

# Retos y oportunidades en el mundo actual

Como uno de los primeros bancos del mundo, en Banco Santander tenemos una responsabilidad con nuestros más de 200.000 profesionales, los 133 millones de personas que son clientes, los millones de personas que invierten en nuestro Banco y los millones de personas que viven en las comunidades donde operamos. Debemos ser responsables de **cómo hacemos nuestra actividad** y de **cómo cumplimos nuestra misión** de contribuir al progreso de las personas y las empresas. Y lo haremos abordando cuatro grandes desafíos globales.

## CÓMO HACEMOS NUESTRO TRABAJO

Todo lo que hacemos debe mantener los más altos estándares de ética y conducta...



- ▶ La crisis financiera y la globalización han aumentado el debate sobre el papel de las empresas en la sociedad. Los empleados, clientes, accionistas y la sociedad en general esperan que las empresas actúen de manera **responsable** en su día a día. Al hacerlo, crean valor a largo plazo para toda la sociedad.
- ▶ El **comportamiento ético** debe formar parte de la cultura de la empresa y debe estar incluido en el gobierno corporativo. Las compañías deben cumplir con la letra y el espíritu de la ley. Los riesgos deben ser manejados con prudencia y eficacia. Los códigos de conducta y políticas deben indicar claramente qué comportamientos están permitidos y cuáles no. La valoración del desempeño de los empleados debe vincularse a lo que se logra y a cómo se logra.
- ▶ Las empresas con éxito necesitan equipos motivados. Una empresa responsable **atrae al mejor talento**: personas que quieren trabajar en empresas con una misión y unos valores corporativos fuertes, que les permita a su vez cumplir sus aspiraciones individuales para ayudar a la sociedad a progresar.
- ▶ El crecimiento de la inversión responsable es una muestra de que los accionistas esperan conocer más sobre cómo operan las compañías. Un negocio responsable protege a sus clientes y es **transparente** en su funcionamiento y en su relación con sus grupos de interés: informando y explicando sus decisiones y el desempeño de la empresa.

...mientras innovamos para llevar a cabo la transformación digital, haciendo el mejor uso de las últimas tecnologías...



- ▶ La **transformación digital** plantea nuevos retos estratégicos a las compañías, que deben adaptar sus modelos de negocio para aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos.
- ▶ Cada empresa debe asegurarse de tener una organización y equipos preparados para la era digital. Esto requiere **inversiones en tecnología** y también formación a los empleados para trabajar en un entorno más ágil y colaborativo.
- ▶ La revolución digital está cambiando el comportamiento de los clientes, creando nuevos canales y demandando nuevos productos y servicios. La **innovación** es un factor crítico.
- ▶ Los clientes esperan mucho más de las empresas y tienen más capacidad de elección que nunca. Las compañías deben responder, analizando la mayor información disponible mediante el análisis de *Big Data*, para poder ofrecer un **servicio personalizado** a sus clientes.
- ▶ La **ciberseguridad** plantea riesgos significativos. Los clientes esperan que sus datos se almacenen de forma segura y se utilicen éticamente.

## CÓMO CUMPLIMOS NUESTRA MISIÓN

...lo que nos permite mejorar el servicio que ofrecemos a los clientes, ayudando a generar un crecimiento inclusivo...

### 3 CRECIMIENTO INCLUSIVO

- ▶ Aunque en las últimas décadas millones de personas han salido de la pobreza, persisten las desigualdades sociales y económicas. El crecimiento debe ser **inclusivo para que más personas puedan disfrutar del progreso**. Para conseguirlo, las empresas deben asegurarse de que sus modelos de negocio se adapten y ayuden a abordar este desafío.
- ▶ La **creación de empleo de calidad**, especialmente para los más desfavorecidos, contribuye a reducir la pobreza y la desigualdad. Se necesita crear 600 millones de puestos de trabajo hasta 2030 para absorber el crecimiento esperado de la población activa.
- ▶ La **inclusión financiera** es también clave para reducir la pobreza e impulsar el crecimiento en comunidades de bajos ingresos y de difícil acceso. 2.000 millones de personas en el mundo no tienen acceso a servicios bancarios. Incluirlos en el sistema financiero ayudaría a reforzar el tejido económico, empoderando a las mujeres, que en muchos casos son quienes soportan la economía familiar.
- ▶ En una era digital, personas de todas las edades necesitan aprender nuevas capacidades y adquirir experiencia. **Invertir en educación y mejorar la movilidad y la conectividad** son claves para lograr un crecimiento inclusivo.

...mientras apoyamos el crecimiento sostenible en las comunidades y economías locales.

### 4 CRECIMIENTO SOSTENIBLE

- ▶ El crecimiento sostenible **satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de atender las suyas**, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el medio ambiente.
- ▶ **El cambio climático y el crecimiento de la población son dos de los principales retos a los que se enfrenta la sociedad**. Las nuevas tecnologías, la innovación y los cambios en los patrones de consumo son esenciales para crecer de manera sostenible. La sociedad espera que las empresas también aporten soluciones.
- ▶ Muchos de los desafíos que enfrentamos hoy en día solo pueden resolverse promoviendo la colaboración y estableciendo un **compromiso global** en el que participen todos los actores sociales, incluidas las empresas.
- ▶ El sector financiero debe **integrar los riesgos y oportunidades del cambio climático** en su actividad para lograr los objetivos del Acuerdo de París y contribuir en la transición ordenada hacia una economía baja en carbono.
- ▶ **Las mejoras en la productividad, el consumo sostenible y las pautas sobre producción responsable** contribuyen al desarrollo humano, reduciendo la pobreza y la desigualdad.