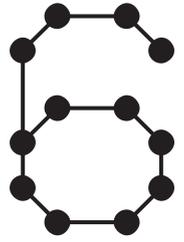


Otra información relevante



- 102 Actividades de I+D+i
- 103 Adquisición y enajenación de acciones propias
- 103 Período medio de pago a proveedores
- 103 Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio

Actividades de I+D+i

Las actividades en el ámbito tecnológico del grupo han respondido a las necesidades particulares de cada una de las geografías, destacándose para España la digitalización, la potenciación de la nueva plataforma tecnológica, así como la habilitación de nuevos métodos de trabajo para los empleados, manteniendo siempre la búsqueda de la eficiencia y la productividad. En TSB se han focalizado los esfuerzos en la mejora de las capacidades de negocio y de nuevos canales de comunicación con los clientes.

En el contexto nacional

Durante este año 2021 ha sido clave la búsqueda del aumento en la eficiencia operativa, apalancándose en la digitalización y la gestión del dato. Además, se ha fortalecido la resiliencia y la innovación de la plataforma tecnológica adoptándola a las últimas tendencias de mercado.

Dentro del ámbito de Banca de Particulares y Empresas destacan las iniciativas de digitalización como son un nuevo canal de soporte *online* con un asistente virtual basado en capacidades conversacionales y *machine learning* que permite a los clientes obtener respuestas inmediatas, un nuevo *on-boarding* 100 % digital que facilita captar nuevos clientes sin necesidad de acudir a una de nuestras oficinas, el impulso de nuevas funcionalidades relacionadas con tarjetas, como puede ser la contratación *online* con descarga directa en el *wallet* del móvil y la potenciación de la experiencia de usuario mejorando nuestra aplicación móvil que destaca como una de las líderes en valoraciones dentro de las tiendas de aplicaciones.

En el ámbito de las oficinas, con el objetivo de potenciar las capacidades de autoservicio de los clientes y buscar mayor eficiencia en las tareas de los empleados, se han incorporado nuevos cajeros y recicladores de última generación, así como mejoras en los sistemas de comunicaciones.

Adicionalmente, en 2021 se ha seguido con la evolución de la nueva arquitectura PROTEO4, que permite el despliegue de aplicaciones basadas en contenedores tanto en instalaciones propias como en el *cloud* público de manera transparente. El uso del *cloud* público permite acortar el *time to market* y mejorar la resiliencia y escalabilidad de nuestros servicios digitales a clientes. En este mismo marco, el programa Discovery ha consolidado el uso de los nuevos CPD y ha progresado en el plan de decomisado de los antiguos CPD, mejorando el rendimiento de las aplicaciones y simplificando la gestión de infraestructuras.

Otro de los ámbitos remarcables ha sido el de la gestión, gobierno y uso de los datos, entre los que destacan los programas Data1, Horus y DoD –Definition of Default–, consolidando las iniciativas ya iniciadas en 2020, cuyo objetivo es la automatización del procesamiento de datos, la creación de modelos de autoservicio y el robustecimiento y aumento de la agilidad en la preparación del *reporting* financiero y regulatorio.

Por último, en el primer trimestre del 2021, destaca la finalización del programa Next Generation Workplace, cuyo fin ha sido habilitar nuevos modelos de trabajo a los empleados, dotándolos de nuevos equipos y capacidades para desarrollar su día a día de una forma más flexible y eficiente.

En el contexto internacional

En TSB, gran parte de las actividades se han focalizado en proveer de nuevos productos digitales, así como en la mejora de la experiencia de usuario en los canales digitales. Entre ellos destacan los programas de banca conversacional y la mejora de PCA –Personal Current Account–. También se han ejecutado iniciativas para mejora en la eficiencia, destacando el programa Automation Factory y la mejora de las operaciones de tarjetas, impulsando el autoservicio.

Adquisición y enajenación de acciones propias

Véase nota 23 de las Cuentas anuales consolidadas.

Período medio de pago a proveedores

El periodo medio de pago a proveedores de las entidades consolidadas radicadas en España asciende a 27,30 días y el del banco a 11,35 días.

Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio

Con posterioridad a 31 de diciembre de 2021 no han ocurrido hechos significativos dignos de mención.