

Junta General Ordinaria de Accionistas

Alicante, 26 de marzo de 2020

Discurso del consejero delegado, Sr. Jaime Guardiola

Buenas tardes, señoras y señores accionistas.

En mi intervención les voy a exponer la gestión y el desempeño realizado durante el ejercicio de 2019 y, seguidamente, les voy a explicar los principales ejes de actuación en este año 2020.

Un año, tal como el Presidente les ha comentado, que está viniendo marcado por la crisis derivada del Covid-19. Antes de empezar, permítanme que yo también haga mención a la situación excepcional que estamos viviendo. Una situación con gran impacto sobre la salud de las personas y las perspectivas económicas.

A día de hoy, nuestra primera prioridad es proteger la salud de todo nuestro equipo, y de todas aquellas personas con las que tenemos relación.

Además, las entidades financieras somos una infraestructura básica, que garantiza el sistema de pagos y el flujo del crédito en la economía y, por lo tanto, tenemos una gran responsabilidad para contribuir a gestionar la

situación en la que estamos inmersos, y para que todas las medidas institucionales que se están tomando para mitigar los posibles impactos negativos en la economía surtan efecto cuanto antes.

En Banco Sabadell estamos totalmente comprometidos con este cometido. Más allá de garantizar que nuestra actividad y el servicio a los clientes siga prestándose con normalidad, somos plenamente conscientes de que la situación que estamos viviendo puede ser delicada para muchos clientes, sus empleos y sus negocios.

Por eso, hemos movilizado a nuestros más de 3.500 gestores, con el objetivo de ofrecer soluciones que den respuesta a las necesidades inmediatas de nuestros clientes. En Banco Sabadell estamos volcados en acompañar a las familias y las empresas en estos momentos complicados.

Como les decía, en mi intervención les voy a exponer en primer lugar la gestión del año 2019. Paso, a continuación, a detallarles el desarrollo de este ejercicio.

En 2019 el beneficio neto atribuido al grupo ha sido de 768 millones de euros. Esto representa un fuerte incremento respecto a los 328 millones de euros registrados en 2018, cuando los resultados estuvieron afectados por los

impactos extraordinarios de la migración tecnológica de TSB, nuestra filial británica, y por provisiones extraordinarias derivadas de las ventas institucionales de activos problemáticos.

La ausencia de estos impactos extraordinarios ha contribuido a reducir los costes totales y las dotaciones y deterioros del año 2019. Por otro lado, los resultados de 2019 incorporan 170 millones de plusvalías por ventas de activos, principalmente por la venta de Solvia Servicios Inmobiliarios.

Más allá de estos factores, quiero resaltar especialmente el buen comportamiento de los ingresos ordinarios del negocio bancario, es decir, el margen de intereses y las comisiones.

En 2019, estos ingresos ascendieron a 5.061 millones de euros, lo que supone un incremento del 1% respecto el año anterior.

El margen de intereses ascendió a 3.622 millones de euros, un 1,4% menos que en 2018, como consecuencia principalmente, del impacto de la nueva normativa contable NIIF 16, los menores tipos de interés, y la titulización de préstamos al consumo realizada durante el año.

Por su parte, los ingresos netos por comisiones ascendieron a 1.439 millones de euros, lo que representa un incremento interanual del 7,7%. Este crecimiento es fruto del buen comportamiento que han mostrado todos los segmentos, especialmente en las comisiones por servicios.

Quiero destacar que, durante los últimos años, los ingresos ordinarios del banco han mostrado una extraordinaria resiliencia. Tal como les ha dicho el Presidente, este es un dato especialmente remarcable en el actual contexto de tipos ultrabajos, y demuestra la solidez del modelo de negocio de nuestra entidad.

Entrando en el detalle de la actividad del banco en 2019, el desempeño del año se puede sintetizar en cinco hitos destacados: la mejora de la posición de capital, el descenso de los activos problemáticos, el elevado dinamismo comercial en todos los negocios del grupo, la presentación del nuevo plan estratégico de TSB, nuestra filial en el Reino Unido, y el firme avance de la transformación comercial y digital.

Permítanme que pase a exponerles ahora con mayor detalle cada uno de estos cinco hitos destacados.

El primero, como les decía, es la mejora de nuestra posición de capital. A cierre del año, el ratio de capital

CET1 fully loaded se ha situado en el 12,1% a nivel proforma, es decir, incluyendo el impacto del acuerdo de venta de la promotora inmobiliaria y de la gestora de activos. Un acuerdo, este último, que nos permitirá potenciar notablemente nuestra propuesta comercial de ahorro-inversión, una prioridad estratégica del banco, de la mano de una entidad de referencia a nivel mundial como es Amundi.

El ratio de capital se ha incrementado en 96 puntos básicos respecto a finales de 2018, alcanzando el objetivo que nos habíamos marcado para este año, y muy por encima de los requerimientos mínimos exigibles para el banco.

El segundo hito destacado del año es el descenso de los activos problemáticos.

Un año más, el banco ha seguido su senda de fuerte evacuación de estos activos y, en 2019, la reducción ha sido de 954 millones de euros.

De esta forma, el ratio de morosidad sigue descendiendo y se ha situado en el 3,8% a diciembre de 2019. Por su parte, el ratio de activos problemáticos netos sobre el total del activo es del 1,7%, y corrobora el sólido perfil de riesgo del banco.

El tercer punto destacado de la gestión del año 2019 es el elevado dinamismo comercial del grupo.

La inversión crediticia bruta viva ha cerrado el ejercicio de 2019 con un saldo de 144.572 millones de euros. Esto implica un crecimiento del 2,9%, en términos interanuales y a tipo de cambio y perímetro constante, es decir, excluyendo el impacto de la EPA, de la titulización de préstamos al consumo y de la cuenta a cobrar por el derecho de tanteo de las ventas de activos problemáticos.

Por su parte, los recursos de clientes del grupo totalizan 189.472 millones de euros, y aumentan en el año un 3,5% a tipo constante.

Este aumento del crédito y de los recursos se ha conseguido gracias al excelente desempeño comercial de todas las unidades de negocio, cuya actividad paso a comentarles brevemente.

Empezaré por Sabadell España, que es la línea de negocio con mayor peso en el grupo.

En el segmento de empresas quiero destacar que un 34% de las microempresas y negocios españoles eran clientes del banco a finales de 2019. Este porcentaje se eleva hasta

el 52% entre las pymes, y hasta el 68% entre las grandes empresas.

Además, nuestra cuota de mercado de crédito a empresas se ha situado en el 11,27%, muy por encima de la cuota natural del banco.

Son unos datos que demuestran que, un año más, Banco Sabadell se posiciona como una entidad de referencia para las empresas de nuestro país.

En el segmento de particulares, en 2019 se han alcanzado los 2,6 millones de Cuentas Expansión, nuestro producto de relación con los clientes vinculados. Además, el banco ha atraído a más de 415 mil nuevos clientes particulares durante 2019.

Por otro lado, el crédito concedido en 2019 para la adquisición de viviendas y bienes de consumo se ha incrementado un 10,8% respecto el año anterior, alcanzando los 6.265 millones de euros.

Respecto a TSB, nuestra filial británica, los préstamos netos han totalizado 31.076 millones de libras, al cierre de 2019, un 3,6% más que en el ejercicio anterior. Por su parte, los depósitos de clientes han aumentado hasta los

30.182 millones de libras, lo que representa un incremento del 3,8% respecto a 2018.

Son unas cifras que demuestran claramente que TSB ha recuperado su impulso comercial, tras la ralentización que registró su actividad en los meses posteriores a la migración tecnológica llevada a cabo en abril de 2018.

En cuanto al negocio de Corporate and Investment Banking, el crédito bruto ha alcanzado los 14.910 millones de euros a finales del ejercicio, un 2,7% más que en 2018.

Tres aspectos principales destacan durante 2019 en este negocio. El primero es el fuerte impulso del negocio de los clientes de Banca Corporativa fuera de España, que representa más del 60% del total del crédito de este negocio.

El segundo es que, según el ranking MLA, Banco Sabadell ha ocupado la primera posición por número de operaciones en el ranking de project finance del mercado español.

Y el tercer aspecto que quiero destacar es el negocio internacional para empresas, desarrollado a través de la red de sucursales y oficinas de representación que el banco tiene en todo el mundo. En 2019 el banco alcanzó

una cuota de mercado de créditos documentarios para la exportación del 31%.

Finalizo el repaso al desempeño comercial de las unidades de negocio del grupo comentando la actividad del banco en México.

El volumen de crédito ha alcanzado los 77.237 millones de pesos al cierre de 2019, con un crecimiento del 7,9% interanual. Por su parte, los recursos de clientes ascienden a 42.362 millones de pesos, un 51,1% más que a cierre de 2018.

En tan solo cinco años desde que iniciamos las operaciones en el país, y compitiendo con entidades que llevan décadas en el mercado mexicano, Banco Sabadell ha alcanzado la décima posición del *ranking* por volumen de crédito a empresas.

Paso ahora a explicarles el cuarto hito destacado del año 2019, la presentación del nuevo plan estratégico de TSB el pasado 25 de noviembre.

El plan desarrolla la nueva estrategia para el período 2020-2022, y se sustenta en tres pilares fundamentales: foco en el cliente, simplificación y eficiencia, y excelencia operacional.

Un plan que sienta las bases del crecimiento y rentabilidad de TSB para los próximos años, convirtiéndolo en una organización más sencilla y eficiente, mejorando la experiencia de cliente, impulsando la digitalización, y construyendo relaciones más estrechas con los clientes.

Durante 2019 se ha construido un sólido punto de partida para el lanzamiento del nuevo plan, que se concreta en la recuperación del impulso comercial, la sólida y robusta plataforma tecnológica, la fuerte mejora de la reputación del negocio, tal como indica el fuerte crecimiento del net promoter score en 2019, y la incorporación de un nuevo equipo directivo. Un equipo liderado por Debbie Crosbie, que se unió a TSB en mayo de 2019 como consejera delegada.

Señoras y señores accionistas, paso ahora a comentarles el quinto punto destacado de la actividad de 2019: el firme avance de nuestra transformación comercial y digital.

En Banco Sabadell enfocamos esta transformación con el objetivo de construir relaciones a largo plazo con las personas y las empresas, entregando una experiencia de cliente superior.

Por eso, nuestro proceso de transformación se centra en mejorar nuestro modelo de relación. Y lo hacemos, por un

lado, ofreciendo asesoramiento personalizado y experto a los clientes con necesidades más sofisticadas, gracias a nuestro equipo de gestores especializados en banca personal, banca privada, negocios, pymes y empresas.

Por otro lado, industrializamos nuestro modelo operativo, simplificando y facilitando la relación transaccional básica con todos nuestros clientes, potenciando el autoservicio y las ventas digitales.

Durante 2019, los principales indicadores asociados a nuestro proceso de transformación han mostrado un significativo avance.

En primer lugar, quiero destacar el crecimiento del número de clientes digitales en España que, a final de año, alcanzó los 3 millones, un 55% del total de nuestros clientes activos, y un 6,3% más que el año anterior.

Si nos fijamos en el dispositivo preferido de los clientes, el móvil, a finales de 2019 los clientes que se relacionaban con nosotros a través de este dispositivo ascendían a 2,7 millones, un 11,6% más que el año anterior. Por su parte, el número de visitas a la app fue de 468 millones, un 15,9% más que en 2018.

Otro dato destacable es el número de ventas digitales de préstamos, que han totalizado 55.600 operaciones en 2019. Esto representa un 39% del total de las ventas, y un 50% más que en el año 2018.

Son unas cifras que ponen claramente de relieve que 2019 ha sido un año de firme progreso en nuestro proceso de transformación comercial y digital.

Una transformación que nos facilita estar dónde el cliente nos necesita, cuándo nos necesita y cómo nos necesita. Y, sobre todo, nos permite hacerlo entregando una calidad de servicio diferencial y superior.

En este sentido, quiero destacar nuestra puntuación en el índice Equos, el indicativo sectorial que mide la calidad de servicio de la red de oficinas bancarias en España.

En 2019 Banco Sabadell ha obtenido su máxima puntuación histórica, un 8,24, muy por encima de la puntuación media del sector.

También en 2019 hemos logrado, en todos los segmentos, nuestro mejor registro histórico en NPS, el índice utilizado para medir la experiencia de cliente de las entidades.

Quiero destacar especialmente nuestro resultado en el segmento de pymes, donde Banco Sabadell se ha situado en la primera posición del ranking. Un liderazgo que es una muestra más del potente posicionamiento de Banco Sabadell entre las empresas de nuestro país.

Señoras y señores accionistas, estos hitos que les acabo de detallar han sido los logros más destacados de la gestión llevada a cabo durante el año 2019: la mejora de la posición de capital, el descenso de los activos problemáticos, el elevado dinamismo comercial en todos los negocios del grupo, la presentación del nuevo plan estratégico de TSB, y el firme avance de la transformación comercial y digital.

En definitiva, un buen año, donde hemos generado un buen nivel de resultados, y hemos robustecido nuestra posición competitiva y financiera.

De cara a 2020, el contexto es muy exigente. A los importantes retos inherentes al negocio bancario, se une ahora la incertidumbre sobre el alcance económico y social de la crisis global generada por la extensión del Covid-19.

Empezamos el año con unas prioridades de gestión bien definidas: mantener la fuerte dinámica comercial, seguir incidiendo en la reducción de los activos problemáticos,

ejecutar el plan estratégico de TSB y seguir impulsando la sostenibilidad como un eje central de nuestra actividad.

Sin embargo, el estallido abrupto de la crisis del Coronavirus hace que nuestra prioridad principal, a día de hoy, sea la protección de la salud de nuestro equipo y de todas aquellas personas con las que tenemos relación, a la vez que garantizamos la continuidad operativa y el servicio a nuestros clientes.

Como les ha dicho el Presidente, tenemos un firme compromiso con las empresas, con las familias y con la sociedad en general para estar a su lado y contribuir a superar esta crisis. Por eso, vamos a seguir haciendo lo que llevamos haciendo desde 1881: acompañar a las personas y las empresas, anticipándonos y ocupándonos de sus necesidades, en los momentos positivos y también en los momentos complicados.

Es todavía pronto para evaluar el impacto que la emergencia sanitaria global que estamos atravesando va a tener en las economías, y en particular en aquellos mercados en que desarrollamos nuestra actividad. Es previsible que los impactos sean relevantes, aunque existe incertidumbre sobre la profundidad y extensión de estos impactos.

En cualquier caso, incorporaremos los ajustes necesarios en nuestras prioridades de gestión, siempre con la idea de servir y acompañar a nuestros clientes, generar valor para el accionista y mantener el compromiso con nuestros empleados, con la sociedad y con la sostenibilidad medioambiental.

Encaramos un escenario posiblemente complicado, pero en Banco Sabadell lo afrontamos con la profesionalidad que siempre nos ha caracterizado, con la confianza de tener el mejor equipo, y con la garantía de ser una gran entidad: solvente y con un sólido modelo de negocio.

Antes de acabar, quiero agradecerles a todos ustedes, señoras y señores accionistas, su fidelidad y su confianza en Banco Sabadell.

Y también expresar mi agradecimiento a todo el equipo humano del banco, un grupo de personas excepcional. Gracias a su vocación de servicio, su dedicación y su compromiso y esfuerzo hemos conseguido los resultados que les he expuesto y que espero que merezcan su aprobación.

Muchas gracias.