos canales y soluciones tecnológicas.

El año 2018 ha estado marcado por un incremento de la incertidumbre económica y política, hecho que, junto a unas valoraciones ajustadas de los activos, se ha traducido en un aumento de la volatilidad en los mercados. En este contexto, se ha recomendado a los clientes establecer un estricto control del riesgo como elemento prioritario en sus inversiones, ajustándolas a su perfil de riesgo y a su horizonte temporal.

El esfuerzo por adecuar la oferta de productos y servicios a las necesidades de cada cliente continúa reforzando y mejorando la posición del Banco en la intermediación y el acceso a nuevos mercados, así como el ofrecer nuevos servicios al cliente, generar nuevas oportunidades de inversión y seguir consolidando el reconocimiento de nuestra marca de este negocio: SabadellUrquijo Banca Privada.

En línea con estos esfuerzos, el Banco potencia la globalización estableciendo el foco en su internacionalización, adoptando una estrategia común de negocio, concretamente en las actividades de negocios de banca privada, banca corporativa y gestión de bróker.

Principales magnitudes del negocio

En millones de euros

T2 Principales magnitudes del negocio
Mercados y Banca Privada

	2017	2018	% 18/17
Margen de intereses	58	74	27,6
Resultados por el método de la participación y dividendos	—	—	—
Comisiones netas	188	195	3,7
Resultados operaciones financieras y diferencias de cambio	1	4	300,0
Otros productos/cargas de explotación	(2)	(16)	700,0
Margen bruto	245	257	4,9
Gastos de administración y amortización	(105)	(113)	7,6
Margen de explotación	140	144	2,9
Provisiones y deterioros	(3)	(1)	—
Ganancias / Pérdidas en baja de activos y otros	—	—	—
Resultado antes de impuestos	137	143	4,4
Impuesto sobre beneficios	(41)	(45)	9,8
Resultado después de impuestos	96	98	2,1
Resultado atribuido a la minoría	—	—	—
Resultado atribuido al Grupo	96	98	2,1

Ratios (%)

ROE (beneficio sobre recursos propios medios)	31,6%	55,6%	—
Eficiencia (gastos de administración sobre margen bruto)	42,5%	43,5%	—
Ratio de morosidad (%)	0,5%	0,1%	—
Ratio de cobertura de riesgos clasificados en el stage 3 (%)	71,0%	435,8%	—

Activo	8.858	11.523	30,1
Crédito a la clientela (neto) sin adquisición temporal de activos	2.175	2.859	31,4
Pasivo	8.578	11.347	32,3
Recursos de clientes en balance	6.367	8.293	30,2
Capital asignado	280	176	(37,1)
Recursos de clientes fuera de balance	17.213	16.324	(5,2)

Otros indicadores

Empleados	531	504	—
Oficinas	10	10	—

Hasta diciembre de 2018 se ha superado la cifra de 1.900 millones de euros de importe contratado en carteras de gestión discrecional, con aproximadamente 4.500 contratos. La cifra de fondos de inversión ha alcanzado los 7.196 millones de euros. El número de sicavs a diciembre 2018 asciende a 172, con un volumen de negocio de 1.803 millones de euros y una cuota de mercado del 6,4%. La cifra de volumen de negocio alcanza los 27.300 millones de euros a diciembre de 2018 y el número de clientes supera los 29.700.

El beneficio neto a diciembre 2018 asciende a 98 millones de euros, lo que supone un incremento interanual

del 2,1%. El margen bruto es de 257 millones de euros e incrementa un 4,9% y el margen básico, de 269 millones de euros e incrementa un 9,3% (T2).

El margen de intereses es de 74 millones de euros, lo que supone un incremento interanual del 27,6% por los buenos resultados obtenidos. Las comisiones netas se sitúan en 195 millones de euros, un 3,7% superior al año anterior debido a mayores comisiones en fondos de inversión y en valores.

Los gastos de administración y amortización se sitúan en 113 millones de euros y se incrementan en un 7,6%. La inversión crediticia neta crece un 31,4%, concentrado en

los clientes cotutelados: los recursos de clientes en balance crecen un 30,2%, y los productos de recursos de fuera de balance descienden un 5,2%, principalmente por el crecimiento en fondos de inversión.

SabadellUrquijo Banca Privada

La cifra de volumen de negocio alcanza los 27.300 millones de euros y el número de clientes los 29.700.

Equipo Comercial

Banqueros

170

Oficinas especializadas

10

Centros de atención

21

SabadellUrquijo Banca Privada es la división de banca privada de Banco Sabadell cuya finalidad es ofrecer soluciones integrales a clientes que, por sus necesidades particulares, requieran un servicio a medida y atención especializada. En un entorno económico y financiero complejo, ha sabido responder a las exigencias del mercado y al compromiso adquirido con sus clientes, aportando toda su experiencia para poner a su disposición una amplia gama de productos y servicios ajustados a su perfil de riesgo con el fin de optimizar la rentabilidad financierofiscal de sus inversiones.

El servicio y atención personalizada al cliente, centro de cuantas actividades se desarrollan en el día a día desde los dos modelos de negocio existentes en la división, sigue siendo la premisa clave del negocio. En el modelo cotutelado con oficinas de banca comercial, se proporciona todo el apoyo comercial y un asesoramiento profesional especializado a la red de oficinas y clientes de Banco Sabadell. En las 10 oficinas existentes se lleva a cabo una gestión integral del cliente.

Con el fin de estar alineados con la estructura territorial del Banco, se ha integrado la Dirección Regional de Aragón, Navarra y La Rioja con la Dirección Regional Norte para crear una estructura más enfocada a estrategias de crecimiento del negocio y trabajar de forma más coordinada con el Banco.

En el mes de enero entró en vigor la Directiva MiFID II, lo que hace del 2018 un ejercicio en el que la actividad comercial ha ido unida de manera inequívoca a la adecuación de los nuevos requisitos regulatorios exigidos. Ello ha supuesto dar un paso más en la mejora de la calidad de servicio y en la protección y transparencia total de información y de precios al cliente, para lo cual, se ha procedido

tanto a la adecuación y desarrollo de los sistemas informáticos como a la definición de una nueva política comercial cuyo servicio principal es el asesoramiento no independiente, que incluye dos modelos: el asesoramiento recurrente y el asesoramiento recurrente plus. Este último permite ofrecer a los clientes el mismo servicio que el asesoramiento independiente.

Junto a la creación y seguimiento de carteras asesoradas, se ha puesto el foco en el servicio de gestión discrecional de carteras, de tal forma que prácticamente la totalidad de los clientes tengan acceso a uno de los dos.

Durante el año, se ha hecho un esfuerzo importante para poner a disposición de todos los clientes un nuevo *reporting* de carteras de acuerdo con las actuales exigencias regulatorias, y al que podrán tener acceso a través del móvil y la web del Banco. Esto ha contribuido muy positivamente a mejorar la experiencia cliente, otro de los objetivos fundamentales de este ejercicio. Para lo cual, además, se ha desarrollado y puesto en práctica la opción de facilitar a todos los clientes la firma de la documentación a través de medios digitales. Dos avances que han contribuido en esta transformación digital que ha supuesto una importante dotación tecnológica y ha permitido impulsar el negocio mediante su adaptación a un nuevo entorno del sector más digitalizado.

Relacionado tanto con las exigencias de MiFID II como con la finalidad de mejorar el asesoramiento a los clientes, se ha llevado a cabo un plan de formación continua para empleados de Banca Privada que ha culminado en un examen de certificación a través de EFPA.

Desde el punto de vista de la oferta, se ha trabajado en diseñar y poner a disposición de la clientela aquellos

productos más adecuados y rentables de acuerdo a su perfil de riesgo, para lo que las fábricas de producto Banco Sabadell han puesto todos los medios disponibles a su alcance. En este sentido, los fondos de inversión, las carteras de gestión discrecional y los productos estructurados han seguido ocupando las primeras posiciones. Con la entrada en vigor de MiFID II se ha procedido a adecuar el modelo *repricing* de las carteras de gestión discrecional, que ha pasado a un modelo de cobro de comisión explícita.

Como complemento se han seleccionado alternativas de inversión enfocadas en productos de gestión alternativa y capital riesgo, donde los fondos de autor o la entrada en sectores nicho, muy específicos y con una liquidez limitada, han permitido aumentar la diversificación y dar respuesta a la demanda de inversores sofisticados.

Hay que destacar que durante este ejercicio, con una situación compleja caracterizada por la volatilidad de los mercados financieros, SabadellUrquijo Banca Privada ha sabido responder a las exigencias y compromisos adquiridos con sus clientes de acompañar, revisar y explicar en detalle la evolución de sus carteras.

A principios de año, se ha creado la Dirección de Segmentos y EAFI bajo la que se ha unificado la gestión comercial del segmento de EAFI, Instituciones Religiosas o Sports & Entertainment, con el objetivo de hacer crecer de forma transversal los diferentes segmentos en coordinación con la estrategia del Banco para favorecer la consecución de sinergias.

En 2018 también ha continuado la reorientación de la gestión del equipo comercial iniciada el año anterior, donde la gestión por proyectos tomó protagonismo. Se ha avanzado en el desarrollo y puesta en marcha de los proyectos iniciados en 2017 y se ha dado inicio a nuevos proyectos a través de los que se ha puesto a disposición de nuestros clientes una oferta de productos y servicios muy focalizada y novedosa.

Por último, en este ejercicio se ha puesto el foco en varias acciones dentro del ámbito comercial mediante la realización de eventos que han sido muy bien acogidos por los clientes y a través de los cuales se ha dado un impulso a la potenciación de la marca y a la relación comercial para mejorar la experiencia cliente de Banca Privada.

Asset Management y Análisis

Los fondos de inversión perfilados gestionados por Sabadell Asset Management incrementan su patrimonio un 4%.

El modelo de negocio de Asset Management y Análisis se caracteriza por la excelencia en la gestión de los fondos de inversión y de los servicios de gestión colectiva, de gestión de carteras y de soluciones de inversión, con la aspiración de mantener su alta fiabilidad, sostenibilidad, consistencia y excelente rentabilidad, siempre en beneficio del inversor.

También se caracteriza por la consecución de buenas rentabilidades por parte de los inversores en función de sus distintas necesidades, de su experiencia financiera, de su capacidad para asumir riesgos, de sus necesidades de liquidez y de sus aspiraciones de rentabilidad. Con esta finalidad se persigue mejorar el conocimiento por parte de los inversores del modo de empleo recomendado para los fondos de inversión y entidades de capital riesgo y también para los servicios de gestión discrecional o colectiva.

Finalmente, se caracteriza por la incorporación de ahorradores al uso de las soluciones de inversión que les den acceso a las mejores oportunidades de preservar o revalorizar su dinero a largo plazo mediante la gestión fiduciaria profesional y la inversión colectiva. Se trata de incrementar el uso, no solo por los inversores más habituales y experimentados sino ahora también por los ahorradores más modestos, de las soluciones de inversión que les ayudarán a superar el actual entorno de tipos de interés bajísimos, y asumir riesgos aceptables y un horizonte de maduración en sus posiciones de inversión que encaje con sus objetivos y

necesidades de preservación del capital o de desacumulación para financiar objetivos vitales.

En este ejercicio, el protagonismo en las suscripciones de fondos de inversión de Sabadell Asset Management ha sido para los fondos de inversión perfilados, que han alcanzado los 5.251,6 millones de euros bajo gestión, continuando con la elevada aceptación de años anteriores. Esta gama de fondos de inversión son gestionados con el objetivo de mantener un nivel de riesgo constante, incluso en distintos momentos de mercado. Entre ellos destaca, por su centralidad en las preferencias de riesgo de los inversores, Sabadell Prudente, F.I., que reúne a 87.948 partícipes y acumula un patrimonio de 4.428,0 millones de euros a cierre de 2018.

Durante el año, se ha impulsado la oferta de nuevos fondos garantizados de rendimiento variable y se han emitido nuevas garantías de revalorización sobre cinco fondos garantizados por importe de 867,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2018. A cierre de año, el conjunto de fondos garantizados representan 4.019,0 millones de euros de patrimonio. El peso de los fondos garantizados en el conjunto de los fondos de inversión de derecho español bajo gestión de Sabadell Asset Management ha aumentado hasta el 25,2%, desde el 23,0% del año anterior.

En 2018, Sabadell Asset Management ha realizado tres procesos de fusión de fondos de inversión, con el resultado de la absorción de tres fondos de inversión por otros de la

misma especialidad inversora, en interés de los partícipes. Al finalizar el ejercicio, eran 237 las instituciones de inversión colectiva de derecho español gestionadas por Sabadell Asset Management (64 fondos de inversión, una sociedad de inversión inmobiliaria y una sociedad de inversión de capital variable) y SabadellUrquijo Gestión (171 sociedades de inversión de capital variable), y eran 2 las entidades de capital riesgo gestionadas por Sabadell Asset Management (2 fondos de capital riesgo).

Los fondos de inversión de Sabadell Asset Management han recibido destacados reconocimientos. En el año 2018, la agencia independiente Fitch Ratings ha certificado la alta calidad de la gestión de tres fondos de renta fija, de uno de renta variable y de un fondo perfilado de Sabadell Asset Management. En total disponen de *rating* cualitativo *Proficient* dos fondos de renta variable y de la calificación *Strong*, cinco fondos: tres fondos de renta fija, uno de renta variable y uno perfilado.

Sabadell Asset Management acumula al cierre del ejercicio un patrimonio bajo gestión en fondos de inversión de derecho español de 15.930,5 millones de euros (T3), un 3,0% inferior al del cierre del año anterior. Con este volumen de patrimonio gestionado, se mantiene por encima del 6% de

cuota en el patrimonio gestionado por los fondos de inversión españoles. Sabadell Asset Management es la quinta gestora con más patrimonio gestionado en fondos de inversión de derecho español en 2018. La variación en el número de partícipes en el año ha sido de -52.818, lo que supone una disminución del 7,5% anual. El número de inversores ha disminuido en 1.585, una variación del -0,7% anual.

Poniendo en valor la capacidad y experiencia, Sabadell Asset Management conduce la gestión de carteras de inversión de clientes de Banco Sabadell. Esta se configura como un repertorio de soluciones de inversión, a veces modelizada y a veces personalizada, es decir, como una respuesta amplia de servicios ajustada a las necesidades de clientes actuales y potenciales de Banco Sabadell. En este capítulo de servicios de gestión de carteras destaca BS Fondos Gran Selección, que suma 17.186 contratos bajo gestión, con un patrimonio total de 1.696,2 millones de euros en 2018.

Sabadell Asset Management también desempeña actividades de gestión y administración de carteras por cuenta de otros inversores institucionales. El patrimonio incluido en estos conceptos asciende a 4.312,5 millones de euros a fin de 2018.

T3 Fondos de inversión de derecho español

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Patrimonio gestionado (en millones de euros)	9.102,4	5.844,5	5.609,6	4.312,4	4.203,3	4.443,2	6.356,7	9.952,6	13.091,3	14.122,1	16.423,0	15.930,5
Cuota de mercado (en porcentaje)	3,81	3,49	3,44	3,12	3,29	3,63	4,13	5,11	5,95	6,00	6,25	6,19
Número de partícipes	374.522	217.360	218.761	195.140	192.282	197.954	270.552	438.582	608.858	623.749	705.682	652.864

Tesorería y Mercado de Capitales

Proporcionando al cliente soluciones de financiación, productos de inversión, servicios de mitigación y cobertura de riesgos financieros.

El volumen negociado en productos de cobertura del riesgo de tipo de cambio ha supuesto un incremento del 15% sobre el ejercicio anterior.

La evolución del negocio gestionado por Tesorería y Mercado de Capitales viene condicionada, en 2018, por un entorno político global complejo y una situación macroeconómica con tipos muy bajos en Europa. El BCE ya anunció una futura subida de tipos bajo ciertas condiciones

macroeconómicas que podría ayudar a incrementar la cifra de negocio derivada de los productos de tipo de interés. Otro factor destacable es que el 2018 ha sido el primer año bajo el nuevo marco regulatorio de MiFID II, al cual Tesorería y Mercado de Capitales se ha adaptado de una forma

rápida y eficaz gracias a la estrecha colaboración con otras áreas del Banco.

Este entorno ha impactado en los mercados de divisas produciendo ciertas volatilidades, que, junto al incremento de la base de clientes que operan con este producto y la proactividad de los operadores para aprovechar las oportunidades del mercado, ha llevado a incrementar el volumen negociado en más de un 15%. Este volumen se debe especialmente a un notable incremento de las coberturas en divisa y de las operaciones *forward*.

A lo largo de 2018, la inversión referenciada ha tenido una gran aceptación, lo que ha permitido distribuir un 20% más de lo esperado. En derivados de renta variable también se han superado las expectativas, y la cifra real se ha situado cerca de un 30% por encima de la esperada. Las diferentes campañas de lanzamiento de producto a la red comercial también han mostrado una gran acogida y han batido todas las expectativas en más de un 45%.

Tesorería y Mercados ha mejorado durante 2018 su posición en productos de divisas gracias a dos líneas de acción complementarias. En primer lugar, se ha revisado y completado la oferta de productos de divisa y paralelamente se ha seguido potenciando la plataforma de contratación *online* Sabadell Forex. Además, se ha mejorado el flujo de contratación de los productos y se han iniciado proyectos destinados a seguir incrementando la capacidad de adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes globales. Los productos de ahorro e inversión han ofrecido una alternativa atractiva a los clientes en este entorno de tipos bajos.

La dirección también se ha focalizado en exportar su modelo de éxito a otras regiones aprovechando la escalabilidad y globalidad del modelo. A lo largo del ejercicio se ha estrechado la relación con otras áreas, nacionales e internacionales del Banco, y se han logrado sinergias y creado nuevas oportunidades de negocio.

Contratación y Custodia de Valores

Banco Sabadell ha finalizado 2018 como la segunda entidad del mercado de renta variable español por volumen de contratación.

Posición en el mercado por volumen de contratación en 2018

Cuota

13,2%

Ranking

2º

El año 2018 ha sido un año caracterizado por una caída en el volumen de contratación en el mercado español, coincidente con la entrada en vigor de los cambios regulatorios obligatorios generados por la regulación MiFID II.

Se han desarrollado actividades de creación de mercado, autocartera, *road shows* y otros servicios a medida para entidades cotizadas. Por otro lado, el 2018 ha mantenido la tendencia del 2017 y se ha caracterizado por un incremento de la actividad con entidades emisoras. En este sentido, Banco Sabadell ha participado, de forma exitosa, en la colocación de diferentes participaciones significativas de entidades cotizadas, así como en operaciones de salida a bolsa.

En materia de análisis financiero, se ha contribuido con la prensa especializada y generalista, actuando como fuente de opinión financiera experta y temprana para conseguir su divulgación universal. La calidad de nuestro servicio de

análisis está contrastada, por la que Banco Sabadell ha recibido destacados reconocimientos. En 2017 fue premiada con el cuarto puesto como mejor casa de análisis de Iberia en estimaciones y recomendaciones y con el segundo mejor puesto en 2016, según Starmine, de Thomson Reuters.

La Dirección de Contratación y Custodia de Valores ha adecuado su estructura para asegurar el cumplimiento escrupuloso de los requisitos establecidos por la normativa MiFID II, sobre todo en las medidas regulatorias relativas a materia de incentivos. En todos los niveles se ha garantizado la inexistencia de conflictos de interés y se ha adaptado el modelo de facturación diferenciando a los inversores el coste de ejecución y el coste del análisis financiero.

Durante este ejercicio, se ha continuado intensificando la participación como banco agente de diferentes operaciones, principalmente abonos de dividendos, ampliaciones de capital, emisiones de bonos, programas de pagarés y

llevar a cabo libros de registro de accionistas. Actualmente, el número de emisoras que utilizan los servicios de Banco Sabadell superan las 80, cifra que cuadruplica la de cierre de 2017 y que se va incrementando año tras año.

Estos servicios van adquiriendo cada día más relevancia y buscan como objetivo situar a Banco Sabadell como una entidad de referencia entre las entidades emisoras.

Dirección de Estrategia de Negocio de Ahorro e Inversión

Centrando su actividad en la implantación de la nueva propuesta de valor en ahorro inversión de Banco Sabadell.

Nueva propuesta del Banco en ahorro e inversión:

- Nueva plataforma Sabadell Inversor
- Modelo de asesoramiento universal
- Adaptados a la nueva regulación

La entrada en vigor de MiFID II ha sido un elemento central para la definición de la misma, pero los desarrollos se han realizado teniendo en cuenta el cambio de contexto en la actividad bancaria, en general, y de los productos de ahorro e inversión, en particular. Factores como unos tipos de interés estructuralmente bajos, el nuevo contexto regulatorio o la digitalización también han sido elementos críticos en la definición de la estrategia.

Esta propuesta de valor pone en el centro de la actividad al cliente, al que, independientemente del segmento al que pertenezca, se le ofrece el servicio de asesoramiento, dado que es el que aporta un mayor valor añadido y una mayor protección. De este modo, Banco Sabadell ofrece el servicio de asesoramiento para todos los clientes y para todos los productos. Para poder prestar este servicio, el Banco se ha apoyado en elementos ya existentes como el proceso de aprobación de productos de ahorro e inversión, una opinión única de inversión o el servicio de información de mercados a clientes. Para hacerlo posible eran necesarios dos elementos adicionales. En primer lugar, una red comercial formada capaz de prestar el servicio de asesoramiento, y para ello, se ha iniciado un ambicioso plan para formar a la red comercial con el nivel II de MiFID II. Y, en segundo lugar, una herramienta que ayudara a los gestores a prestar dicho servicio. Esta herramienta, Sabadell Inversor, es la puerta de entrada al ahorro e inversión y permite (i) ordenar, creando una sistemática comercial y homogeneidad en el servicio, (ii) simplificar, dejando oculta toda la

complejidad para clientes y gestores, y (iii) cumplir con la regulación. En definitiva, todo el proyecto se ha orientado a la excelencia del servicio y a mejorar la experiencia del cliente.

Desde la Dirección de Estrategia de Negocio de Ahorro e Inversión se ha continuado dando soporte a la actividad comercial en la comunicación de la opinión de mercado. Para ello, se han llevado a cabo más de 175 sesiones, entre reuniones presenciales y *conference calls*, donde han participado cerca de 3.600 empleados de todas las direcciones territoriales. En esta línea, se han reforzado las premisas de inversión imprescindibles para un adecuado asesoramiento, así como la elaboración de los argumentos de mercado de los productos comercializados. Por último, se ha puesto en marcha el Comité de Asesoramiento, encargado de pilotar la lista de productos de ahorro e inversión recomendados para cada segmento sobre los que Banco Sabadell basa su asesoramiento.

Dentro de las iniciativas de soporte a la actividad comercial y en aplicación de la regulación que establece que todos los empleados que informan o asesoran sobre productos MiFID deben tener los conocimientos y la experiencia necesarios para ofrecer estos servicios, se creó un equipo de supervisores centralizado, que ha permitido que la actividad comercial no se viera afectada al facilitar que los empleados que no disponían de los conocimientos y competencias necesarias y no pudieran ser supervisados directamente desde sus oficinas pudiesen continuar

operando bajo su supervisión. En 2018 se han supervisado más de 20.000 operaciones.

Respecto de la actividad de producto, durante 2018 se han aprobado, con la participación de 36 responsables funcionales, más de 484 propuestas de nuevos productos de inversión en el proceso de producto. Destacan por su tamaño las familias de productos de fondos garantizados y depósitos referenciados con recuperación de capital, que acumulan en torno al 64% del total del volumen previsto en la comercialización. Este volumen de actividad no ha comprometido la velocidad de aprobación, dado que el 75% de los productos se ha aprobado en menos de diez días hábiles.

Banco Sabadell, a través de Sabadell Inversor, mantiene el compromiso de mejorar la comunicación de su orientación de las inversiones: por un lado, a lo largo de 2018, se ha iniciado el despliegue del nuevo *reporting* que permitirá a todos los clientes conocer sus posiciones de ahorro e inversión en todo momento y desde cualquier canal; por otro, mediante el envío masivo de información personalizada

a través de los nuevos canales. En 2018, se han publicado más de 90 contenidos, de los que se han enviado más de 60 a clientes vía *email*, con un total de más de 3 millones de *emails*. En los últimos meses se han contabilizado más de 45.000 visitas mensuales a Sabadell Inversor.

También ha sido destacable la actividad de seguimiento y análisis sobre aquellas iniciativas regulatorias que afectan el desarrollo del negocio del Banco tanto en el área de mercados como en el área de protección al inversor. En este sentido, se ha puesto en marcha un comité mensual específico con la participación de las principales direcciones de negocio con el objetivo de adaptar planteamientos vigentes a las nuevas exigencias regulatorias, identificar nuevas oportunidades y fijar opinión de negocio. Durante 2018, se ha llevado a cabo una importante labor de representación del Banco en sesiones organizadas por el Tesoro, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Asociación Española de Banca en el ámbito de mercados o en materia de protección al inversor.

Reino Unido



La nueva plataforma proporcionará numerosas ventajas a TSB y a sus clientes.

Aspectos destacados

- TSB ha alcanzado los objetivos anunciados en septiembre y se dispone a iniciar una nueva etapa.
- Mejoras en los procesos de alta de clientes y un aumento del número de gestores.

Descripción del negocio

TSB tiene un modelo de distribución multicanal a escala nacional, integrado por 550 oficinas, presente en Inglaterra, Gales y Escocia. A cierre de ejercicio cuenta con 5 millones de clientes y 8.353 empleados. La franquicia de TSB (TSB Banking Group PLC), desarrolla el negocio minorista que se lleva a cabo en el Reino Unido y que incluye cuentas corrientes y de ahorro, créditos personales, hipotecas y tarjetas de crédito/débito.

Anteriormente, su negocio se dividía en 3 segmentos:

- La franquicia, que constituye el negocio de banca comercial multicanal.
- *Mortgage enhancement* constituido por un conjunto de hipotecas que se asignó a TSB en 2014 en el contexto de la reestructuración de Lloyds Banking Group.
- La cartera de Whistletree, un conjunto de créditos, principalmente hipotecas, que se compraron a Cerberus en 2015.