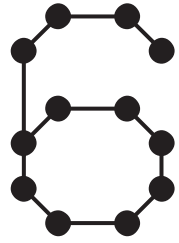


Altra informació rellevant



- 101 Activitats d'R+D+i
- 102 Adquisició i alienació d'accions pròpies
- 102 Període mitjà de pagament a proveïdors
- 102 Circumstàncies importants esdevingudes després del tancament de l'exercici

Activitats d'R+D+i

Les activitats a l'àmbit tecnològic del grup han respost a les necessitats particulars de cadascuna de les geografies, destacant-se per a Espanya la digitalització, la potenciació de la nova plataforma tecnològica, així com l'habilitació de nous mètodes de treball per als empleats, mantenint sempre la cerca de l'eficiència i la productivitat. A TSB s'han focalitzat els esforços en la millora de les capacitats de negoci i de nous canals de comunicació amb els clients.

En el context nacional

Durant aquest any 2021 ha estat clau la recerca de l'augment en l'eficiència operativa, que es recolza en la digitalització i la gestió de la dada. A més, s'ha enfortit la resiliència i la innovació de la plataforma tecnològica adaptant-la a les darreres tendències de mercat.

Dins l'àmbit de Banca de Particulars i Empreses destaquen les iniciatives de digitalització com són un nou canal de suport *online* amb un assistent virtual basat en capacitats conversacionals i *machine learning* que permet als clients obtenir respostes immediates, un nou *on-boarding* 100 % digital que facilita captar nous clients sense necessitat d'acudir a una de les nostres oficines, l'impuls de noves funcionalitats relacionades amb targetes, com pot ser la contractació *online* amb descàrrega directa al *wallet* del mòbil i la potenciació de l'experiència d'usuari millorant la nostra aplicació mòbil que destaca com a una de les líders en valoracions dins de les botigues d'aplicacions.

A l'àmbit de les oficines, amb l'objectiu de potenciar les capacitats d'autoservei dels clients i buscar més eficiència a les tasques dels empleats, s'han incorporat nous caixers i recicladors d'última generació, així com millores als sistemes de comunicacions.

Adicionalment, el 2021 s'ha seguit amb l'evolució de la nova arquitectura PROTEO4, que permet el desplegament d'aplicacions basades en contenidors tant en instal·lacions pròpies com al *cloud* públic de manera transparent. L'ús del *cloud* públic permet escurçar el *time to market* i millorar la resiliència i escalabilitat dels nostres serveis digitals a clients. En aquest mateix marc, el programa Discovery ha consolidat l'ús dels nous CPDs i ha progressat al pla de decomissat dels antics CPDs, millorant el rendiment de les aplicacions i simplificant la gestió d'infraestructures.

Un altre dels àmbits remarcables ha estat el de la gestió, govern i ús de les dades, entre els quals destaquen els programes Data1, Horus i DoD -*Definition of Default*-, consolidant les iniciatives ja iniciades el 2020, l'objectiu de les quals és l'automatització del processament de dades, la creació de models d'autoservei i l'enfortiment i l'augment de l'agilitat en la preparació del *reporting* financer i regulatori.

Finalment, en el primer trimestre del 2021, destaca la finalització del programa Next Generation Workplace, la finalitat del qual ha estat habilitar nous models de treball als empleats, dotant-los de nous equips i capacitats per desenvolupar el seu dia a dia d'una manera més flexible i eficient.

En el context internacional

A TSB, gran part de les activitats s'han focalitzat en proveir de nous productes digitals, així com en la millora de l'experiència d'usuari als canals digitals. Entre aquests destaquen els programes de banca conversacional i la millora de PCA -*Personal Current Account*-. També s'han executat iniciatives per millorar l'eficiència, destacant el programa Automation Factory i la millora de les operacions de targetes, impulsant l'autoservei.

Adquisició i alienació d'accions pròpies

Vegeu la nota 23 dels Comptes anuals consolidats.

Període mitjà de pagament a proveïdors

El període mitjà de pagament a proveïdors de les entitats consolidades radicades a Espanya puja a 27,30 dies, i el del banc, a 11,35 dies.

Circumstàncies importants esdevingudes després del tancament de l'exercici

Amb posterioritat al 31 de desembre de 2021 no s'han esdevingut fets significatius dignes de menció.