

Junta General Ordinària d'Accionistes

Alacant, 26 de març de 2020

Discurs del conseller delegat, Sr. Jaime Guardiola

Bona tarda, senyores i senyors accionistes,

En la meua intervenció els exposaré la gestió i l'acompliment portats a terme durant l'exercici de 2019 i, tot seguit, els explicaré els eixos d'actuació principals en aquest any 2020.

Un any, tal com el president els ha comentat, que està venint marcat per la crisi derivada de la COVID-19. Abans de començar, permetin-me que jo també faci menció de la situació excepcional que vivim. Una situació amb un gran impacte sobre la salut de les persones i les perspectives econòmiques.

A dia d'avui, la nostra primera prioritat és protegir la salut de tot el nostre equip i de totes aquelles persones amb les quals tenim relació.

A més a més, les entitats financeres som una infraestructura bàsica, que garanteix el sistema de pagaments i el flux del crèdit en l'economia, i, per tant, tenim una gran responsabilitat per contribuir a gestionar la

situació en què ens trobem immersos i perquè totes les mesures institucionals que es van prenent per mitigar els possibles impactes negatius en l'economia tinguin efecte al més aviat possible.

A Banc Sabadell estem totalment compromesos amb aquesta missió. Més enllà de garantir que la nostra activitat i el servei als clients es continuï prestant amb normalitat, som plenament conscients que la situació que vivim pot ser delicada per a molts clients, els seus llocs de treball i els seus negocis.

Per això, hem mobilitzat els nostres més de 3.500 gestors, amb l'objectiu d'oferir solucions que donin resposta a les necessitats immediates dels nostres clients. A Banc Sabadell estem abocats a acompanyar les famílies i les empreses en aquests moments complicats.

Com els deia, en la meva intervenció els exposaré en primer lloc la gestió de l'any 2019. Passo, a continuació, a detallar-los el desenvolupament d'aquest exercici.

El 2019 el benefici net atribuït al grup ha estat de 768 milions d'euros. Aquesta xifra representa un fort increment respecte als 328 milions d'euros registrats el 2018, quan els resultats es van veure afectats pels impactes extraordinaris de la migració tecnològica de TSB, la nostra filial britànica, i

per provisions extraordinàries derivades de les vendes institucionals d'actius problemàtics.

L'absència d'aquests impactes extraordinaris ha contribuït a reduir els costos totals i les dotacions i les deterioracions de l'any 2019. D'altra banda, els resultats de 2019 incorporen 170 milions de plusvàlues per vendes d'actius, principalment per la venda de Solvia Servicios Inmobiliarios.

Més enllà d'aquests factors, vull ressaltar especialment el bon comportament dels ingressos ordinaris del negoci bancari, és a dir, el marge d'interessos i les comissions.

El 2019, aquests ingressos van ascendir a 5.061 milions d'euros, xifra que suposa un increment de l'1% respecte a l'any anterior.

El marge d'interessos va ascendir a 3.622 milions d'euros, un 1,4% menys que el 2018, com a conseqüència, principalment, de l'impacte de la nova normativa comptable NIIF 16, els menors tipus d'interès i la titulització de préstecs al consum que es va efectuar durant l'any.

D'altra banda, els ingressos nets per comissions van ascendir a 1.439 milions d'euros, xifra que representa un increment interanual del 7,7%. Aquest creixement és fruit

del bon comportament que han mostrat tots els segments, especialment en les comissions per serveis.

Vull destacar que, durant els últims anys, els ingressos ordinaris del banc han mostrat una resiliència extraordinària. Tal com els ha dit el president, aquesta és una dada especialment remarcable en el context actual de tipus ultrabaixos, i demostra la solidesa del model de negoci de la nostra entitat.

Entrant en els detalls de l'activitat del banc el 2019, l'acompliment de l'any es pot sintetitzar en cinc fites destacades: la millora de la posició de capital, el descens dels actius problemàtics, el dinamisme comercial elevat en tots els negocis del grup, la presentació del nou pla estratègic de TSB, la nostra filial al Regne Unit, i l'avanç ferm en la transformació comercial i digital.

Permetin-me que ara passi a exposar-los més detalladament cadascuna d'aquestes cinc fites destacades.

La primera, com els deia, és la millora de la nostra posició de capital. Al tancament de l'any, la ràtio de capital CET1 *fully loaded* s'ha situat en el 12,1% a escala proforma, és a dir, inclòs l'impacte de l'acord de venda de la promotora immobiliària i de la gestora d'actius. Un acord, aquest últim, que ens permetrà potenciar notablement la nostra proposta

comercial d'estalvi-inversió, una prioritat estratègica del banc, de la mà d'una entitat de referència a escala mundial com és Amundi.

La ràtio de capital s'ha incrementat en 96 punts bàsics respecte a finals de 2018 i s'ha assolit l'objectiu que ens havíem marcat per a aquest any, molt per sobre dels requeriments mínims exigibles per al banc.

La segona fita destacada de l'any és el descens dels actius problemàtics.

Un any més, el banc ha continuat la seva senda de forta evacuació d'aquests actius i, el 2019, la reducció ha estat de 954 milions d'euros.

D'aquesta manera, la ràtio de morositat continua descendint i s'ha situat en el 3,8% el desembre de 2019. D'altra banda, la ràtio d'actius problemàtics nets sobre el total de l'actiu és de l'1,7%, i corrobora el sòlid perfil de risc del banc.

El tercer punt destacat de la gestió de l'any 2019 és el dinamisme comercial elevat del grup.

La inversió creditícia bruta viva ha tancat l'exercici de 2019 amb un saldo de 144.572 milions d'euros. Aquesta xifra

implica un creixement del 2,9%, en termes interanuals i a tipus de canvi i perímetre constant, és a dir, exclòs l'impacte de l'EPA, de la titulització de préstecs al consum i del compte per cobrar pel dret de tanteig de les vendes d'actius problemàtics.

D'altra banda, els recursos de clients del grup totalitzen 189.472 milions d'euros, i augmenten en l'any un 3,5% a tipus constant.

Aquest augment del crèdit i dels recursos s'ha aconseguit gràcies a l'excel·lent acompliment comercial de totes les unitats de negoci, l'activitat de les quals els comentaré ara breument.

Començaré per Sabadell Espanya, que és la línia de negoci amb més pes en el grup.

En el segment d'empreses, vull destacar que un 34% de les microempreses i els negocis espanyols eren clients del banc a finals de 2019. Aquest percentatge s'eleva fins al 52% entre les pimes i fins al 68% entre les grans empreses.

A més a més, la nostra quota de mercat de crèdit a empreses s'ha situat en l'11,27%, molt per sobre de la quota natural del banc.

Són unes dades que demostren que, un any més, Banc Sabadell es posiciona com una entitat de referència per a les empreses del nostre país.

En el segment de particulars, el 2019 s'han assolit els 2,6 milions de Comptes Expansió, el nostre producte de relació amb els clients vinculats. A més a més, el banc ha atret més de 415 mil clients particulars nous durant el 2019.

D'altra banda, el crèdit concedit el 2019 per a l'adquisició d'habitatges i béns de consum s'ha incrementat un 10,8% respecte a l'any anterior i ha assolit la xifra de 6.265 milions d'euros.

Quant a TSB, la nostra filial britànica, els préstecs nets han totalitzat 31.076 milions de lliures, al tancament de 2019, un 3,6% més que en l'exercici anterior. D'altra banda, els dipòsits de clients han augmentat fins als 30.182 milions de lliures, xifra que representa un increment del 3,8% respecte a 2018.

Són unes xifres que demostren clarament que TSB ha recuperat el seu impuls comercial, després de l'alentiment que va registrar la seva activitat durant els mesos posteriors a la migració tecnològica portada a terme l'abril de 2018.

Pel que fa al negoci de Corporate and Investment Banking, el crèdit brut ha assolit la xifra de 14.910 milions d'euros a finals de l'exercici, un 2,7% més que el 2018.

Tres aspectes principals destaquen durant l'any 2019 en aquest negoci. El primer és el fort impuls del negoci dels clients de Banca Corporativa fora d'Espanya, que representa més del 60% del total del crèdit d'aquest negoci.

El segon és que, segons el rànquing MLA, Banc Sabadell ha ocupat la primera posició per nombre d'operacions en el rànquing de *project finance* del mercat espanyol.

I el tercer aspecte que vull destacar és el negoci internacional per a empreses, desenvolupat a través de la xarxa de sucursals i oficines de representació que el banc té arreu del món. El 2019 el banc va assolir una quota de mercat de crèdits documentaris per a l'exportació del 31%.

Finalitzo el repàs a l'acompliment comercial de les unitats de negoci del grup comentant l'activitat del banc a Mèxic.

El volum de crèdit ha assolit la xifra de 77.237 milions de pesos al tancament de 2019, amb un creixement del 7,9% interanual. D'altra banda, els recursos de clients ascendeixen a 42.362 milions de pesos, un 51,1% més que al tancament de 2018.

En només cinc anys des que vam iniciar les operacions al país, i competint amb entitats que fa dècades que es troben en el mercat mexicà, Banc Sabadell ha assolit la desena posició del rànquing per volum de crèdit a empreses.

Ara passo a explicar-los la quarta fita destacada de l'any 2019, la presentació del nou pla estratègic de TSB el 25 de novembre passat.

El pla desenvolupa la nova estratègia per al període 2020-2022, i se sustenta en tres pilars fonamentals: focus en el client, simplificació i eficiència i excel·lència operacional.

Un pla que estableix les bases del creixement i la rendibilitat de TSB per als anys pròxims, per convertir-lo en una organització més senzilla i eficient, millorar l'experiència de client, impulsar la digitalització i construir relacions més estretes amb els clients.

Durant el 2019 s'ha construït un punt de partida sòlid per al llançament del nou pla, que es concreta en la recuperació de l'impuls comercial, la sòlida i robusta plataforma tecnològica, la forta millora de la reputació del negoci, com indica el fort creixement del *net promoter score* el 2019, i la incorporació d'un nou equip directiu. Un equip liderat per Debbie Crosbie, que es va unir a TSB el maig de 2019 com a consellera delegada.

Senyores i senyors accionistes, ara els comentaré el cinquè punt destacat de l'activitat de 2019: l'avanç ferm en la nostra transformació comercial i digital.

A Banc Sabadell enfoquem aquesta transformació amb l'objectiu de construir relacions a llarg termini amb les persones i les empreses, proporcionant una experiència de client superior.

Per això, el nostre procés de transformació se centra a millorar el nostre model de relació. I ho fem, d'una banda, oferint assessorament personalitzat i expert als clients amb unes necessitats més sofisticades, gràcies al nostre equip de gestors especialitzats en banca personal, banca privada, negocis, pimes i empreses.

D'altra banda, industrialitzem el nostre model operatiu, simplificant i facilitant la relació transaccional bàsica amb tots els nostres clients, potenciant l'autoservei i les vendes digitals.

Durant el 2019, els indicadors principals associats al nostre procés de transformació han mostrat un avanç significatiu.

En primer lloc, vull destacar el creixement del nombre de clients digitals a Espanya, que, a finals d'any, va assolir els

3 milions, un 55% del total dels nostres clients actius, i un 6,3% més que l'any anterior.

Si ens fixem en el dispositiu preferit dels clients, el mòbil, a finals de 2019 els clients que es relacionaven amb nosaltres a través d'aquest dispositiu ascendien a 2,7 milions, un 11,6% més que l'any anterior. D'altra banda, el nombre de visites a l'app va ser de 468 milions, un 15,9% més que el 2018.

Una altra dada destacable és el nombre de vendes digitals de préstecs, que han totalitzat 55.600 operacions el 2019. Aquesta xifra representa un 39% del total de les vendes, i un 50% més que en l'any 2018.

Són unes xifres que posen en relleu clarament que el 2019 ha estat un any de progrés ferm en el nostre procés de transformació comercial i digital.

Una transformació que ens facilita ser on el client ens necessita, quan ens necessita i com ens necessita. I, sobretot, ens permet fer-ho amb una qualitat de servei diferencial i superior.

En aquest sentit, vull destacar la nostra puntuació en l'índex Equos, l'indicatiu sectorial que mesura la qualitat de servei de la xarxa d'oficines bancàries a Espanya.

El 2019 Banc Sabadell ha obtingut la seva màxima puntuació històrica, un 8,24, molt per sobre de la puntuació mitjana del sector.

També el 2019 hem aconseguit, en tots els segments, el nostre millor registre històric en NPS, l'índex utilitzat per mesurar l'experiència de client de les entitats.

Vull destacar especialment el nostre resultat en el segment de pimes, on Banc Sabadell s'ha situat en la primera posició del rànquing. Un lideratge que és una mostra més del posicionament potent de Banc Sabadell entre les empreses del nostre país.

Senyores i senyors accionistes, aquestes fites que els acabo de detallar han estat els èxits més destacats de la gestió portada a terme durant l'any 2019: la millora de la posició de capital, el descens dels actius problemàtics, el dinamisme comercial elevat en tots els negocis del grup, la presentació del nou pla estratègic de TSB i l'avanç ferm en la transformació comercial i digital.

En definitiva, un bon any, en què hem generat un bon nivell de resultats i hem enfortit la nostra posició competitiva i financera.

De cara a 2020, el context és molt exigent. Als importants reptes inherents al negoci bancari, ara s'uneix la incertesa sobre l'abast econòmic i social de la crisi global generada per l'extensió de la COVID-19.

Vam començar l'any amb unes prioritats de gestió ben definides: mantenir la forta dinàmica comercial, continuar incidint en la reducció dels actius problemàtics, executar el pla estratègic de TSB i continuar impulsant la sostenibilitat com un eix central de la nostra activitat.

Tanmateix, l'esclat abrupte de la crisi del coronavirus fa que la nostra prioritat principal, a dia d'avui, sigui la protecció de la salut del nostre equip i de totes aquelles persones amb les quals tenim relació, alhora que garantim la continuïtat operativa i el servei als nostres clients.

Com els ha dit el president, tenim un compromís ferm amb les empreses, amb les famílies i amb la societat en general per ser al seu costat i contribuir a superar aquesta crisi. Per això, continuarem fent el que hem estat fent des de 1881: acompanyar les persones i les empreses i anticipar-nos i ocupar-nos de les seves necessitats, en els moments positius i també en els moments complicats.

Encara és aviat per avaluar l'impacte que l'emergència sanitària global que vivim tindrà en les economies i, en

particular, en aquells mercats en què desenvolupem la nostra activitat. És previsible que els impactes siguin rellevants, tot i que hi ha incertesa sobre la seva profunditat i extensió.

En qualsevol cas, incorporarem els ajustos que calgui en les nostres prioritats de gestió, sempre amb la idea de servir i acompanyar els nostres clients, generar valor per a l'accionista i mantenir el compromís amb els nostres empleats, amb la societat i amb la sostenibilitat mediambiental.

Encarem un escenari possiblement complicat, però a Banc Sabadell l'afrontem amb la professionalitat que ens ha caracteritzat sempre, amb la confiança de tenir el millor equip i amb la garantia de ser una gran entitat: solvent i amb un model de negoci sòlid.

Abans d'acabar, els vull agrair a tots vostès, senyores i senyors accionistes, la seva fidelitat i la seva confiança en Banc Sabadell.

I també vull expressar el meu agraïment a tot l'equip humà del banc, un grup de persones excepcional. Gràcies a la seva vocació de servei, la seva dedicació i el seu compromís i esforç hem aconseguit els resultats que els he exposat i que espero que mereixin la seva aprovació.

Moltes gràcies.