



# Nuestro modelo de actuación

**Cada año nuestra meta es superarnos y marcarnos nuevos objetivos que nos permitan garantizar nuestro crecimiento rentable y sostenido en el tiempo, anticiparnos a los riesgos de nuestra actividad y nuestro entorno, y contribuir a la creación de valor para todos nuestros grupos de interés y la sociedad en general.**



## Ética y responsabilidad de los negocios

Promover actuaciones éticas y responsables en la organización facilitando mecanismos preventivos y de control, especialmente los códigos éticos y de conducta, asumiendo el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración de Derechos Humanos y en los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

## Solvencia y solidez financiera

Buscar un crecimiento económico rentable y sostenido en el tiempo basado en relaciones de confianza y duraderas con los clientes, solidez financiera y prudencia en la gestión del riesgo.

## Personas

Ser un referente en la atracción y retención del talento en el sector, promoviendo un empleo estable y de calidad en un entorno laboral seguro y saludable basado en el respeto y la igualdad de oportunidades, así como fomentando el desarrollo personal y profesional de las personas que forman parte de la organización.

## Excelencia operacional

Fomentar la eficiencia y mejora continua en la gestión y en las operaciones con el objetivo de optimizar los recursos (procesos, tecnología y talento humano) y ofrecer productos y servicios de mayor calidad centrados en el cliente.

## Medioambiente

Promover la excelencia ambiental, gestionando de forma eficiente los recursos energéticos y minimizando el impacto de nuestra actividad, buscando contribuir a mitigar los efectos adversos del cambio climático y promover mecanismos de adaptación.

## Diálogo con los grupos de interés

Mantener canales de comunicación y diálogo accesibles con todos los grupos de interés para escuchar sus necesidades y expectativas para atenderlas e incorporarlas en los procesos de toma de decisiones.

## Buen gobierno y cumplimiento

Alineación con las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y aseguramiento del cumplimiento tanto de las normas jurídicas como de los acuerdos con terceros.

## Control de riesgos

Evaluar y revisar nuestros sistemas de gestión y control de riesgos estableciendo mecanismos de mejora continua.

## Inversiones

Considerar los criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno (ESG por sus siglas en inglés) como una herramienta de control de riesgos en los procesos de inversión.

## Valor social

Potenciar una cultura de sostenibilidad en toda la organización y trasladarla a toda la cadena de valor: clientes, socios, proveedores, empleados y resto de grupos de interés para así aumentar nuestra aportación de valor social.

## Sociedad

Contribuir a la mejora social tanto de forma individual como en colaboración con otras organizaciones, orientando nuestras iniciativas hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y prestando una especial atención a los colectivos más vulnerables.

## Transparencia y rendición de cuentas

Facilitar información transparente, veraz y rigurosa a nuestros grupos de interés.

## Ciberseguridad y protección de datos

Mantener mecanismos apropiados en relación con la seguridad de la información, que protejan a la compañía y a la información de todos nuestros grupos de interés, cumpliendo con las obligaciones normativas en la materia.