Estado de Información No Financiera

correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

WiZink

Un banco.
Infinitas posibilidades

Índice

1. Introducción 3

2. Estudio de materialidad y estrategia ASG 5
- 2.1. Resultados estudio de materialidad 6
- 2.2. Estrategia ASG (Ambiental, Social y Gobernanza) 8
  - Posicionamiento actual 8
  - Nueva estrategia ASG 9
  - Plan de implementación de la estrategia 10

3. Modelo de Negocio 11
- 3.1. Consejo de administración 12
- 3.2. Estructura societaria 18
- 3.3. Objetivos y estrategia 19
- 3.4. Entorno empresarial, tendencias y regulación 21
  - Mercado de la financiación al consumo/crédito revolving 21
  - Regulación del mercado 22

4. Gestión del Riesgo 29
- 4.1. Elementos centrales de la gestión y control de riesgos 30
- 4.2. Gobierno de la gestión del riesgo 39

5. Lucha contra la corrupción y el soborno 40
- 5.1 Mitigación del riesgo de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo 42
- 5.2 Código de Conducta y Canal de Denuncias Internas 43
- 5.3 Otras políticas en apoyo al Código de Conducta 45

6. Cuestiones sociales y relativas al personal 46
- 6.1. Empleo 47
- 6.2. Remuneraciones 50
- 6.3. Organización del trabajo 51
- 6.4. Salud y seguridad 52
- 6.5. Relaciones Sociales 55
  - Diálogo, consulta y compromiso con los empleados 55
  - Balance de convenios colectivos 56
- 6.6. Formación 56
- 6.7. Accesibilidad universal 57
- 6.8. Igualdad 57

7. Compromiso con la sociedad 58
- 7.1. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible 59
- 7.2. Subcontratación y proveedores 60
- 7.3. Clientes 61
  - Gestión de reclamaciones 61
  - Medidas para la seguridad de los clientes 62
  - Ayudando a nuestros clientes a superar la pandemia 64
- 7.4. Información fiscal 65

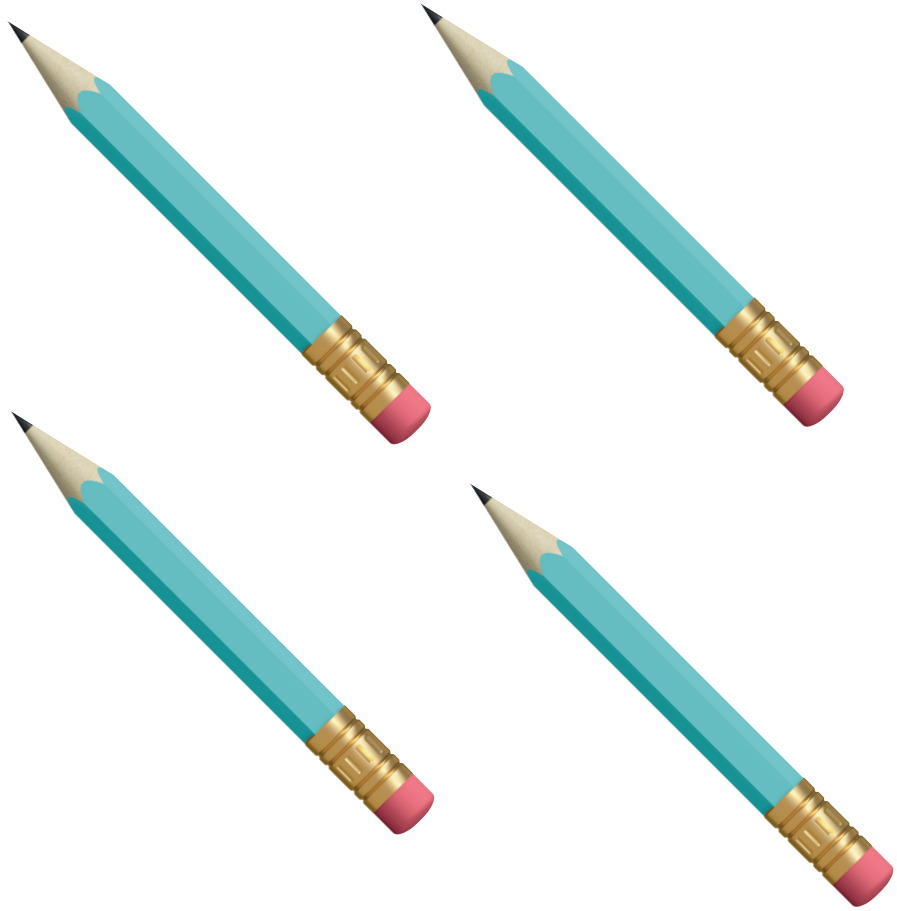
8. Respeto de los derechos humanos 66

9. Cuestiones medioambientales 68
- 9.1. Uso sostenible de los recursos 69
- 9.2. Economía circular 71

10. Taxonomía de la UE 72

11. Anexo: Tabla vinculación requisitos Ley 11/2018 e indicadores GRI 75

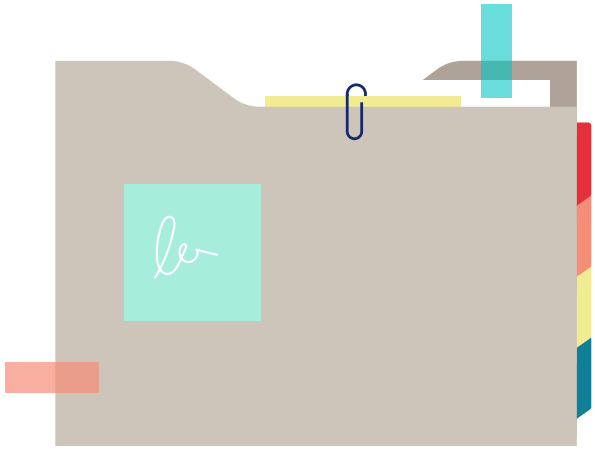
1. Introducción



1. Introducción

El presente informe de Estado de Información no Financiera se publica en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Este documento hace referencia a la actividad de WIZINK BANK, S.A.U. y sociedades que integran el Grupo, en adelante "WiZink" o "la Sociedad". Para la elaboración del presente Estado de Información no Financiera se ha tomado como estándar de reporting la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), estándar reconocido internacionalmente, siguiendo los principios y contenido definidos por la versión de la guía más actualizada, GRI Standards.



2. Estudio de materialidad y estrategia ASG

2. Estudio de materialidad y estrategia ASG

2.1. Resultados estudio de materialidad

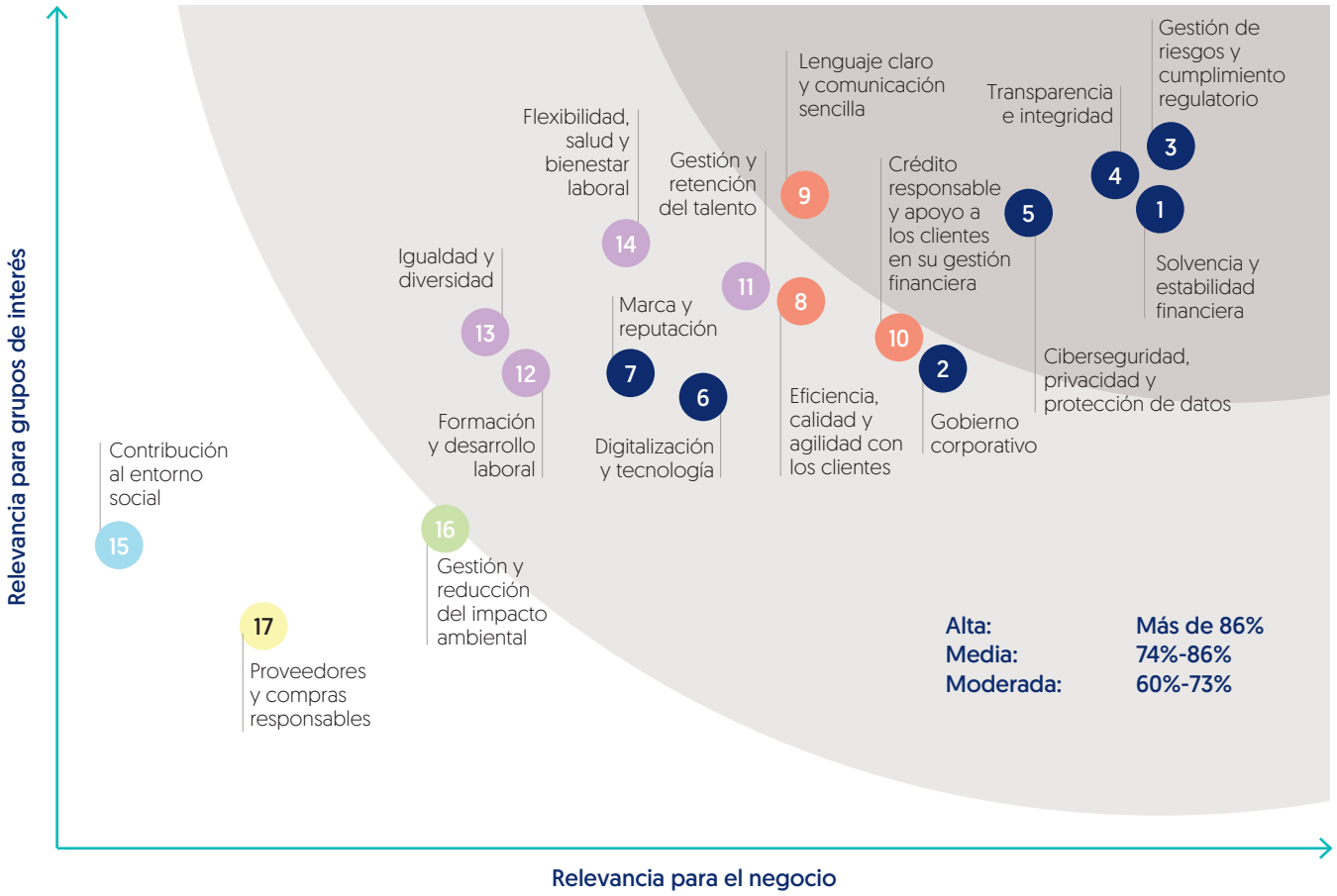
La Sociedad ha llevado a cabo un estudio de materialidad en 2021 que ha permitido identificar y priorizar los asuntos relevantes en materia de sostenibilidad tanto para el negocio, como para sus grupos de interés prioritarios.

Para ello, entre otros, se ha analizado la dirección estratégica de la entidad, la regulación y las grandes tendencias y retos clave en materia de sostenibilidad. Igualmente se ha recabado la opinión de expertos internos y externos.

Los temas materiales identificados se han priorizado mediante consultas internas y externas a los principales grupos de interés (más de 1.000 consultas realizadas), con el objetivo de evaluar su relevancia tanto para el negocio de WiZink como para dichos grupos de interés. En este sentido se han realizado encuestas directas online a consumidores, clientes, empleados, proveedores y consejeros.

El resultado de este análisis ha permitido disponer de una matriz de materialidad con los 17 temas más relevantes para WiZink:

Matriz de materialidad



Clúster temático

- **Corporativos y estratégicos**
- **Clientes**
- **Empleados**
- **Comunidad**
- **Medioambiente**
- **Proveedores**

Entre los temas más relevantes, se sitúan asuntos corporativos clave como la gestión de riesgos, solvencia, transparencia y ciberseguridad, en los cuales la entidad ya pone el foco en su día a día.

Más allá de esto, se han identificado varios temas vinculados a aspectos sociales, principalmente relacionados con clientes (lenguaje claro, crédito responsable y eficiencia con los clientes) y con empleados (gestión del talento, formación, igualdad y flexibilidad).

2.2. Estrategia ASG (Ambiental, Social y Gobernanza)

Durante el año 2021, WiZink ha revisado también su estrategia ASG, basándose en un estudio de su posicionamiento actual y en los resultados del análisis de materialidad realizado. Además, se ha tenido en cuenta la naturaleza de la entidad para poner el foco en aquellos aspectos en los que en posible generar un mayor impacto.

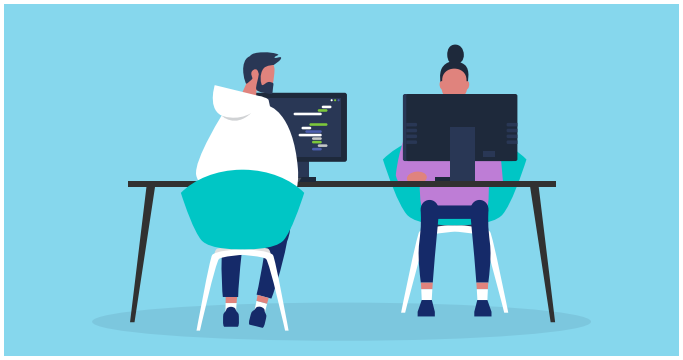
Posicionamiento actual

El estudio del posicionamiento actual de WiZink en ASG se ha basado en el análisis de información solicitada por distintas entidades con relevancia en el mercado (ej. inversores, reguladores). De dicho estudio se extraen las principales fortalezas de WiZink en cada una de las áreas de ASG:

Ambiental

- Lanzamiento de préstamos con finalidades ASG y condiciones de financiación más favorables: préstamo eco (ej. financiación de instalación de paneles solares) y préstamo formación.
- Realización de diversas acciones para optimizar el consumo de energía y recursos (ej. todos los nuevos vehículos han sido híbridos, eco o cero emisiones, reducción de la potencia contratada en un 38% e instalación de alumbrado tipo led en las instalaciones de Zaragoza).

Social



- Amplio abanico de soluciones de recobro amistosas (ej. planes de pago, restructuraciones de deuda).
- 48% de mujeres en puestos de dirección y alta dirección.
- Igualdad retributiva ente mujeres y hombres (sin diferencias salarias relevantes entre mujeres y hombres por categoría profesional).

Gobernanza

- Políticas eficaces de salud, seguridad y conducta.
- Ausencia de sanciones legales o regulatorias.
- Más de la mitad de los consejeros son independientes (5 de 8).

Nueva estrategia ASG

WiZink considera que la totalidad de elementos ASG son relevantes, si bien como entidad de financiación al consumo que trabaja para impulsar las posibilidades financieras de las personas, WiZink considera que puede aportar un valor distintivo en los aspectos sociales. Estos aspectos sociales son en los que puede contribuir en mayor medida mediante iniciativas de apoyo a clientes, empleados y a la sociedad en general. Todo ello sin renunciar a colaborar con la conservación del medio ambiente y a implementar buenas prácticas en materia de gobernanza.

Bajo estas premisas, WiZink ha seleccionado como tema para guiar su nueva estrategia ASG "habilidades digitales para evitar la exclusión social y financiera". Como banco digital, WiZink tiene la intención de ayudar a las personas a mejorar sus habilidades digitales de forma que éstas se traduzcan en herramientas para evitar la exclusión social y financiera, ya que existe una alta correlación positiva entre el uso de medios digitales y el conocimiento financiero.

Estableciendo este gran tema como guía, la estrategia ASG de WiZink se sustenta en 5 prioridades estratégicas:

- Facilitar el acceso al crédito, promoviendo la financiación responsable, apoyando a los clientes en su gestión financiera y utilizando un lenguaje claro y una comunicación sencilla.
- Empoderar a los empleados, garantizando la igualdad de oportunidades y fomentando su aprendizaje y desarrollo profesional.
- Colaborar con la sociedad, apoyando el progreso de colectivos locales en situación de necesidad.
- Reducir la huella ecológica de la compañía y contribuir a alcanzar los objetivos internacionales de neutralidad climática.
- Integrar los aspectos ASG en la organización con una adecuada gobernanza.

De acuerdo con el análisis de materialidad realizado, estas 5 prioridades estratégicas están relacionadas con temas que son relevantes para los grupos de interés de WiZink, así como con el negocio, de acuerdo con el análisis de materialidad realizado.

Plan de implementación de la estrategia

Con base en estas prioridades, se ha diseñado un plan de iniciativas que permitan a WiZink avanzar en la implementación de su nueva estrategia ASG. Algunas de estas iniciativas se han llevado ya a cabo a finales de 2021. Entre ellos, a parte del análisis de materialidad anteriormente mencionado, se ha incluido en los objetivos corporativos del equipo directivo y toda la entidad, el cumplimiento de los principales hitos de la estrategia ASG, cuyas principales iniciativas en 2022 son:

Iniciativas 2022

- Designación de un miembro del Consejo de administración como responsable de ASG.
- Formación en ASG para todos los empleados, Comité Ejecutivo y Consejo de administración.
- Plan de desarrollo de los productos con finalidades ASG (préstamo eco y préstamo formación).
- Definición de objetivos de reducción de la huella ecológica de la organización.
- Revisión de las comunicaciones a clientes para asegurar que son una referencia en el mercado en términos de transparencia y simplicidad.
- Programa de voluntariado corporativo para fomentar la educación en capacidades digitales.

El desarrollo de estas iniciativas, entre otras, permitirá a WiZink seguir avanzando hacia su nueva estrategia ASG y, en definitiva, participando en la creación de un sociedad justa, sostenible y responsable.

3. Modelo de negocio

3. Modelo de Negocio

WiZink es el banco digital experto en financiación al consumo en España y Portugal. Ofrece a sus clientes un amplio abanico de soluciones de financiación personalizadas, sencillas transparentes y digitales, así como productos de ahorro que buscan impulsar el potencial financiero de las personas de manera sostenible, responsable y realista. Con más de 1,9 millones de clientes, WiZink quiere ser un líder de financiación al consumo en la Península Ibérica en el ámbito digital, con el móvil como canal principal de interacción con sus clientes.

En su intención de explorar nuevas oportunidades de desarrollo de negocio, WiZink adquirió en 2018 el 100% de la startup de financiación instantánea de compras online española Aplázame, S.L.U., y en 2021 el 100% de la startup financiera digital de adquisición de vehículos de ocasión española Lendrock Spain, S.L.U.

El Grupo WiZink, con sede social en Madrid, está supervisado tanto por el Banco de España como por el Banco de Portugal. WiZink es 100% propiedad de Aneto S.à.r.l (controlada mayoritariamente por el Grupo Värde).

La política corporativa de WiZink se asienta en cuatro valores fundamentales: innovación, colaboración, responsabilidad y ejecución. Dichos 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 actualización de la estructura de gobierno corporativo en diciembre de 2020, para su aplicación a partir del 1 de enero de 2021.

3.1. Consejo de administración

El principal órgano de gobierno de WiZink es el Consejo de Administración (el "Consejo"), cuya composición y funcionamiento se basan en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Artículo 29 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 administración 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. El Consejo cuenta además con tres comisiones asesoras que complementan y apoyan su trabajo. Tanto el Consejo de Administración como las tres comisiones (Comisión de Auditoría, Comisión de Riesgos, y Comisión de Nombramientos y Retribuciones) están presididos por consejeros independientes.

El Consejo de WiZink tiene delegadas sus facultades de gestión en un Consejero Delegado. A su vez, existe un Comité Ejecutivo para asistir al Consejero Delegado en el ejercicio de sus funciones. Los miembros del Comité Ejecutivo con funciones de control interno (Riesgos y Cumplimiento) tienen a su vez un reporte directo a la Comisión de Riesgos. A su vez, el jefe de Auditoría Interna depende de la Comisión de Auditoría.

José Luis del Valle Doblado
Presidente
Independiente

Elena Lieskovska
Vicepresidenta
Dominical

Miguel Ángel Rodríguez Sola
Consejero Delegado
Ejecutivo

Krzysztof Drozd
Consejero Delegado
Dominical
Comisiones: ARC, AC

Geeta Gopalan
Consejera
Dominical
Comisiones: RC, AC

Peter Ronald Herbert
Consejero
Independiente
Comisiones: RC, ARC

Joaquim Josep Saurina Maspoch
Consejero
Independiente
Comisiones: RC, AC

Anna Gatti
Consejera
Independiente
Comisiones: RC, ARC

Blanca Rivilla Calle
Secretaria no Consejera

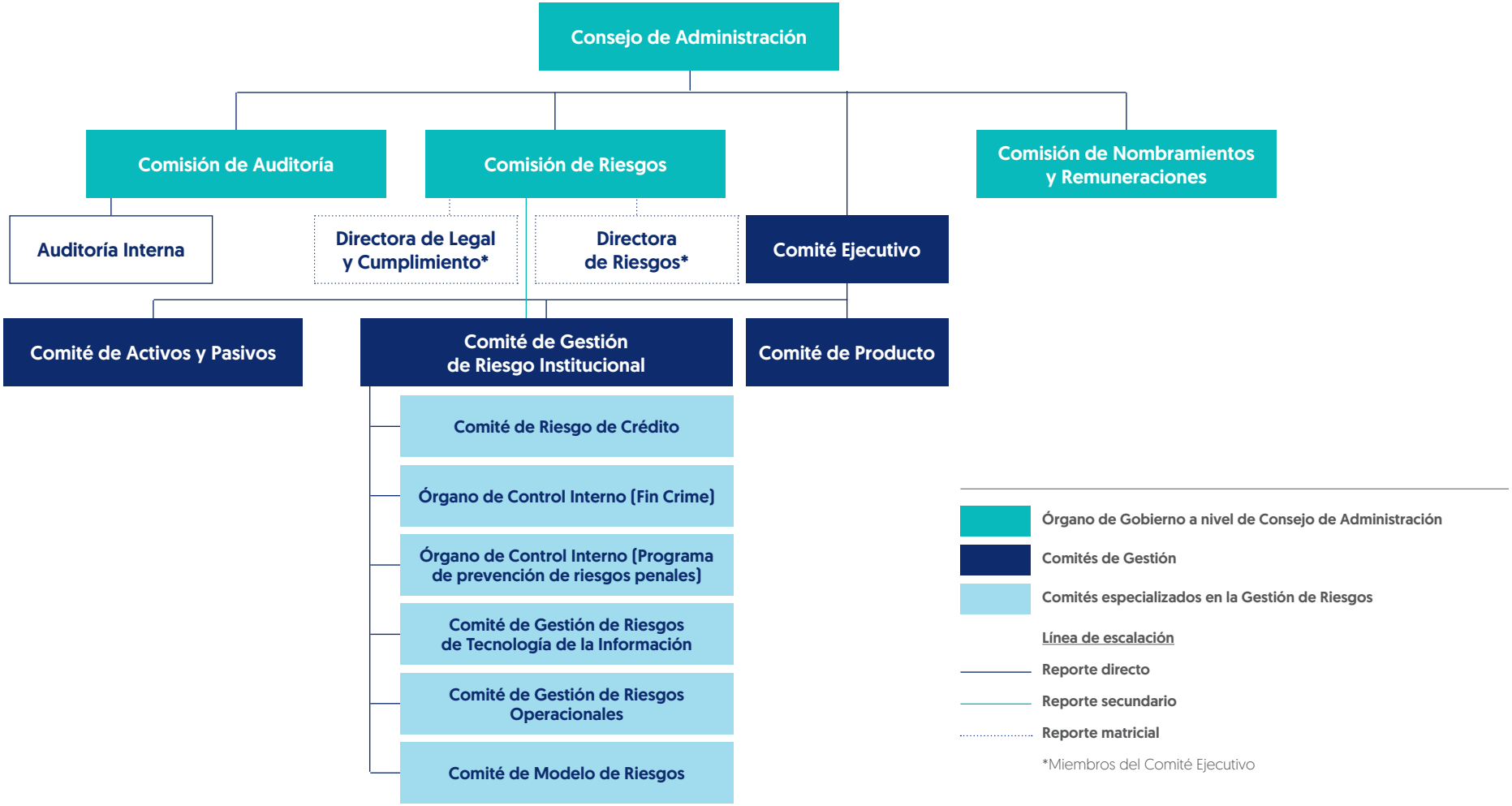
Diego Calleja de Pinedo
Vicesecretario no Consejero

Comisiones. RC: Comisión de Riesgos. ARC: Comisión de Nombramientos y Retribuciones. AC: Comisión de Auditoría

WiZink dispone de un procedimiento para evaluar la idoneidad de los miembros de su Consejo de Administración y del personal clave de gestión. Esta evaluación se encomienda al Consejo de Administración, asistido por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y por la Secretaría del Consejo. 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.

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 contar con tiempo suficiente para el ejercicio del cargo.

El siguiente cuadro resume la estructura de gobierno corporativo de WiZink:



Comisiones del Consejo

Comisión de Riesgos
La Comisión de Riesgos (el "RC") propone al Consejo la aprobación de las políticas de gestión del riesgo, asistiendo al Consejo para que la estrategia, los objetivos, los principios, las políticas y los recursos sean coherentes con el apetito de riesgo de WiZink, los requisitos normativos y las mejores prácticas del sector. El RC, junto con el Consejo de Administración, también controla y revisa las disposiciones formales sobre el riesgo interno y el entorno de control. Actualmente, está formado por 4 miembros del Consejo que no tienen funciones ejecutivas en el banco. El RC está presidido por un consejero independiente.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones
La Comisión de Nombramientos y Retribuciones (el "ARC") es responsable de asistir y asesorar al Consejo en los asuntos relacionados con el nombramiento de los consejeros y 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 accionarial. 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 independiente.

Comisión de Auditoría
La Comisión de Auditoría (el "AC") es responsable de supervisar la elaboración de los Estados Financieros, junto con los auditores externos. Además, el AC es responsable de supervisar la efectividad del entorno de control interno y de riesgo del Banco, los sistemas y procesos de gestión de auditoría y de riesgo, y cuando lo estime oportuno, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración. Actualmente, está formado por 3 miembros del Consejo que no tienen funciones ejecutivas en el banco. El AC está presidido por un consejero independiente.

De acuerdo con la estructura aprobada en diciembre de 2020 para su aplicación a partir del 1 de enero de 2021:

Comités de nivel ejecutivo

Comité Ejecutivo ("ExCo")
Es responsable de asistir al Consejero Delegado en el desempeño de sus funciones dentro de los límites de su autoridad, entre otros: 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 las políticas, y de su recomendación a los comités superiores y al Consejo 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 Activos y Pasivos ("ALCO")
Supervisa y gestiona los riesgos estructurales de balance con el objetivo de maximizar el rendimiento de la entidad, asegurando que el perfil del nivel de riesgo agregado, creado por las distintas unidades de negocio permanece alineado con el apetito de riesgo del Banco. El 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 Early Warning Indicators (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.
- La ejecución de pruebas de estrés con la finalidad de asegurar la resiliencia de la estructura de balances a shocks en los riesgos estructurales.

Comité de Gestión del Riesgo Institucional ("ERMC")
Realiza una adecuada vigilancia y gestión de todos los tipos de riesgo de la compañía, para garantizar el cumplimiento del RAF (Risk Appetite Framework – Marco de Apetito al Riesgo). El ERMC controla las desviaciones al apetito de riesgo, y presenta recomendaciones al ExCo y al RC sobre los asuntos de la gestión del riesgo. I.

Comité de Producto
Aprueba el lanzamiento de nuevos productos y cambios en productos y/o servicios comercializados por el Banco y sus filiales y sucursales. Asegura que la propuesta de valor para el cliente satisfaga las necesidades de los usuarios, tenga en cuenta el entorno competitivo y regulatorio, minimice y mitigue los riesgos legales y de conducta, del diseño y la comercialización de los productos y garantice la transparencia adecuada.

Comité de Crisis
Es un comité ad-hoc para la gestión de una crisis, que debe ser activado I) cuando un importante o relevante impacto haya sido identificado o evaluado por el CRO o el CLCO según se recoge en la Política de Delegación y Escalación de Riesgos, o II) cuando el Consejo de Administración active el Plan de Recuperación. Es el órgano ejecutivo con la máxima responsabilidad en la gestión de una crisis, por lo que es el encargado de proponer un plan de comunicación específico al ExCo/Consejo de Administración sobre la base de las medidas y opciones de recuperación que deben implementarse para gestionar la crisis.

Comités especializados en la Gestión del Riesgo (dependientes del ERMC)

Comité de Riesgo de Crédito ("CRC")
Se encarga de supervisar todos los aspectos claves de la gestión del riesgo de crédito para comprender la adecuación del apetito de riesgo crediticio, el perfil, el desempeño y la política del riesgo crediticio. El propósito del Comité es proporcionar la adecuada supervisión y gobernanza del riesgo crediticio de WiZink, asegurando el cumplimiento del apetito de riesgo y la política de riesgo crediticio. El CRC proporcionará recomendaciones al ERMC cada vez que sea necesario escalar un riesgo crediticio relevante.

Órgano de Control Interno ("OCI") – FinCrime
Órgano creado en virtud del artículo 26 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y del artículo 35 del Real Decreto 304/2014 de 5 de mayo, con el fin de supervisar y gestionar el riesgo de delitos financieros y la política y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales con el fin de conocer, prevenir e impedir las operaciones vinculadas al blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Órgano de Control Interno ("OCI") – Programa de Prevención de Riesgos Penales
Tiene por objeto velar por el cumplimiento de la normativa de defensa penal, esto es, i) Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, ii) Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, iii) Circular 1/2016, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015, iv) Requisitos del sistema de gestión de la prevención de delitos en los organismos de AENOR y v) Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

Comité de Gestión de Riesgos de Tecnología de la Información ("ITRMC")
Supervisa todos los aspectos de los riesgos de la seguridad y tecnología de la información y la comunicación ("TIC") para comprender la adecuación del apetito de riesgo de TIC, el perfil, el desempeño y el marco de control. El propósito del Comité es proporcionar la adecuada supervisión y gobernanza de los riesgos de la seguridad y TIC de WiZink, asegurando la alineación con la política de gestión de los riesgos de seguridad y TIC y los estándares relacionados. El Comité proporcionará recomendaciones al ERMC cada vez que sea necesario escalar un riesgo de seguridad o de TIC relevante.

Comité de Gestión de Riesgos Operacionales ("ORMC")
Supervisa todos los aspectos del riesgo operacional para comprender la adecuación del apetito, el perfil, el desempeño y el marco de control del riesgo operacional. El propósito del Comité es proporcionar la adecuada supervisión y gobernanza del Riesgo Operacional de WiZink, asegurando la alineación con la política de gestión del riesgo operacional y los estándares y procedimientos relacionados. El Comité proporcionará recomendaciones al ERMC cada vez que sea necesario escalar un riesgo operativo relevante.

Comité de Riesgo de Modelos
Actúa como el órgano principal para todos los asuntos materiales relacionados con la gestión del riesgo de modelos. El propósito del Comité es proporcionar la adecuada supervisión y gobernanza del riesgo de modelos de WiZink, asegurando el cumplimiento del Apetito del Riesgo y la Política de Riesgo de Modelo y Estándares relacionados. Conducirá una interacción entre todos los miembros clave para discutir/debatir los indicadores estadísticos del modelo principal y la evolución de la clasificación, la identificación de las debilidades del modelo, la definición y el seguimiento de las acciones correctivas. El Comité proporcionará recomendaciones al ERMC cada vez que sea necesario escalar un riesgo de modelo relevante.

3.2. Estructura societaria

Sociedad	Participación accionarial		Actividad	Área
	Accionista/Socio	%		
WiZink Bank, S.A.U.	Aneto, S.à.r.l.	100,00%	Préstamo y crédito, incluido el crédito al consumo y la financiación de transacciones comerciales.	Servicios bancarios
Iberalbion, S.L.	WiZink Bank, S.A.U.[1]	95,00%	Entidad especializada en servicios de atención telefónica y otros servicios de soporte al grupo WiZink.	Servicios comerciales
	Aplázame, S.L.U.	5,00%		
WiZink Gestión, S.L.	WiZink Bank, S.A.U.[2]	95,00%	Entidad especializada en recobros.	Servicios de recobro y recuperación
	Aplázame, S.L.U.	5,00%		
Lendrock Spain, S.L.U.[3]	WiZink Bank, S.A.U.	100,00%	Entidad que proporciona financiación para la adquisición de vehículos de ocasión a través de su plataforma digital	Financiera digital
Aplázame, S.L.U.[4]	WiZink Bank, S.A.U.	100,00%	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 de la financiación como palanca promocional para impulsar las ventas a los comerciantes.	Intermediación Crediticia
Aplázame LoanBook 1, S.L.	Aplázame, S.L.U.[5]	100,00%	La concesión de préstamos o créditos, no hipotecarios, a los consumidores bajo la fórmula de pago aplazado, apertura de crédito o cualquier otro medio equivalente de financiación.	Tecnología Financiera
Aplazame Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable[6]	Aplázame, S.L.U.	99%	Otorgamiento de toda clase de préstamos y créditos.	Intermediación crediticia
	Aplázame LoanBook 1, S.L.	1%		
Aplazame, Unipessoal LDA[7]	Aplázame, S.L.U.	100,00%	Intermediación crediticia.	Intermediación crediticia
WiZink Bank, S.A. - Sucursal em Portugal	WiZink Bank, S.A.U.	100,00%	Concesión de crédito a minoristas mediante la comercialización de tarjetas.	Servicios bancarios

(1) Con motivo de la fusión por absorción de WiZink Bank S.A.U. con Aplazame, S.L.U. y Lendrock Spain S.L.U. inscrita el 4 de marzo de 2022 (la "**Fusión**"), a la fecha de emisión del presente documento esta es propietaria del 100% de forma directa.
(2) Con motivo de la Fusión, a la fecha de emisión del presente documento esta es propietaria del 100% de forma directa.
(3) Con motivo de la Fusión, dicha compañía no existe a la fecha de emisión del presente documento.
(4) Con motivo de la Fusión, dicha compañía no existe a la fecha de emisión del presente documento.
(5) Con motivo de la Fusión, a la fecha de emisión del presente documento WiZink Bank, S.A.U. es el propietario de forma directa del 100%.
(6) En proceso de liquidación y disolución
(7) Liquidada en enero 2022

3.3. Objetivos y estrategia

WiZink, entidad líder en financiación a través de tarjetas de crédito en la península ibérica, ha decidido expandir su oferta de productos de financiación para convertirse en una entidad diversificada y digital de financiación al consumo. Esta evolución se articula a través de 3 pilares:

- Seguir evolucionando nuestro modelo de gestión de tarjetas de crédito mediante el desarrollo de una oferta segmentada que incluye tarjetas adicionales, nuevos acuerdos con terceros (ej. en 2021 se cerraron acuerdos con Benfica y Cepsa en Portugal); la digitalización de todos nuestros procesos de venta, gestión y servicio y el refuerzo de nuestras capacidades de gestión del riesgo.

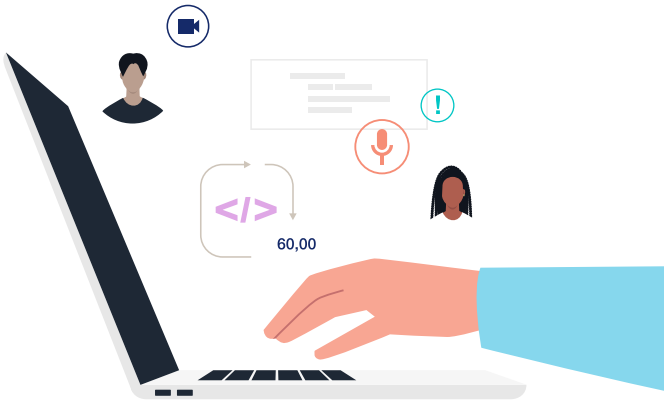
- Acelerar el crecimiento y generación de valor de nuestro negocio de financiación en punto de venta (Aplazame), convirtiéndola en la entidad de referencia en financiación en punto de venta para comercios y clientes.

- Crecer ofreciendo soluciones digitales adicionales de financiación, desarrollando productos adicionales como préstamos al consumo o financiación de automóviles.

La aplicación exitosa de nuestras prioridades estratégicas requiere, asimismo, la gestión activa en paralelo de los principales retos estructurales que afronta el sector de financiación al consumo: gestión de los impactos derivados de la crisis sanitaria y adaptación y cumplimiento de los nuevos estándares regulatorios en materia de transparencia, crédito responsable y usura.

La estrategia permitirá a WiZink ser un banco más presente en el día a día de las personas y ayudarles a gestionar mejor su dinero y se desarrollará partiendo de las fortalezas de la compañía:

- Experiencia integral en la gestión del ciclo de crédito
- Base estable de más de 1,9 millones de clientes con una antigüedad media superior a 5 años
- Arquitectura tecnológica modular y moderna
- Atributos de marca de banco digital
- Experiencia probada del equipo directivo gestionando entidades en todas las fases del ciclo económico



Partiendo de nuestras fortalezas...

- Experiencia en el ciclo de crédito
- Base de clientes fiel
- Arquitectura de IT modular y moderna
- Atributos de marca de banco digital
- Equipo directivo experimentado

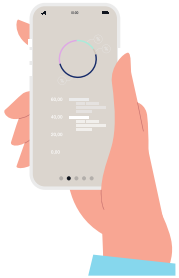
...basándonos en nuestras prioridades estratégicas...

1

TRANSFORMAR nuestro negocio tradicional de tarjetas (B2C y colaboraciones)

- **REDISEÑAR** nuestro modelo de gestión de tarjetas de crédito
- **REFORZAR** nuestras capacidades de gestión del riesgo
- **INVERTIR** en digitalizar los procesos de los clientes

2



ACELERAR el crecimiento y valor de nuestro negocio Punto de Venta (PoS)

- **INCREMENTAR** el alcance de nuestra solución PoS en el mercado
- **IMPULSAR** el valor y la rentabilidad de nuestro negocio PoS

3

CRECER basándonos en nuestras fortalezas (diversificación de financiación)

- **LANZAR** nuestra solución digital de préstamos personales en España y Portugal
- **CRECER** nuestra solución digital de financiación auto

4 **Gestionar activamente los impactos del COVID-19, los escenarios macroeconómicos, las nuevas regulaciones y usura**

...para alcanzar nuestra ambición

Convertirnos en una entidad diversificada y digital de financiación al consumo

Con la opcionalidad de llegar a convertirnos en un banco digital completo

3.4. Entorno empresarial, tendencias y regulación

Mercado de la financiación al consumo/crédito revolving

Tras un ciclo de crecimiento desde 2010, el mercado de la financiación al consumo en España presentó un balance crediticio €91,8BN a cierre de 2020 y prolongando su tendencia decreciente desde 2019 (€94,3BN). La reducción de los balances durante todo el año 2020 es principalmente consecuencia de los impactos de la crisis sanitaria en el consumo que, por el lado de la demanda, se han traducido en un menor consumo. Por el lado de la oferta, las entidades financieras han adecuado sus políticas de riesgo al peor entorno macroeconómico, reduciendo su apetito al riesgo y la financiación asociada. A nivel segmento de negocio, los balances crediticios de tarjetas se han reducido un 6% durante el año (€13,8BN a diciembre de 2019 respecto a €12,9BN en diciembre de 2020), mientras que el resto de los segmentos en su conjunto se han reducido un 2% (€78,8BN a diciembre de 2020 respecto a €80,5BN en 2019). Por lo tanto, se aprecia una disminución progresiva del peso relativo del negocio de tarjetas de crédito frente a otros productos de financiación al consumo, lo que refuerza la relevancia estratégica de la diversificación para WiZink. que actualmente ya compite en todos los segmentos del mercado (tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos auto y financiación en punto de venta).

A pesar de la reducción de balances, la nueva originación de financiación al consumo empieza a mostrar signos positivos (9% de incremento en la originación media mensual del segundo y tercer trimestre de 2021 respecto al primer trimestre). En este sentido, observamos que el mayor consumo parece haber revertido también la tendencia decreciente en balances, ya que en el tercer trimestre se produjo un crecimiento de los balances hasta 2% (comparado con el primer trimestre de 2021 hasta un total de €91,6BN) derivados del mayor consumo observado una vez que las restricciones a la movilidad originadas por la crisis sanitaria se han reducido.

Además de la reducción de volúmenes, la rentabilidad estructural del negocio de tarjetas de crédito se ha visto afectada por la reducción del precio de comercialización del crédito. Así, tras la Sentencia 149/2020 de 4 de marzo, del Tribunal Supremo, y la inseguridad jurídica que se ha derivado de la misma, observamos cómo se ha producido una bajada de precios generalizada hacia el tipo que fue determinado como referencia por parte del Alto Tribunal, lo que ha provocado que la TEDR media de mercado haya descendido de un 22,9% a finales de 2019 hasta un 21,5% a finales del tercer trimestre de 2020, si bien no es posible determinar la TAE media del mercado.

En Portugal, asimismo, el mercado de financiación al consumo también cayó hasta los €25,2BN a finales de 2020 comparado con €26,6BN a finales de 2019. Sin embargo, el mercado de financiación al consumo ha iniciado su recuperación, habiéndose incrementado el balance total hasta €25,4BN, un 1% superior respecto al cierre de 2020[1].

Adicionalmente al mercado de financiación, en otros mercados relacionados los negocios del grupo WiZink observamos distintas tendencias en España:

- Pagos con tarjeta de crédito: los pagos y las retiradas de efectivo con tarjeta de crédito empezaron a recuperar niveles previos al Covid-19 en el segundo trimestre de 2021 (€27Bn en el segundo trimestre de 2021 en comparación con €22Bn en el primer trimestre de 2020), impulsados tanto por la disminución de las restricciones derivadas

[1] Source: Euromonitor data

de la pandemia como por la reducción del peso de los pagos en efectivo en favor de los pagos con tarjeta.

- Mercado automovilístico: las ventas de coches crecieron un 16% en el segundo trimestre de 2021, sin embargo, se encuentran todavía por debajo de los niveles observados en 2020, año con una peor situación macroeconómica. Potencialmente, esto es debido a la escasez mundial de materias primas como chips y acero, situación que está previsto se prolongue durante los próximos meses.

- e-Commerce: las compras en comercio electrónico crecieron un 5% en 2020 (€51,1Bn en 2020 respecto a €48,8Bn en 2019). En 2021, seguimos observando cierto crecimiento (24% incremento hasta €14,1BN en el segundo trimestre comparado frente al mismo periodo en 2020 con €11,4BN), si bien observamos que están perdiendo peso relativo frente a las compras en comercio físico que, tras haber caído mucho más por la crisis sanitaria, se están recuperando rápido (45% incremento hasta €44,1BN en el segundo trimestre comparado frente al mismo periodo en 2020 con €30,5BN).

En definitiva, WiZink compite en un mercado que ha estado fuertemente afectado por la crisis sanitaria pero que presenta positivas perspectivas en un contexto de recuperación económica como el que prevén los principales organismos internacionales (subidas del Producto Interior Bruto superiores a la media histórica tanto en 2021 como en 2022). Dichas previsiones, no obstante, seguirán siendo monitorizadas por la entidad, ya que cualquier deterioro originado por un agravamiento de la crisis sanitaria puede reducir el crecimiento futuro esperado del mercado.

En resumen, esta estrategia permite a WiZink competir en la totalidad del espectro de la financiación al consumo en Iberia, lo que permitirá ofrecer cualquier producto de financiación a los clientes ibéricos, incrementando las oportunidades de crecimiento de la compañía.

Regulación del mercado

NORMATIVA NACIONAL

El año 2021 ha sido un año de gran profusión normativa y de directrices regulatorias, muchas de ellas motivadas por la pandemia mundial ocasionada por el Covid-19 todavía presente en este año 2021.

Todo este nuevo desarrollo normativo ha supuesto un importante esfuerzo de cumplimiento, asunción de costes de implementación y adaptación para las entidades financieras y, por supuesto para WiZink, entidad financiera que tiene sus productos íntimamente ligados al consumo y uso por parte de los particulares.

Hemos observado en 2021 numerosa normativa con mucho contenido social y de protección al consumidor. Con carácter general, la normativa dictada con motivo del Covid-19 ha sido y es una importante herramienta de apoyo a familias, empresas y colectivos vulnerables. Para las entidades financieras en especial, hacemos referencia a las moratorias de deuda por crisis sanitaria que pueden tener una duración máxima de nueve meses. Durante 2021, las entidades hemos seguido enviando información al Banco de España y Banco de Portugal con el detalle de las operaciones sujetas a moratoria. Adicionalmente han existido iniciativas sectoriales, como la moratoria de ASNEF (Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito), que se ha prorrogado siguiendo recomendaciones de la Autoridad Bancaria Europea, a la que WiZink se adhirió.

Como exponíamos, ha existido en 2021 numerosa legislación y normativa nacional encaminada a aumentar la protección a los más desfavorecidos por la crisis sanitaria y sus derivadas económicas, así como a incrementar la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a consumidores y usuarios, destacando en el caso **de España** las siguientes:

- **Real Decreto-ley 3/2021** por el que se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la seguridad social y económico y que da lugar al Proyecto de ley por la que se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la Seguridad Social y económico (procedente del Real Decreto-ley 3/2021). En sus artículos 7 y 8, se recoge la regulación respecto de la extensión del plazo de las moratorias y de duración total de moratorias y suspensiones.

- **Real Decreto-ley 5/2021, de 12 de marzo**, de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial en respuesta a la pandemia del Covid-19 (BOE de 13 de marzo de 2021).

- **Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica** (BOE de 20 de enero de 2021). Este Real Decreto-ley da lugar al **Proyecto de Ley de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica**. Supone la inclusión, por primera vez en la normativa estatal, de la figura de persona consumidor vulnerable y necesitada de una protección reforzada.

- **Proyecto de Ley de medidas urgentes** para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes (procedente del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre).

- **Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril**, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores.

- **Anteproyecto de ley por el que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios** y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, para la concreción del alcance del control del carácter abusivo de las cláusulas.

- **Real Decreto-ley 27/2021, de 23 de noviembre**, por el que se prorrogan determinadas medidas económicas para apoyar la recuperación. En el mismo, se extiende hasta el 30 de junio de 2022 la moratoria concursal prevista en el artículo 6 de la Ley 3/2020 (exención del deber del deudor que se encuentre en estado de insolvencia de solicitar la declaración de concurso y la no admisión a trámite de las solicitudes de concurso necesario que presenten los acreedores). El plazo que se había concedido vencía el 31 de diciembre de 2021.

- **Anteproyecto de Ley de servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela**.

- **Real Decreto 1041/2021, de 23 de noviembre**, por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito; y el Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades

de crédito y empresas de servicios de inversión, y por el que se modifica el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito.

- **Real Decreto 970/2021, de 8 de noviembre**, por el que se modifican el Real Decreto 1644/1997, de 31 de octubre, relativo a las normas de autorización administrativa y requisitos de solvencia de las sociedades de reafianzamiento, el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, y el 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 2021, además, hemos asistido en España a dos convocatorias primeras del **Sandbox financiero** fruto de la Ley 7/2020 de transformación digital del sistema financiero, existiendo a final de año más de quince proyectos ya aprobados por el Banco de España, la Comisión Nacional del mercado de Valores y Dirección General de Seguros y fondos de Pensiones que provienen de grandes empresas, Banca y aseguradoras.

Asimismo, entró en vigor con fecha 2 de enero 2021 la **Orden Ministerial de regulación del crédito revolvente, por la que se modifica la Orden ECO/697/2004**, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios y que establece obligaciones adicionales de evaluación de la solvencia y de información en la comercialización de créditos al consumo de duración indefinidos.

Destacar en relación con la transparencia, el desarrollo por parte de ASNEF, de un protocolo de transparencia en la contratación y comercialización del crédito revolving al que, entre otras muchas entidades financieras, se ha adherido WiZink.

La Ley de Sociedades de Capital también se ha visto modificada este año 2021 por la **Ley 5/2021 de 12 de abril** en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas.

El desastre natural volcánico en la Isla de la Palma ha motivado el **Real Decreto-ley 20/2021, de 5 de octubre**, por el que se adoptan medidas urgentes de apoyo para la reparación de los daños ocasionados por las erupciones volcánicas y para la reconstrucción económica y social de la isla de La Palma. En virtud de esta normativa, durante los tres meses siguientes al 19 de septiembre de 2021, se suspendieron los plazos para el ejercicio, por parte de las personas consumidoras o usuarias residentes, del derecho de desistimiento regulado en el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como los plazos para el ejercicio de derechos adicionales establecidos contractualmente.

En el caso de **Portugal**:

- En 2 de marzo, 6 de julio y 21 de octubre de 2021, el GAFI actualizó la lista de países que presentan deficiencias estratégicas en PBCyFT, así como la lista de jurisdicciones de alto riesgo que presentan carencias graves en prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBCyFT).

- **Ley n.º 11/2021** (9 de marzo 2021) extendió la validez de los acuerdos colectivos de trabajo por 24 meses.

- El **Decreto-Ley n.º 22-A/2021** (17 de marzo 2021) extendió la validez, hasta 31 diciembre de 2021, de los principales documentos de identificación de los ciudadanos en Portugal.

- La **Ley n.º 13-B/2021**, 5 de abril de 2021, finalizó la suspensión de las diligencias y fechas límite para la práctica de actos judiciales (procesales y administrativos, incluyendo: procesos y procedimientos judiciales, administrativos, fiscal, constitucional, auditoria, tribunales y de demás órganos judiciales, arbitrales y juzgados de paz) que hubiesen sido suspendidos en virtud del confinamiento decretado. Finalizó, también, el periodo de suspensión de la prescripción de todos los procesos y procedimientos que hubiesen sido suspendidos.

- Publicación de la **Ley n.º 32/2021** que define las nuevas reglas que deberán ser aplicadas a las cláusulas contractuales generales, previniendo su aplicación abusiva. Los términos y condiciones generales deberán cumplir con las nuevas reglas en cuanto al tamaño de la letra y su espaciamiento.

- Resolución del Consejo de Ministros n.º **RCM 70-B/2021** (4 de junio de 2021), la cual supuso el levantamiento de las medidas de confinamiento en materia de definición de las reglas de distanciamiento y teletrabajo obligatorio y/o recomendable.

- El **Decreto-Ley n.º 59/2021** (14 de julio de 2021) – define el régimen aplicable a las líneas de comunicación telefónica para contactos con los clientes, la obligatoriedad de publicación e información de los precios y tarifas aplicables a cada número de contacto proporcionado, el establecimiento de la categoría de números posibles de ser utilizados para soporte a la contratación de los clientes, así como sus respectivos valores (publicidad e información obligatoria).

- En el 6 de agosto de 2021, se publicó el **Decreto-Ley n.º 70-B/2021**, que establece las medidas de protección para los clientes bancarios cubiertos por las medidas excepcionales y temporales de protección de créditos, cambiando el régimen relativo a la regularización de situaciones de incumplimiento de contratos de crédito (PARI & PERSI).

- **Decreto-Ley n.º 65/2021**, 30 de julio de 2021, relativo al régimen jurídico de la Seguridad del Ciberespacio y definición de las obligaciones en materia de certificación de ciberseguridad en ejecución por el Reglamento (UE) 2019/881 del Parlamento Europeo (17 abril 2019).

- **Ley n.º 88/2021** (3 de noviembre 2021) – actualización de la Ley n.º 37/2014 (automatismos y requerimientos para el acceso de los ciudadanos a la llave móvil digital). Esta Ley actualiza, facilita y agiliza puntos esenciales para facilitar el acceso de los ciudadanos a la llave móvil digital.

- **Ley n.º 75/2021** (18 de noviembre 2021), refuerza el acceso al crédito y contratos de seguro por personas que hayan superado o mitigado situaciones de riesgo agravado por salud o deficiencia, prohibiendo prácticas discriminatorias, consagrando el derecho al olvido.

- **Ley n.º 78/2021** (24 de noviembre 2021), establece el régimen de prevención y combate la actividad financiera no autorizada y de protección de los consumidores.

- **Ley n.º 79/2021** (24 de noviembre 2021), transpone la Directiva (UE) n.º 2019/713 del Parlamento y Consejo

Europeo, para combatir el fraude y falsificación de medios de pago no dinerarios, modificando el Código Penal y el Código de Proceso Penal, así como la Ley n.º 109/2009 que aprueba la Ley del Ciber Crimen.

- **Ley n.º 83/2021** (6 diciembre 2021), que regula el trabajo remoto, así como los accidentes laborales y enfermedades profesionales en Portugal y sus respectivas alteraciones al Código Laboral.

- **Decreto-Ley DL 109-B72021**, define el sueldo mínimo en Portugal para el año 2022.

TRABAJOS DE LA COMISIÓN EUROPEA, DIRECTRICES DE LA EBA Y DIRECTIVAS COMUNITARIAS

Entre las iniciativas a nivel comunitario, las más relevantes para el sector financiero son las siguientes:

- **EBA GL 2021/02** publicada el 1 de marzo de 2021. La EBA publica las Directrices finales revisadas sobre factores de riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

- En 10 de junio de 2021, EBA publica las directrices de reporte bajo la PSD2 en materia de grandes incidentes (o más graves).

- **Reglamento (UE) 2021/557 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2021**, por el que se modifica el Reglamento (UE) 2017/2402 por el que se establece un marco general para la titulización y se crea un marco específico para la titulización simple, transparente y normalizada, para contribuir a la recuperación de la crisis del Covid-19 (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 6 de abril de 2021).

- **Regulación (EU) n.º 2021/1240 del Parlamento y Consejo Europeo** (14 de julio de 2021), relativo a los pagos transfronterizos en la Unión. Son establecidas las normas sobre los pagos transfronterizos y sobre la transparencia de las comisiones por conversión de divisas dentro de la Unión.

- El 20 de julio de 2021, es publicada la propuesta de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los mecanismos que deben establecer los Estados miembros a efectos de la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo y por la que se deroga la Directiva (UE) 2015/849.

- Igualmente, el 20 de julio de 2021, es publicada la propuesta de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, que modifica la Directiva (UE) 2019/1153 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta al acceso de las autoridades competentes a los registros centralizados de cuentas bancarias a través del punto de acceso único.

- **Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo**, de 24 de noviembre de 2021, sobre los administradores de créditos y los compradores de créditos y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 8 de diciembre de 2021).

- **EBA/GL/2021/05**. Directrices sobre gobierno interno que tienen por objeto especificar los sistemas, procedimientos y mecanismos de gobierno interno que las entidades deben implementar de conformidad con el artículo 74, apartado 1, de la Directiva 2013/36/UE para garantizar una gestión eficaz y prudente de la entidad.

- Aclaraciones de la EBA sobre la aplicación de las medidas contra la crisis por Covid1-9, incluyendo la recomendación para la prórroga de las moratorias conteniendo también Directrices a la hora de clasificar la reestructuración de la deuda, entre otras cuestiones.

- La Comisión Europea ha presentado su **Propuesta de Reglamento sobre la Inteligencia Artificia**l en el que existe mención específica a la utilización de la inteligencia Artificial por las entidades de crédito para *evaluar la solvencia y el "credit score" de las personas físicas*, y ello deriva en ciertos requisitos que las entidades que utilicen Inteligencia Artificial deban aplicar en sus procedimientos de evaluación de la solvencia en lo que respecta a la calidad de los datos, la documentación técnica, el mantenimiento de registros, la transparencia y el suministro de información a los usuarios, la supervisión humana, la precisión y ciberseguridad.

- Las Autoridades Europeas de Supervisión (ESAs) (Autoridad Bancaria Europea (EBA), Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA) y Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) han publicado un **análisis conjunto sobre la implementación y el funcionamiento del Reglamento (UE) 2017/2402 sobre titulizaciones**, incluyendo recomendaciones sobre cómo abordar las incoherencias y retos que afectan a la eficiencia general del régimen de titulización actual.

- La Comisión Europea ha presentado su **nueva propuesta de Directiva de Crédito al Consumo**.

- **GUIA EBA/GL/2021/05 Directrices Gobierno Interno**, adoptadas por el Banco de España como propias.

- **Informe EBA Informe sobre la aplicación de la Directrices sobre la remuneración del personal de ventas**.

BANCO DE ESPAÑA

- **Circular 1/2021, de 28 de enero**, del Banco de España, por la que se modifican la Circular 1/2013, de 24 de mayo, sobre la Central de Información de Riesgos, y la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

- **Circular 2/2021, de 28 de enero**, del Banco de España, que modifica la Circular 8/2015, de 18 de diciembre, del Banco de España, a las entidades y sucursales adscritas al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, sobre información para determinar las bases de cálculo de las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (BOE de 2 de febrero de 2021).

- **Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente (SAC)** de las entidades supervisadas por el Banco de España y sujetas a la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

- **Circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito y otras entidades supervisadas**, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones (BOE de 1 de diciembre de 2021).

- **Circular 3/2021, de 13 de mayo, del Banco de España**, por la que se modifica en lo que respecta a la definición del tipo de interés de referencia basado en el Euro short-term

rate (€STR) la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos (BOE de 17 de mayo de 2021).

BANCO DE PORTUGAL

- El 5 de marzo 2021, Banco de Portugal publica un conjunto de **orientaciones que deberán ser seguidas por las entidades financieras que recurren a la videoconferencia en su proceso de identificación de Clientes**.

- El 21 de abril de 2021 se publica la **Carta-Circular n.º CC/2021/00000015**, son creados 3 nuevos sistemas que permiten el envío de la información AML para el área de supervisión regulatoria del Banco de Portugal. El responsable de Compliance deberá ser usuario de estas 3 plataformas/servicios. A partir del 1 de junio de 2021 todas las comunicaciones (relacionadas con AML) deberán ser enviadas mediante el recurso de las plataformas específicas de AML en BPNet.

- El 5 de mayo de 2021 se publica la **Carta-Circular n.º CC/2021/00000020**, con los comunicados del Grupo de Acción Financiera ("GAFI"). Son aprobados 2 documentos: a) jurisdicciones de alto riesgo sujetas a contramedidas y las jurisdicciones con deficiencias estratégicas en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiamiento al terrorismo; b) jurisdicciones sujetas al proceso de monitorización de GAFI.

- **Circular n.º 4/2021** – Autoridad de Supervisión de Seguros e Fundos de Pensiones ("ASF") y **Carta-Circular n.º CC/2021/00000046 (BdP)**, por la cual deberán ser verificados los sistemas internos de control de prevención del blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, es decir, los sistemas auxiliares de información y los deberes de diligencia, si son conformes/adecuados y capaces de controlar, identificar y prevenir el blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo. WiZink deberá cumplir correctamente con sus deberes de monitorización y reporte.

- Publicada, el 15 de octubre 2021, la **Normativa/Instrucción n.º 13/2021**, BdP, que cambia la anterior Normativa/Instrucción n.º 54/2012, BdP que regula el funcionamiento del sistema de transferencias automáticas transeuropeas de liquidación bruta en tiempo real – TARGET2-PT.

- **Normativa/Instrucción n.º 13/2021** (10 de diciembre 2021), BdP, son establecidos los requisitos de información para efectos de reporte que las instituciones deberán respectar para efectos de los procedimientos de PARI y PERSI.

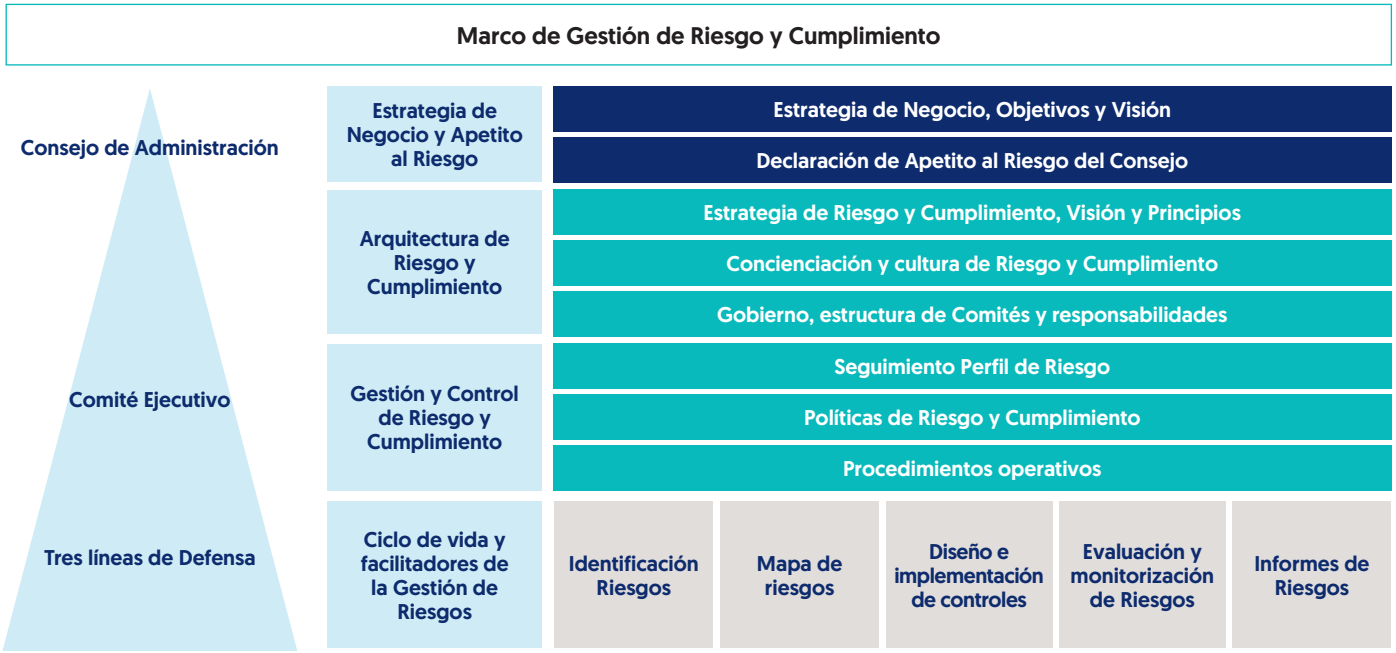
4. Gestión del riesgo

4. Gestión del Riesgo

WiZink, como banco digital experto en financiación al consumo en España y Portugal, asume un determinado nivel de riesgo como parte inherente de su modelo de negocio para atender a sus sectores, principalmente el mercado de las tarjetas de crédito, los préstamos personales, las cuentas de ahorro, los depósitos, la financiación al consumo en el punto de venta a través de Aplazame y la financiación de vehículos a través de Lendrock.

El gestionar y controlar eficazmente estos riesgos es una de las principales prioridades para WiZink y todos sus grupos de interés.

4.1. Elementos centrales de la gestión y control de riesgos



El Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo y el equipo directivo establecen y promueven activamente la cultura y los valores de riesgo, que caen en cascada a través de toda la Sociedad, y supervisan de forma continua la integración de la cultura de riesgos en toda la organización. Asimismo, WiZink promueve dicha cultura a todos los niveles con el objetivo de que todos los empleados comprendan los valores fundamentales de la cultura de riesgo y cumplimiento.

El Consejo de Administración ha aprobado asimismo políticas de riesgo corporativo que definen los requerimientos mínimos de cumplimiento para asegurar que se cumple el apetito de riesgo aprobado. 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, impartiendo las sesiones de formación e información necesarias.

La estrategia de gestión del riesgo en WiZink consiste en garantizar la identificación, medición, monitorización y el control de todos los riesgos relevantes, con 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 y un fuerte control sobre todos los riesgos identificados.

Una vez que la Sociedad ha identificado sus riesgos y los ha evaluado en función de su materialidad y la eficacia del entorno de control, se han diseñado e implementado las herramientas que permitan mitigar esos riesgos:

- Marco de Apetito de Riesgo (RAF) y declaración de apetito de riesgo (RAS): Herramienta integral con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos de la Sociedad con relación a los riesgos identificados. La RAS es el enlace entre la estrategia global de negocio y el marco de gestión del riesgo. Para su seguimiento se han definido indicadores para cada tipo de riesgo, con unos límites cuantitativos y un proceso de escalación en caso de que se incumplan.

- Evaluación de Riesgos y Controles (RCA): Ejercicio de autoevaluación de riesgos que permite valorar el grado de mitigación de los riesgos relevantes de la Sociedad y establecer estrategias y acciones de mitigación y/o aceptación cuando proceda.

- Programa *Manager's Control Assessment* (MCA): Herramienta diagnóstica que ayuda a todas las áreas de la Sociedad a autoevaluar la efectividad de su entorno de control de manera continua.

A continuación, se detalla el modelo de gestión de los principales riesgos en WiZink:

Tipo de riesgo	Modelo de gestión
Crédito	
Riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado de la incapacidad de la contraparte de cumplir con sus obligaciones de pago	La gestión de riesgo de crédito de WiZink se basa en un uso extenso de la información histórica, tanto interna como de fuentes externas, que permite el desarrollo de modelos de scoring y otras segmentaciones aplicadas a través de todo el ciclo de crédito. Estos modelos permiten predecir el comportamiento de pago de nuestros clientes y establecer su nivel de solvencia. De esta forma, WiZink define su política de riesgos para la adquisición y así como para los programas de gestión de la cartera existente, evitando aumentar la exposición en perfiles de riesgo alto; Así mismo, se han desarrollado políticas de gestión de riesgo y recobros, alineadas al apetito de riesgo de crédito definido por el Consejo de Administración. Para tomar decisiones y mitigar el riesgo de crédito se monitorizan regularmente diversas métricas e indicadores tempranos de riesgo que permiten hacer el seguimiento del perfil de riesgo de los clientes y de su comportamiento (desde la contratación hasta la extinción de la relación con el cliente).
Operacional	
Riesgo de sufrir pérdidas debido a fallos o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, o por la presencia de eventos externos.	La gestión del riesgo operacional en WiZink se centra en mantener controles operativos robustos en todos sus procesos, minimizando la posibilidad de incidentes que provoquen pérdidas operativas o impactos negativos en la Sociedad. En este sentido, la reducción de pérdidas por fraude externo, así como aquellas derivadas de las demandas y reclamaciones por usura y falta de transparencia (reclasificadas como operacionales en 2021) y el control de los proveedores de servicios externalizados, son foco principal.

Tipo de riesgo	Modelo de gestión
Modelo	
Riesgo asociado al desarrollo, implementación y uso indebido de modelos que participan en la toma de decisiones de la Sociedad	La gestión del riesgo del modelo se basa en gran medida en el seguimiento de los modelos de riesgo de crédito (modelos de adquisición y de comportamiento) y de IFRS9. WiZink tiene poca tolerancia para cualquier retraso o fallo en modelos de riesgo alto.
Concentración de producto	
Riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado del riesgo de concentrar su actividad en un determinado producto.	El modelo de negocio actual se basa principalmente en la concesión de crédito a través de un único producto: las tarjetas de crédito. Así, WiZink asume un riesgo de concentración de producto significativo. Sin embargo, este nivel de riesgo puede mitigarse a través de un elevado nivel de especialización en la gestión del producto y de un amplio conocimiento del mercado en el que WiZink opera. Así mismo, la Sociedad está inmersa en un proceso de diversificación con el lanzamiento de Préstamos Personales, crecimiento del negocio de financiación al consumo en el punto de venta y la adquisición de Lendrock.
Tipo de interés	
Exposición a las variaciones de tipos de interés del mercado, debido a los diferentes esquemas de depreciación de los activos y pasivos financieros de WiZink que devengan intereses.	La 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.

Tipo de riesgo	Modelo de gestión
Negocio	
Riesgo derivado de los elementos del plan de negocio que podrían amenazar la viabilidad y sostenibilidad del modelo de negocio de la compañía.	WiZink aspira a determinar objetivos de negocio plausibles durante el desarrollo de su Plan de Negocio y a lograr dichos objetivos a través de su actividad normal.
Solvencia	
Riesgo relacionado con la capacidad de Wizink para cumplir con las obligaciones a largo plazo, manteniendo niveles de capital regulatorio suficientes, que le permitan asumir los riesgos derivados de su actividad financiera y absorber pérdidas en condiciones económicas normales y adversas.	El objetivo de la Sociedad es mantener un nivel de solvencia adecuado, que permita desarrollar el negocio en entornos económicos normales y adversos. Para ello, WiZink mantendrá un capital adecuado para garantizar que esté por encima de los requisitos mínimos regulatorios (Pilar 1 y Pilar 2).
Rentabilidad	
Riesgo relacionado con la capacidad de la compañía de obtener beneficios con recursos limitados.	El objetivo es alcanzar resultados sólidos y sostenibles, manteniendo una rentabilidad y una eficiencia elevadas a largo plazo.

Tipo de riesgo	Modelo de gestión
Liquidez	
Riesgo de que la compañía no pueda cumplir con sus obligaciones financieras a su vencimiento y no pueda liquidar sus activos para cumplir con esos compromisos a tiempo y / o sin incurrir en un coste excesivo.	WiZink tiene el objetivo de mantener una liquidez y una estructura financiera estable y diversificada que permita cumplir con las obligaciones de liquidez en condiciones de mercado normales o adversas.
Riesgo de las Tecnologías de la Información (TIC) y de Seguridad	
Riesgo actual o potencial de pérdidas debido a un hardware o software inadecuado o al fallo del mismo en la infraestructura tecnológica, que puede comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de estas infraestructuras o de los datos que gestionan.	WiZink tiene como objetivos clave en relación a la gestión del riesgo de las Tecnologías de la Información (TIC) y de Seguridad que la inversión en tecnología esté alineada con la estrategia de negocio y los requerimientos regulatorios; evitar los fallos tecnológicos que pueden tener un impacto material en la capacidad de atender a los clientes, en la capacidad para realizar funciones criticas para el negocio, o que pueden tener un impacto financiero adverso para la entidad; eliminar las debilidades de seguridad en las tecnologías y en el tratamiento de los datos; gestionar los fallos en los proyectos tecnológicos que impacten sobre la resiliencia, el coste, el tiempo y/o la calidad del servicio; y asegurar que la operación de tecnología externalizada está en un nivel de gestión del riesgo y control similar al establecido de forma interna en la propia entidad.

Tipo de riesgo	Modelo de gestión
Conducta	
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.	WiZink asume que su modelo de negocio y actividad son vulnerables a este tipo de riesgo, por lo que se trabaja activamente para minimizarlo. Como parte de la estrategia de gestión, se han implementado iniciativas para reforzar la cultura de cumplimiento considerando siempre mejorar el servicio a nuestros clientes, y minimizar así las pérdidas por incumplimientos. No se toleran conductas desleales hacia los clientes; por ello, se les ofrecen productos y servicios sencillos y transparentes a través de los canales adecuados. El objetivo es conseguir procesos de negocio seguros, basados en la gestión de los riesgos relacionados con los 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, se fomenta la participación de todos los miembros de la organización en la gestión de riesgos para minimizar la existencia de riesgos de conducta.
Reputacional	
Riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado de daños a su reputación. WiZink considera que la reputación es un activo valioso, por lo que no se toleran actividades comerciales que puedan comprometer la reputación de WiZink.	WiZink considera su reputación como un activo valioso que debe cuidarse y, por lo tanto, no tiene apetito por realizar sus negocios de una manera que ponga en riesgo su reputación. WiZink tiene como objetivo obtener, proteger y mantener la confianza, la lealtad y la mejor consideración de todos sus grupos de interés. En este sentido, WiZink lleva a cabo una adecuada gestión del riesgo reputacional, determinante para los planes y objetivos a largo plazo de WiZink. Considera la reputación no solo como un desempeño pasado, sino también como una posibilidad y oportunidad para el futuro.

Tipo de riesgo	Modelo de gestión
Normativo y Legal	
Riesgo de sufrir sanciones, multas o de pagar sanciones correctivas por violación de los requisitos normativos o legales. Incluye el riesgo derivado de documentos contractuales incorrectos o ausencia de los mismos, lo que puede afectar negativamente a las actividades comerciales. El riesgo normativo y legal también incluye el riesgo de que la Sociedad no tenga la capacidad legal necesaria para operar.	WiZink no tolera ninguna violación deliberada de los requisitos normativos o legales. La Sociedad está comprometida 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.
Protección de Datos	
Riesgo de no proteger los derechos y libertades de las personas físicas en materia de privacidad de datos donde su procesamiento de datos personales podría realizarse sin cumplir con la normativa aplicable sobre privacidad de datos.	WiZink está comprometido con la protección de los datos personales de sus clientes, empleados y demás grupos de interés, así como a cumplir con la normativa de protección de datos. La empresa cuenta con Políticas, Procedimientos y medidas técnicas y organizativas apropiadas para asegurar que todos los riesgos se hayan mitigado convenientemente. Esto se extiende también a la subcontratación de operaciones de procesamiento con terceros. WiZink se compromete a tener estándares estrictos y transparentes para prevenir, detectar y remediar cualquier incidente que surja y reportarlo a las Autoridades de Protección de Datos de acuerdo con la normativa de protección de datos. WiZink no tiene interés en infracciones deliberadas de los requisitos de la regulación de protección de datos.

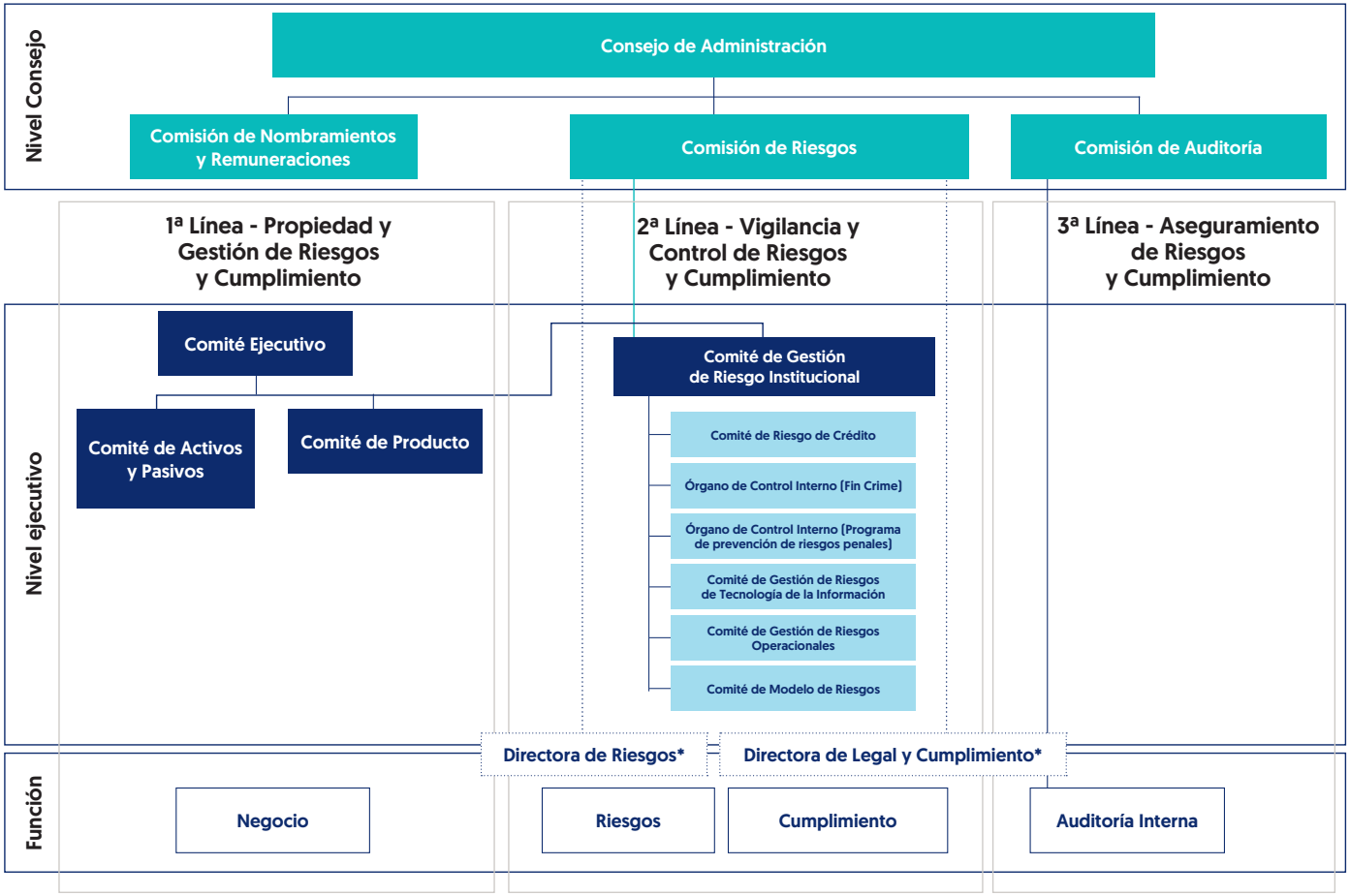
Tipo de riesgo	Modelo de gestión
Delitos Financieros	
Facilitan el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, el incumplimiento de sanciones económicas y financieras, así como los sobornos y la corrupción. WiZink está sujeto a los requisitos legales de la UE y de España. La filial portuguesa implementa políticas locales adicionales y procedimientos para cumplir con la legislación local. Para WiZink, el riesgo de delitos financieros consiste en que los empleados, otros terceros o productos y servicios puedan usarse para facilitar delitos financieros. Esto puede debilitar la integridad de mercado y provocar incumplimientos normativos y/o perjuicios a diferentes partes interesadas como clientes, accionistas, contrapartes o empleados entre otros. Los acontecimientos de riesgo de delitos financieros también pueden llevar a multas (según la Ley española 10/2010 PBCFT y la Ley portuguesa 25/2008), disminución del rendimiento del mercado y daño reputacional.	WiZink está comprometido con la prevención de los delitos financieros y la garantía de que los productos no se usan para el blanqueo de capitales ni la financiación del terrorismo. También está comprometido con la garantía de que ninguno de los productos o transacciones se prestan o se ejecutan 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 el negocio de WiZink. La compañía está comprometida con el mantenimiento de estándares rigurosos y transparentes y con el refuerzo de los procesos para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulación aplicables. WiZink tiene en cuenta que la participación de otras entidades en las operaciones de la compañía puede complicar la gestión del riesgo de delitos financieros. Sin embargo, se compromete a garantizar que esta subcontratación no afecte a la aplicación de los estándares y requisitos establecidos.

Así mismo durante 2021 se ha realizado un análisis de los riesgos derivados del cambio climático y deterioro medioambiental, habiéndose concluido que no son materiales para la Sociedad.

4.2. Gobierno de la gestión del riesgo

WiZink sigue un modelo de control y gestión del riesgo basado en tres líneas que interactúan con la estructura global de gobierno corporativo, para definir la gestión del riesgo y del cumplimiento. Este modelo garantiza una clara delimitación de las responsabilidades entre la propiedad y la gestión, la supervisión y el control, y garantiza su independencia.

Además de estas tres líneas, el Consejo de Administración y las Comisiones de Auditoría y de Riesgo son responsables de la correcta gestión y control de los riesgos al nivel más alto de la organización. 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" y las Guías de la EBA GL/2021/05 sobre Gobierno Interno.



Órgano de Gobierno a nivel de Consejo de Administración
Comités de Gestión
Comités especializados en la Gestión de Riesgos
Línea de escalación
Reporte directo
Reporte secundario
Reporte matricial
*Miembros del Comité Ejecutivo

5. Lucha contra la corrupción y el soborno

5. Lucha contra la corrupción y el soborno

WiZink trabaja continuamente para mantener una cultura de cumplimiento sólida a través de la promoción de principios financieros responsables. La compañía dispone de diversas herramientas y políticas para garantizar la lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.
Además de contar con una política de prevención y detección del riesgo penal, la Sociedad promueve su política de denuncia de irregularidades. Asimismo, mantiene en vigor y actualizado el Código de Conducta, el Canal de Denuncias Internas, la Política de Conflictos de interés y la Política de Regalos e Invitaciones, todos ellos adaptados a la estructura y organización de WiZink con el objetivo de reforzar el compromiso de la Sociedad con la ética y la transparencia.

Además, cuenta con Manual de Delegaciones donde se define un proceso de toma de decisiones y se atribuye el correspondiente grado de responsabilidad de cada órgano de decisión y directivos dentro del Grupo.

El área de Compliance actúa como segunda línea en relación con los riesgos no financieros, concretamente prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, protección de datos, conducta, reputacional y regulatorio.

Por su parte, las principales tareas de la Función 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, la Función de Cumplimiento establece los estándares de cumplimiento y aplica un enfoque basado en el riesgo global. Asimismo, tiene atribuido el ejercicio efectivo de la vigilancia y seguimiento del entorno normativo que afecta a la actividad de WiZink; supervisa y vigila el cumplimiento del Código de Conducta, y es responsable de promover la cultura de cumplimiento normativo, en particular, la normativa de sanciones y financiación del terrorismo, del blanqueo de capitales, de la corrupción y el soborno, de potenciales conflictos de interés y, en general, cualquier actividad delictiva que pudiera producirse en el seno de WiZink.

Política para la detección y prevención del riesgo penal

WiZink dispone de una política para detectar y prevenir el riesgo penal, propiedad del director de Cumplimiento. Esta política se comunica a todos los directivos y empleados de WiZink, mostrando un compromiso de supervisión y sanción permanente de todos los actos y conductas fraudulentos. 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.

WiZink ha realizado durante 2021 aportaciones a Asociaciones Sectoriales por valor de 561.943,03€.

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

Desde la función de Cumplimiento, WiZink trabaja activamente para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Para evitar y mitigar estos riesgos, tanto la Ley española 10/2010 como la Ley portuguesa 83/2017 establecen la necesidad de adoptar medidas de diligencia debida según el riesgo operativo y el perfil del cliente.

Por ello, WiZink realiza 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.

La gestión del riesgo se basa en una identificación y conocimiento del cliente, 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.

Además, el banco ha implementado un conjunto de medidas para limitar el riesgo en materia de blanqueo de capitales que actuaciones de los clientes pudieran ocasionar a Wizink, tales como la recopilación de más información según el origen de los fondos y el trasfondo de la operación del cliente:

- En cuanto a los productos, está limitado a depósitos, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y Préstamos Personales (desde octubre de 2021) que en su mayoría están clasificados como riesgo bajo en relación con el 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.

Adicionalmente, 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 basadas en el nivel de riesgo asignado al cliente, con la ampliación de los requisitos de información y documentación según proceda.
- Monitorización y creación del perfil del cliente a través de la aplicación AML-Check, verificando que la transacción es consistente con el negocio declarado, 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 cuenta con 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, 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 cuenta con 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.

En 2021 se ha impartido la formación anual Online para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo conforme al plan establecido. Asimismo, la UPBC (unidad de prevención para el blanqueo de capitales) también ha asistido a seminarios y conferencias Online impartidas por firmas de consultoría especializadas y el propio regulador (SEPBLAC).

5.2. Código de Conducta y Canal de Denuncias Internas

El objetivo de WiZink es promover la ética, la honestidad y la profesionalidad dentro de la empresa y entre sus empleados, así como desarrollar y mantener un estándar de conducta aceptable para la empresa, sus terceros, clientes y empleados. Por ello, WiZink imparte formación a todos los empleados sobre el Código de Conducta, los cuales tienen la obligación de conocerlo y cumplirlo, así como facilitar su implementación. El Código de Conducta define, entre otros:

- **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 con 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.

Pautas generales sobre las relaciones internas de WiZink

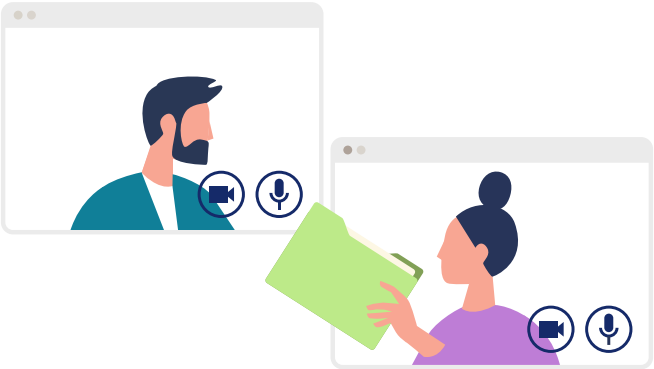
Principio de igualdad y no discriminación. Uno de los principios básicos de WiZink es garantizar un entorno de trabajo que asegure la dignidad personal y en el que se deberán evitar los comportamientos contrarios a los derechos humanos fundamentales protegidos por la Constitución Española y la ley, así como por la normativa aplicable en cualquier país donde WiZink opere.

Respeto por las personas en todas las relaciones profesionales de WiZink. El banco promueve 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 Internas ("Buzón Ético"), disponible para todos los trabajadores que detecten o se vean afectados por cualquier tipo de acoso.

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, entre otras, la flexibilidad del horario laboral.

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 entiendan y sigan las medidas preventivas relacionadas con la seguridad y la salud en el trabajo. El banco también pretende garantizar que todos los empleados reciban la formación adecuada sobre la prevención de riesgos laborales, y que desempeñan su actividad en un entorno seguro.



El Buzón Ético o Canal de Denuncias Internas permite la denuncia o comunicación de información relacionada con la violación del Código de Conducta, con irregularidades detectadas en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, con cualquier infracción de la ley o de las normas internas de WiZink, así como cualquier acción discriminatoria o amenazadora, con posibilidad de realizar denuncias anónimas. A través de este Buzón se posibilita la detección de conductas criminales, teniendo como finalidad la detección de comportamientos sospechosos lo antes posible, con la máxima garantía de imparcialidad y confidencialidad.

Este Buzón se encuentra claramente visible en la intranet de WiZink y está gestionado por un tercero, lo que garantiza la confidencialidad de las quejas, ya que en ningún caso WiZink tiene acceso a la identidad del denunciante. Este proveedor realiza un seguimiento del funcionamiento del Buzón y emite informes semestrales del número de denuncias reportadas, gestionadas y en curso. La Función de Cumplimiento evalúa, al menos con una periodicidad anual, el Canal de Denuncias Internas y emite un informe.

Para algunos casos, el Buzón 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.

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 del Canal de Denuncias Internas. En 2021, no se registraron incidencias relevantes en materia de discriminación, acoso, derechos humanos o corrupción. Se han recibido a través del Canal de Denuncias Internas tres denuncias anónimas, una potencialmente por discriminación, que tras ser evaluada e investigada se cerró sin riesgo ni acciones necesarias, otra por potencial infracción de la normativa sanitaria, que igualmente fue evaluada e investigada, cerrándose sin riesgo ni acciones necesarias y una tercera por quejas sobre el comportamiento del responsable de la/el denunciante. Sobre esta última se emitió un informe preliminar con la conclusión de la investigación y una evaluación adicional todavía está en curso.

5.3. Otras políticas en apoyo al Código de Conducta

La Sociedad cuenta con un **Estándar de Conflictos de Interés**, en desarrollo del Código de Conducta, que tiene por objeto identificar, evaluar, gestionar y mitigar o prevenir los conflictos de interés, reales o potenciales, que pudieran surgir en el desempeño de las actividades de WiZink.

Asimismo, cuenta con un **Estándar de Regalos e Invitaciones**, desarrollando también lo establecido con relación a esta materia en el Código de Conducta. A pesar de que el intercambio de regalos e invitaciones forma parte de los negocios en el ámbito nacional e internacional, donde WiZink desarrolla su actividad, los regalos e invitaciones inapropiados o excesivos, en ocasiones, se realizan con la finalidad de ejercer una influencia inadecuada o dar la sensación de corrupción, cohecho o soborno. A este respecto, a fin de minimizar cualquier tipo de riesgo relacionado, la política detalla que está prohibido que los colaboradores acepten cualquier tipo de ingresos o comisiones por operaciones efectuadas por WiZink, y que no está permitido obtener provecho de la posición que se ostenta en beneficio propio.

6. Cuestiones sociales y relativas al personal

6. Cuestiones sociales y relativas al personal

Los empleados de WiZink son un componente clave de la estrategia de la compañía. Por ello, la Sociedad trata de fomentar el compromiso de todos los empleados con los principios de WiZink, basados en la transparencia, integridad, respeto y sinceridad, colaboración, autorrealización y compromiso. Asimismo, a través de diversas políticas y órganos de control interno se garantizan altos estándares de cumplimento de la legislación vigente que aplica en cada ámbito laboral (igualdad, diversidad, conciliación, prevención de riesgos laborales, etc.).

6.1. Empleo

WiZink cuenta a 31 de diciembre de 2021 con 1.280 profesionales. De ellos, 806 son mujeres (63%) y 474 hombres (37%), manteniéndose en una línea estable respecto al ejercicio anterior. Además, WiZink proporciona un 94% de contratos indefinidos, y un 80% de la plantilla tiene entre 30 y 50 años. A continuación, se presentan los principales datos cuantitativos relativos a la plantilla de WiZink:

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

País	Empleados	Grupo de edad			Categoría profesional					
		<30	30-50	>50	Directores y alta dirección		Personal otras categorías		Personal administrativo	
					M	H	M	H	M	H
España	1.190	96	938	156	16	22	254	227	480	191
Portugal	90	1	86	3	4	-	52	34	-	-

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

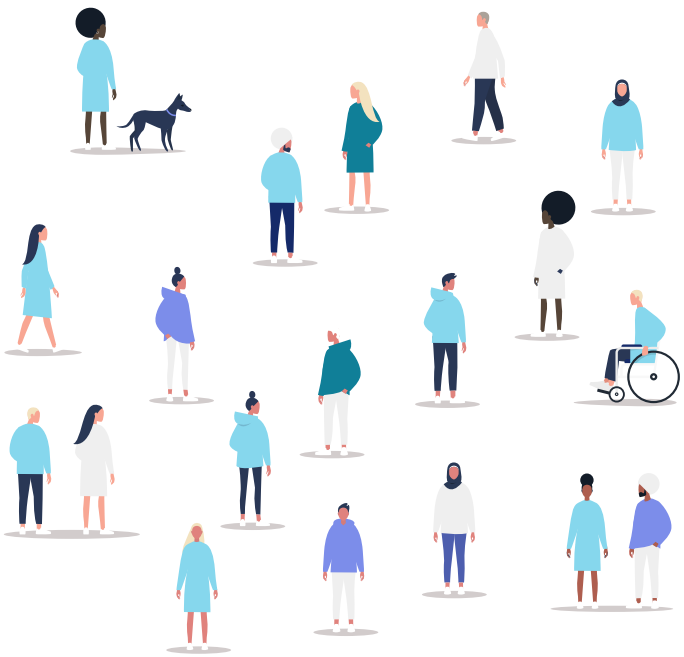
Sexo	Grupo de edad	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
		Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	Menores de 30	30	13	9	2
	Entre 30 y 50	452	152	24	14
	Mayores de 50	77	31	2	-
Hombres	Menores de 30	28	6	4	5
	Entre 30 y 50	330	37	9	6
	Mayores de 50	42	7	-	-
TOTAL		959	246	48	27

Promedio anual y distribución de modalidades de contrato de trabajo

Sexo	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	552	210	37	59
Hombres	383	56	18	28
TOTAL	**935**	**266**	**54**	**87**

Grupo de edad	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Menores de 30	51	22	16	27
Entre 30 y 50	762	201	36	52
Mayores de 50	122	44	2	18
TOTAL	**935**	**266**	**54**	**87**

Categoría profesional	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Directores y Alta dirección	43	-	-	-
Personal otras categorías	542	2	3	-
Personal administrativo	351	265	53	87
TOTAL	**935**	**266**	**54**	**87**



Número de despidos

A lo largo de 2021 se han producido 62 despidos en todas las entidades legales de WiZink. A continuación, se desglosan las bajas por sexo, edad y categoría profesional:

Sexo	Grupo de edad	Categoría profesional		
		Directores y Alta dirección	Personal otras categorías	Personal administrativo
Mujeres	Menores de 30	-	-	3
	Entre 30 y 50	-	4	17
	Mayores de 50	-	2	11
Hombres	Menores de 30	-	1	2
	Entre 30 y 50	3	7	6
	Mayores de 50	-	1	5

6.2. Remuneraciones

La Política de Remuneraciones de WiZink, cuya última revisión se ha efectuado en 2021, hace referencia a los criterios de compensación salarial corporativos. En WiZink la retribución salarial se ajusta al mercado y se respeta en todo caso lo establecido en el convenio colectivo que resulta de aplicación en cada entidad legal, superando por lo tanto en todos los supuestos el salario mínimo interprofesional. A continuación, se muestran las remuneraciones medias por sexo, edad y categoría profesional:

La brecha salarial en WiZink a nivel consolidado es del 13,11%, debido principalmente a una mayor presencia de mujeres en los puestos identificados a efectos del informe con la categoría de "Personal Administrativo", y que son puestos con remuneración habitualmente inferior. En concreto, un 71,5% de los empleados identificados como "Personal Administrativo" son mujeres, lo que determina en gran medida esta desviación. Por el contrario, existe un gran equilibrio entre los empleados identificados como "Directores y Alta Dirección" que son mujeres (47,6%), y entre los identificados como "Personal otras categorías" (54%).

Categoría profesional	Grupo de edad	2019		2020		2021	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores y Alta dirección	Menores de 30	-	99.764 €	-	-	-	-
	Entre 30 y 50	184.958 €	170.906 €	152.066 €	144.222 €	182.482 €	165.725 €
	Mayores de 50	151.580 €	172.225 €	141.583 €	139.556 €	168.106 €	217.114 €
Personal otras categorías	Menores de 30	45.304 €	45.446 €	34.500 €	42.652 €	32.837 €	45.249 €
	Entre 30 y 50	47.180 €	54.257 €	44.611 €	50.302 €	50.607 €	56.067 €
	Mayores de 50	59.544 €	61.630 €	49.528 €	60.829 €	58.354 €	69.100 €
Personal administrativo	Menores de 30	15.472 €	20.622 €	17.003 €	20.626 €	17.136 €	17.948 €
	Entre 30 y 50	18.038 €	21.402 €	19.192 €	23.108 €	19.164 €	20.381 €
	Mayores de 50	17.547 €	23.425 €	19.670 €	21.466 €	20.369 €	19.961 €

Incluye salario base anual y variable (bonus anual e incentivos) efectivamente abonado en 2019, 2020 y 2021.

Para el cálculo de la brecha salarial se ha realizado la mediana de hombres y mujeres ponderando el número de empleados de las distintas filiales de la Sociedad.

Sobre la remuneración media de los consejeros y directivos, la Junta General de la Entidad, en el mes de Julio de 2021, aprobó la política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración. Debe señalarse que sólo los servicios prestados por los miembros del Consejo de Administración que son considerados independientes y ejecutivos son remunerados.

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 2021.

6.3. Organización del trabajo

Con motivo de la pandemia, se implementó el teletrabajo en WiZink como medida de prevención de riesgos laborales. Para ello, se realizó una gran inversión en tiempo y recursos materiales por parte de WiZink.

Actualmente, la plantilla se encuentra volviendo progresivamente al centro de trabajo. No obstante, la situación de crisis sanitaria no ha finalizado, por lo que siguen implementadas las medidas preventivas en el centro de trabajo, como es la separación de puestos de trabajo y, por tanto, la limitación del uso de los mismos.

Como consecuencia de lo anterior, nos encontramos en estos momentos con que los equipos de WiZink se turnan para acudir a la oficina en función de sus necesidades. De este modo, los empleados se encuentran en la actualidad prestando servicios bajo un modelo de trabajo híbrido, que conjuga las virtudes del trabajo presencial con los beneficios de trabajar desde casa algún día de la semana.

Con carácter adicional, se mantienen en WiZink las medidas de flexibilidad interna implementadas con anterioridad a la situación de pandemia, como la relativa al programa de trabajo flexible, que tiene como principales ventajas el ofrecer a los empleados movilidad para trabajar en espacios no convencionales y flexibilidad para hacerlo a diferentes horas.

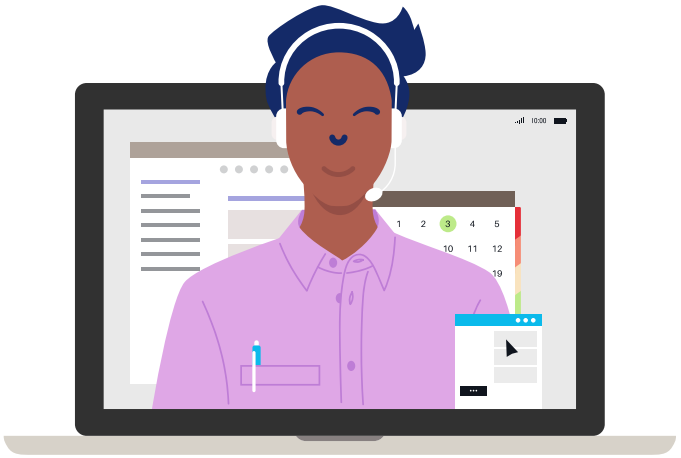
El horario flexible es una solución diseñada para que los empleados tengan la oportunidad de trabajar sus horas antes o después de la jornada laboral, y la jornada reducida permite que los empleados puedan trabajar menos horas de las establecidas, con la correspondiente reducción proporcional del salario.

Para que los empleados puedan prestar servicios desde sus domicilios, en aquellos puestos de trabajo cuyas funciones requieren del uso de los siguientes útiles de trabajo, WiZink garantiza la dotación de:

- Portátil y teléfono móvil de empresa, que les permiten acceder a distancia al correo electrónico.
- En los portátiles está instalado Microsoft Teams, que puede usarse para enviar y recibir mensajes, para realizar llamadas o videollamadas 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.

Cumpliendo con la normativa española sobre la materia, WiZink implementó en WiZink Bank S.A.U. y WiZink Gestión S.L., en junio 2020, la herramienta de registro de jornada, así como el protocolo de desconexión digital. Ambos documentos fueron consultados con los representantes de los trabajadores, tomándose la decisión de implementarlos por parte de las compañías al no haber sido posible el acuerdo con la parte social. En relación con ambos protocolos:

- La herramienta de registro de jornada, así como su organización y documentación, cumple con lo establecido tanto en el Estatuto de los Trabajadores, como lo recogido los acuerdos sectoriales de aplicación en las entidades de WiZink que se han publicado hasta la fecha, como ocurre con el acuerdo sobre el registro de jornada en el sector de la Banca. Es más, en algunos casos el protocolo interno de WiZink mejora lo establecido en la regulación vigente, desde el momento en que establece obligaciones adicionales para la compañía, como la entrega a la representación legal de los trabajadores de



los registros de jornada con carácter mensual, la dotación de estos informes en soporte telemático, etc.

- En cuanto al protocolo de desconexión digital, se implementó igualmente de forma unilateral en las entidades y tiene como finalidad que los empleados sean conscientes de que pueden hacer uso del derecho dispositivo a la desconexión digital en todo momento, no pudiendo tener esta circunstancia consecuencias negativas -por ejemplo, en materia de promoción o remuneración- para ellos. Este protocolo resulta de aplicación también en el colectivo de empleados proveniente de Aplázame.

Toda la documentación relacionada con el registro de jornada y la desconexión digital –incluidos los protocolos, vídeos formativos, guía de uso de la herramienta de registro de jornada y documentos de preguntas frecuentes– se encuentra a disposición de los empleados en un site específico creado en la Intranet.

Ambos protocolos han sido igualmente implementados en Iberalbión.

Con carácter adicional, debemos indicar que, en el caso de los empleados del colectivo proveniente de Aplázame, se adoptan otra serie de medidas que favorecen la conciliación, como puede ser el hecho de que, en el propio calendario laboral que se publica todos los años, se hace referencia al establecimiento de la flexibilidad horaria y a la jornada intensiva de verano y de todos los viernes del año, así como a los días con jornada reducida (se trabajan 5 horas el 24 y 31 de diciembre).

6.4. Salud y seguridad

WiZink está comprometido con la mejora de las condiciones de trabajo, así como con la salud y el bienestar de sus empleados y todos los colaboradores de la compañía. Por ello, el objetivo permanente y fundamental de la Sociedad es mejorar de forma continua su política de salud y seguridad.

Además, WiZink desarrolla diversas iniciativas con los siguientes tres objetivos:

- Involucrar y sensibilizar a los empleados sobre la importancia de prevenir los riesgos específicos de cada campaña.
- Fomentar unos hábitos de vida saludable e impulsar las medidas saludables propuestas.
- Prevenir el absentismo laboral causado por enfermedades cardiovasculares.

Anualmente, Wizink realiza las siguientes actividades de Promoción de la Salud:

Marzo 2021:
Semana de Prevención del Riesgo Cardiovascular.
Wizink promueve acciones para aumentar la sensibilización acerca de la capacidad que tenemos de influir sobre los principales factores de riesgo implicados en la mayoría de las enfermedades cardiovasculares, como son el tabaquismo, el aumento del colesterol, la hipertensión, la diabetes sin control, la obesidad y el sedentarismo. 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 todavía condicionadas a la situación provocada por el COVID-19 (WEBINAR sobre la prevención de enfermedades CARDIOVASCULARES; GO RED FOR WOMEN; Concurso de Recetas Saludables; Mediciones de indicadores de Riesgo Cardiovascular).

Octubre 2021:
Semana europea de Seguridad y Salud en el trabajo

En el mes de octubre Wizink participó en la semana Europea de Seguridad y Salud en el trabajo estando dedicada este año a sensibilizar, a través de un entorno lúdico, en la creación de hábitos saludables y, con ello, promover la salud de los empleados tratando de incidir directamente en la reducción de los índices de absentismo:

- Ergonomía (hábitos posturales)
- Bienestar emocional
- Nutrición

Durante esta semana Wizink propuso un calendario de actividades con diversas acciones: Mediciones para evaluar el riesgo cardiovascular; Concurso de recetas saludables; Mejora tu higiene postural en la oficina; Webinars: Psicología positiva, Freno al ictus, Ginástica Laboral (en portugués); Taller de estiramientos en la oficina; Masaje de cuello- espalda: micro-sesiones de 10 minutos

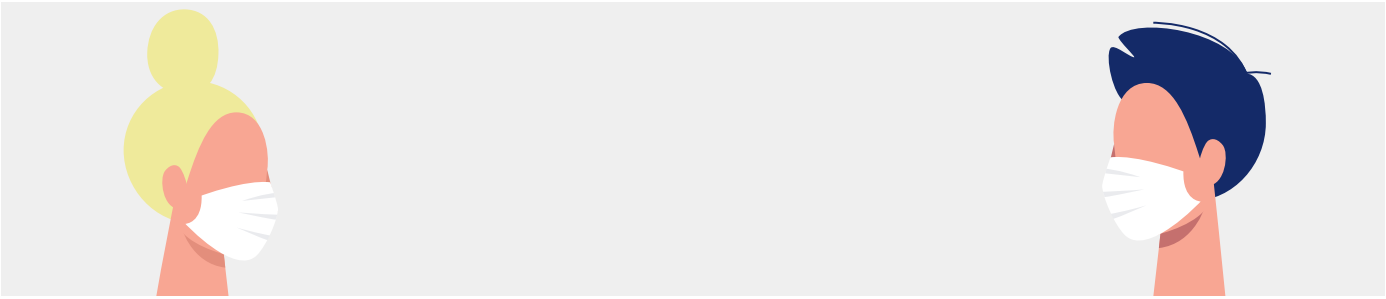
Campaña de vacunación Antigripal

Además, WiZink ofrece diversos servicios para garantizar la salud de sus empleados en el trabajo. Por ejemplo, en España el banco cuenta con servicio médico asistencial, cuenta con cuatro desfibriladores externos semiautomáticos en sus instalaciones y servicio de fisioterapia. Asimismo, se ofrece una tarjeta sanitaria gratuita de Valora Prevención para beneficiarse del asesoramiento de especialistas sanitarios. También existen beneficios para embarazadas como una plaza de parking disponible a partir de la semana 20 de embarazo. Adicionalmente, los empleados tienen a su disposición fruteros distribuidos en todas las plantas con fruta de temporada.

Por último, 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.

La situación provocada por el Covid-19 durante este año 2021 ha obligado a WiZink a realizar las siguientes actividades

- Etapa intermedia/Retorno: A partir de octubre de 2021 se combina el trabajo presencial y en remoto dependiendo de las necesidades de cada área.
- Formación e información continua como apoyo, concienciación y aprendizaje a los empleados.
- Reuniones periódicas y comunicados al Comité de Seguridad y Salud, manteniéndoles informados de las novedades y situación actual.
- Creación del Comité de Coronavirus "Contingency Plan", integrado por distintas áreas para la gestión operativa de la crisis.
- Plan de Contingencia- Plan de Trabajo Transitorio hasta fin de Covid-19: revisión periódica y actualización cuando proceda.
- Actualización de la Evaluación de Riesgos laborales incluyendo los riesgos derivados del Covid-19.
- Evaluación voluntaria de los puestos en teletrabajo y posterior cesión de equipos (sillas ergonómicas, monitores, ...) para la adaptación ergonómica de los puestos.
- Adaptación de las instalaciones para cumplir con la normativa vigente.
- Procedimiento de compra y entrega de EPIS (mascarillas, ...)
- Evaluación y seguimiento de los casos positivos Covid-19 notificados (detección de contactos estrechos...)
- Evaluación de los colectivos vulnerables a COVID-19. Los empleados que pertenecen al grupo de vulnerables a COVID-19 informan al Servicio de Prevención de Wizink de su situación para realizar una evaluación especifica de su situación y valorar si es necesaria la realización de un reconocimiento médico especifico en el Servicio de Prevención Ajeno, para que nos confirmen si son APTOS para el desarrollo de su trabajo y si es necesario que permanezcan en teletrabajo



A continuación, se desglosan los accidentes de trabajo y sus índices por vehículo legal:

2021	WIZINK BANK	WIZINK GESTION	PORTUGAL	IBERALBION
Índice de Frecuencia	0	0	0	0
Índice de Incidencia (*)	0	0	0	0
Índice de Gravedad (**)	0	0	0	0

(*) Para el calculo de los Índices de Frecuencia e Incidencia se tienen en cuenta los accidentes con baja, excluyendo los in-itinere.
(**) Para el cálculo del Índice de Gravedad se relacionan las jornadas perdidas por accidentes (excluyendo los in-itinere).

En 2021 ha habido 10 accidentes (incluidos los in-itinere), siendo 6 de ellos en los centros de trabajo. No se han producido enfermedades profesionales en este período.

A continuación, se desglosan los accidentes por vehículo legal y género de los accidentados:

	WIZINK BANK		WIZINK GESTION		PORTUGAL		IBERALBION	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Nº Accidentes	1	0	0	1	0	0	2	6
Nº Accidentes in itinere	1	0	0	0	0	0	0	3
Nº Accidentes no in itinere con baja	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº Accidentes no in itinere sin baja	0	0	0	1	0	0	2	3

En 2021, el absentismo laboral a nivel consolidado ha significado 133.406 horas no trabajadas (equivalente a 19.058 jornadas no trabajadas), lo que supone un 6,2% del total de horas trabajadas (un 1,25% de los días trabajados).

6.5. Relaciones Sociales

Diálogo, consulta y compromiso con los empleados

WiZink es el resultado de la integración de colaboradores de diversas compañías con culturas muy diferentes, lo que ha ayudado a desarrollar y fortalecer una cultura corporativa con valores bien definidos, generando un sentimiento de implicación y compromiso.

Se garantiza un diálogo abierto con los representantes de los trabajadores, en aquellas entidades que cuentan con ellos, 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. Igualmente, se alcanzan acuerdos que ambas partes consideran que benefician los intereses de los empleados, mejorando lo establecido en la regulación vigente. Como ejemplo de ello, podríamos mencionar el Acuerdo Colectivo en Materia de Homogeneización del Tiempo de Trabajo en WiZink Bank S.A.U. de 20 de marzo de 2018, que se renueva anualmente y cuya finalidad es la de dotar de jornada intensiva algunos días que resultan de especial interés para los empleados (i.e. días previos a puentes, aquellos no lectivos, pero sí laborables, en los que los niños están en casa, etc.).

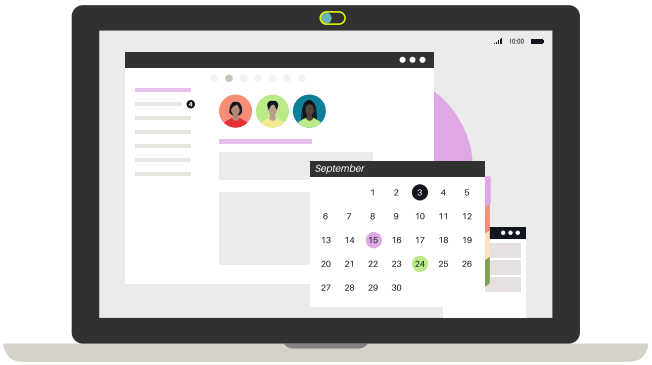
En todas las cuestiones relacionadas con los empleados, WiZink actúa con total responsabilidad y observancia de todas las normas laborales nacionales e internacionales (legislación de la Unión Europea y Convenios de la Organización Internacional del Trabajo firmados por España y Portugal).

Comunicación interna en WiZink

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 superiores y de los directivos, para garantizar una comunicación interna eficaz 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, el principal canal de comunicación interna del banco. Existe una página de empresa interna para España y otra para Portugal.

Por otro lado, WiZink realiza varias encuestas para conocer y actuar según la opinión de todos los miembros del banco. El objetivo de estas encuestas es recoger sugerencias, solicitar opiniones o valorar iniciativas.



Balance de convenios colectivos

El 100% de los empleados de España y Portugal tienen acuerdos de negociación colectiva. En España resultan de aplicación el Convenio colectivo de Banca, el Convenio colectivo de oficinas y despachos de la Comunidad de Madrid, el Convenio colectivo para los establecimientos financieros de crédito, el Convenio colectivo de contact center y el Convenio colectivo de empresas de consultoría. En Portugal, todos los empleados se encuentran cubiertos por el Convenio de Banca, excepto uno cuya relación laboral se rige por la Ley General.

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 se trabaja activamente en promover numerosas acciones de promoción de la salud (Ver apartado 6.4. Salud y seguridad). En España existe representación de los trabajadores en comités de seguridad y salud.

6.6. Formación

El Modelo de Desarrollo y Aprendizaje de Wizink pone énfasis en la responsabilidad de cada uno de los empleados sobre su propia carrera profesional y su desarrollo y se basa en 3 pilares fundamentales: el aprendizaje en el puesto, el aprendizaje a través de relaciones y el aprendizaje formal.

Derivado de este modelo, Wizink ha lanzado el Plan de Formación 2021, alineado tanto con los objetivos de negocio como con las necesidades derivadas del trabajo en remoto.

Se encuentra organizado 3 grandes bloques: Formación Regulatoria, formación técnica específica y gestión de proyectos y formación en comportamientos, habilidades y liderazgo.

A través del programa de liderazgo para Managers lanzado este año, hemos ofrecido a los responsables de equipo una forma diferente y colaborativa de aprender, de conocerse mejor y de compartir las mejores herramientas y prácticas de liderazgo, fundamentales para impulsar la Organización y a las personas.

Las acciones formativas de Iberalbión se han centrado por una parte en dotar a los responsables de equipo de herramientas para la gestión y liderazgo de sus equipos y por otra, en la preparación de nuevas incorporaciones y formaciones de refuerzo y nuevos procedimientos para los trabajadores existentes en los servicios de Call Center, Cobros, Unidad de Negociación, SCCU y área de Operaciones.

Por otro lado, el plan de formación para el colectivo de empleados proveniente de Aplázame se basa en un modelo flexible y ad hoc para los empleados, donde ellos mismos, asesorados por su Manager, deciden su desarrollo para establecer las guías de su crecimiento en la compañía. Este plan se encuentra englobado dentro del Marco de Talento y Desarrollo de Aplázame. Complementando esta formación técnica, también se realizan acciones formativas regulatorias periódicas para todos estos empleados.

Durante el año 2021 se han impartido las siguientes horas de formación por categoría profesional. El número de horas total incluye las horas de formación de los vehículos legales Wizink Bank, Wizink Gestion, Wizink Sucursal en Portugal e Iberalbión.

Categoría profesional	Número de horas
Directores y Alta dirección	798
Personal otras categorías	3.870
Personal administrativo	27.695
TOTAL	**32.363**

6.7. Accesibilidad universal

WiZink cuenta con 12 personas con discapacidad, entre los empleados de su plantilla y ofrece un entorno completamente accesible y libre de discriminación. Asimismo, la compañía tiene formalizados contratos con centros especiales de empleo y se colabora activamente con ellos para el suministro de algunos servicios y productos, como por ejemplo la elaboración de las cestas de Navidad o la prestación del servicio de intermediación para organizar los viajes que los empleados de WiZink realizan con motivo de su prestación de servicios. Actualmente, la compañía se encuentra en vías de adquirir el certificado de excepcionalidad para la adopción de medidas alternativas, que ya se le concedió en su momento. En Iberalbión se cuenta con el certificado de excepcionalidad concedido en septiembre de 2019.

Todos los centros de trabajo de WiZink son accesibles y cuentan con 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. WiZink también cuenta con un procedimiento mediante el cual, cuando un empleado requiere un puesto adaptado, Prevención de Riesgos Laborales/RRHH valida la necesidad e indica los requerimientos necesarios (reposacabezas, mesa regulable en altura...).

WiZink participó en 2017 en el Primer Diagnóstico de Accesibilidad de la Comunidad de Madrid, consiguiendo dicha certificación.

6.8. Igualdad

WiZink está plenamente comprometido con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, fomentando y promoviendo políticas que favorezcan la igualdad real de género, tanto en los procesos de selección como a nivel retributivo y directivo. Asimismo, se tiene intención de continuar con la tendencia actual de promoción y mejora en el acceso y permanencia en el empleo de las mujeres, potenciando su nivel formativo y su adaptabilidad a los requerimientos del mercado de trabajo, con el fin de mantener la presencia equilibrada de mujeres y hombres en la organización.

WiZink considera la diversidad como uno de los principales valores de la compañía, así como un instrumento de creación de valor. Por ello, la Sociedad 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 Consejo de Administración y equipo directivo: más de un tercio del Consejo de Administración, y la mitad de los miembros del Comité Ejecutivo son mujeres. Además, la compañía promueve la igualdad y la remuneración equitativa entre hombres y mujeres. Las diferencias de salario que aparecen 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, recobros y operaciones), que tienen una remuneración más baja, se encuentran ocupadas en un alto porcentaje por mujeres.

WiZink dispone de planes de igualdad, algunos de los cuales provienen de las entidades a las que pertenecían los empleados en el pasado y que se pretende actualizar en un futuro próximo. Otros, como el que resulta de aplicación en Iberalbión se negoció recientemente con la representación legal de los trabajadores y se encuentra en vigor desde el 11 de febrero de 2019. Tanto el plan de igualdad de WiZink Bank como el de WiZink Gestión se encuentran en proceso de negociación en el seno de las respectivas Comisiones de Igualdad de estas entidades y se espera poder contar pronto con documentos consolidados. En cualquier caso, 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.

En WiZink contamos con un procedimiento específico contra el acoso para todos sus empleados. Éste 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. En el caso de los empleados de Iberalbión, cuentan con un procedimiento específicamente negociado para ellos, y en vigor desde el 11 de febrero de 2019, al haberse incorporado como parte del Plan de Igualdad.

El objetivo del procedimiento contra el acoso 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.

7. Compromiso con la sociedad

7. Compromiso con la sociedad

7.1. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

WiZink activó en 2021 su estrategia apoyando dos proyectos de inversión en la Sociedad, iniciados en 2019 y enfocados en mejorar la vida y la integración de colectivos desfavorecidos gracias a iniciativas innovadoras en lo social y ligados al sector de la restauración. Estos proyectos, resultan de las alianzas ya existentes y mantenidas con la Fundación A LA PAR, que trabaja en España por los derechos y la participación plena de las personas con discapacidad intelectual en la sociedad, y con la Asociación CRESCER, entidad fundada hace más de 18 años en Portugal que promueve la inclusión en la comunidad de colectivos vulnerables.

Además, es especialmente relevante que ambos proyectos se desarrollan cerca de las oficinas de WiZink en Madrid y Lisboa, y por tanto se encuentran alineados con el compromiso con lo cercano, el día a día y los gestos cotidianos que cambian la vida de las personas:

- **'El Rodilla de Arturo Soria' en Madrid.**
  La Fundación A LA PAR ha franquiciado un restaurante de Rodilla y se ha convertido en el primer restaurante de España gestionado y atendido por personal con discapacidad intelectual. WiZink apoya este proyecto facilitando la formación de las personas que trabajan allí, y en 2021 la contribución de WiZink se ha hecho a través de un donativo financiero (10.000€), destinado a apoyar el la formación y el lanzamiento del nuevo Servicio de catering Rodilla, previsto para 2022, que tiene como objetivo incrementar la empleabilidad de 6 personas con discapacidad intelectual. Se realizará una formación personalizada para poder ajustar en base a las necesidades de cada participante y que aprendan los diferentes perfiles profesionales que se realizan en una tienda de Rodilla, proporcionándoles destrezas profesionales necesarias para obtener un rendimiento competitivo en el mercado de trabajo actual como ayudantes de catering.

- **'É um Restaurante' en Lisboa.**
  WiZink es una de las entidades que financian este proyecto de la Asociación CRESCER. Es un restaurante que tiene como objetivo ofrecer formación y crear oportunidades de empleo en el sector de la restauración a personas sin hogar o que han vivido en la calle. Gracias a este proyecto, las personas que trabajan en el restaurante logran mejorar su calidad de vida, consiguen una oportunidad para entrar en el mercado laboral y, por tanto, se favorece su inclusión en la sociedad. El restaurante, que ha cerrado al público durante la pandemia, ha replanteado su actividad durante este periodo cara a confeccionar comidas entregadas en las calles de Lisboa, a personas 'sin techo'. El proyecto conta ya con un total de 40 personas integradas en la formación É UM RESTAURANTE, 60.000 comidas producidas y distribuidas, y 15 personas integradas en el mercado laboral tras finalizar la formación. En 2021 WiZink ha apoyado el proyecto a través de un donativo financiero (10.400€), que va a permitir la reapertura del restaurante, con un espacio renovado y más acogedor.

En WiZink todos los años es tradición organizar un mercadillo de navidad para empleados, hecho con los regalos corporativos recibidos, donde la Sociedad recauda dinero que destina a asociaciones locales sin ánimo de lucro. En estos dos años de pandemia, caracterizados por trabajo remoto y con reducida

presencia en las oficinas de Madrid y Lisboa, se ha optado por donar directamente los regalos a las ONG's Asociación Talismán y Asociación CRESCER, que los utilizaran en sus propios mercadillos, en fiestas de navidad, o como regalos a las personas necesitadas que son apoyadas por sus proyectos.

Por último, el patrocinio del WiZink Center en Madrid tiene a su vez un impacto relevante en la promoción del deporte y la cultura. La financiación que reciben las instalaciones por parte de la Sociedad contribuye a la mejora del recinto en términos de seguridad y acondicionamiento para que se desarrollen en él multitud de eventos culturales relevantes que contribuyen de forma indirecta a la creación de empleo y a la economía local.

En este año, y desde el mes de abril, WiZink Center se ha convertido en un punto de vacunación masiva, elegido por la Comunidad como recurso para ampliar la capacidad de vacunación cara la inmunización.

En 2022, WiZink contribuirá asimismo con su inversión en proyectos relacionados con la minimización del impacto del centro en el medio ambiente.

7.2. Subcontratación y proveedores

WiZink cuenta con una política de gestión de compras y proveedores denominada Supplier Selection and Management Policy, actualizada en septiembre de 2021. En ella se establecen las pautas para seleccionar y gestionar a los proveedores externos, con el objetivo de garantizar que existan controles adecuados para proteger los activos, la reputación y los intereses de WiZink y de sus clientes.

En el caso de un banco, la gestión de los proveedores es especialmente importante cuando se externaliza alguna de las funciones críticas de la compañía, por lo que la política fue desarrollada para facilitar los siguientes objetivos:

- Optimización de proveedores para maximizar el apalancamiento económico y la capacidad de supervisión de riesgos.
- Estandarizar los criterios de selección y gestión de proveedores.
- Documentar los requisitos para la selección y gestión de proveedores.
- Disponer de contrato estándar y coherente que cumplan los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Recopilar información precisa y relevante del proveedor que se puede compartir en toda la empresa.
- Cumplir con el Código de Conducta de WiZink y las políticas aplicables, así como con los requisitos legales y regulatorios aplicables en todas las jurisdicciones.
- Actuar de acuerdo con las prácticas socialmente responsables del sector.

Las estrategias efectivas de selección de proveedores y la gestión de los riesgos relacionados con proveedores son fundamentales para que WiZink cumpla sus objetivos operativos y mitigue los riesgos clave, entre ellos, el riesgo legal y de cumplimiento, el riesgo operacional, el riesgo financiero, el riesgo estratégico, el riesgo tecnológico y el riesgo reputacional. Por ello, en todos los casos se realiza una due diligence previa a la contratación, y anualmente se realiza una revisión de los proveedores críticos. Adicionalmente, el banco ha pasado satisfactoriamente el Informe de Auditoría Interna sobre la externalización de funciones o servicios comerciales esenciales a proveedores externos 2021.

Los proveedores se dividen en cuatro categorías según la exposición al riesgo de la Sociedad. Los procesos de

due dilligence 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.

Cada proveedor dispone de un service owner asignado que, tal como establece la política, lleva a cabo la relación con los proveedores, incluida la gestión del rendimiento y la evaluación y revisión anual de riesgos. Estas actividades incluyen el trato diario con los proveedores con respecto al soporte y las entregas de servicios. En 2021 se han evaluado 341 proveedores.

Debido a la actividad de la compañía, sus proveedores son fundamentalmente servicios auxiliares para el desarrollo de la actividad financiera como asesoramiento o servicios tecnológicos. Si bien, algunos de los contratos ya incluían cláusulas de "sostenibilidad" centradas en la salud, la seguridad y el medio ambiente, en el 2020 se incluyó, en el modelo de contrato tipo, una cláusula que recoge los criterios sociales o ambientales en la gestión general con los proveedores.

Por último, WiZink contribuye al desarrollo a la empleabilidad y el desarrollo local contando con un 88% de proveedores locales.

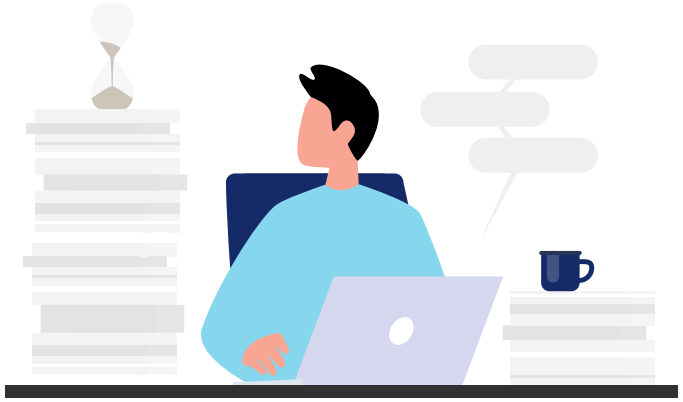
7.3. Clientes

Gestión de reclamaciones

WiZink cuenta con un Servicio de Atención al Cliente / Reclamaciones (en adelante "SAC"), que depende de la Secretaria del Consejo de Administración y 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).

Por lo general, los métodos más utilizados por los clientes para presentar sus reclamaciones son:

- En España, a través del correo electrónico y postal (tanto ordinario como certificado) enviado directamente a WiZink o a través de quejas 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.
- En Portugal, los clientes pueden indistintamente presentar quejas a WiZink o a Banco de Portugal, es decir, no existe requisito previo de presentación a la entidad bancaria antes de reclamar al regulador.



El desglose en las reclamaciones recibidas se muestra en el siguiente cuadro:

Datos clave	País	
	España	Portugal
N.º total de reclamaciones de clientes recibidas	29.756	3.329
N.º de reclamaciones resueltas favorables al cliente	2.257	315
N.º de reclamaciones resueltas desfavorables al cliente	27.924	2.788
N.º de reclamaciones pendientes de resolución	2.019	171
N.º de reclamaciones no admitidas	11.007	55

WiZink cuenta con equipos especializados en la gestión de reclamaciones y quejas, quienes las tramitan por medio de un tratamiento sistematizado de registro, gestión, análisis y control de las reclamaciones y quejas recibidas, y las clasifican 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 y quejas formales las formuladas por los clientes, no clientes y organismos reguladores locales, y dirigidas a SAC. Con el objetivo de garantizar la protección de los derechos de los clientes, y según la transparencia y la claridad que rigen la actividad de la compañía, 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 los clientes.
- El cumplimiento de la normativa aplicable y de las buenas prácticas publicadas por el Banco de España y el Banco de Portugal.

SAC 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 y quejas en SAC de WiZink son:

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

Algunas de las reclamaciones presentadas por los clientes derivan en demandas legales. La naturaleza y el impacto de estas demandas en la posición financiera y en los resultados de las operaciones del banco se encuentran descritas con más detalle en la Nota 21 y 42 de los Estados Financieros Consolidados.

Medidas para la seguridad de los clientes

Ayuda a los clientes en la gestión de sus finanzas

En el día a día de los clientes, WiZink mantiene a los clientes informados sobre sus productos, uso y gastos a través de términos y condiciones contractuales claros y accesibles, información siempre actualizada en los canales digitales y enviando a los clientes un extracto mensual detallado, y alertas para que los clientes puedan controlar su nivel de gasto e identificar uso fraudulento.

Además, se ofrece a los clientes la opcionalidad de adaptar sus productos y servicios a sus necesidades, eligiendo y cambiando de forma flexible su método de pago, seleccionando sus canales de servicio preferidos, estando informados en todo momento de los costes asociados a la financiación de compras.

WiZink ofrece a sus clientes en Portugal el servicio PFM "Unido", que facilita la gestión diaria de todas las cuentas y productos financieros de los clientes en un solo lugar, independientemente del banco con el que estén contratados.

WiZink trata de velar por la seguridad de sus clientes a través de diversos mecanismos relacionados con la gestión del dinero y el comportamiento online, y ha diseñado un programa integral de educación financiera - "Finanzas Descomplicadas", reconociendo que los clientes tienen diferentes necesidades de información, cuando se trata de comprender y administrar sus productos y servicios. Este programa brinda una amplia gama de información, ofrecida de manera clara y sencilla, garantizando transparencia y promoviendo el uso de productos y servicios de manera planificada y responsable. Explica temas como el uso de la tarjeta, conceptos financieros básicos como la diferenciación entre préstamo y tarjeta, opcionalidad y cómo utilizar la flexibilidad de pago, cómo pagar la deuda, los canales de pago disponibles y más, y se ofrece a los clientes a través de un Blog específico, en lo sitio web público, en redes sociales y a través de otras comunicaciones direccionadas a los clientes.

En 2021 WiZink ha lanzado una nueva línea de productos empezando a comercializar préstamos personales. La gama de préstamos personales busca adaptarnos al momento vital de cada cliente, contemplando una finalidad genérica adaptable a cualquier objetivo y propósitos específicos, con ventajas de precio para que nuestros clientes puedan adaptar a sus objetivos, en fases específicas de sus vidas, entre ellos un destino ECO que refuerza el compromiso de WiZink con el medioambiente.

Prevención del fraude

Para la Sociedad, uno de los principales riesgos de cara a la seguridad de sus clientes es el fraude. Por ello, WiZink cuenta con un sistema de prevención del fraude robusto. Si se detectan movimientos inusuales con la tarjeta de crédito WiZink, el banco se pone en contacto con el cliente para confirmar estas transacciones y realizar un rápido bloqueo de la tarjeta para evitar posibles fraudes. Además, 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 y que el cliente haya realizado la denuncia correspondiente de robo de su tarjeta.

Las ciber-amenazas se han vuelto más frecuentes y sofisticadas durante la pandemia del Covid-19, debido a la mayor exposición de la sociedad a lo digital, tornando el fraude el problema más presente. En 2021 WiZink ha reforzado las comunicaciones informativas y educativas a sus clientes, alertándoles sobre los riesgos a que están susceptibles, e informándoles sobre prácticas a seguir para estar seguros.

Desde enero de 2021 las compras online de los clientes titulares de las tarjetas WiZink se han reforzado con más seguridad gracias a la implementación del sistema de Doble Autenticación de Clientes, o SCA (Strong Customer Authentication), que identifica de manera más robusta a la persona que realiza una operación de pago online y, por tanto, disminuye las posibilidades de fraude.

En 2021 WiZink ha lanzado la Tarjeta Click, un nuevo producto con coberturas de ciberseguridad para aquellos consumidores que están más expuestos a este tipo de riesgos por su comportamiento en compras.

Seguros Gratuitos

Todos los clientes por el mero hecho de ser titulares de una tarjeta WiZink tienen un seguro de accidentes, asistencia en viaje y protección de compras de forma gratuita en España y Portugal. Además, en Portugal donde contamos con stands en centros comerciales, garantizamos la protección del cliente en caso de accidente con un seguro de responsabilidad civil.

El resumen y coberturas de los seguros gratuitos de las tarjetas WiZink se pueden consultar en webs públicas de WiZink en: www.wizink.es/segurostarjetas y www.wizink.pt/public/vantagens-wizink/seguros.

Pago con móvil

En España WiZink pone a disposición de sus clientes de tarjetas, wallets para el pago con móvil:

- WiZink Pay integrado en la App de Wizink con tecnología NFC.
- Samsung Pay y Apple Pay: permiten registrar la tarjeta WiZink en estas aplicaciones.
- Google Pay: Desde septiembre 2021 se pueden realizar pagos a través de esta plataforma, compatible con todas las tarjetas WiZink.

En Portugal, los clientes pueden asociar sus tarjetas Wizink a MBWay, la solución de MULTIBANCO que te permite realizar compras online y en tiendas físicas, generar tarjetas virtuales, enviar, pedir dinero y también retirar dinero en cajeros automáticos, a través de sus smartphones.

Para los pagos a través de tecnología Contactless, en territorio nacional y en otros países del EEE, la cantidad máxima por transacción de pago sin PIN es de 50€ y el valor global de las transacciones sin contacto sucesivas es de 150€. Fuera del EEE, las transacciones sin contacto de bajo importe están limitadas al número máximo de 2 transacciones sucesivas por un período de 24 horas, con la cantidad máxima por transacción dependiendo del país en cuestión.

Ayudando nuestros clientes a superar la pandemia

La pandemia trajo grandes cambios a nuestra realidad y la vida de nuestros clientes, amenazando su salud y obligando a todos a cambiar sus hábitos individuales, sociales, profesionales y financieros por protección o como consecuencia del Covid-19. WiZink se ha adaptado rápidamente para evolucionar sus formas de trabajo y respaldar las necesidades emergentes de los clientes para adaptarse a la nueva realidad, centrándose en:

Asegurar la continuidad del servicio

Nos hemos asegurado una rápida evolución al trabajo remoto, con las herramientas adecuadas para continuar ofreciendo un servicio de calidad y seguro. Todos nuestros centros de atención al cliente se han mantenido en pleno funcionamiento.

Ayudar a los clientes a realizar operaciones bancarias de forma remota y acelerar el cambio digital

Covid-19 ha hecho que sea aún más importante para las personas poder realizar operaciones bancarias de forma remota, lo que hizo que WiZink acelerara sus capacidades

digitales, ofreciendo acceso remoto y servicios extendidos, a la vez que mantenía el control y seguridad de sus clientes. Promocionamos el uso de nuestra banca online entre los clientes a través de la web o en la App. Se aumentó el techo para pagos Contactless hasta 50€, se ofrecen herramientas de pago móvil (Apple Pay, Samsung Pay, Wallet) y se ha lanzado MBWay en Portugal, ampliando la gama de soluciones remotas de gestión de dinero y pagos.

Apoyar a los clientes durante la crisis pandémica

Siguiendo la publicación de las nuevas directrices publicadas por la EBA sobre moratoria que permitían extender el plazo hasta el 31, de marzo de acuerdo con una serie de requisitos, WiZink puso a disposición de sus clientes durante el primer trimestre de 2021, la moratoria privada diseñada en mayo 2020:

- Moratoria de 3 o 6 meses, a elegir por el cliente, en la que, no obstante, se requiere un pequeño pago mensual correspondiente al 0,5% del balance pendiente (excluidos los productos de plazos si los hubiera). A la finalización de la moratoria el cliente volverá a pagar sus recibos, incrementados en el importe correspondiente a la suma de los recibos mínimos no pagados durante la moratoria, aplazados en cuotas al 0% de interés y en el plazo elegido por el cliente, de entre 12 a 36 meses.

- Moratoria Volcán La Palma: Moratoria de 6 meses en el pago del recibo, sin generación de intereses. Desde noviembre 21 hasta marzo 2022.

7.4. Información fiscal

Información correspondiente al Grupo Consolidado:

Beneficio antes de impuestos ('000€)	España	Portugal	Total
WIZINK GROUP	(363.133)	100.048	(263.085)
TOTAL	**(363.133)**	**100.048**	**(263.085)**

Impuestos pagados ('000€)	España	Portugal	Total
WIZINK GROUP	(12.332)	(33.940)	(263.085)
TOTAL	**(12.332)**	**(33.940)**	**(46.272)**

En 2021 WiZink no ha recibido subvenciones públicas.

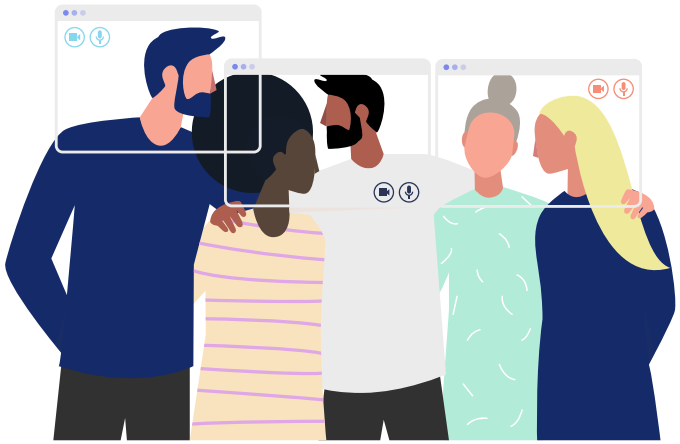
8. Respeto de los derechos humanos

8. Respeto de los derechos humanos

Si bien la Sociedad no cuenta con una política específica de derechos humanos, el Código de Conducta de WiZink recoge en las normas de conducta la protección de estos derechos universales. 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. Adicionalmente, muestra de la relevancia que adquieren los temas éticos en WiZink, la compañía contempla los derechos humanos en el mapa de riesgos corporativos.

WiZink mantiene una política de tolerancia cero ante el acoso, la discriminación o cualquier violación de los derechos humanos. Es por ello que la compañía pone a disposición de los empleados un Canal de Denuncias Internas a través del cual los profesionales pueden reportar cualquier situación que vaya en contra de los principios éticos de la Sociedad o del Código de Conducta, garantizando la total confidencialidad y el anonimato del denunciante si así lo solicitase.

Durante 2021 no han existido casos de vulneraciones de los derechos humanos reportados a través del Canal de Denuncias Internas, ni se ha incumplido ninguna ley ni normativa en relación a este tema, si bien se ha recibido a través del Canal de Denuncias Internas una denuncia potencialmente por discriminación, que tras ser evaluada e investigada se cerró sin riesgo ni acciones necesarias, y otra denuncia por quejas sobre el comportamiento del responsable de la/el denunciante. Sobre esta última se emitió un informe preliminar con la conclusión de la investigación y una evaluación adicional todavía está en curso.



9. Cuestiones medioambientales

9. 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. Los edificios de Madrid, Zaragoza y Lisboa disponen de instalaciones energéticas altamente eficientes, y, como inquilino, WiZink ha colaborado en la obtención de la certificación LEED (ORO) en su edificio de Ulises en Madrid, certificación de carácter voluntario que subraya el sólido compromiso del edificio, con una construcción más sostenible, que repercute en beneficios económicos, ambientales y sociales. Asimismo, WiZink cuenta con un plan de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, así como un presupuesto de inmuebles anual (Plan 2021) para cada edificio.

En las instalaciones de Zaragoza, como consecuencia de la auditoría de eficiencia energética realizada en el 2020, se ha bajado la potencia contratada en el 2021 en un 38%, y se ha incluido alumbrado tipo led en los cambios efectuados. Asimismo, se ha realizado el mantenimiento preventivo de los equipos de refrigeración y se ha comenzado con los trabajos para el cambio de la UPS general, por dos menos contaminantes, con un volumen mínimo de baterías. Asimismo, se han instalado en el parking del edificio de Zaragoza cuatro cargadores eléctricos para vehículos híbridos/eléctricos.

En lo relativo a los vehículos de empresa, todos los nuevos vehículos contratados han sido Híbridos, ECO o Cero emisiones. Asimismo, durante el 2021 se ha promovido la instalación de nuevos puestos de carga rápida para la flota del Banco en el edificio Ulises de Madrid.

En línea con la estrategia de la compañía, también se está trabajando para impulsar la sensibilización medioambiental a través de acciones cotidianas como la difusión por parte de Recursos Humanos de información interna e ideas para mejorar el comportamiento cotidiano con el entorno que nos rodea.

El Código de Conducta igualmente define las directrices que deben seguir los empleados, dentro del ámbito de sus competencias, para reducir o evitar en la medida de lo posible cualquier impacto medioambiental provocado por su actividad.

Debido a la actividad digital y el sector de WiZink, los efectos actuales y previsibles de la compañía con respecto al medio ambiente y al cambio climático presentan un riesgo bajo, por lo que no se han adoptado medidas específicas con relación a ello.

9.1. Uso sostenible de los recursos

El principal consumo realizado por WiZink es el consumo eléctrico generado de la actividad de sus oficinas, en las que se garantizar un uso sostenible a través de:

- El cierre de las puertas y las luces apagadas a partir de las 19:00 en días laborables y durante los festivos y fines de semana.
- La instalación de sensores de luz y clima.
- La planificación de acciones de seguimiento y mejora para todos los edificios.

El consumo total de electricidad de WiZink en 2021 fue de 2.886.387 kWh, un 20% menos que en 2020.

El % de energía renovable que estamos utilizando varía en función del edificio:

- Ulises y Zaragoza: El 16% en Energía Renovable, Cogeneración de alta eficiencia un 5,4% y Cogeneración un 9,1%. La cogeneración es el procedimiento mediante el cual se obtiene simultáneamente energía eléctrica y térmica esto da una mayor eficiencia energética.
- Colombo: Las fuentes de energía consumida se genera de la siguiente forma, Gas Natural 48%, Cogeneración 15%, Hídrica 10% y Renovable 17% - dichos valores son valores medios.
- Aplazame y Lendrock: El 43% en Energía Renovable, cogeneración de alta eficiencia un 3,5% y cogeneración un 6,9%, las mayores fuentes de energía se generan a través de gas natural y nuclear en torno al 20%.

	2021	Medida
Consumo Energético		
Directo (Energia Eléctrica)	2.886.387	Kwh
Emisiones		
Alcance 1 $TnCo_2$ (Gas, Gasolina, Gasoil)	84	$TnCo_2$
Alcance 2 $TnCo_2$ (Energia Eléctrica)	613	$TnCo_2$

Al tratarse de una empresa con presencia en Portugal y España y debido a las restricciones del Covid-19 durante el 2021 se han realizado el menor número de viajes ya que WiZink ha implementado herramientas como TEAMS, a través de la cual fomenta las reuniones por videoconferencia.

VIAJES	
Viajes de empleados (km)	62.048
Emisiones (ton. CO_2)	18,27

La actividad de WiZink no repercute en emisiones relacionadas con contaminación ni acústica ni lumínica, ni cualquier otra forma de contaminación atmosférica.

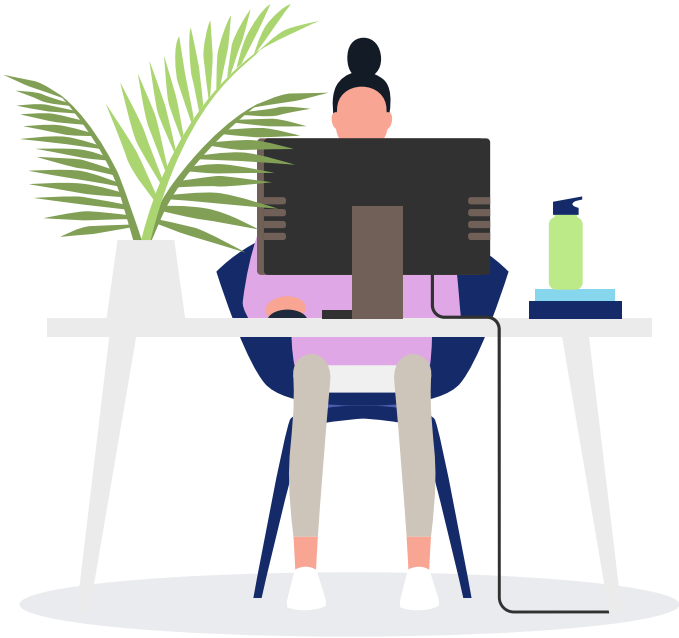
Otros consumos

WiZink fomenta la reducción de otros consumos como el de agua y el de papel. Para minimizar el consumo de agua, WiZink ha instalado reguladores de flujo de agua en los grifos de sus oficinas. El porcentaje de reducción con relación al 2020 es del 19% en cuanto a consumo de agua.

	2021
Consumo de agua (m^3)	6.896
Consumo de papel (kg.)	4.804

Además, el uso responsable del papel forma parte del método de trabajo de WiZink. Para disminuir el consumo de papel se ha alquilado un software de impresión móvil para todos los equipos de TI de la oficina, que permite imprimir a través de una tarjeta y, de este modo, reducir el uso innecesario de papel.

Si bien WiZink se muestra comprometido con el uso sostenible de los recursos, no se han establecido metas de reducción específicas.



9.2. Economía circular

En cuanto a medidas de prevención, reciclaje y reutilización, WiZink cuenta en todas las plantas con puntos de reciclaje para envases, vidrio, residuos orgánicos y papel. Además, 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.

Adicionalmente, WiZink realiza comunicaciones internas y recomendaciones a través de la Intranet sobre reciclaje y el cuidado del medio ambiente en general, como la campaña de La Hora del Planeta, acciones cotidianas para la reducción del consumo de agua y luz, cuidado del medio ambiente, etc.

Por otro lado, en la oficina de Lisboa se ha retirado el uso de plásticos de un solo uso, sustituyendo este material por papel. Además, todos los empleados en España y Portugal cuentan con una botella reutilizable, y se han eliminado los envases de plástico en las salas de reuniones de España y Portugal.

En 2021, las oficinas de Madrid y Lisboa han enviado en total 12,6 toneladas de papel y cartón a reciclar mediante un gestor de residuos autorizado.

WiZink se preocupa igualmente por los residuos generados por las tarjetas que utilizan los clientes. Nuestro proveedor de tarjetas cumple con el Real Decreto 110/2015 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos conocido como RAEE (WEEE), y está inscrito en el Registro Industrial Integral con la referencia 6893, dentro de la sección especial para productores de AEE (RII-AEE), donde actualiza los datos trimestralmente.

Adicionalmente, incluimos el nombre del fabricante en todas las tarjetas y para proporcionar información a nuestros clientes que ayude a evitar mayores efectos nocivos para el medioambiente, en la carta de envío de la tarjeta se indica lo siguiente:

CE Para evitar los efectos nocivos en el medioambiente y la salud debidos a la presencia de sustancias dañinas en los AEE (artículos eléctricos y electrónicos), por favor no tires tu tarjeta caducada al contenedor de basura común y depósitala separadamente para su reciclaje, de acuerdo al RD 110/2015. Información sobre el fabricante del plástico en www.idemia.com.

10. Taxonomia de la UE

10. Taxonomía de la UE

El artículo 8 del reglamento de taxonomía (Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020), requiere que las entidades divulguen la manera y la medida en la que sus actividades están asociadas con actividades económicas calificadas como ambientalmente sostenibles.

En cumplimiento a dicha obligación, a continuación, detallamos los siguientes indicadores:

	Indicadores	%
I1	Proporción en activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles según la Taxonomía.	0,03%
I2	Proporción en activos totales de exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales	27,33%
I3	Proporción en activos totales de exposiciones a derivados.	0,02%
I4	Proporción en activos totales de exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE.	0,07%
I5	Proporción de la cartera de negociación y de préstamos interbancarios a la vista en los activos totales	0,00%

Durante el año 2021, WiZink ha revisado su estrategia ASG teniendo en cuenta la naturaleza de la entidad para poner el foco en aquellos aspectos en los que es posible generar un mayor impacto.

WiZink considera que la totalidad de elementos ASG son relevantes, si bien como entidad de financiación al consumo que trabaja para impulsar las posibilidades financieras de las personas, WiZink considera que puede aportar un valor distintivo en los aspectos sociales.

El detalle de la estrategia ASG de WiZink puede consultarse bajo el apartado 2.2 Estrategia ASG (Ambiental, Social y Gobernanza) de este documento. Así mismo los objetivos de la Sociedad y relación con los clientes pueden encontrarse dentro del apartado 3.3 Objetivos y estrategia.

Bajo este contexto, a continuación, pasamos a valorar los indicadores anteriormente informados.

I1) Proporción en activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles según la Taxonomía.

La cartera de financiación de WiZink cuenta con los siguientes préstamos personales que se integrarían bajo las actividades categorizadas como elegibles según la Taxonomía: los préstamos Eco (financiación de energías renovables) y préstamos Reforma (financiación de rehabilitación de vivienda), ambos lanzados a finales de 2021. Dentro del plan ASG para 2022, WiZink tiene prevista una iniciativa para el desarrollo de productos con finalidades ASG, a través de la que se prevé fomentar el crecimiento de ambos productos.

En cuanto a la cartera de inversión, la totalidad de la renta fija corresponde a deuda pública (Tesoro público español y portugués) y de administraciones públicas (Comunidad de Madrid y Xunta de Galicia), que no son actividades elegibles, mientras que la renta variable está concentrada en 9 carteras, que, tras ser analizadas individualmente, bien se trata de empresas de la Sociedad, bien su valor es cero o no corresponden a actividades elegibles.

I2) Proporción en activos totales de exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales.

Se ha tomado en consideración efectivo y saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista, tanto en España como en Portugal. Así mismo se ha incluido la inversión en bonos cuyo emisor es soberano o supranacional.

I3) Proporción en activos totales de exposiciones a derivados.

La exposición de WiZink a operaciones de derivados viene determinada por la necesidad de realizar coberturas de las inversiones que están ligadas a la actual política de inversión (Liquid Asset Buffer (LAB) Standard) que establece criterios mínimos de inversión. Entre ellos que el plazo máximo de inversión sea de 5 años, con una alta calidad crediticia (con una ponderación inferior al 50% en términos de activos ponderados por riesgo), elegibles para el Banco Central Europeo y altamente líquidos (según el criterio de activos altamente líquidos - HQLA).

Las inversiones, sobre todo de larga duración, pueden generar mayores exposiciones al riesgo por tipo de interés y por tanto en algunas ocasiones y para cumplir en cada momento con el Apetito de Riesgo vigente, WiZink puede realizar coberturas con instrumentos de derivados para mantener el riesgo de tipo de interés de la cartera de inversión en niveles adecuados.

I4) Proporción en activos totales de exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE.

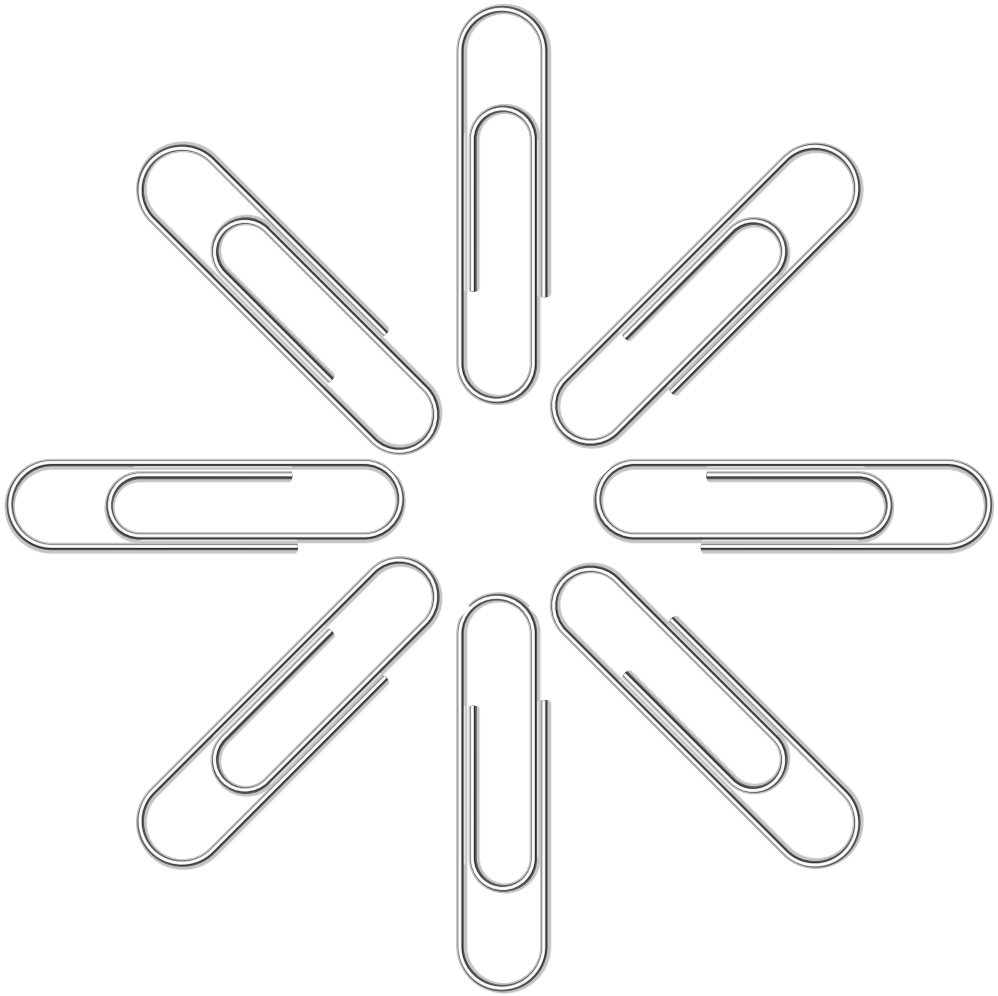
El total de la cartera de financiación está compuesta por particulares. WiZink no proporciona financiación a empresas.

En cuanto a la cartera de inversión, como se ha comentado ya para el I1, la totalidad de la renta fija corresponde a deuda pública (Tesoro público español y portugués) y de administraciones públicas (Comunidad de Madrid y Xunta de Galicia), que no se tiene en cuenta para el cálculo de este indicador. Por otro lado, la renta variable está concentrada en 9 carteras, que se han analizado individualmente. De estas, sólo SERVIRED BC y SERVIRED WZ, que pertenecen a la entidad española de servicios financieros Sistema De Tarjetas Y Medios De Pago S.A, y VISA INC, multinacional de servicios financieros con sede en EEUU, no estarían obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo indicado.

I5) Proporción de la cartera de negociación y de préstamos interbancarios a la vista en los activos totales

WiZink actualmente no dispone de cartera de negociación ni tampoco realiza operaciones de préstamos interbancarios, por tanto, este indicador no aplicaría.

11. Anexo



11. 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.

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
Modelo de Negocio			
Descripción del modelo de negocio del Grupo	Descripción del modelo de negocio. Presencia geográfica. Objetivos y estrategias. Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.	GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-15	11-28
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-15	29-71
Resultados de las políticas, KPIs y Principales riesgos	Resultados de las políticas y principales riesgos e impactos derivados de las actividades del Grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 102-15, 102-30, 103-2, 103-3	29-39
Información sobre cuestiones medioambientales			
General	Efectos de la actividad de la empresa en el medioambiente, la salud y la seguridad.	GRI 102-15	68-71
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 103-2	68-71
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	No material para la Sociedad	No aplica
	Aplicación del principio de precaución.	No material para la Sociedad	No aplica
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales.	No material para la Sociedad	No aplica
Contaminación	Medidas para prevenir la contaminación.	GRI 103-2, 302-4	68-71
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención y gestión de residuos.	GRI 103-2	71
	Acciones para combatir el desperdicio alimentario	No material para la Sociedad	No aplica
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua.	GRI 303-1	68-71
	Consumo de materias primas.	GRI 103-2, 301-1	68-71
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.	GRI 103-2, 302-1	68-71
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	GRI 305-1, 305-2, 305-3	43-45
	Medidas para adaptarse al Cambio Climático.	No material para la Sociedad	No aplica
	Metas de reducción de emisiones GEI.	No material para la Sociedad	No aplica
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	No material para la Sociedad	No aplica
	Impactos causados por la actividad.	No material para la Sociedad	No aplica

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	GRI 102-7, 102-8, 405-1	47
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.		47
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.		48
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1	49
	Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	GRI 102-35, 102-36, 405-2	50
	Brecha salarial.		50
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.		50
	Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo.		Nota 7 de los Estados Financieros Consolidados
	Medidas de desconexión laboral.	GRI 103-2	51-52
	Empleados con discapacidad.	GRI 405-1	57
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 102-8	51-52
	Número de horas de absentismo.	GRI 403-2	54
	Medidas para facilitar la conciliación.	GRI 103-2	51-52
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2	52-54
	Indicadores de siniestralidad desagregados por sexo.	GRI 403-2, 403-3	52-54
	Enfermedades profesionales.	GRI 403-2, 403-3	52-54
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social.	GRI 103-2	55-56
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	GRI 102-41	55-56
	Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-4	55-56
Formación	Políticas de formación.	GRI 103-2, 404-2	56
	Horas totales de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	56
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2, 405-1, 406-1	57

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Igualdad	Medidas de igualdad entre hombres y mujeres.	GRI 103-2, 405-1, 406-1	57
	Planes de igualdad.		
	Medidas para promover el empleo.		
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.		
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		
	Política contra la discriminación y gestión de la diversidad.		
Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia.	GRI 102-16, 102-17, 103-2 412-2, 419-1	67
	Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos.		
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos.		
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT.		
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.		
	Eliminación del trabajo forzoso y obligatorio.		
	Abolición efectiva del trabajo infantil.		
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Corrupción y soborno	Medidas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 103-2, 205-2	41-45
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.		
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 103-2, 413-1	41

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
Información sobre la sociedad			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 204-1	59-60
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.		
	Relaciones con las comunidades locales.	GRI 103-2	59-60
	Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-12	59-60
Subcontratación y proveedores	Inclusión de cuestiones ESG en la política de compras.	GRI 102-9, 103-2	60-61
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 103-2, 416-2	62-65
	Sistema de gestión de reclamaciones y quejas recibidas.	GRI 102-17, 103-2	61-62
Información fiscal	Beneficios obtenidos.	GRI 201-1	65
	Impuestos sobre beneficios pagados.		
	Subvenciones públicas recibidas.	GRI 201-4	

WiZink

Un banco.
Infinitas posibilidades