

Wizink

Informe no financiero 2018

.....

El presente Informe reporta cuál es el estado de información no financiera de Wizink en 2018 de acuerdo con los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

.....

Índice

1- Introducción al informe no financiero

2- Modelo de negocio

- 2.1. Descripción del modelo de negocio
- 2.2. Organización y estructura
- 2.3. Mercados en los que opera
- 2.4. Objetivos y estrategias
- 2.5. Entorno empresarial y tendencias

3- Política y gestión de riesgos

- 3.1. Políticas y procedimientos para la identificación, evaluación, prevención y mitigación de riesgos e impactos significativos, verificación y control
- 3.2. Principales riesgos
- 3.3. Gestión y evaluación

4- Política anticorrupción y soborno

5- Cuestiones sociales y relativas al personal

- 5.1. Empleo
- 5.2. Organización del trabajo
- 5.3. Salud y seguridad en el trabajo
- 5.4. Relaciones sociales
- 5.5. Formación
- 5.6. Accesibilidad universal
- 5.7. Igualdad

6- Compromiso con la sociedad

- 6.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
- 6.2. Subcontratación y proveedores
- 6.3. Consumidores
- 6.4. Información fiscal

7- Respeto de los derechos humanos

8- Cuestiones medioambientales

- 8.1. Medidas para prevenir, reducir o reparar los daños causados por la contaminación
- 8.2. Economía circular y prevención y gestión de residuos
- 8.3. Uso sostenible de los recursos

9- Anexo: Tabla que especifica los requisitos de la Ley 11/2018 y los Indicadores GRI

1- Introducción al Informe no financiero

Este informe no financiero forma parte de los estados financieros consolidados de Wizink de 2018. Con el presente informe Wizink cumple con los requisitos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.

Las entidades incluidas en el alcance del informe no financiero son las mismas que se incluyen en los estados financieros consolidados correspondientes al ejercicio 2018, del grupo Wizink, y cuya lista se encuentra en el apartado 2.2 de este informe.

Para elaborar este informe se han seguido los requisitos establecidos por la Ley 11/2018, que define cuáles son los requisitos de comunicación de la información no financiera, así como el marco de información global proporcionado por el estándar de la Global Reporting Initiative (GRI). Para mayor detalle se puede consultar el Anexo en el que se detallan los requisitos de la Ley 11/2018 y los indicadores GRI.

Siguiendo estos estándares globales, los contenidos incluidos en el presente estado de información no financiera siguen los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad, y la información incluida es precisa, comparable y verificable. Dado que este es el primer informe de información no financiera que publica la compañía tras aprobarse la nueva Ley 11/2018, se incluyen los datos disponibles en 2018 para los indicadores requeridos y se espera ir incrementando los datos comparables en los próximos ejercicios. Hemos analizado los requisitos legales para determinar la relevancia de los indicadores teniendo en cuenta la materialidad y la relevancia en función de la naturaleza del negocio de la compañía. Esto se describe con más detalle en cada uno de los apartados del informe y en el anexo.

2- Modelo de negocio

2.1. Descripción del modelo de negocio

Wizink es el banco digital especializado en tarjetas de crédito y soluciones sencillas de ahorro para dar respuesta a las necesidades del día a día de los clientes.

El banco, con ficha bancaria propia, cuenta con un modelo de especialización único en el mercado: es un banco sin sucursales, complementario a la entidad donde los clientes tienen el resto de sus productos bancarios y que capta a sus clientes directamente a través de sus canales especializados (online/stands y telefónico). Además, a través de acuerdos con partes estratégicos, ofrece tarjetas de crédito co-branded adaptadas a las necesidades de sus socios.

Con presencia en España y Portugal, Wizink acumula la experiencia de más de 30 años de actividad ayudando a sus clientes a gestionar sus necesidades de crédito y ahorro de forma sencilla, directa, flexible y eficaz.

Wizink parte de una posición de liderazgo en el segmento de tarjetas de crédito, y su prioridad es aportar valor a sus clientes. El grupo Wizink, con sede en Madrid y con ficha bancaria propia, está supervisado por el Banco de España y el Banco de Portugal. Wizink es 100% propiedad de Aneto, que es la empresa matriz del grupo es Teide Pte. Ltd., situada en Singapur.

2.2. Organización y estructura

Gobierno

La política corporativa de Wizink se asienta en dos valores fundamentales: integridad y transparencia. Ambos valores funcionan como inspiración y guía para todo el equipo directivo, así como para el resto de la organización. El Consejo de Administración de Wizink aprobó la estructura de gobierno corporativo en noviembre de 2017.

El principal órgano de gobierno de Wizink es el Consejo. Su composición y funcionamiento se basan en el riguroso cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Artículo 29.5 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (en adelante, "LOSSEC") y en el Artículo 37 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (en adelante, "ROSSEC"), así como en la restante normativa nacional aplicable. Además, está en línea con las mejores prácticas del mercado establecidas en las directrices de gobierno interno de la EBA (Autoridad Bancaria Europea), en las directrices de ESMA (Autoridad Europea de Valores y Mercados) y en las directrices conjuntas de ESMA y EBA, sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros de los órganos de gestión y de los titulares de funciones clave.



El Consejo de Administración de Wizink lleva a cabo todas las tareas que le son atribuidas en virtud de la LOSSEC y el ROSSEC. También es el órgano responsable de establecer los objetivos estratégicos, así como la estrategia de riesgo de la compañía y el modelo de gobierno interno. Una parte de la estructura formal de gobierno del Consejo de Administración se encuentra delegada en Comités, como el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgo y el Comité de Nombramientos y Remuneraciones, todos presididos por consejeros independientes.

Para complementar las funciones de supervisión del Consejo existe un Comité Ejecutivo, presidido por el Director General y responsable de la gestión diaria de la compañía. Más abajo puede verse el gráfico del gobierno del consejo y de los comités delegados. Los miembros del Comité Ejecutivo con funciones de control interno (Riesgos y Cumplimiento) dependen directamente del Comité de Riesgo. A su vez, el jefe de auditoría interna depende del Comité de Auditoría.

Miembros del Consejo

Miembros del Consejo	Cargo	Identificación	Comités
José Luis del Valle Doblado	Presidente	Independiente	
Krzysztof Drozd	Consejero	No ejecutivo	RC, ARC, AC
Elena Lieskovska	Vicepresidente	No ejecutivo	
Geeta Gopalan	Consejero	Independiente	RC, ARC, AC
Peter Ronald Herbert	Consejero	Independiente	RC, ARC, AC
Richard Iñaki Perkins del Valle	Consejero	Ejecutivo	
Blanca Rivilla Calle	Secretariado		

Consejo de Administración

El Consejo (el "Consejo") es responsable de elaborar anualmente la declaración de apetito de riesgo de la empresa (RAS) la cual debe aplicar el banco para alcanzar sus objetivos de negocio, garantizando que existen marcos sólidos de gestión del riesgo y del cumplimiento y supervisando su eficacia.

Comités de nivel directivo:

Comité de Riesgo

El Comité de Riesgo (el "RC") aprueba las políticas de gestión del riesgo, garantizando que la estrategia, los objetivos, los principios, las políticas y los recursos sean coherentes con nuestro apetito de riesgo, los requisitos normativos y las mejores prácticas del sector. El RC también controla y revisa las disposiciones formales sobre el riesgo interno y el entorno de control. Actualmente, está formado por 3 miembros del Consejo que no tienen funciones ejecutivas en el banco. El RC está presidido por un consejero no ejecutivo independiente (INED).

Comité de Nombramientos y Remuneraciones

El Comité de Nombramientos y Remuneraciones (el "ARC") es responsable de asistir y asesorar al Consejo en los asuntos relacionados con la remuneración del Consejo y de la alta dirección, con el objetivo de motivar y retener a los directivos, y garantizar que la compañía atrae al mejor talento del mercado, maximizando su valor accionario. La remuneración de los consejeros y de la alta dirección debe definirse según los indicadores de referencia del mercado. Actualmente, está formado por 3 miembros del Consejo que no tienen funciones ejecutivas en el banco. El ARC está presidido por un consejero no ejecutivo independiente (INED).

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría (el "AC") es responsable de supervisar la integridad de nuestros estados financieros, junto con los auditores externos. Además, el AC es responsable de la revisión del riesgo interno y del entorno de control, incluidos los procesos y los sistemas. Actualmente, está formado por 3 miembros del Consejo que no tienen funciones ejecutivas en el banco. El AC está presidido por un consejero no ejecutivo independiente (INED).

Comités de nivel de gestión:

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo (el "ExCo") es responsable de garantizar el control, la coordinación y la supervisión del riesgo y de los controles internos de la compañía. Además, el ExCo es responsable de revisar y aprobar las políticas del ámbito del comité, y de su recomendación al RC para aprobación. También es responsable de garantizar el cumplimiento de la normativa y la legislación vigente, así como de hacer recomendaciones sobre el Marco de Apetito de Riesgo (el "RAF").

Comité de Gestión del Riesgo Institucional

El papel del Comité de Gestión del Riesgo Institucional (el "ERMC") es el de realizar una adecuada vigilancia y gestión de todos los tipos de riesgo de la compañía, para garantizar el cumplimiento del RAF. El ERMC controla las infracciones asociadas al apetito de riesgo, y presenta recomendaciones al ExCo y al RC sobre los asuntos de la gestión del riesgo.

Comité de Riesgo de Crédito

El Comité de Riesgo de Crédito (el "CMC") funciona como el principal órgano interno de decisión del equipo de la alta dirección en las cuestiones relacionadas con la gestión del riesgo de crédito.

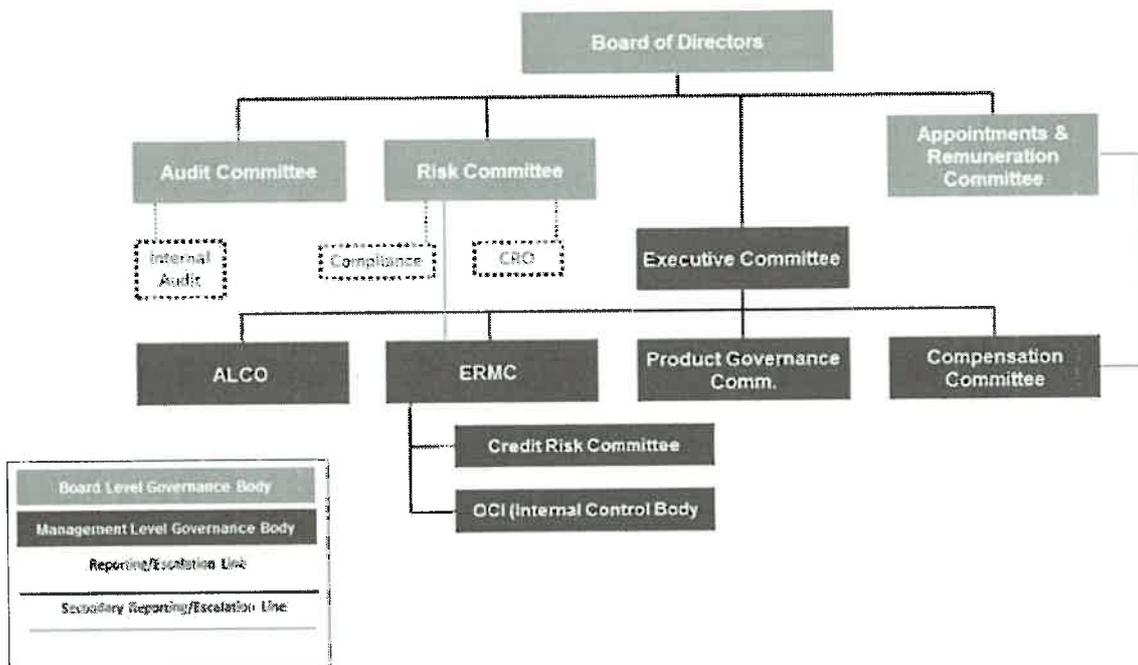
Órgano de Control Interno

El Órgano de Control Interno (el "OCI") supervisa y gestiona el riesgo de delitos financieros y la política de prevención de blanqueo de capitales.

Comité de Activos y Pasivos

El Comité de Activos y Pasivos ("ALCO") supervisa y concede la aprobación final de los riesgos de las actividades de gestión, y supervisa las restricciones legales y regulatorias del negocio y de los diferentes vehículos legales. Este ALCO es responsable de identificar, gestionar y controlar los riesgos del balance en la ejecución de la estrategia de negocio, a través de:

- La monitorización activa de los perfiles de liquidez, financiación, riesgo de mercado y riesgo de capital mediante las métricas definidas y los EWIs.
- La representación suficientemente amplia en las funciones que pueden, de forma directa o indirecta, afectar al perfil de riesgo.
- La garantía de que los informes muestran información exacta, oportuna y relevante sobre el nivel y las fuentes de exposición al riesgo.
- La aprobación de los planes de capital y liquidez a favor de las propuestas de dividendos.
- La previsión para identificar los posibles incumplimientos tanto en el apetito de riesgo, como en los requisitos normativos.
- Escalar los riesgos de tesorería nuevos y emergentes al ExCo, incluidos los incumplimientos de los límites de las métricas establecidas.



.....

Procedimiento para evaluar la idoneidad de los consejeros y del personal clave

Wizink dispone de un procedimiento para evaluar la idoneidad de los miembros de su Consejo de Administración y del personal clave de gestión

La evaluación de los Consejeros y del personal clave de gestión se encomienda al Consejo de Administración, asistido por el Comité de Nombramientos y Remuneraciones y por el Departamento de Recursos Humanos.

Los consejeros y el personal clave de gestión deben cumplir los requisitos de idoneidad, según lo definido en los requisitos normativos y en las directrices EBA. Asimismo, estos deben actuar según los valores corporativos de Wizink. Estos valores incluyen, entre otros: transparencia, integridad, respeto y sinceridad, colaboración, realización personal y compromiso.

Además, deben tener una visión estratégica (de acuerdo con sus responsabilidades) y una experiencia relevante en cargos directivos, un riguroso conocimiento del sector, así como aptitudes de planificación, gestión y flexibilidad.

Estructura corporativa

Sociedad	Participación accionarial		Objeto social	Área de actividad
	Accionista/Socio	%		
Wizink Bank, S.A.	Aneto, S.a.r.l.	100,00%	Las entidades de préstamo y crédito, incluido el crédito al consumo y la financiación de transacciones comerciales	Servicios bancarios
Iberalbion, A.I.E.	Wizink Bank, S.A.	90,00%	Entidad especializada en servicios de atención telefónica y otros servicios de soporte al grupo Wizink	Servicios comerciales
	Wizink Mediador Operador de Banca Seguros Vinculados, S.A.U.	10,00%		
Wizink Gestión, A.I.E.	Wizink Bank, S.A.	90,00%	Entidad especializada en cobros	Servicios de recobro y recuperación
	Wizink Mediador Operador de Banca Seguros Vinculados, S.A.U.	10,00%		
Wizink Mediador Operador de Banca Seguros Vinculados, S.A.U.	Wizink Bank, S.A.	100,00%	Mediador de seguros especializado en la venta de seguros de protección a los clientes de tarjetas de crédito del banco y que ofrece asesoría previa a la formalización de contratos de seguros privados entre las personas o entidades privadas y las aseguradoras legalmente autorizadas, o entre estas últimas	Correduría de seguros
Aplázame, S.L.	Wizink Bank, S.A.	100,00%	Aplázame es una fintech que proporciona préstamos de consumo de forma instantánea. Combina un método de pago aplazado integrado en el pago por e-commerce con herramientas de marketing que permiten el uso del financiamiento como palanca promocional para impulsar las ventas a los comerciantes.	Tecnología financiera
Wizink Master Trust Securitization Fund	N/A: es una titulización totalmente internalizada (el Grupo mantiene todos los riesgos y recompensas asociados con la propiedad)		El fondo de titulización en forma de fideicomiso ha sido diseñado con el objetivo de adquirir cuentas a cobrar de las tarjetas de crédito de Wizink	Tecnología financiera



2.3. Mercados en los que opera

Wizink opera en Portugal y en España, donde ofrece soluciones de crédito y de ahorro, y actúa como mediador de seguros.

- Portugal: Tarjetas de crédito (Wizink Bank – Sucursal en Portugal) y mediación de seguros (Wizink Mediador).
- España: Tarjetas de crédito, depósitos y cuentas de ahorro (Wizink Bank), préstamos (Aplázame) y mediación de seguros (Wizink Mediador).

2.4. Objetivos y estrategia

Para mantener y mejorar nuestra posición de liderazgo en el mercado, hacer que nuestro negocio sea más rentable y aprovechar las oportunidades de mercado, hemos desarrollado los tres pilares siguientes:

1. *Mejorar la experiencia del cliente*

Consiguiendo una mayor digitalización de nuestro modelo operativo para ampliar nuestra huella digital y mejorar la colaboración con nuestros clientes, mejorando así su experiencia con nuestros productos.

Durante 2018, Wizink

- Aumentó su interacción con el cliente a través de su canal digital.
- Simplificó su proceso de captación/contratación incorporando tablets en sus stands comerciales, para ofrecer una mayor rapidez y comodidad a los clientes, mejorando los procesos administrativos y aumentando el control.
- Permitió el uso de firmas digitales en los procesos de televenta.

Objetivos futuros

Queremos seguir centrándonos en la digitalización y la innovación de nuestros canales de adquisición, para poder ampliar nuestro alcance en el mercado y aumentar nuestra cartera de clientes.

2. *Mantener nuestro liderazgo de mercado*

Pretendemos mantener nuestra posición de liderazgo en España y Portugal, donde en la primera mitad de 2018 obtuvimos una cuota del 16% y del 27% respectivamente en el mercado financiero del crédito al consumo (revolving),

Durante 2018, Wizink



-
- Se implementó un acceso inmediato al crédito en el negocio de España, con aprobación de carácter inmediato a través de modelos de *corina* en tiempo real y a través de la oferta en los puntos de venta de una tarjeta virtual para compras online.

Objetivos futuros

Queremos consolidar nuestra posición en el mercado a través del desarrollo y la comercialización de ofertas de servicios adicionales, como los productos de seguros. Además, nuestro objetivo es aprovechar las oportunidades para diseñar nuevos productos y responder a las nuevas demandas del mercado, a la evolución tecnológica y a las necesidades de los clientes en toda nuestra geografía

3. Eficiencia operativa

Queremos fomentar la eficiencia operativa y seguir aprovechando las sinergias derivadas de las adquisiciones anteriores, por ejemplo, Barclaycard y Aplázame.

Estamos impulsando herramientas y plataformas tecnológicas que nos permitirán mejorar la eficiencia, identificar nuevas áreas para ahorrar costes y dar una respuesta rápida a los cambios del mercado.

Durante 2018, Wizink

- Realizó con éxito la integración de la TI de Barclaycard en su estructura, obteniendo un valor de 20 millones de euros en sinergias operativas y de TI.

Objetivos futuros

Queremos seguir mejorando a través del desarrollo de una cultura de mejora continua de la eficiencia.

2.5. Entorno empresarial y tendencias



Mercado de la financiación al consumo/crédito revolving

El mercado de la financiación al consumo, en particular el segmento del crédito revolving en el que operamos, ha crecido mucho en los últimos años. Los saldos pendientes de los usuarios de tarjetas de crédito en el mercado de crédito revolving en España y Portugal han aumentado un 9,7% y un 4,6% de TCAC, respectivamente, entre 2016 y 2018.

El crédito revolving está disponible a través de bancos, *monoliners* (que ofrecen tarjetas de crédito revolving como producto clave) y de minoristas y especialistas. En los últimos años ha aumentado la competencia de Wizink por parte de otros bancos debido a que se están enfocando cada vez más en la financiación al consumo y en el crédito revolving como respuesta a la necesidad de mejorar sus márgenes.

Los depósitos representan el 37% de los activos financieros de los hogares españoles y han ido perdiendo cuota frente a otras clases de activos de alto rendimiento. El mercado de depósitos ha crecido a un ritmo más lento, y se sitúa en los 786.000 millones de euros, con un aumento de la cuota de las cuentas de ahorro frente a los depósitos a largo plazo. Esto se debe a la convergencia de los tipos tanto de los depósitos a largo plazo como de las cuentas ahorro, a pesar de las presiones del mercado y del aumento de la inflación.

En materia de pagos, el comportamiento de los consumidores está cambiando de forma rápida pasando de los métodos tradicionales a los métodos más digitales, cómodos e innovadores, como son por ejemplo las soluciones contactless y móviles, cada vez más usados en ambos mercados.

Oportunidades

El crecimiento del segmento del crédito revolving, junto con la recuperación económica en España y Portugal, está contribuyendo a que crezca la base de clientes existentes y potenciales con un alto perfil de crédito a través de la adquisición de nuevos clientes y de la fidelización de nuestra cartera de clientes. En general, los mercados de financiación al consumo y de crédito revolving aún no cuentan con demasiados recursos, por lo que ofrecen un gran potencial de crecimiento.

Irrupción de nuevos agentes digitales

La entrada de nuevos agentes digitales en el mercado ha provocado la ruptura de la banca tradicional- debido a que éstos ofrecen soluciones más dinámicas y centradas en el consumidor, así como en sus necesidades cada vez más sofisticadas, (como por ejemplo la personalización, la comodidad, la velocidad y la transparencia)

Al mismo tiempo, el acceso online para usos financieros en España (49%) ya está cerca del promedio europeo (54%), mientras que en Portugal, a pesar del crecimiento, la banca por internet aún se encuentra por debajo de este registro (39%). La interacción digital entre las instituciones financieras y los particulares está aumentando, y las preferencias de los consumidores van cambiando. El acceso online es ahora un factor determinante para elegir un banco.

Los nuevos agentes digitales ofrecen técnicas para realizar pagos a través del móvil y cómodos medios de pago alternativos. Los pagos instantáneos como los créditos P2P y el préstamo instantáneo garantizan acceso inmediato al dinero sin necesidad de papeles. Otros proveedores y minoristas ofrecen métodos de pago aplazado. Los proveedores que ofrecen a sus clientes la posibilidad de pagar en una fecha futura, ofrecen también acceso a operaciones de financiación para los pagos, sustituyendo el modelo de revolving tradicional.

Regulación del mercado

Existen varios cambios normativos inminentes en el mercado europeo, en particular en España y Portugal, que aunque defienden a los consumidores, sus datos y garantizan un entorno competitivo justo, están afectando a la industria de los servicios de pago y de la banca, así como a la forma de operar de los agentes.

PSD2 (Directiva sobre servicios de pago digitales)

Regula la industria de los servicios de pago y promueve la competencia y la innovación financiera. Implementada en 2018, lleva a un aumento de los estándares de seguridad y de la protección al consumidor, así como el acceso a las infraestructuras técnicas y a la información sobre cuentas. PSD2 representa una oportunidad para desarrollar métodos de pago innovadores y para aprovechar la información de los clientes a través de nuevos desarrollos tecnológicos.

RGPD (Reglamento Europeo de Protección de Datos)

Actualiza las directivas de protección de datos de la UE, ampliando su aplicación al ámbito a las empresas extranjeras e igualando su regulación en todos los estados miembros, con lo que se garantiza a los clientes más poder y control sobre sus datos y el uso de los mismos.

Otras amenazas regulatorias incluyen entre otras: las comisiones locales por intercambios de pagos y el aumento de los requisitos de capital impuestos por las reformas de Basilea IV a los bancos para definir los estándares de las reservas de crédito y de mitigación ante el riesgo de una posible crisis financiera. Además, el entorno normativo de Portugal exige una estrategia de precios diferente. En 2010, el Banco de Portugal empezó a regular las tasas del tipo de interés de los productos de crédito, fijando trimestralmente el límite máximo de la TAE. En España, aparte de la prohibición de cobrar una TAE «desproporcionada» en el crédito al consumo, la ley no regula ni fija el límite de tasas de interés.

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

3- Política y gestión de riesgos

3.1. Políticas y procedimientos para la identificación, evaluación, prevención y mitigación de riesgos e impactos significativos, verificación y control

Visión general y política de control interno

El objetivo de Wizink es ser la solución de pago y de crédito más flexible, adecuada y fácil del mercado. Para ello, el banco asume un determinado nivel de riesgo como parte inherente de sus operaciones y de su modelo de negocio, así como para atender a sus sectores, principalmente el mercado de las tarjetas de crédito y las cuentas de ahorro. El banco debe gestionar y controlar eficazmente estos riesgos, ya que asumir demasiados riesgos y no gestionarlos bien puede llevar a pérdidas y a daños reputacionales que aumentan el riesgo para los clientes y para los accionistas del banco.

En este contexto, riesgo significa la posibilidad de un resultado o evento que provoque un impacto adverso en los clientes, el capital, la liquidez, la rentabilidad, la reputación y, en última instancia, en la viabilidad del banco. El banco está sujeto a un conjunto de requisitos normativos y legales que intenta cumplir en todo momento en el desarrollo de su estrategia de negocio así como en sus operaciones comerciales diarias.

Los diversos riesgos inherentes a la actividad bancaria de Wizink se tratan con precaución manteniendo permanentemente sus objetivos básicos de solvencia, retorno, eficiencia y liquidez adecuada.

La política de riesgos define los estrictos criterios profesionales establecidos por el banco para analizar, evaluar, asumir y supervisar los riesgos, a fin de mejorar la relación riesgo/retorno en relación al riesgo de crédito. Al mismo tiempo, se pretende minimizar todos los demás riesgos (operativo, liquidez, interés, mercado, negocio, riesgos de actuación y reputacional, entre otros).

3.2. Principales riesgos

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado de la incapacidad de la contraparte de cumplir con sus obligaciones.

Nuestro negocio se centra en la oferta de tarjetas de crédito a particulares. Parte de nuestro crecimiento se debe a la captación de nuevos clientes a los que inicialmente ofrecemos créditos con términos y condiciones conservadoras y cuya exposición supervisamos durante el ciclo de vida.

.....

Nuestro foco está puesto en los clientes de bajo riesgo utilizamos criterios de préstamo estrictos, asequibles y responsables.

Mitigación

A lo largo de los últimos 30 años, hemos desarrollado nuestra experiencia y conocimiento en la gestión de riesgos.

Las políticas de aceptación de créditos y el amplio uso de modelos de *scoring* para predecir comportamientos de riesgo nos han permitido construir un buen perfil de riesgo. Para monitorizar, tomar decisiones y mitigar el riesgo de crédito utilizamos diversas métricas que nos permiten hacer el seguimiento del uso del crédito de los cambios en los perfiles de los clientes (desde la contratación hasta la extinción de la relación con el cliente) y de los flujos de efectivo contractuales. Hemos desarrollado una política de recobros para cobrar la deuda de los clientes morosos, ofreciéndoles opciones para el pago de la misma, y una política de vulnerabilidad que nos permite identificar qué clientes están en situación vulnerable y ayudarles con acciones preventivas o un tratamiento específico.

Riesgo operativo

El riesgo operativo es el riesgo de sufrir pérdidas debido a acontecimientos externos o a la insuficiencia de procesos internos, personal o sistemas. El riesgo operativo también incluye el riesgo de pérdidas provocadas por fraude interno o externo, salvo las pérdidas por riesgo de conducta.

Mitigación

Nuestra estrategia operativa de gestión de riesgos es identificar los sucesos que provocan pérdidas operativas y controlarlos para minimizar su posible impacto negativo. Para ello, hemos implementado mejoras en los procesos operativos y hemos reforzado los controles operativos. Existen dos categorías de pérdidas operativas, (i) pérdidas por fraude con tarjetas de crédito y (ii) pérdidas ordinarias, que incluyen todas las pérdidas que no están relacionadas con el fraude.

Hemos desarrollado una herramienta de gestión específica para tratar tanto las pérdidas operativas relacionadas con el fraude, como las pérdidas ordinarias. En cuanto al fraude, la herramienta incluye medidas para reducir, mitigar y recuperar las pérdidas. Nuestro objetivo es reducir las pérdidas por fraude y por operativas ordinarias, así como alcanzar un nivel de recuperación adecuado de las pérdidas operativas por fraude.

Riesgo de conducta

El riesgo de conducta es el riesgo de sufrir pérdidas materiales provocadas por servicios financieros no adecuados, incluida la mala conducta deliberada, así como las malas prácticas durante los procesos de venta u otros.

Mitigación

Asumimos que nuestro modelo y actividad de banca son vulnerables a este tipo de riesgo, por lo que trabajamos activamente para minimizarlo. Como parte de nuestra estrategia de gestión, hemos implementado iniciativas para reforzar la cultura de cumplimiento y minimizar así las pérdidas por incumplimientos. No toleramos conductas desleales hacia los clientes; por ello, les ofrecemos productos y servicios sencillos y transparentes a través de los canales adecuados.

Nuestro objetivo es conseguir procesos de negocio seguros, basados en la gestión de los riesgos relacionados con nuestros objetivos estratégicos, con la eficiencia y eficacia de los controles y procesos establecidos y con el cumplimiento de las políticas internas y reglamentarias. Para ello, fomentamos la participación de todos los miembros de la organización en la gestión de riesgos, para minimizar la existencia de riesgos de conducta.

Riesgo reputacional

El riesgo reputacional es el riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado de daños a su reputación. Consideramos que nuestra reputación es un activo valioso, por lo que no toleramos actividades comerciales que puedan comprometer nuestra reputación.

Mitigación

Nuestro objetivo es el de obtener y mantener la confianza y la lealtad de todos nuestros accionistas para poder ser competitivos en el mercado. A este fin, nuestro plan para el riesgo reputacional se adapta a nuestra estrategia empresarial global y a nuestros objetivos a largo plazo.

Riesgo de concentración de producto

El riesgo de concentración de producto es el riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado del riesgo de concentrar su actividad en un determinado producto.

Mitigación

Nuestro modelo de negocio se basa en la concesión de préstamos a través de un único producto: las tarjetas de crédito. Así, asumimos el importante riesgo de concentración de producto. Sin embargo, creemos que este nivel de riesgo puede mitigarse a través de un elevado nivel de especialización en la gestión de nuestro producto y de un amplio conocimiento del mercado en el que operamos.

Riesgo del tipo de interés

El riesgo del tipo de interés se define como la exposición del grupo a las variaciones de los cambios de tipos de interés del mercado, debido a los diferentes esquemas de depreciación de los activos y pasivos financieros del grupo que devengan intereses. El grupo analiza la

.....

sensibilidad del margen financiero a los cambios de los tipos de interés generados por los desfases en el vencimiento y en la revisión del tipo de interés en las diversas partidas del balance.

Mitigación

Dentro de la estructura financiera, tesorería es la responsable de la gestión del riesgo del tipo de interés. El ALCO supervisa y concede la aprobación final para los riesgos de las actividades de gestión y supervisa las restricciones legales y reglamentarias del negocio y de los diferentes vehículos legales. La compañía también dispone de un departamento que monitoriza y controla los riesgos independientemente de la tesorería, según sus propios sistemas de medición y control basados en las recomendaciones regulatorias y en las mejores prácticas del mercado.

Nuestra estrategia de gestión del riesgo del tipo de interés sirve para minimizar el impacto de movimientos adversos del tipo de interés en la cuenta de resultados y en los fondos propios computables. La principal finalidad de esta gestión es optimizar el margen de interés neto y obtener resultados estables y sostenibles a lo largo del tiempo.

Riesgo comercial

El riesgo comercial deriva de los elementos del plan comercial que pueden amenazar la viabilidad y sostenibilidad del modelo de negocio de la compañía.

Mitigación

Procuramos definir objetivos empresariales prometedores con nuestro plan comercial y alcanzarlos a través de nuestras operaciones normales del día a día.

Riesgo de solvencia

El riesgo de solvencia está relacionado con nuestra capacidad para cumplir con nuestras obligaciones a largo plazo. Desde un punto de vista normativo pretende garantizar que el banco actúa con recursos de capital suficientes y adecuados, que le permitan asumir los riesgos derivados de su actividad financiera y apoyar el negocio en condiciones económicas normales y adversas. Se considera que una entidad es solvente cuando el valor de sus activos es superior a sus obligaciones de deuda a largo plazo.

Mitigación

Nuestro objetivo es mantener un nivel de solvencia adecuado, que nos permita desarrollar nuestro negocio en entornos económicos normales y adversos. Para ello, intentamos superar siempre los requisitos normativos mínimos (pilar 1 y pilar 2). Esto nos aporta recursos en el caso de implementar requisitos normativos más estrictos, lo que nos permite tener la flexibilidad necesaria para continuar con nuestro negocio.

.....

Riesgo de rentabilidad

El riesgo de rentabilidad es el riesgo relacionado con la capacidad de la compañía de obtener beneficios con recursos limitados.

Mitigación

Nuestro objetivo es alcanzar resultados sólidos sostenibles, manteniendo una rentabilidad y una eficiencia elevadas a largo plazo.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo de que la compañía no pueda cumplir con sus obligaciones fiscales debido a una liquidez insuficiente. Esto sucede cuando, por ejemplo, la compañía no puede liquidar sus activos en el plazo establecido y/o sin reducir significativamente su precio, debido a la falta de profundidad del mercado (riesgo de liquidez del mercado).

Mitigación

Nuestro objetivo es mantener una liquidez y una estructura financiera que nos permita cumplir con nuestras obligaciones de liquidez en condiciones de mercado normales o adversas. Queremos mantener una situación financiera estable y diversificada, para garantizar que podemos restablecer rápidamente los niveles de liquidez en escenarios extremos sin comprometer nuestro negocio.

Riesgo normativo y legal

El riesgo normativo y legal es el riesgo de sufrir sanciones, multas o de pagar sanciones correctivas por violación de los requisitos normativos o legales. En particular, este incluye el riesgo derivado de documentos contractuales incorrectos o ausencia de los mismos lo que puede afectar negativamente a nuestras actividades comerciales. También incluye el riesgo de que no se pueda realizar una operación debido a la prohibición, limitación o incertidumbre sobre la ley del país de residencia de una de las partes, o a errores en la interpretación de las mismas. El riesgo normativo y legal también incluye el riesgo de que el banco no tenga la capacidad legal necesaria para operar en un determinado sector, moneda u oferta de algunos servicios o productos, así como que las personas que actúan en nombre del banco no tengan la capacidad legal necesaria para ello.

Mitigación

No toleramos ninguna violación deliberada de los requisitos normativos o legales. Estamos comprometidos con la legislación, la normativa, los códigos y estándares del sector, así como con las políticas internas y los principios sólidos del gobierno corporativo. Los incumplimientos identificados se corregirán lo antes posible.



.....

Riesgo de delitos financieros

Los delitos financieros se definen como la facilitación del blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, el incumplimiento de sanciones económicas y financieras, así como los sobornos y la corrupción. Estamos sujetos a los requisitos legales de la UE y de España. Nuestra filial portuguesa también puede tener que implementar políticas locales adicionales y procedimientos para cumplir con la legislación local.

Para nosotros, el riesgo de delitos financieros consiste en que nuestros empleados, otros terceros o productos y servicios puedan usarse para facilitar delitos financieros. Esto puede debilitar nuestra integridad de mercado y provocar incumplimientos normativos y/o perjuicios a clientes, contrapartes o empleados. Los acontecimientos de riesgo de delitos financieros también pueden llevar a multas económicas (según la Ley española 10/2010 PBCFT y la Ley portuguesa 25/2008), disminución del rendimiento del mercado y daño reputacional.

Mitigación

Estamos comprometidos con la prevención de los delitos financieros y la garantía de que nuestros productos no se usan para el blanqueo de capitales ni la financiación del terrorismo. También estamos comprometidos con la garantía de que ninguno de nuestros productos o transacciones se presta o se ejecuta a favor de entidades o personas sancionadas. El cumplimiento de la ley y normas aplicables sobre el blanqueo de capitales, sanciones, sobornos y corrupción es fundamental para nuestro negocio.

Estamos comprometidos con el mantenimiento de estándares rigurosos y transparentes y con el refuerzo de nuestros procesos para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulación aplicables. A veces subcontratamos o delegamos algunas de nuestras tareas de cumplimiento a terceros o a otras entidades del grupo. Sabemos que la participación de otras entidades en las operaciones de la compañía puede complicar la gestión del riesgo de delitos financieros. Sin embargo, nos comprometemos a garantizar que esta subcontratación no afecte a la aplicación de los estándares y requisitos establecidos

Riesgo de tecnología de comunicación e información

El riesgo de tecnología de comunicación e información ("ICT") es el riesgo actual o potencial de pérdidas debido a la inadecuación o al fallo del hardware o del software de las infraestructuras técnicas, que puede comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de estas infraestructuras o de los datos.

Mitigación

Entendemos que los sistemas basados en tecnología están en continua evolución, principalmente debido a las necesidades normativas, comerciales y de los clientes. Por ello, estos están expuestos a incidencias y vulnerabilidades que se deben considerar como una parte inherente de nuestro negocio. Además, los modelos de ICT subcontratados añaden algunos riesgos que hay que tener en cuenta.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script.

.....

Tenemos baja tolerancia a los riesgos de ICT. Tenemos baja tolerancia a la inversión en TI que no corresponde a nuestra estrategia empresarial y/o a nuestros requisitos normativos; muy baja tolerancia a los fallos operativos de TI que pueden tener un impacto material en nuestra capacidad de atender a nuestros clientes, o que pueden tener un impacto financiero adverso; muy baja tolerancia a las debilidades de seguridad de TI en los datos y en la información que pueden llevar a clientes insatisfechos, daños reputacionales o sanciones normativas; muy poca tolerancia por incumplimientos de nuestra política de seguridad de la información; ninguna tolerancia ante fallos de información que provoquen un daño significativo a la confianza del cliente y a su estabilidad financiera; y muy baja tolerancia a los fallos en los proyectos de TI que reducen las tolerancias establecidas en el ámbito, el coste, el tiempo y la calidad.

Disponemos de controles para detectar las incidencias y las vulnerabilidades del sistema y para clasificarlas según su impacto y prioridad, lo que permite su reducción y su gestión según los procesos de corrección. Todas las correcciones de las incidencias de TI se monitorizan y se investigan sus causas subyacentes para garantizar la minimización de cualquier impacto adverso en las operaciones comerciales. El ExCo recibirá una notificación sobre los casos relevantes de interrupciones o vulnerabilidades del sistema que afecten a los clientes.



Riesgo del modelo

El riesgo del modelo incluye el riesgo relacionado con la infravaloración de nuestros fondos según modelos aprobados por el regulador, así como el riesgo asociado al desarrollo, aplicación y uso indebido de modelos que participan en nuestra toma de decisiones

Mitigación

La gestión del riesgo del modelo se basa en gran medida en los modelos de *scoring* (puntuación del comportamiento y de las aplicaciones) y la NIIF 9. Por ello, no toleramos ningún retraso o fallo en la validación.

3.3. Gestión y evaluación

Gestión del riesgo

Resumen del riesgo

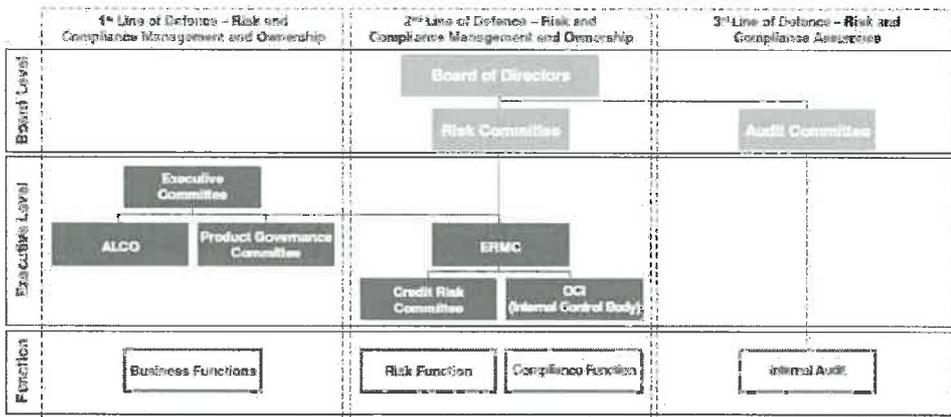
Seguimos un modelo de control y gestión del riesgo basado en tres líneas de defensa que interactúan con la estructura global de gobierno corporativo, para definir la gestión del riesgo y del cumplimiento. El modelo de "tres líneas de defensa" garantiza una clara delimitación de las responsabilidades entre la propiedad y la gestión, la supervisión y el control, y garantiza su independencia. El modelo es claro en cuanto a los papeles de cumplimiento y a los riesgos claves y las responsabilidades y es un elemento fundamental de nuestra política de gestión del riesgo. Este modelo sigue las directrices publicadas por el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria en julio de 2015 con el título "Principios de gobierno corporativo para bancos".

Wizink sigue un modelo de gestión de riesgo y control basado en tres líneas de defensa.

1. La **primera línea de defensa** está formada por las unidades de negocio y en las áreas de apoyo que, como parte de su actividad, provocan la exposición al riesgo de la compañía. Estas unidades, como propietarias de sus riesgos, son responsables de gestionar, monitorizar y comunicar adecuadamente el riesgo generado, que debe ser ajustado al apetito de riesgo y a los límites de riesgo aprobados.
2. La **segunda línea de defensa** está formada por las áreas del control de riesgo y cumplimiento, que son responsables del desarrollo del marco de gestión del riesgo y las políticas de riesgo, garantizando su efectiva implementación en toda organización según el nivel de apetito de riesgo definido.
3. La auditoría interna, como **tercera línea de defensa** y último nivel de control, evalúa periódicamente la adecuación de las políticas, los métodos y los procedimientos y verifica su efectiva implementación.

Estas tres líneas de defensa cuentan con un nivel suficiente de separación e independencia. Al mismo tiempo, la estructura no reduce la eficacia del modelo general y actúa conjuntamente para maximizar su eficiencia.

Además de estas tres líneas de defensa, el Consejo de Administración y los Comités de Auditoría y de Riesgo son responsables de la correcta gestión y control de los riesgos del nivel más alto de la organización.



La gestión del riesgo es fundamental para nuestro negocio, en consonancia con nuestro compromiso de proteger a nuestros clientes y nuestra reputación, de garantizar una liquidez suficiente y cumplir con la normativa aplicable.

Hemos implementado un marco de gestión del riesgo institucional, respaldado por un amplio conjunto de políticas, procedimientos operativos y estructuras de gobierno, apoyado en sistemas que nos permiten llevar a cabo nuestro negocio conforme con la normativa aplicable.

Nuestro objetivo es gestionar y controlar el riesgo eficazmente para nuestro negocio. Sabemos que una excesiva asunción de riesgos y una gestión inadecuada pueden provocar pérdidas y daños reputacionales, que perjudican a nuestros clientes y accionistas. Nuestra estrategia de gestión del riesgo es garantizar la identificación, medición, monitorización y el control de todos los riesgos relevantes. Queremos tener los recursos humanos adecuados, las herramientas y sistemas de información que aseguren el mantenimiento de un perfil de riesgo prudente y coherente, con el apetito establecido, un bajo apetito de riesgos de ICT y un fuerte control sobre los riesgos de conducta y reputacionales.

Marco de gestión del riesgo

.....

La gestión del riesgo y cumplimiento se aplica a nivel directivo para definir los objetivos y la estrategia global de negocio, y a un nivel operativo para la ejecución de las actividades comerciales diarias.

Nuestro Consejo de Administración aprueba anualmente un marco de apetito de riesgo, que establece el conjunto de principios que nos da una visión completa de nuestros niveles de apetito de riesgo, tolerancia al riesgo y capacidad y los compara con el perfil de riesgo. El RAF incluye el enfoque general, incluidas las políticas, los procesos, los controles y los sistemas, que permite identificar, medir, comunicar, monitorizar y controlar el riesgo. Se incluye el modelo de comunicación interna del apetito de riesgo, los límites de los riesgos, así como un resumen de las funciones y las responsabilidades de los que supervisan la implementación y la monitorización de este marco. El RAF contiene los riesgos más importantes a los que está expuesta la compañía, en particular los riesgos identificado como materiales s a través del proceso de identificación de los riesgos materiales de la compañía.

Además del RAF, el Consejo también aprueba anualmente una declaración de apetito de riesgo. La RAS describe el nivel de riesgo que estamos dispuestos a aceptar para alcanzar nuestros objetivos de negocio. La RAS es el enlace entre la estrategia global de negocio y el marco de gestión del riesgo. La RAS también incluye las métricas primarias y complementarias para monitorizar la adhesión al apetito de riesgo, así como los niveles cuantitativos asociados a cada una de las métricas.

Además, el Consejo ha implementado políticas de riesgo corporativo que describen las actividades, los controles y las herramientas mínimas que deben usar las compañías del grupo. Es responsabilidad de la dirección asegurarse de que el personal esté informado de las estrategias y políticas que les conciernen y de que cumplan con ellas.

Las responsabilidades de la gestión del riesgo están divididas entre el Consejo, el Comité de Riesgo, el Comité de Auditoría, el Comité Ejecutivo, el Comité de Activos y Pasivos, el Comité de Gestión del Riesgo Institucional, el Comité de Riesgo de Crédito y el Órgano de Control Interno.



4- Lucha contra la corrupción y el soborno

Wizink dispone de una política de prevención del riesgo delictivo, así como de una política de denuncia de irregularidades.

Política para la detección y prevención del riesgo delictivo

Wizink dispone de una política para detectar y prevenir el riesgo delictivo, propiedad del Departamento de Cumplimiento. Esta política se comunica de forma clara a todos los directivos y empleados de Wizink, así como a cualquier tercero relacionado con la compañía, demostrándose así que la compañía se opone a cualquier acto delictivo. Además, pone en evidencia el deseo de Wizink de prevenir cualquier potencial perjuicio a su imagen corporativa y a su valor reputacional, así como al valor de su marca y de la compañía.

Esta política es un compromiso de supervisión y sanción permanente de todos los actos y conductas fraudulentos y, al mismo tiempo, se trata de un medio de comunicación y sensibilización eficaz entre todos los grupos de interés, al promover una política de negocio ética y honesta.

Las principales tareas del Departamento de Cumplimiento son asegurar que todos los clientes son tratados de forma justa, así como identificar, evaluar, comunicar y gestionar los riesgos de cumplimiento y reputacionales que afectan a todas las líneas de negocio, empleados, productos y vehículos legales. Además de contar con otras áreas y funciones de control, El departamento establece los estándares de cumplimiento y aplica un enfoque basado en el riesgo global, presuponiendo siempre un tratamiento justo de los clientes, empleados, proveedores, accionistas y de la sociedad en general. Wizink trabaja continuamente para mantener una cultura de cumplimiento sólida a través de la promoción de principios financieros responsables.



Mitigación del riesgo de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo

Asimismo, Wizink realiza un análisis de todos sus clientes a través del cruce de sus datos con las listas de sanciones y de las personas expuestas políticamente, tanto al principio de la relación comercial como diariamente con la actualización de las listas.

Durante este procedimiento, Wizink comprueba si los clientes han sido sancionados por blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, corrupción, soborno, malversación u otros. Si se detecta alguna incidencia durante el proceso de verificación se adoptan medidas de forma inmediata. Dependiendo de los hechos y de las circunstancias, Wizink podrá congelar o bloquear los fondos.

Para evitar y mitigar el riesgo de blanqueo de capitales y/o financiación del terrorismo, la Ley española 10/2010 y la Ley portuguesa 83/2017 establecen la necesidad de adoptar medidas de diligencia debida según el riesgo operativo y el perfil del cliente.

.....

La gestión del riesgo se basa en una identificación y conocimiento del cliente totales, lo que permite una monitorización adecuada del mismo durante la relación comercial, reduciéndose así la exposición de Wizink al riesgo de ser usado para el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En el caso de los clientes aceptados por el banco, se aplica un modelo de *scoring* basado en determinadas características del cliente y de su operación, que permite su clasificación en uno de los tres niveles de riesgo para la prevención del blanqueo de capitales (bajo, medio o alto).

Además, para mitigar el riesgo de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, el banco ha implementado un conjunto de medidas para limitar el riesgo del cliente. Entre otras, la recopilación de más información según el origen de los fondos y el trasfondo de la operación del cliente.

Algunas de estas medidas son:

- El tipo de nuevos productos está limitado a depósitos, cuentas de ahorro y tarjetas de crédito, que en su mayoría están clasificados como de bajo riesgo en relación al blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Solo se pueden firmar nuevos contratos con clientes residentes en España y en Portugal.
- En general, solo se permiten las transferencias de fondos de entidades cuya operación se desarrolle en países, territorios o jurisdicciones de la zona SEPA.

El banco también dispone de un conjunto de medidas que permite reducir el riesgo de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, como, por ejemplo:

- Aplicación de medidas de diligencia debida. En este caso, el banco ha diseñado y mejorado las medidas que aplica cuando es necesario, basadas en el nivel de riesgo asignado al cliente, con la ampliación de los requisitos de información y documentación para demostrar su trabajo o negocio, según proceda, y justificar la fuente de sus ingresos.
- El análisis y control del cliente, a través del cruce de sus datos con las listas de personas sancionadas, de personas expuestas políticamente y de titulares de otros cargos políticos o públicos (en Portugal).
- Monitorización y creación del perfil del cliente a través de la aplicación AML-Check, verificando que la transacción es consistente con el negocio declarado, y confirmando su adecuación en relación a la prevención de las actividades de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, con la emisión de una alerta cuando no se dé el caso.
- Un Órgano de Control Interno independiente, equipado con recursos humanos y técnicos suficientes para actuar de forma eficaz y diligente en esta área.
- El banco ha nombrado a un representante para el SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias), cuya misión es promover las comunicaciones entre este servicio ejecutivo y el banco, con la comunicación de todas las operaciones sospechosas. y como representante de la compañía ante cualquier citación del servicio ejecutivo.
- Elaboración de un plan de formación anual para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, junto a información sobre esta área.

-
- El banco ha creado una unidad para la prevención del blanqueo de capitales, que dispone de los suficientes recursos humanos y técnicos para la prevención, y con personal dedicado exclusivamente a esta área.
 - El plan de auditoría interna anual incluye el área de la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y realiza comprobaciones regulares de la aplicación del modelo de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
 - El banco está sujeto a una evaluación anual realizada por un experto externo registrado en el SEPBLAC, que consiste en una revisión completa el primer año y en actividades de seguimiento los dos años siguientes.

Formación anual

Wizink ha desarrollado un plan de formación anual para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

La formación anual de 2018 ha incluido:

- Formación online de todos los empleados.
- Formación presencial para los empleados de la unidad para la prevención del blanqueo de capitales. Este curso fue impartido por KPMG.
- Formación presencial para el Órgano de Control Interno (OCI). Este curso fue impartido por KPMG.

Esta actividad se ha incluido en las horas de formación indicadas en el apartado 5.5. - Formación.



Código de conducta

El código de conducta de Wizink incluye todas las normas de conducta aplicables a las acciones de sus empleados. Este código de conducta es uno de los fundamentos que respalda la actividad de Wizink, y se complementa con los valores y los principios éticos de la organización, con el buen gobierno corporativo y con la ética profesional de sus empleados.

El código de conducta define:

- Las normas específicas para evitar la corrupción, tanto entre los funcionarios como entre los ciudadanos particulares, que prohíben todas las entregas, promesas u ofertas de cualquier pago, comisión, regalo o remuneración, siempre con la debida diligencia.
- Las directrices que se deben seguir en relación a la protección del medio ambiente; todos los empleados, dentro del ámbito de sus competencias, están obligados a cumplir siempre todos los requisitos legales y los procedimientos internos establecidos por Wizink, con la finalidad de reducir o evitar, en la medida de lo posible, cualquier impacto en el medio ambiente provocado por sus actividades.

Pasos sobre las relaciones internas de Wizink:

.....

- Principio de igualdad y no discriminación: uno de los principios básicos de Wizink es garantizar un entorno de trabajo que asegure la dignidad personal y en el que se deberán evitar los comportamientos contrarios a los derechos humanos fundamentales protegidos por la Constitución Española y la ley.
- Respeto por las personas en todas las relaciones profesionales de Wizink: promover entre los empleados las relaciones basadas en el respeto y en la colaboración recíproca. Wizink está comprometido a garantizar un entorno de trabajo sin violencia y sin ningún tipo de acoso; no se admiten comportamientos abusivos, ni intimidaciones, faltas de respeto o violencia física o verbal dentro de las relaciones profesionales de la compañía. Wizink dispone de un protocolo de actuación que incluye cualquier posible acoso en el trabajo, con la finalidad de establecer un marco de acción alternativo dentro del banco, además del canal de denuncia de irregularidades “Buzón ético”, disponible para todos los trabajadores que detecten o se vean afectados por cualquier tipo de acoso.
- Wizink dispone de un “Buzón ético” y de una “Política interna de denuncia de irregularidades” para la comunicación de cualquier información. Esta información incluye, a mero título enunciativo, incidencias relacionadas con una violación del código de conducta, prácticas contrarias a las normas internas de Wizink y cualquier acción discriminatoria o amenazadora (denominada conducta prohibida)
- Equilibrio entre la vida personal y profesional: Wizink fomenta que sus empleados mantengan un equilibrio entre el desempeño de su actividad profesional y sus necesidades personales y familiares. Esto se consigue a través de medidas que facilitan el acceso al trabajo y a un entorno de trabajo que les ayuda en su desarrollo personal.
- Derechos colectivos: uno de los principios de Wizink es promover el bienestar social y la estabilidad laboral, a través de un flujo de comunicación abierto con todas las organizaciones sindicales y con la promoción del diálogo, la comunicación y la transparencia.
- Prevención de riesgos laborales: Wizink procura garantizar que sus empleados entienden y siguen todas las medidas preventivas relacionadas con la seguridad y la salud en el trabajo. El banco también pretende garantizar que todos los empleados reciben la formación adecuada sobre la prevención de riesgos laborales, y que desempeñan su actividad en un entorno seguro.

Formación sobre el código de conducta

Se imparte a todos los empleados desde el cuarto trimestre de 2018, con la inclusión de los temas referentes a soborno y corrupción como Normas Específicas para Evitar Prácticas de Corrupción.

Directrices para evitar comportamientos de corrupción de funcionarios públicos:

- Las entregas, promesas u ofertas de cualquier clase de pago, comisión, regalo o remuneración a cualquier autoridad, funcionario público, colaboradores o directivos de organismos o empresa públicas están estrictamente prohibidas, tanto en España como en el extranjero.



-
- Si Wizink contrata intermediarios o asesores para realizar transacciones o contratos en los que participe la administración pública, un organismo público o una empresa pública, tanto española como extranjera, deben adoptarse las siguientes medidas:
 - Siempre que sea posible, los intermediarios o asesores deben ser empresas de reconocido prestigio en el mercado o el sector en cuestión.
 - Debe adoptarse la debida diligencia en la selección de las personas participantes y sus colaboradores, para asegurarse de que son de confianza y que no realizan actividades que puedan representar riesgos, causar daños económicos ni comprometer la buena imagen y reputación de la compañía.
 - En general, debe prestarse especial atención en los casos en los que la remuneración del intermediario o asesor depende del éxito de la transacción o del contrato.

Directrices para evitar comportamientos de corrupción de particulares:

- La entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier pago, comisión, regalo o remuneración a los colaboradores, directivos o administradores de otras empresas para favorecer a Wizink con relación a otros competidores están estrictamente prohibidas.
- Los colaboradores no pueden aceptar ninguna oferta, beneficio o ventaja a favor de Wizink y/o en detrimento de terceros.
- Cualquier duda debe solucionarse a través del Departamento de Cumplimiento Normativo.

Política de denuncia de irregularidades y buzón ético

El canal para la denuncia de irregularidades reporta al Comité de Ética. Este incluye la recopilación (comunicación) de cualquier información relacionada con la violación del código de conducta, cualquier infracción de la ley o de las normas internas de Wizink, así como cualquier acción discriminatoria o amenazadora (denominada conducta prohibida). La finalidad de este canal es detectar comportamientos sospechosos lo antes posible, con la máxima garantía de imparcialidad y confidencialidad.

Para ello, Wizink dispone de un buzón ético que se puede usar para comunicar situaciones injustas. Este buzón se encuentra claramente visible en la intranet del banco. Para algunos casos, funciona como canal adicional o alternativo a otras herramientas existentes, como la comunicación directa con el Departamento de Recursos Humanos, los sindicatos o el Comité de Salud y Seguridad, para iniciar un protocolo de prevención en caso de acoso, etc.

La gestión de este buzón pertenece exclusivamente a un tercero, lo que garantiza la confidencialidad de las quejas y funciona como un filtro antes de informar a Wizink. Todas las quejas llegan al Comité de Ética, formado por los Directores de los Servicios Jurídicos, de la Auditoría Interna y de Recursos Humanos, para que Wizink pueda valorar si existen fundamentos de que pueda existir fraude o algún comportamiento contrario al código de conducta. Una vez al año, el informe del Comité de Ética se presenta al Comité de Auditoría.

En España, la política de denuncia de irregularidades se implementó en 2016, de conformidad con el artículo 31 bis del Código Penal, para detectar conductas delictivas y adoptar las acciones necesarias. Dentro de esta política existe una Línea Ética para que el



.....

denunciante (empleado) pueda comunicar cualquier acto que no respete el código de conducta, o que pueda ser considerado como un acto delictivo según el Código Penal. Este canal también se ajusta a la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre los programas de cumplimiento.

Todos los años se elabora un informe que incluye los casos comunicados por los empleados de Wizink (incluidos los consejeros y la alta dirección) a través de la Línea Ética. En 2018, solo se comunicaron y gestionaron 2 casos. No se registraron incidencias relevantes.

Las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se describen en el apartado 6 - Compromiso con la sociedad.

5- Cuestiones sociales y relativas al personal

Los empleados de Wizink son un componente clave de la estrategia de la compañía. La política corporativa de la compañía se basa en los valores de Wizink, y procura fomentar el compromiso de todos los empleados con la compañía. Todos los empleados deben actuar según los principios de Wizink: transparencia, integridad, respeto y sinceridad, colaboración, autorrealización y compromiso.

5.1. Empleo

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y nivel

	Empleados	Grupo de edad			Categoría de los empleados					
		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Directores y Alta dirección		Personal otras categorías		Personal administrativo	
					Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
España	1.252	73	1.001	178	11	20	330	233	467	191
Portugal	107	-	106	1	3	-	60	41	3	-
TOTAL	1.359	73	1.107	179	14	20	390	274	470	191

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

	Grupo de edad	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
		Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	Menores de 30 años	8	-	11	17
	Entre 30 y 50 años	524	80	24	98
	Mayores de 50 años	70	27	7	8
Hombres	Menores de 30 años	19	-	1	17
	Entre 30 y 50 años	321	16	18	26
	Mayores de 50 años	55	9	2	1
TOTAL		997	132	63	167

Promedio anual y distribución de modalidades de contrato de trabajo

	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	590	107	38	98
Hombres	377	25	20	31

	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Menores de 30 años	20	-	12	22
Entre 30 y 50 años	823	96	39	101
Mayores de 50 años	124	36	7	6

	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Directores y Alta dirección	31	-	-	-
Personal otras categorías	632	5	4	-
Personal administrativo	304	127	54	129

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

	Grupo de edad	Consejeros y Alta dirección	Personal otras categorías	Personal administrativo
Mujeres	Menores de 30 años	-	-	-
	Entre 30 y 50 años	-	7	1
	Mayores de 50 años	-	-	1
Hombres	Menores de 30 años	-	-	-
	Entre 30 y 50 años	-	2	5
	Mayores de 50 años	-	1	1
TOTAL		-	10	8



Remuneraciones

(euros)	Grupo de edad	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Directores y alta dirección	Menores de 30 años	-	-	-
	Entre 30 y 50 años	193.960	172.554	(12,41%)
	Mayores de 50 años	155.559	168.998	7,95%
Personal otras categorías	Menores de 30 años	43.501	37.407	(16,29%)
	Entre 30 y 50 años	43.481	51.051	14,83%
	Mayores de 50 años	56.599	60.422	6,33%
Personal administrativo	Menores de 30 años	14.331	15.013	4,54%
	Entre 30 y 50 años	17.832	18.673	4,50%
	Mayores de 50 años	16.929	22.663	25,30%
Total		32.381	43.761	26,00%

Sobre la remuneración media de los consejeros y directivos, la reunión general del banco del 8 de junio de 2016 aprobó por unanimidad, con votos válidos y favorables, la política de remuneración de los miembros del Consejo de Administración. Debe señalarse que los servicios prestados por los miembros del Consejo de Administración no son remunerados, salvo los de los consejeros considerados independientes.

Los consejeros independientes tienen derecho a una remuneración fija establecida anualmente en la junta general ordinaria de accionistas, así como a los gastos incurridos durante el desempeño de sus funciones. Esta remuneración se paga en doce mensualidades, y debe prorratearse en el caso de que su desempeño de funciones sea inferior a los doce meses del ejercicio.

La información sobre la remuneración media de los consejeros y directivos se encuentra en el apartado 7. - Remuneración de los Consejeros y la Alta Dirección de los Estados financieros consolidados a 31 de diciembre de 2018.

Implantación de políticas de trabajo a distancia, empleados con discapacidad

Wizink promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal y ofrece las herramientas que permiten a los empleados gestionar sus horas de trabajo, su conexión al correo electrónico y su participación en reuniones a distancia.

Herramientas de los empleados:

- Portátil y teléfono móvil de empresa que les permiten acceder a distancia al correo electrónico.
- En los portátiles está instalado Skype for Business, que puede usarse para enviar y recibir mensajes, para realizar llamadas o video llamadas 1x1 o de grupo y para participar/organizar reuniones.
- Office 365 Cloud, que permite acceder a archivos, carpetas y al SharePoint, a cualquier hora y desde cualquier sitio.

Promoción de la desconexión del trabajo

La compañía recomienda desconectarse en los periodos de descanso (fines de semana, vacaciones y fuera del horario laboral). Los mensajes se transmiten a través de los canales de comunicación internos (Intranet, Canal de TV interno, etc.)

Empleados con discapacidad

En materia de discapacidad, Wizink está plenamente comprometido con la integración social y laboral de las personas con discapacidad. En este sentido, además de contar con algunos empleados con discapacidad reconocida, Wizink colabora activamente con distintos centros especiales de empleo para el suministro de algunos servicios/productos (como, por ejemplo, para la elaboración de las cestas de Navidad que reciben los empleados de Wizink).

	Empleados
España	9
Portugal	-
Total	9

5.2. Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

Wizink ha implementado un programa de trabajo flexible. Como parte del mismo, los empleados de Wizink disponen de los sistemas y recursos necesarios (portátil, Skype for Business, móvil de empresa y otros recursos tecnológicos) para ejecutar individualmente sus tareas, según el entorno y los métodos de trabajo del banco.

Principales cifras relacionadas con el absentismo laboral

	2018
Número de horas de absentismo	153.318

Medidas destinadas a facilitar el equilibrio laboral

Programa de trabajo flexible

Definición: Se trata de una propuesta innovadora sobre cómo, cuándo y dónde se trabaja. El FWP (Programa de Trabajo Flexible) permite que los empleados alcancen tanto sus objetivos personales como profesionales de forma satisfactoria y sin renunciar a oportunidades profesionales. El FWP va más allá de las estrategias convencionales, ofreciendo un horario alternativo y otras opciones para realizar el trabajo en remoto.

Como parte de este proceso, los empleados de Wizink disponen de los sistemas y recursos necesarios (portátil, Skype for Business, móvil de empresa y otros recursos tecnológicos) para ejecutar individualmente sus tareas, según el entorno y los métodos de trabajo del banco.

Ventajas

El FWP ofrece a los empleados movilidad para trabajar en espacios no convencionales y flexibilidad para hacerlo a diferentes horas.

- HORARIO FLEXIBLE: Solución diseñada para que los empleados tengan la oportunidad de trabajar sus horas antes o después de la jornada laboral.
- JORNADA REDUCIDA: Solución diseñada para que los empleados tengan la oportunidad de trabajar menos horas de las establecidas para la jornada completa, con la correspondiente reducción proporcional del salario.

5.3. Salud y seguridad en el trabajo

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

Wizink está profundamente comprometido con la mejora de las condiciones de trabajo, la salud y el bienestar de sus empleados, incluidos todos los demás colaboradores de la compañía, para garantizar su seguridad y su bienestar. El objetivo permanente y fundamental del banco es mejorar de forma continua su política de salud y seguridad.

Semana de prevención del riesgo cardiovascular

.....

Cada año, en marzo, Wizink participa en la semana de prevención del riesgo cardiovascular. En 2018, el tema principal fue aumentar la sensibilización sobre la importancia de un estilo de vida saludable. Durante esta semana, Wizink propuso un calendario de actividades para promover la sensibilización y la salud en el trabajo dentro de la compañía, con diversas acciones en las que participaron más de 90 empleados:

- Un traje simulador del envejecimiento - Este traje permitió a los empleados sentirse 40 años mayores
- Sesiones formativas sobre bienestar psicoemocional
- Sesiones formativas sobre nutrición
- Cálculo de edad estimada
- Actividades físicas: salsa, bachata, pilates, etc.

Salud en la oficina

Wizink ofrece varios beneficios a sus empleados con impacto positivo en su salud y bienestar.

- En la oficina de Madrid, existe un médico y un osteópata.
- En 2018, nuestro servicio de atención sanitaria proporcionó 1.347 citas médicas. A los empleados españoles se le ofreció también una revisión médica voluntaria al año.
- Las oficinas de Wizink son espacios cardio protegidos, equipados con 4 desfibriladores externos semiautomáticos, para garantizar la asistencia en emergencias cardiorrespiratorias.
- Los empleados también disponen de una tarjeta sanitaria gratuita de Valora Prevención. Todos nuestros empleados y sus familiares tienen derecho a descuentos en servicios de atención sanitaria especializados y en la tecnología médica más avanzada.
- La oficina de Madrid también ofrece una sala de enfermería, así como duchas y vestuarios.
- Todos los días se entrega una bandeja de fruta fresca en cada una de las plantas de nuestras oficinas de Madrid y Zaragoza, y 4 veces a la semana en la oficina de Lisboa.

Promoción del deporte

Como parte de su compromiso con un estilo de vida saludable, Wizink usa el deporte como una forma de alcanzar una mejora de la salud física y mental.

- Organización de la Olimpiadas Interempresa, un reto saludable y solidario. WIZINK BANK, S.A. ha participado por equipos y de forma individual en la 2ª Edición de eHealth Challenge, caminando, corriendo o en bicicleta para añadir kilómetros al reto. Los fondos recaudados se entregaron a la FUNDACIÓN ESPAÑOLA DEL CORAZÓN (FEC).

.....

- Organización de la Carrera de empresas 2018 - Participación en la carrera de empresas de 2018.

Adhesión a la Declaración de Luxemburgo de la promoción de la salud en el trabajo

En 2016, el banco se adhirió a la Declaración de Luxemburgo, por lo que ha integrado los principios básicos para promover y gestionar la salud laboral.



Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad

	Mujeres	Hombres	Total
Total de accidentes	31	3	34
Índice de frecuencia	-	-	3,33
Índice de gravedad	-	-	0,17
Enfermedades profesionales	-	-	-

	Bajo	Medio	Alto	Fallecido
Accidentes de trabajo	34	-	-	-

5.4. Relaciones sociales

Organización del diálogo social, procedimientos de comunicación y consulta a los empleados

Diálogo, consulta y compromiso con los empleados

El lanzamiento de un nuevo banco, con la integración de colaboradores de diversas compañías, con culturas muy diferentes, nos ha ayudado a desarrollar una nueva cultura corporativa, con valores bien definidos, que nos ha permitido integrarnos en Wizink y generar un sentimiento de implicación y compromiso.

La compañía ha hecho un gran esfuerzo para garantizar que todos sus empleados entienden y aceptan esta nueva política corporativa. Para ello, se han llevado a cabo varias iniciativas, basadas en la participación, para promover el diálogo, la creación conjunta y un compromiso global.

Política de comunicación interna

Wizink dispone de una política de comunicación interna que incluye los valores y principios que rigen las comunicaciones internas de Wizink, con el objetivo de divulgar una cultura abierta, de participación y transparencia dentro de la organización.

Además, define el comportamiento esperado de los empleados, de los jefes y de los directivos, para garantizar una comunicación interna eficaz en Wizink.

Iniciativas de diálogo en Wizink

.....

Como parte del proyecto de modificación de la cultura, y según los valores de Wizink, existen varias iniciativas de diálogo y comunicación interna, que están publicadas en la Intranet de Wizink.

Formas de consulta

Wizink realiza varias encuestas para conocer y actuar según la opinión de todos los miembros de Wizink. El objetivo de estas encuestas es recoger sugerencias, solicitar opiniones o valorar iniciativas.

Intranet de Wizink: principal canal de comunicación interna

Existe una página de empresa interna para España y otra para Portugal. La Intranet de España y Portugal tienen el mismo diseño, en línea con la marca Wizink.

El 100% de los empleados de España y Portugal tienen acuerdos de negociación colectiva.

Aplicación de los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y de los derechos sindicales

En todas las cuestiones relacionadas con los empleados, Wizink actúa con total responsabilidad y observancia de todas las normas laborales nacionales e internacionales (legislación de la Unión Europea y convenios de la Organización Internacional del Trabajo firmados por España y Portugal). Se promueve la igualdad de género a través de políticas y planes de igualdad, con foco en la baja por maternidad y paternidad, así como a través de la promoción del equilibrio entre la vida profesional y familiar, con políticas de trabajo flexible.

Además, se garantiza un diálogo abierto con los representantes de los trabajadores, basado en la transparencia y la confianza mutuas. Se llevan a cabo regularmente reuniones formales e informales con los sindicatos, siempre que alguna de las partes lo solicite.

Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo

En los distintos convenios colectivos de aplicación en Wizink se recogen medidas específicas en materia de salud y seguridad en el trabajo. En este sentido, desde el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales se vela por el cumplimiento de las distintas disposiciones en esta materia. Además de ello, desde este departamento, con la orientación de Wizink se trabaja activamente en promover numerosas acciones de promoción de la salud (Semana Europea del Riesgo Cardiovascular, Semana Europea de la Prevención de Riesgos Laborales, campañas de reconocimientos médicos y de vacunación por la gripe estacional).

5.5. Formación

.....

Durante el año 2018 la organización ha puesto el foco en la puesta en marcha de formación regulatoria y de producto.

Caso Iberalbión: ha consistido en garantizar la formación obligatoria para el puesto de trabajo (de procedimientos y prevención de riesgos laborales), así como aquella para adaptarse a los servicios. Adicionalmente se realizan formaciones de reciclado sobre una materia concreta que permita mejorar el desempeño en el puesto de trabajo y aquella que permita adaptarse a nuevas posiciones.

Horas de formación a empleados por categorías profesionales

	Número de horas
Directores y Alta dirección	151
Personal de otras categorías	6.593
Personal administrativo	13.731
Total	20.475

5.6. Accesibilidad universal

Los tres edificios de Wizink son accesibles y tienen en sus instalaciones puestos de trabajo adaptados a personas con necesidades especiales.

Además, se tienen en cuenta las necesidades específicas de las personas con discapacidad, proporcionándoles áreas con taquillas y plazas de parking designadas.

5.7. Igualdad

Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. Wizink está plenamente comprometido con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, fomentando y promoviendo políticas que favorezcan la igualdad real entre hombres y mujeres, tanto en los procesos de selección como a nivel retributivo y directivo.

Política de diversidad en la selección de los miembros de los órganos de gestión

Wizink considera la diversidad como uno de los principales valores de la compañía, así como un instrumento de creación de valor. Por ello, el banco promueve la diversidad en todos sus



equipos. Esto enmarca todas las dimensiones, como edad, nacionalidad, experiencia y conocimiento.

Uno de los aspectos más destacados del banco es la representación equilibrada en su equipo directivo: la mitad de los miembros del Comité Ejecutivo son mujeres.

Además, la compañía cuenta con una política de igualdad y promueve la remuneración equitativa entre hombres y mujeres. Las diferencias de salario que aparece en la lista de los salarios de hombres y mujeres se deben a la diversidad de poblaciones y funciones en Wizink, ya que las funciones más operativas (servicio de atención al cliente, cobros y operaciones), que tienen una remuneración más baja, son ocupadas en un 70% por mujeres.

Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos de prevención del acoso sexual y de la discriminación por razón de sexo

Wizink dispone de varios planes de igualdad que se actualizarán en un futuro próximo. Igualmente, Iberalbión está culminando el proceso de negociación de un nuevo plan de igualdad con los representantes de los trabajadores, que se ha puesto en marcha en 2019. Existen, a todos los niveles, distintas medidas que favorecen la flexibilidad y el equilibrio entre la vida personal y familiar, con especial atención a situaciones derivadas de la baja por maternidad/paternidad. Además, hay protocolos de actuación en caso de acoso en el trabajo (de índole sexual u otra).

Política contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad

Protocolo contra el acoso

En noviembre de 2016, la compañía implementó un procedimiento contra el acoso para todos sus empleados. Este permite adoptar las medidas necesarias, como parte de sus responsabilidades, para garantizar un entorno de trabajo libre de acoso en términos psicosociales, que no permita ni acepte este tipo de conducta.

El objetivo es el de establecer un cuadro de acción alternativo en la compañía, además del canal de denuncia de irregularidades del buzón ético, disponible para todos los trabajadores que detecten o se vean afectados por cualquier tipo de acoso (en cualquiera de las formas o aspectos definidos en el protocolo).

De esta forma pueden seguirse de forma rápida y eficaz los pasos necesarios para resolver, con la mayor confidencialidad y discreción, todas las situaciones que puedan surgir, a través de la adopción de las medidas adecuadas.

Participación en iniciativas externas

.....

Wizink ha sido invitado a participar en el proyecto de Iberia "Avanzando en la Gestión de la Diversidad LGTB en el Sector público y Privado" (ADIM), junto a otras 15 de las compañías más relevantes presentes en España y Portugal, así como junto a 8 universidades.

ADIM es una iniciativa de la Comisión Europea, liderada por el Instituto de la Mujer e Igualdad de Oportunidades, con su equivalente portugués "Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género", y la Universidad Complutense de Madrid.

El objetivo es crear un grupo de trabajo para reflexionar sobre la diversidad, y específicamente la diversidad LGTB, en el trabajo. Se trata de un proyecto de 2 años que va a elaborar un trabajo de diagnóstico, de formación sobre la diversidad y que compartirá las mejores prácticas de diversidad LGTB entre las organizaciones de ambos países.

La intención es la de convertirse en un hito en el aumento de la información y en la sensibilización sobre los asuntos LGTB en el entorno de trabajo, así como sobre la gestión de la diversidad por parte del personal clave de cada organización invitada.

Wizink también participa en los foros del Chárter de Diversidad en Portugal, promovido por la Fundación Aga Khan Portugal, que representa la comisión ejecutiva del Chárter en Portugal.

6 - Compromiso con la Sociedad

6.1. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

En 2018, Wizink puso en marcha la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía, denominada “El valor de lo cotidiano”, y que representa el compromiso con lo cercano, con la vida cotidiana y con la atención a los pequeños detalles que generan grandes historias. Creemos que con el cuidado de lo cercano podemos crecer y ayudar a crecer de una forma sostenible.

La Responsabilidad Social Corporativa (“RSC”) implica integrar en la gestión empresarial las crecientes necesidades sociales y ambientales, así como las expectativas de los grupos de interés. En ese sentido, la estrategia de RSC de Wizink se centra en el desarrollo sostenible basado en las diferentes líneas de actuación de la compañía con los principales grupos de interés: comunidad, colaboradores, clientes, medio ambiente y proveedores, así como el ámbito corporativo.

Impacto de las actividades realizadas con entidades y asociaciones locales

- Desayunos solidarios – “Conoce a nuestra planta” – todas las plantas de la oficina de Ulises en Madrid prepararon un desayuno. Se recaudaron 5.569 €, que se donaron a la asociación AMPARA, elegida por los empleados, para la financiación de su proyecto Malala, dirigido a niños entre 0 y 3 años que viven con sus madres en las cárceles de Madrid.
- Venta de regalos corporativos en Madrid. Se recaudaron 2.946 €, donados a la Fundación AUCAVI, elegida por los empleados entre 8 ONGs, que contribuye a la mejora de la vida de niños, jóvenes y personas con discapacidad.
- Recaudación de fondos para la compra de alimentos para los animales en las áreas afectadas por los incendios en Portugal. Con la participación de los empleados se recaudaron más de 950 € en alimento para ganado.
- Donación de monitores a centros educativos en España y a empresas de Portugal afectadas por los incendios de 2017.
- Los empleados recogieron y donaron los fondos en iniciativas organizadas durante sus horas de trabajo.

Otras participaciones

- Mercadillos solidarios.
- Donación de sangre en Lisboa y en Madrid.
- Participación en eventos solidarios en Lisboa, entre ellos la iniciativa “Heat the Street” (Calienta la calle) para proporcionar ropa y cobijo a gente sin hogar.



- Recogida de libros para bibliotecas infantiles de Cabo Verde.
- Donaciones de papel no confidencial al Banco de Alimentos de Lisboa.
- Participación en los eventos de recogida de alimentos de Lisboa, Madrid y Zaragoza en diciembre de 2018.

Acciones de patrocinio

El patrocinio del Wizink Center en Madrid ha generado un impacto relevante en 2018 en la contribución a la economía local y la dinamización de eventos culturales.



6.2. Subcontratación y proveedores

Selección de proveedores y responsabilidad ambiental, social y de gobierno

La política de gestión de compras y proveedores de la compañía incluye un apartado dedicado a la descripción del procedimiento de selección, el proceso que se debe seguir y las diligencias o verificaciones que han de realizarse antes de la contratación de un proveedor.

A día de hoy, algunos de los contratos ya incluyen cláusulas de "Sostenibilidad" centradas en la salud, la seguridad y el medio ambiente. Estas líneas se consolidarán a través del plan de responsabilidad social corporativa, con la implementación de los principios de una cadena de valor responsable.

Los proveedores se dividen en tres categorías según la exposición al riesgo del banco. Los procesos de due diligence y auditoría a proveedores están sujetos a la segmentación de éstos, de modo que cuanto más crítico es el proveedor, más robusto es el control que se le aplica. Los proveedores más críticos se monitorizan para identificar posibles incidencias, a pesar de que no existen proveedores con riesgos relevantes relacionados con el medio ambiente, la sociedad o la igualdad.

6.3. Consumidores

El Servicio de Atención al Cliente de Wizink Bank, S.A. depende del responsable del área de Servicios Legales y Cumplimiento Normativo de la Entidad, siendo el interlocutor directo ante los Servicios de Atención al Cliente de los diferentes reguladores con relación a las quejas y reclamaciones de clientes (en España, Banco de España y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones; en Portugal, Banco do Portugal y Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões).

Quejas/reclamaciones de consumidores		
Datos clave	2018	
	España	Portugal
N.º total de quejas de clientes recibidas	11.664	5.812
N.º de quejas resueltas favorables al cliente	5.094	172
N.º de quejas resueltas desfavorables al cliente	6.376	5.640
N.º de quejas pendientes de resolución	1.058	168

Los métodos más utilizados por los clientes para presentar sus reclamaciones son el correo electrónico y postal (tanto ordinario como certificado) enviado directamente a Wizink, así como las reclamaciones presentadas ante el Banco de España. El cliente, tras la respuesta de Wizink, o si no ha recibido respuesta, puede acudir en segunda instancia a reclamar al regulador bancario español o al Banco de Portugal, en Portugal, o directamente al regulador bancario portugués sin haber presentado previamente una reclamación a la entidad.

Gestión de reclamaciones

Wizink cuenta con equipos especializados en la gestión de reclamaciones, quienes las tramitan por medio de un tratamiento sistematizado de registro, gestión, análisis y control de las reclamaciones recibidas, clasificándolas en función de las diferentes tipologías. Todo ello permite identificar las causas de insatisfacción de los clientes, las problemáticas y, como resultado final, las soluciones adecuadas para cada caso.

Wizink entiende por reclamaciones formales las formuladas por los clientes y organismos reguladores locales, y dirigidas al área de Reclamaciones del Servicio de Atención al cliente. Con el objetivo de garantizar la protección de los derechos de nuestros clientes, y según la transparencia y la claridad que rigen nuestra actividad, asegurando la diligencia y las buenas

prácticas bancarias, los criterios aplicados en todas las resoluciones se basan en la confirmación de:

- La correcta aplicación de las políticas y de los procedimientos internos.
- El cumplimiento adecuado de las obligaciones contractuales de Wizink con nuestros clientes.
- El cumplimiento de la normativa aplicable y de las buenas prácticas publicadas por el Banco de España y el Banco de Portugal.

Este departamento adopta las decisiones de forma autónoma e independiente, poniendo en conocimiento de las distintas unidades de negocio aquellas actuaciones que requieren de una revisión o adaptación a la normativa.

Los principios, criterios y procedimientos que rigen la toma de decisiones en la resolución de las reclamaciones en el área de Reclamaciones del Servicio de Atención al Cliente de Wizink son:

- Identificamos errores u omisiones por parte del banco y evaluamos el impacto que han tenido en el cliente, tanto a nivel financiero como no financiero.
- Nos ponemos en el “lugar del cliente” y entendemos su perspectiva, poniendo siempre a nuestros clientes en el centro de la toma de decisiones.
- Adoptamos un enfoque histórico en el análisis de cada reclamación, teniendo en cuenta todos los puntos de queja planteados por el cliente, los hechos del caso y todas las pruebas disponibles. Ello nos permite disponer de una imagen completa de las circunstancias del cliente, así como de su reclamación en conjunto.
- Las resoluciones son completas, objetivas, justas y basadas en los hechos.
- Identificamos las necesidades de nuestros clientes, teniendo en cuenta todos los hechos que han motivado la reclamación.

Algunas de las reclamaciones presentadas por nuestros clientes derivan en demandas legales. La naturaleza y el impacto de estas demandas en nuestra posición financiera y en los resultados de las operaciones se encuentran descritas con más detalle en la Nota 21 de los estados financieros consolidados.



Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

Gestión del dinero y comportamiento online:

Blogs financieros de Wizink con artículos sobre:

- Consejos y sugerencias de ahorro.
- El uso responsable del crédito.
- Las mejores prácticas al usar los canales digitales y en las compras online relacionadas con la sensibilización acerca del ahorro online <https://blog.wizink.es/>; <https://blog.wizink.pt/>

.....

Prevención de fraudes:

Si detectamos movimientos inusuales con la tarjeta de crédito Wizink, nos ponemos en contacto con el cliente para confirmar estas transacciones y realizar un rápido bloqueo de la tarjeta para evitar posibles fraudes.

Responsabilidad por fraudes

El titular no será responsable por las consecuencias financieras resultantes de la utilización de una tarjeta perdida, robada o falsificada, siempre que no exista un comportamiento negligente por parte del cliente.

Stands del canal de distribución: todos los stands de los centros comerciales poseen un seguro para proteger al cliente en caso de accidente.



6.4. Información fiscal

2018

Beneficio antes de impuestos ('000€)	España	Portugal	Total
Operaciones continuadas	47.736	91.643	139.379
Operaciones interrumpidas	378.713	1.609	380.321
Total	426.449	93.252	519.700

Impuestos pagados* ('000€)	España	Portugal	Total
Total	99.915	43.266	143.181

(*) Los datos relativos a impuestos pagados del ejercicio 2018 corresponden a los pagos a cuenta del Impuesto sobre Sociedades del citado ejercicio según la legislación aplicable en cada territorio.

La compañía no ha recibido subvenciones públicas en 2018.

7 - Respeto de los derechos humanos

El código de conducta de Wizink incluye todas las normas de conducta aplicables a las acciones de sus empleados, y tiene en cuenta la protección de los derechos humanos. Este código se complementa con los valores y los principios éticos de la organización, con el buen gobierno corporativo y con la ética profesional de sus empleados.

Las normas tienen en cuenta:

- Principio de igualdad y no discriminación: uno de los principios básicos de Wizink es el de garantizar un entorno de trabajo que asegure la dignidad personal y en el que se deberán evitar los comportamientos contrarios a los derechos humanos fundamentales protegidos por la Constitución Española y la ley en general.
- Respeto por las personas en todas las relaciones profesionales de Wizink: promover entre los empleados las relaciones basadas en el respeto y en la colaboración recíproca. Wizink está comprometido a garantizar un entorno de trabajo sin violencia ni ningún tipo de acoso; no se admiten comportamientos abusivos, ni intimidaciones, faltas de respeto o violencia física o verbal dentro de las relaciones profesionales de la compañía. Wizink dispone de un protocolo de actuación que incluye cualquier posible acoso en el trabajo, con la finalidad de establecer un marco de acción alternativo dentro del banco, además del canal de denuncia de irregularidades “Buzón ético”, disponible para todos los trabajadores que detecten o se vean afectados por cualquier tipo de acoso.
- Derechos colectivos: uno de los principios de Wizink es promover el bienestar social y la estabilidad laboral, a través de un flujo de comunicación abierto con todas las organizaciones sindicales y con la promoción del diálogo, de la comunicación y de la transparencia.

Además, Wizink trabaja actualmente en su estrategia de responsabilidad social corporativa, incluida la contribución a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y la contribución a la comunidad, como parte de la promoción y la protección de los derechos humanos.

Canales de denuncia

Como ya se ha mencionado, Wizink dispone de un “Buzón ético” y una “Política interna de denuncia de irregularidades”, a través de los cuales se puede reportar cualquier información. Esta información incluye, entre otras, incidencias relacionadas con una violación del código de conducta, prácticas contrarias a las normas internas de Wizink y cualquier acción discriminatoria o amenaza, así como las incidencias relacionadas con los derechos humanos, que pueden comunicarse de forma confidencial.



8 - Cuestiones medioambientales

El compromiso con el medio ambiente de Wizink se refleja en el diseño de sus oficinas, en las que la sostenibilidad es un valor de referencia. Sus oficinas disponen de instalaciones energéticas altamente eficientes, así como de una política sin papel y de reciclaje de residuos. Además, se fomenta que los empleados usen el transporte público y sigan una dieta sana, entre otros asuntos que se describen más abajo.

En línea con la estrategia de RSC de la compañía, también se ha trabajado para impulsar la sensibilización medioambiental, a través de acciones cotidianas ya que, cuidando lo cercano, crecemos y ayudamos a crecer de una forma sostenible. Y todo ello mediante la difusión de recursos, información interna e ideas para mejorar en nuestro comportamiento cotidiano con el entorno que nos rodea.

8.1. Medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación

Puntos de reciclaje en cada una de las plantas de nuestras 3 oficinas

Wizink cuenta en todas las plantas con puntos de reciclaje para envases, vidrio, residuos orgánicos y papel. En la recepción, así como en otros lugares de la oficina existen unidades para el reciclaje de baterías/pilas, diversos consumibles de oficina, bombillas y cartón.

Política “sin papel”

El uso responsable del papel forma parte del método de trabajo de Wizink. Por ello, hemos alquilado un software de impresión móvil para todos los equipos de TI de la oficina, que permiten imprimir a través de una tarjeta y, de este modo, reducir los costes de papel.

Promoción del transporte sostenible

- *Aparcamiento de bicicletas*

Las instalaciones de Wizink incluyen un aparcamiento de bicicletas para promover hábitos sanos y ecológicos.

- *Transporte público subvencionado en España*

Wizink, siguiendo su compromiso con el medio ambiente, ha situado su sede delante de una estación de metro. Además, todos los empleados tienen derecho a una tarjeta de transporte para comprar el abono de transporte público para sus desplazamientos.

Certificaciones y mantenimiento

Como inquilino, Wizink colabora con el propietario de las oficinas de Madrid para la obtención de la certificación LEED. Asimismo, contamos con un plan de mantenimiento preventivo para todas nuestras instalaciones, así como un presupuesto de inmuebles anual (Plan 2019) para cada edificio.

8.2. Economía circular y prevención y gestión de residuos

Como existe un contrato global de instalaciones para todos los inmuebles de Wizink, los criterios son comunes a todos:

- Comunicación interna y recomendaciones a través de la Intranet sobre reciclaje concerniente a todo el equipamiento: por ejemplo, campaña La Hora del Planeta, acciones cotidianas para la reducción del consumo de agua, luz, cuidado del medio ambiente...
- También realizamos un taller de economía circular en 2018 en Madrid, y celebramos el Día Mundial del Medio Ambiente y el Día de los Océanos en Lisboa.
- En la oficina de Lisboa ya no usamos plástico, únicamente papel, y separamos el corcho.

8.3. Uso sostenible de los recursos

Para garantizar un uso sostenible de los recursos en nuestras oficinas:

- Se han instalado reguladores del flujo de agua en los grifos,
- En nuestras oficinas, las puertas están cerradas y las luces apagadas durante los festivos y fines de semana
- Se han instalado sensores de luz y clima que se apagan tras una hora y pueden ser encendidos por el usuario si es necesario (con apagado automático en media hora).
- Hay planificadas acciones de seguimiento y mejora para todos los edificios

El consumo total de electricidad de Wizink en 2018 fue de 4.960.755 kWh, con 4.824.236 kWh en España y 136.519 kWh en Portugal.

Prevención y gestión de residuos:

El compromiso de Wizink con el medio ambiente se refleja en el diseño de sus oficinas, en las que la sostenibilidad es un valor de referencia. Disponen de instalaciones energéticas altamente eficientes, de una política sin papel y de reciclaje de residuos, y se fomenta que

.....

los empleados usen el transporte público y sigan una dieta sana, entre otros asuntos que se describen más abajo.

Puntos de reciclaje en cada una de las plantas de nuestras 3 oficinas:

- Wizink cuenta en todas las plantas con puntos de reciclaje para envases, vidrio, residuos orgánicos y papel. En la recepción, así como en otros lugares de la oficina existen unidades para reciclar baterías/pilas, diversos consumibles de oficina, bombillas y cartón.
- Política “sin papel”:
El uso responsable del papel forma parte del método de trabajo de Wizink. Por ello, hemos alquilado un software de impresión móvil para todos los equipos de TI de la oficina, que permiten imprimir a través de una tarjeta, reduciéndose así los costes de papel.
- Promoción del transporte sostenible
Las instalaciones de Wizink incluyen un aparcamiento de bicicletas para promover hábitos sanos y ecológicos.
- Transporte público subvencionado en España.
En línea con su compromiso con el medio ambiente, Wizink ha situado su sede delante de una estación de metro. Además, todos los empleados tienen derecho a una tarjeta de transporte para comprar el abono de transporte público para sus desplazamientos.

Asuntos inmateriales

Durante 2018 se han identificado como inmateriales los asuntos relacionados con el cambio climático y la protección de la biodiversidad, ya que la actividad de Wizink es de banca digital.



Anexo: Tabla vinculación requisitos Ley 11/2018 e Indicadores GRI

Tal y como requiere la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, se incluyen en este informe los indicadores clave de los resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial de Wizink, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. Incluye también información precisa, comparable y verificable.

Asimismo, se han aplicado indicadores no financieros clave, como los estándares de Global Reporting Initiative GRI, cuya relación se indica en la tabla a continuación.

ÁMBITOS REQUERIDOS POR LA LEY	Texto y contenidos requeridos en la ley	Enlace a los Indicadores GRI		Página n.º de este Informe
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluye:	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5
	su entorno empresarial	102-4	Ubicación de las operaciones	11-14
	su organización y estructura	102-18	Estructura de gobierno	5-10
	los mercados en los que opera	102-6	Mercados servidos	5 / 11
	sus objetivos y estrategias	102-6	Mercados servidos	11-12
	los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-6	Mercados servidos	12-14
Políticas	Descripción de las políticas aplicadas por el grupo respecto a estas cuestiones, que incluye: - los procedimientos de due diligence aplicados para la identificación, evaluación, prevención y mitigación de riesgos e impactos significativos	103	Enfoque de gestión	5-9 / 15-28
	Los procedimientos de verificación y monitorización, incluidas las medidas adoptadas.	103	Enfoque de gestión	5-9 / 15-28

Resultados	<p>Los resultados de estas políticas, incluidos los indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el seguimiento y evaluación de los progresos y - favorecer la comparabilidad entre compañías y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia. 	103	Enfoque de gestión	5-9 / 15-28
Riesgos	<p>Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones, vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos</p> <p>Cómo gestiona el grupo estos riesgos, explicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los procedimientos utilizados para detectarlos - y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. - Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. 	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	15-28
CUESTIONES AMBIENTALES	<p>Información detallada sobre: los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y, en su caso, en la salud y la seguridad.</p>	103	Enfoque de gestión	46-48
	<p>Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental</p>	102-11	Principio o enfoque de precaución	46-48
	<p>Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales;</p>	<p>Durante 2018 se han identificado como no materiales los asuntos relacionados con la prevención del riesgo ambiental, ya que la actividad de Wizink es de banca digital.</p>		
	<p>La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones</p>	<p>Durante el 2018 se han identificado como no materiales los asuntos relacionados con los riesgos</p>		

	y de garantías para los riesgos ambientales.	relacionados con el medio ambiente, ya que la actividad de Wizink es de banca digital.		
CUESTIONES AMBIENTALES Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente	Durante el 2018 se han identificado como no materiales los asuntos relacionados con la reducción y la reparación de las emisiones de carbono, ya que la actividad de Wizink es de banca digital.		
CUESTIONES AMBIENTALES Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de residuos; a. Medidas de prevención y gestión de residuos b. Datos cuantitativos de 2017 y 2018 sobre el consumo de papel en la compañía c. Datos cuantitativos de 2017 y 2018 sobre el consumo de material de oficina (tóners, etc.)	103	Enfoque de gestión	46-48
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	No material		n/d
CUESTIONES AMBIENTALES Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-1	Extracción de agua por fuente	46-48
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso;	103	Enfoque de gestión	46-48
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	46-48
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103	Enfoque de gestión	46-48
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	46-48
302-4	Reducción del consumo energético	46-48		
CUESTIONES AMBIENTALES Cambio climático	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	Durante 2018 se han identificado como no materiales los asuntos relacionados con las emisiones de gases de efecto invernadero, ya que la actividad de Wizink es de banca digital.		

	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	Durante 2018 se han identificado como inmateriales los asuntos relacionados con el clima, ya que la actividad de Wizink es de banca digital.		
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Durante 2018 se han identificado como inmateriales los asuntos relacionados con las emisiones de gases de efecto invernadero, ya que la actividad de Wizink es de banca digital.		
CUESTIONES AMBIENTALES Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	Durante 2018 se han identificado como inmateriales los asuntos relacionados con la protección de la biodiversidad, ya que la actividad de Wizink es de banca digital.		
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	Durante 2018 se han identificado como inmateriales los asuntos relacionados con actividades u operaciones en áreas protegidas, ya que la actividad de Wizink es de banca digital.		
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Empleo		103	Enfoque de gestión	29
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	29
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	29
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	30
	Número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	30
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	30
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	30
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	30
Las remuneraciones medias y su evolución desglosadas por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	31	

	Brecha salarial, remuneración en puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	31
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desglosada por sexo	103	Enfoque de gestión	31
		102-35	Gobierno: Políticas de remuneración	31
	Implementación de políticas de desconexión laboral	103	Enfoque de gestión	32
	Empleados con discapacidad	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	32
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	103	Enfoque de gestión	32
	Número de horas de absentismo	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	32
	Medidas destinadas a facilitar el equilibrio entre trabajo y familia, así como a fomentar el ejercicio responsable por parte de ambos progenitores	103	Enfoque de gestión	33
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103	Enfoque de gestión	33
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por	35

			accidente laboral o enfermedad profesional	
	Enfermedades profesionales, desglose por sexo.	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	35
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	103	Enfoque de gestión	35-36
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	36
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	36
		403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	36
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Formación	Las políticas implementadas en el campo de la formación	103	Enfoque de gestión	36
	Número total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	36-37
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	Enfoque de gestión	37
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103	Enfoque de gestión	37-38

PERSONAL Igualdad	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	Enfoque de gestión	37-38
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103	Enfoque de gestión	37-38
DERECHOS HUMANOS	Aplicación de procedimientos de due diligence en materia de derechos humanos;	103	Enfoque de gestión	45
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	103	Enfoque de gestión	45
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	45
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	No se han registrado denuncias de este tipo		45
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	103	Enfoque de gestión	36 / 45
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	103	Enfoque de gestión	36 / 45
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	36 / 45
	La abolición efectiva del trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	36 / 45
CORRUPCIÓN Y SOBORNO	Medidas de prevención de la corrupción y del soborno;	103	Enfoque de gestión	24-28
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos	24-28

			relacionados con la corrupción	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	24-28
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	24-28
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	39
COMPAÑÍA Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	103	Enfoque de gestión	39
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	39
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	39
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés	39
	Acciones de asociación o patrocinio	102-12	Iniciativas externas	39-40
		102-13	Afiliación a asociaciones	40
COMPAÑÍA Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales y de igualdad	102-9	Cadena de suministro	40
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y medioambiental, de igualdad de género y ambientales;	103	Enfoque de gestión	40
		308	Evaluación ambiental de proveedores	40
		414	Evaluación social de proveedores	40

	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	103	Enfoque de gestión	40
COMPAÑÍA Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	103	Enfoque de gestión	42
		103	Enfoque de gestión	41-43
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	41-43
COMPAÑÍA Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	44
	Impuestos sobre beneficios pagados	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	44
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	44



FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE WIZINK BANK, S.A. Y DE SU GRUPO CONSOLIDADO

De conformidad con lo exigido por la Ley 11/2018 vigente y, en particular, por el artículo 49 del Código de Comercio, los miembros del Consejo de Administración proceden a firmar el estado de información no financiera de Wizink Bank, S.A. y su grupo consolidado correspondiente al ejercicio 2018, formando el presente documento parte esencial e inseparable de aquél

En Madrid, a 29 de Marzo de 2019

D. José Luis del Valle Doblado
(Presidente)

D.ª Elena Lieskovska
(Vicepresidente)

Krzysztof Drozd

D. Peter Ronald Herbert

D.ª Geeta Gopalan

D. Richard Iñaki Perkins del Valle

DILIGENCIA que expido yo, el Secretario no Consejero del Consejo de Administración, para hacer constar:

1. Que en la reunión del Consejo de Administración celebrada el ²⁸29 de marzo de 2019, el Consejo de Administración formuló el estado de información no financiera de Wizink Bank, S.A. y su grupo consolidado correspondiente al ejercicio 2018.
2. Que el estado de información no financiera de Wizink Bank, S.A. y su grupo consolidado es visado por mí en cada una de sus hojas, y que se corresponde con el que el Consejo de Administración ha formulado.

D.ª Blanca Rivilla Calle

