



WiZink Bank, S.A (y sociedades dependientes)

Informe de verificación independiente



Informe de verificación independiente

A los accionistas de WiZink Bank, S.A

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (Consolidado) adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de WiZink Bank, S.A ((Sociedad dominante) y sociedades dependientes) (en adelante WiZink o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión (Consolidado) de WiZink o el Grupo.

El contenido del EINF consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la "Tabla vinculación requisitos Ley 11/2018 e indicadores GRI" incluida en el Anexo del EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión (Consolidado) de WiZink, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de WiZink. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla vinculación requisitos Ley 11/2018 e indicadores GRI" incluida en el Anexo del EINF consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de WiZink son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de WiZink que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de WiZink para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por WiZink, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2019 de WiZink correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla vinculación requisitos Ley 11/2018 e indicadores GRI" incluida en el Anexo del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

X7181982W TAMER DAVUT

SECCION 63 DE 18.3

Signer:

CN=X7181982W TAMER DAVUT
C=ES
2.5.4.42=TAMER
2.5.4.4=DAVUT

Public key:

RSA2048 bits

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/20/06220 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

Tamer Davut

3 de abril de 2020

WiZink Bank, S.A.U.

Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019

El presente informe de Estado de Información no Financiera se publica en cumplimiento a 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*.

Asimismo, también se han tenido en cuenta el contexto y regulación del sector, así como las principales demandas de los grupos de interés, las tendencias sectoriales y las mejores prácticas para determinar qué aspectos no financieros son relevantes para WiZink.

De esta forma, y de acuerdo con el modelo de negocio de la compañía, se han identificado como principales aspectos relevantes:

- Solvencia
- Buen gobierno corporativo
- Gestión de riesgos y cumplimiento
- Transparencia
- Digitalización
- Satisfacción del cliente y soluciones adaptadas a sus necesidades

A continuación, en respuesta a dichos aspectos materiales, se describen las principales líneas del desempeño extra financiero relativos a las cuestiones medioambientales, sociales, relacionadas con el personal y a los derechos humanos, y los referidos a la lucha contra la corrupción y el soborno.

1. Modelo de Negocio

WiZink es el banco digital especializado en tarjetas de crédito y soluciones sencillas de ahorro, que da respuesta a las necesidades del día a día de más de 2 millones de clientes en España y Portugal. Además, a través de acuerdos con *partners* estratégicos, ofrece también tarjetas de crédito *co-branded* adaptadas a las necesidades de sus socios y una múltiple variedad de seguros de entidades de relevancia a nivel nacional. El Grupo WiZink cuenta a cierre de 2019 con una plantilla de 1.369 profesionales, 0,7% más que en 2018.

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.

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 Värde Partners (Aneto S.à.r.l.).

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

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 riguroso 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. Una parte de la estructura formal de gobierno del Consejo de Administración se encuentra delegada en Comisiones, como la Comisión de Auditoría, la Comisión de Riesgos y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, todos presididos por consejeros independientes.

Para complementar las funciones de supervisión del Consejo existe un Comité Ejecutivo, presidido por el Consejero Delegado y responsable de la gestión diaria de la compañía. 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.

Miembros del Consejo	Cargo	Identificación	Comisiones
José Luis del Valle Doblado	Presidente	Independiente	-
Elena Lieskovska	Vicepresidente	No ejecutivo	-
Miguel Ángel Rodríguez Sola	Consejero Delegado	Ejecutivo	-
Krzysztof Drozd	Consejero	No ejecutivo	ARC
Geeta Gopalan	Consejero	Independiente	RC, ARC, AC
Peter Ronald Herbert	Consejero	Independiente	RC, ARC, AC
Joaquim Josep Saurina MasPOCH	Consejero	Independiente	RC, AC
Blanca Rivilla Calle	Secretaria no Consejera	-	-

En 2019 WiZink amplió el número de miembros del Consejo de Administración, con cuatro consejeros independientes, dando un paso más en la profesionalización e independencia de los órganos de administración. Asimismo, don Miguel Ángel Rodríguez Sola se convirtió el 19 de



septiembre en el nuevo consejero delegado de WiZink, y don Joaquim Saurina, además de sumarse al Consejo, asumió la presidencia de la 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.

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 3 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.

Comités de nivel ejecutivo

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo (el "ExCo") es responsable de garantizar el control, la coordinación y la supervisión del riesgo y de los controles internos de la compañía. Además, el ExCo es responsable de revisar y aprobar las políticas del ámbito del comité, y de su recomendación al RC 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

El Comité de Activos y Pasivos ("ALCO") supervisa y concede la aprobación final de los riesgos de las actividades de gestión de 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 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

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

Comité de Riesgo de Crédito

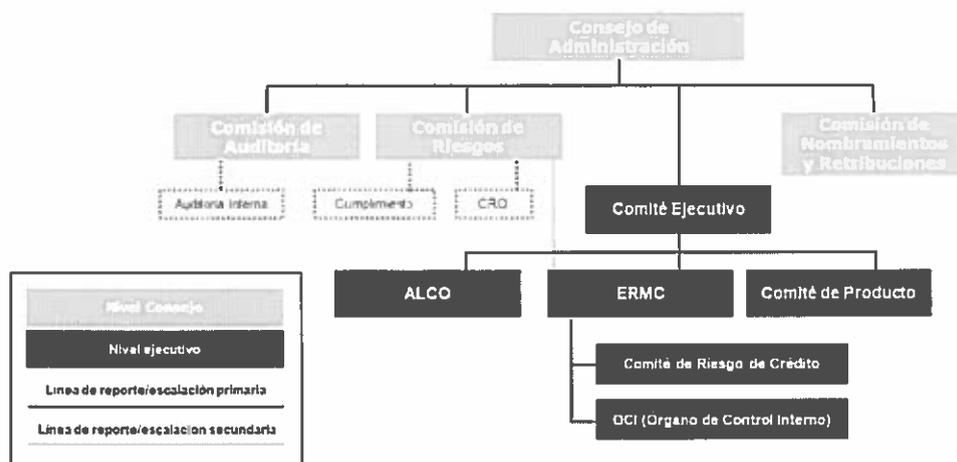
Se encarga de revisar el riesgo de crédito asegurando que se encuentra en los límites establecidos y reportando los datos de *Cost of Credit* comparados contra el *Budget* y apetito de riesgo, analizando las posibles desviaciones.

Órgano de Control Interno

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

Comité de Producto

El Comité de Producto se asegura de 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.



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, A.I.E.	WIZink Bank, S.A.U.	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, A.I.E.	WIZink Bank, S.A.U.	95,00%	Entidad especializada en recobros.	Servicios de recobro y recuperación
	Aplázame, S.L.U.	5,00%		
Aplázame, S.L.U.	WIZink Bank, S.A.U.	100,00%	<i>Fintech</i> que proporciona préstamos de consumo de forma instantánea. Combina un método de pago aplazado integrado en el pago por <i>e-commerce</i> con herramientas de marketing que permiten el uso del financiamiento como palanca promocional para impulsar las ventas a los comerciantes.	Tecnología financiera
WIZink Bank, S.A. - Sucursal em Portugal	WIZink Bank, S.A.U.	100,00%	Préstamos a minoristas mediante la comercialización de tarjetas.	Servicios bancarios
WIZink Master Trust Securitization Fund	N/A: es una titulación totalmente internalizada (el Grupo mantiene todos los riesgos y recompensas asociados con la propiedad)		El fondo de titulación en forma de fideicomiso ha sido diseñado con el objetivo de adquirir cuentas a cobrar de las tarjetas de crédito de WiZink.	Tecnología financiera

Objetivos y estrategia

La hoja de ruta de WiZink consiste en consolidar el liderazgo del banco en tarjetas de crédito, al tiempo que explora nuevas oportunidades de crecimiento para convertirse en una plataforma digital de soluciones financieras.

WiZink quiere ser un banco más presente en el día a día de las personas y ayudarles a gestionar mejor su dinero. Para ello ha identificado tres pilares clave para el éxito de su estrategia a futuro:

- Poner al cliente en el centro de las decisiones y entender mejor sus necesidades.
- Continuar evolucionando las capacidades digitales del banco, con el fin de mejorar la experiencia de los clientes.
- La personalización como clave del negocio, aprovechando la información disponible de los clientes.

Teniendo estos pilares en cuenta, WiZink reforzará su propuesta de valor a través de la transparencia y el foco en el cliente a lo largo de 2020. El objetivo es atraer a segmentos de clientes adicionales con una oferta que responda a sus necesidades personales y creando una excelente experiencia de cliente desde el punto de venta y a lo largo de todo su ciclo de vida.

Entorno empresarial, tendencias y regulación

Mercado de la financiación al consumo/crédito revolving

Se estima que el mercado de la financiación al consumo en España alcanzó un balance de €95BN a cierre de 2019, creciendo a un ritmo del 10% anual desde sus mínimos de 2014 (€57,9BN). No obstante, el mercado se encuentra todavía por debajo de los niveles anteriores a la crisis financiera (€103BN en 2007). Además, la totalidad de segmentos de consumo ha crecido a un ritmo superior al 5% desde 2014, siendo la financiación en tarjetas de crédito el segmento de mayor crecimiento (14% en dicho periodo).

En Portugal, el mercado de financiación al consumo ha crecido a un ritmo del 3% anual desde 2014, alcanzando un balance de €24BN en septiembre de 2019. A nivel segmento, el crecimiento se ha producido principalmente en préstamos auto (16%), mientras que la financiación vía tarjetas de crédito sigue creciendo a un ritmo del 5% anual.

En los últimos años, se observa un incremento significativo de la competencia en el sector debido a la búsqueda de fuentes más rentables de financiación por parte de la banca para compensar el entorno de bajos tipos de interés y desarrollo de capacidades clave - en materia de riesgos y digitalización - para ofrecer esta fórmula de financiación a su base de clientes.

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

En materia de pagos, el comportamiento de los consumidores está cambiando de forma rápida a los métodos más digitales, cómodos e innovadores, como son por ejemplo las soluciones *contactless* y móviles, así como las propuestas de financiación instantánea.

La entrada de nuevos agentes digitales ha dinamizado el mercado, obligando a las entidades tradicionales a ofrecer soluciones más flexibles y centradas en el consumidor. Según un informe de Boston Consulting Group, el porcentaje de clientes puramente digitales continúa aumentando en España y Portugal (32% y 37% respectivamente), aún por debajo de países como Reino Unido (50%) o Alemania (58%), por lo que se espera un crecimiento significativo de los niveles de digitalización de la clientela bancaria en Iberia.

Soluciones como pagos instantáneos, créditos P2P y préstamos instantáneos acabarán siendo productos higiénicos en la industria, obligando a las entidades como WiZink a continuar desarrollando capacidades para ofrecer el mejor servicio a sus clientes.

La principal oportunidad que ofrece esta tendencia es que crezca la base de clientes existentes y potenciales de financiación aplazada, cuyos niveles de penetración se encuentran por debajo de los existentes en otras geografías como Reino Unido. Asimismo, el progresivo desarrollo de capacidades digitales y de riesgos facilitará la adopción de estas fórmulas de financiación.

Regulación del mercado

Con el objetivo de incrementar la protección de los consumidores, en los últimos años se han producido cambios significativos en el marco regulatorio que afectan a la forma de operar de las entidades financieras:

- **PSD2 (Directiva sobre servicios de pago digitales)**. Regula la industria de los servicios de pago y promueve la competencia y la innovación financiera. Implementada en 2018, representa una oportunidad para desarrollar métodos de pago innovadores y para aprovechar la información de los clientes a través de nuevos desarrollos tecnológicos, permitiendo incrementar la personalización en la propuesta de valor.
- **RGPD (Reglamento Europeo de Protección de Datos)**. Actualiza las directivas de protección de datos de la UE, ampliando su aplicación al ámbito a las empresas extranjeras e igualando su regulación en todos los estados miembros, con lo que se garantiza a los clientes más poder y control sobre sus datos y el uso de los mismos.
- **Otros cambios normativos**, como las comisiones locales por intercambios de pagos y el aumento de los requisitos de capital impuestos por las reformas de Basilea IV. En 2010, el Banco de Portugal empezó a regular las tasas del tipo de interés de los productos de crédito, fijando trimestralmente el límite máximo de la TAE. En España, aparte de la prohibición de cobrar una TAE «desproporcionada» en el crédito al consumo, la ley no regula ni fija el límite de tasas de interés.



2. Principales riesgos y políticas

El objetivo de WiZink es ser la solución de pago y de crédito más flexible, adecuada y fácil del mercado. Para ello, el banco asume un determinado nivel de riesgo como parte inherente de sus operaciones y de su modelo de negocio, así como para atender a sus sectores, principalmente el mercado de las tarjetas de crédito y las cuentas de ahorro.

El gestionar y controlar eficazmente estos riesgos es una de las principales claves para el banco y todos sus grupos de interés. Es por ello que los diversos riesgos inherentes a la actividad bancaria de WiZink se tratan con precaución manteniendo permanentemente sus objetivos básicos de solvencia, retorno, eficiencia y liquidez adecuada.

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 todo el banco, y supervisan de forma continua la integración de la cultura en toda la organización. Asimismo, WiZink promueve dicha cultura a todos los niveles del banco con el objetivo de que todos los empleados comprendan los valores fundamentales de la cultura de riesgo y cumplimiento.

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 los riesgos de conducta y reputacionales.

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

A continuación, se detallan las acciones de mitigación de los principales riesgos en WiZink:

Tipo de riesgo	Acciones de mitigación
Crédito Riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado de la incapacidad de la contraparte de cumplir con sus obligaciones.	Las políticas de aceptación de créditos y el amplio uso de modelos de <i>scoring</i> para predecir comportamientos de riesgo han permitido a WiZink construir un buen perfil de riesgo. Para monitorizar, tomar decisiones y mitigar el riesgo de crédito se utilizan diversas métricas que permiten hacer el seguimiento del uso del crédito de los cambios en los perfiles de los clientes (desde la contratación hasta la extinción de la relación con el cliente) y de los flujos de efectivo contractuales. Se ha desarrollado una política de recobros para cobrar la deuda de los clientes morosos, ofreciéndoles opciones para su pago.
Operativo Riesgo de sufrir pérdidas debido a acontecimientos externos o a la insuficiencia de procesos internos, personal o sistemas.	La estrategia operativa de gestión de riesgos operacionales consiste en identificar los eventos que provocan pérdidas operativas y controlarlos para minimizar su posible impacto negativo. Para ello, se han implementado mejoras en los procesos y reforzado los controles operativos. El objetivo es reducir las pérdidas por fraude y por operativas ordinarias, así como alcanzar un nivel de recuperación adecuado de las pérdidas operativas por fraude.
Modelo Riesgo asociado al desarrollo, aplicación y uso indebido de modelos que participan en la toma de decisiones.	La gestión del riesgo del modelo se basa en gran medida en los modelos de <i>scoring</i> (puntuación del comportamiento y de las aplicaciones) y la NIIF 9. Por ello, no se tolera ningún retraso o fallo en la validación.
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 se basa en la concesión de préstamos a través de un único producto: las tarjetas de crédito. Así, el banco asume el importante riesgo de concentración de producto. 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.
Tipo de interés Exposición a las variaciones de los cambios de tipos de	Dentro de la estructura financiera, Tesorería es la responsable de la gestión del riesgo del tipo de interés. El Comité ALCO supervisa y concede la aprobación final para los riesgos de las actividades de

<p>interés del mercado, debido a los diferentes esquemas de depreciación de los activos y pasivos financieros del grupo que devengan intereses.</p>	<p>gestión y supervisa las restricciones legales y reglamentarias del negocio y de los diferentes vehículos legales. 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.</p>
<p>Negocio Riesgo derivado de los elementos del plan comercial que pueden amenazar la viabilidad y sostenibilidad del modelo de negocio de la compañía.</p>	<p>WiZink procura definir objetivos empresariales prometedores con el plan comercial y alcanzarlos a través de las operaciones normales del día a día.</p>
<p>Solvencia Relacionado con la capacidad para cumplir con las obligaciones a largo plazo. Garantiza que el banco actúa con recursos de capital suficientes y adecuados, que le permitan asumir los riesgos derivados de su actividad financiera y apoyar el negocio en condiciones económicas normales y adversas.</p>	<p>El objetivo del banco es mantener un nivel de solvencia adecuado, que permita desarrollar el negocio en entornos económicos normales y adversos. Para ello, WiZink intenta superar siempre los requisitos normativos mínimos (pilar 1 y pilar 2). Esto aporta recursos en el caso de implementar requisitos normativos más estrictos, lo que permite tener la flexibilidad necesaria para continuar con el negocio.</p>
<p>Rentabilidad Riesgo relacionado con la capacidad de la compañía de obtener beneficios con recursos limitados.</p>	<p>El objetivo es alcanzar resultados sólidos sostenibles, manteniendo una rentabilidad y una eficiencia elevadas a largo plazo.</p>
<p>Liquidez Riesgo de que la compañía no pueda cumplir con sus obligaciones fiscales debido a una liquidez insuficiente.</p>	<p>WiZink tiene el objetivo de mantener una liquidez y una estructura financiera que permita cumplir con las obligaciones de liquidez en condiciones de mercado normales o adversas. Mantener una situación financiera estable y diversificada para garantizar que el banco puede restablecer rápidamente los niveles de liquidez en escenarios extremos sin comprometer el negocio.</p>
<p>Tecnología de Comunicación e Información (TCI) Riesgo actual o potencial de pérdidas debido a la inadecuación o al fallo del hardware o del software de las infraestructuras técnicas, que puede comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de estas infraestructuras o de los datos.</p>	<p>WiZink entiende que los sistemas basados en tecnología están en continua evolución, principalmente debido a las necesidades normativas, comerciales y de los clientes, que están expuestos a incidencias y vulnerabilidades que se deben considerar como una parte inherente del negocio. Además, la subcontratación de aplicativos tecnológicos añade riesgos adicionales que hay que tener en cuenta. El banco tiene el objeto de que la inversión en TI se corresponda a la estrategia empresarial y/o a los requisitos normativos; evitar los fallos operativos de TI que pueden tener un impacto material en la capacidad de atender a los clientes, o que pueden tener un impacto financiero adverso; muy baja tolerancia a las debilidades de seguridad de TI en los datos y en la información que pueden llevar a clientes insatisfechos, daños reputacionales o sanciones normativas; gestionar los fallos en los proyectos de TI que reducen las tolerancias establecidas en el ámbito, el coste, el tiempo y la calidad. WiZink dispone de controles para detectar las incidencias y las vulnerabilidades del sistema y para clasificarlas según su impacto y prioridad, lo que permite su reducción y su gestión según los procesos de corrección.</p>
<p>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.</p>	<p>WiZink asume que su modelo y actividad de banca 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 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</p>



	la gestión de riesgos para minimizar la existencia de riesgos de conducta.
<p>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.</p>	<p>El objetivo de WiZink es obtener y mantener la confianza y la lealtad de todos los accionistas para poder ser competitivos en el mercado. A este fin, el plan para el riesgo reputacional se adapta a la estrategia empresarial global y a los objetivos a largo plazo del banco.</p>
<p>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 el banco no tenga la capacidad legal necesaria para operar.</p>	<p>WiZink no tolera ninguna violación deliberada de los requisitos normativos o legales. El banco está comprometido 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.</p>
<p>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.</p> <p>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 clientes, contrapartes o empleados. 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.</p>	<p>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 del banco.</p> <p>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. A veces se subcontratan o delegan algunas de las tareas de cumplimiento a terceros o a otras entidades del grupo. 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.</p>

Gestión del riesgo

Una vez que el banco 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. Este diseño combina un enfoque cuantitativo y cualitativo para evaluar de manera exhaustiva los impactos clave del riesgo identificado, por ejemplo:

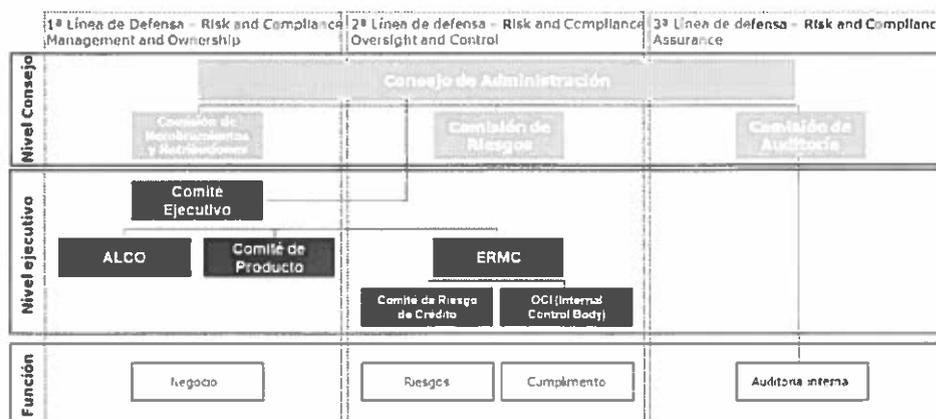
- Métricas de Apetito de Riesgo: Consiste en la definición de los niveles de riesgo deseados y máximos que son aprobados por el Consejo de Administración para lograr los objetivos de negocio de WiZink. Para cada tipo de riesgo, se ha definido un objetivo cuantitativo, una alarma y un límite, junto con un proceso de escalación en caso de que se incumplan.
- Otras Métricas de Medición de Riesgos (*Scorecard*): Se definen indicadores de riesgo adicionales para complementar las métricas de Apetito de Riesgo con una alarma y un límite por cada tipo de riesgo.
- Programa *Manager's Control Assessment* (MCA): Es propiedad de la empresa, coordinado y revisado anualmente por la función de Riesgo Operacional en la segunda línea de defensa, y consiste en una herramienta diagnóstica que ayuda a la primera línea de defensa a autoevaluar la efectividad de su entorno de control de manera continua.
- Aseguramiento de la Calidad: La eficacia operativa y la sostenibilidad del Programa MCA es evaluada regularmente por función de Riesgo Operacional. Determina hasta qué punto el diseño y la aplicación del Programa MCA a nivel del Banco son eficaces para detectar riesgos significativos, riesgos emergentes y debilidades de control, problemas identificados por la auditoría interna o externa y/o por los reguladores, así como eventos y pérdidas operativas.
- Seguimiento de los eventos de riesgos operativos: Estos eventos pueden producir un impacto financiero (p.ej. impacto económico en la cuenta de pérdidas y ganancias) o no financiero (p.ej. detrimento de la reputación de WiZink). La función de Riesgo Operacional realiza un seguimiento de los riesgos operativos y supervisa los planes de acción correctivos de forma continua.

En 2019 la función de Riesgo Operacional ha implementado un nuevo proceso anual de evaluación de riesgos y controles (RCA), donde cada unidad debe identificar cuáles son sus riesgos más relevantes, y evaluar la efectividad de sus controles, tanto por su diseño como por su operatividad. El objetivo es valorar en qué grado los riesgos relevantes del banco están mitigados, y establecer estrategias y acciones de mitigación y/o aceptación, cuando proceda.

Gobierno de la gestión del riesgo

WiZink sigue un modelo de control y gestión del riesgo basado en tres líneas de defensa que interactúan con la estructura global de gobierno corporativo, para definir la gestión del riesgo y del cumplimiento. Este modelo garantiza una clara delimitación de las responsabilidades entre la propiedad y la gestión, la supervisión y el control, y garantiza su independencia. El modelo es claro en cuanto a los papeles de cumplimiento y a los riesgos claves y las responsabilidades, y es un elemento fundamental de la política de gestión del riesgo.

Además de estas tres líneas de defensa, el Consejo de Administración y los Comités de Auditoría y de Riesgo son responsables de la correcta gestión y control de los riesgos 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".



La **primera línea de defensa** está formada por las unidades de negocio y en las áreas de apoyo que, como parte de su actividad, incurren en la exposición al riesgo de la compañía. Estas unidades, como propietarias de sus riesgos, son responsables de gestionar, monitorizar y comunicar adecuadamente el riesgo generado, que debe ser ajustado al apetito de riesgo y a los límites de riesgo aprobados, así como determinar e implementar el marco de control necesario para su mitigación.

La **segunda línea de defensa** está formada por las áreas del riesgos y cumplimiento normativo, que son responsables del desarrollo del marco de gestión y las políticas de riesgos, garantizando su efectiva implementación en toda organización según el nivel de apetito de riesgo definido. Supervisa la efectividad de los controles ejecutados por la primera línea.

La auditoría interna, como **tercera línea de defensa** y último nivel de control, evalúa periódicamente la adecuación de las políticas, los métodos y los procedimientos y verifica su efectiva implementación.

Marco de gestión del riesgo

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

El Consejo de Administración aprueba anualmente un marco de apetito de riesgo. El RAF incluye el enfoque general, incluidas las políticas, los procesos, los controles y los sistemas, que permite identificar, medir, comunicar, monitorizar y controlar el riesgo. Se incluye el modelo de comunicación interna del apetito de riesgo, los límites de los riesgos, así como un resumen de las funciones y las responsabilidades de los que supervisan la implementación y la monitorización de este marco. El RAF contiene los riesgos más importantes a los que está expuesta la compañía, en particular los riesgos identificados como materiales a través del proceso de identificación de los riesgos materiales de la compañía.

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

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

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

3. 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, el banco promueve su política de denuncia de irregularidades. Asimismo, en 2019 se ha actualizado el Código de Conducta, la política de detección y prevención de riesgos penales y el Canal de Denuncias Internas para su plena adaptación a la estructura y organización de WiZink, así como a las novedades normativas. Adicionalmente, en 2019 se han aprobado la Política de Conflictos de Interés y la Política de Regalos e Invitaciones con el objetivo de reforzar el compromiso del banco con la ética y la transparencia.

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.

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 totales, lo que permite una monitorización adecuada del mismo durante la relación comercial, reduciéndose así la exposición de WiZink al riesgo de ser usado para el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Además, el banco ha implementado un conjunto de medidas para limitar el riesgo del cliente, como la recopilación de más información según el origen de los fondos y el trasfondo de la operación del cliente:

- El tipo de nuevos productos está limitado a depósitos, cuentas de ahorro y tarjetas de crédito, que en su mayoría están clasificados como de bajo riesgo en relación 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 ha nombrado a un representante para el SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias), cuya misión es promover las comunicaciones entre este servicio ejecutivo y el banco, y como representante de la compañía ante cualquier citación del servicio ejecutivo.
- Elaboración de un plan de formación anual para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, junto a información sobre esta área.
- El banco ha creado una unidad para la prevención del blanqueo de capitales, que dispone de los suficientes recursos humanos y técnicos para la prevención, y con personal dedicado exclusivamente a esta área.
- El plan de auditoría interna anual incluye el área de la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y realiza comprobaciones regulares de la aplicación del modelo de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- El banco está sujeto a una evaluación anual realizada por un experto externo registrado en el SEPBLAC, que consiste en una revisión completa el primer año y en actividades de seguimiento los dos años siguientes.

En 2019 se han impartido diferentes cursos en base al plan de formación anual para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, tanto online como presenciales, destacando una formación presencial para los miembros del Órgano de Control Interno (OCI) y miembros del Comité Ejecutivo impartido por KPMG.

Código de Conducta y Canal de Denuncias Internas

En el ejercicio 2019 se ha procedido a la actualización del Código de Conducta, reforzando, entre otras modificaciones, el apartado relativo a las Normas Específicas para Evitar Prácticas de Corrupción, atendiendo al principio de tolerancia cero que mantiene WiZink en esta materia.

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, el banco 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 desempeñen su actividad en un entorno seguro.

Además, en el ejercicio 2019 se ha actualizado la Política de Denuncias Internas, destacando entre las modificaciones realizadas, la introducción de la posibilidad de realizar denuncias anónimas.

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. 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 del banco 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 2019, solo se comunicaron y gestionaron 2 casos. No se registraron incidencias relevantes en materia de discriminación, acoso, derechos humanos o corrupción.

Otras políticas en apoyo al Código de Conducta:

En el ejercicio 2019 se ha elaborado una **Política 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, se ha procedido a la aprobación de una **Política 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.

4. Cuestiones sociales y relativas al personal

Los empleados de WiZink son un componente clave de la estrategia de la compañía. Por ello, el banco 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 cumplimiento de la legislación vigente que aplica en cada ámbito laboral (igualdad, diversidad, conciliación, prevención de riesgos laborales, etc.).

4.1 Empleo

WiZink cuenta a 31 de diciembre de 2019 con 1.369 profesionales, aumentando en 10 empleados con respecto a 2018. De ellos, 890 son mujeres (65%) y 479 hombres (35%), incrementando un 1,8% las mujeres de la plantilla y reduciendo un 1,2% los hombres. Además, WiZink proporciona un 89% de contratos indefinidos, un 6% más que en el anterior ejercicio, y un 80% de la plantilla entre 30 y 50 años de edad. 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	1.275	113	1.002	160	15	28	297	194	519	222
Portugal	94	-	92	2	3	-	55	35	1	-
TOTAL	1.369	113	1.094	162	18	28	352	229	520	222

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	18	17	3	26
	Entre 30 y 50	501	151	3	66
	Mayores de 50	68	26	2	9
Hombres	Menores de 30	19	13	1	16
	Entre 30 y 50	314	35	6	18
	Mayores de 50	48	7	-	2
TOTAL		968	249	15	137

Promedio anual y distribución de modalidades de contrato de trabajo

Sexo	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	537	101	49	174
Hombres	353	24	23	64

Grupo de edad	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Menores de 30	27	5	11	53
Entre 30 y 50	754	94	52	169
Mayores de 50	110	26	9	16

Categoría profesional	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Directores y Alta dirección	37	-	-	-
Personal otras categorías	558	5	4	1
Personal administrativo	295	120	68	237

Número de despidos

A lo largo de 2019 se han producido 186 bajas definitivas en WiZink frente a los 18 despidos de 2018 debido a que las salidas del expediente de regulación de empleo (ERE) se han hecho efectivas en este ejercicio. 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	-	-	-
	Entre 30 y 50	-	47	46
	Mayores de 50	3	11	15
Hombres	Menores de 30	-	-	5
	Entre 30 y 50	1	24	18
	Mayores de 50	1	11	4
TOTAL		5	93	88

4.2 Remuneraciones

El Consejo de Administración de WiZink aprobó, en fecha 23 de octubre de 2019, la Política de Remuneración del banco, en la que se 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:

Categoría profesional	Grupo de edad	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Directores y Alta dirección	Menores de 30	-	99.764	-
	Entre 30 y 50	184.958	170.906	8,22%
	Mayores de 50	151.580	172.225	-11,99%
Personal otras categorías	Menores de 30	45.304	45.446	-0,31%
	Entre 30 y 50	47.180	54.257	-13,04%
	Mayores de 50	59.544	61.630	-3,38%
Personal administrativo	Menores de 30	15.472	20.622	-24,97%
	Entre 30 y 50	18.038	21.402	-15,72%
	Mayores de 50	17.547	23.425	-25,09%
TOTAL		33.118	45.867	-27,80%

Incluye salario base anual y bonus abonado en 2019 correspondiente al ejercicio 2018
La brecha salarial ha aumentado en dos puntos porcentuales con respecto a 2018

Sobre la remuneración media de los consejeros y directivos, la Junta General de la Entidad, con fecha 30 de octubre de 2019, aprobó la política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración. Debe señalarse que los servicios prestados por los miembros del Consejo de Administración no son remunerados, salvo los de los consejeros considerados independientes y ejecutivos.

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 2019.

4.3 Organización del trabajo

Con el objetivo de facilitar la conciliación y dotar a los empleados de mayor flexibilidad, WiZink ha implementado un programa de trabajo flexible facilitando a los empleados los sistemas y recursos necesarios para ejecutar individualmente sus tareas y garantizar el entorno y los métodos de trabajo del banco. Estas herramientas permiten, asimismo, que los propios empleados gestionen sus horas de trabajo, su conexión al correo electrónico y su participación en reuniones a distancia:

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

El FWP (Programa de Trabajo Flexible), 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. En cuanto a los periodos de descanso, la compañía recomienda desconectarse durante los fines de semana, vacaciones y fuera del horario laboral.

Medidas destinadas a facilitar la conciliación

En WiZink resultan de aplicación diversas iniciativas, reguladas en determinados acuerdos colectivos o políticas internas, cuya finalidad consiste en favorecer la conciliación de la vida familiar, así como fomentar que tanto madres como padres puedan disponer de mecanismos que faciliten el ejercicio corresponsable de los derechos ligados a la maternidad.

Los documentos por excelencia en esta materia se tratan del **Acuerdo 100% Igualdad**, aplicable al colectivo proveniente de Citi, y Embárcate, correspondiente al colectivo procedente de Barclays, así como el **Plan Concilia**, para el pequeño colectivo con origen en el Grupo Banco Popular. En el caso de Embárcate, el texto recoge la ampliación de la baja maternal en una semana adicional; el aumento del permiso de lactancia en casos de parto múltiple por encima de lo establecido en la Ley; o los traslados preferentes en los casos de cobertura de vacantes para los empleados con hijos menores de 10 años que lo soliciten por razones de guarda legal, entre otros. En el caso del Acuerdo 100% Igualdad, se ofrece la acumulación de todas las horas de lactancia dando como resultado un permiso de tres semanas o la sustitución de la hora de lactancia diaria por la libranza de todos los viernes hasta que el niño cumpla los 9 meses de edad y la percepción de cheques guardería para quienes tengan hijos de entre 4 meses y 3 años.

Adicionalmente, el banco cuenta con otras **medidas de aplicación general** como el "PAE" (Programa de Apoyo al Empleado), que se trata de un servicio de información y asesoramiento personalizado y gratuito para los empleados cuyo objetivo es precisamente ayudar a equilibrar la vida personal y profesional o la ayuda escolar (en este último caso, salvo el colectivo Barclays), para los empleados con hijos en edad escolar. Todo ello sin perjuicio de otros beneficios establecidos en algunos de los convenios colectivos aplicables, como el acceso a planes de pensiones para empleados o la posibilidad de recibir préstamos por parte de WiZink.

Por último, la compañía lleva a cabo el **Programa de Trabajo Flexible**, aplicable igualmente a los empleados de WiZink Bank, WiZink Gestión y Mediador, que se trata de una propuesta innovadora que ofrece a los empleados movilidad para trabajar en espacios no convencionales y en un horario flexible. De este modo, se permite que los empleados alcancen tanto sus objetivos personales como profesionales de forma satisfactoria sin renunciar a oportunidades en la empresa. Este programa mejora la eficacia, el equilibrio y la conciliación en el área profesional/personal.

4.4 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 del banco es mejorar de forma continua su política de salud y seguridad. Además, en 2019 la compañía ha obtenido el Premio PREVER por la implantación, promoción y difusión de la salud y seguridad en el trabajo, así como por las medidas en prevención de riesgos laborales desarrolladas.

Además, el banco 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.

Una de las principales campañas desarrolladas en 2019 en España ha sido la campaña de salud visual, en colaboración con la Clínica Aver y Óptica Roma. Además, se realizó una Semana de Prevención del Riesgo Cardiovascular para concienciar a los empleados acerca de los principales factores de riesgo del tabaquismo, el aumento del colesterol, la hipertensión, la obesidad y el sedentarismo. También se llevaron a cabo acciones de concienciación y aprendizaje en la Semana Europea de la Seguridad y Salud en el trabajo, con cursos de técnicas de relajación y detección precoz del cáncer de mama entre otros. Por último, se han realizado asimismo campañas de vacunación anti gripe y de donación de sangre.

Campañas de seguridad y salud

Semana de prevención del riesgo cardiovascular

WiZink participa en esta campaña cada año. En 2019, el tema principal fue aumentar la sensibilización acerca de la capacidad que la gente tiene de influir sobre los principales factores de riesgo implicados en la mayoría de las enfermedades cardiovasculares. Durante esta semana de marzo, WiZink propuso un calendario de actividades para promover la sensibilización y la salud en el trabajo dentro de la compañía, con diversas acciones en las que participaron más de 70 empleados, como el curso de cocina TUPPER SALUDABLE, con sesiones formativas de nutrición, risoterapia, bienestar psicoemocional y salud cardiovascular, entre otras; y actividades físicas como zumba, tonificación general y control postural.

Semana europea de Seguridad y Salud en el trabajo

En el mes de octubre WiZink participó en esta campaña para 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. Durante esta semana, WiZink propuso un calendario de actividades con diversas acciones en las que participaron unos 60 empleados: reeducación postural, sesiones formativas sobre resiliencia, riesgo cardiovascular, *mindfulness* y autoexploración mamaria y cutánea.

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. Además, los empleados tienen a su disposición fruteros distribuidos en todas las plantas con fruta de temporada y un servicio de catering con opción de menú saludable diario. Por último, WiZink promueve el uso de la bicicleta ofreciendo un aparcamiento en sus instalaciones y vestuarios para aquellas personas que realicen ejercicio en el desplazamiento al centro de trabajo.

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

A continuación se desglosan los accidentes de trabajo¹ y sus índices desagregados por sexo:

¹ Se excluye del cálculo Aplázame S.L.U.

	Mujeres	Hombres	TOTAL
Total de accidentes	2	0	2
Índice de frecuencia	-	-	0,96
Índice de gravedad	-	-	0,05
Enfermedades profesionales	-	-	-

En 2018 hubo 34 accidentes, en su mayoría *in itinere*, si bien la diferencia se debe a que en 2019 no se ha tenido en consideración esta tipología de accidente. Las horas de absentismo en 2019 han sido 135.924, un 11% menos que en 2018².

4.5 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, permitiendo la integración en WiZink y generando un sentimiento de implicación y compromiso.

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

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

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 aplican 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 y el Convenio colectivo de Contact Center. 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, con la orientación de WiZink, se trabaja activamente en

² Se excluye del cálculo Aplázame S.L.U.



promover numerosas acciones de promoción de la salud (Ver apartado 4.4. Seguridad y Salud). En España existe representación de los trabajadores en comités de seguridad y salud.

4.6 Formación

WiZink dispone de un Modelo de Gestión del Conocimiento basado en la formación regulatoria, el *on-boarding*, el liderazgo, la formación especializada, la formación en *skills* y la formación operativa. Este plan que comprende los años 2019-2022 busca generar un ambiente de conocimiento abierto, entrenamiento cruzado y proporcionar herramientas digitales de Gestión del Conocimiento.

Uno de los principales pilares del Modelo de Gestión del Conocimiento es el liderazgo. WiZink ofrece a los profesionales recién incorporados en su rol de gestores un curso de inmersión en liderazgo con el objetivo de formar a los nuevos managers en los conceptos, técnicas y herramientas para el desarrollo de las habilidades básicas en este ámbito. Además, existen programas específicos de coaching y *mentoring* para los ExCos, y *Top Talent Sessions*.

Durante el 2019 se han impartido las siguientes horas de formación por categoría profesional, aumentando en un 32% con respecto al ejercicio anterior³:

Categoría profesional	Número de horas
Directores y Alta dirección	425,08
Personal otras categorías	5.752,08
Personal administrativo	20.852,67
TOTAL	27.029,83

4.7 Accesibilidad universal

WiZink cuenta con 12 personas con discapacidad⁴, tres más que en el anterior ejercicio, 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. 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, y para el que se ha presentado toda la documentación requerida encontrándose a la espera de resolución administrativa.

Los tres edificios 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. El banco también cuenta con un procedimiento mediante el cual, cuando un empleado requiere un puesto adaptado, Prevención de Riesgos Laborales 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.

4.8 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.

³ Se excluye del cálculo Aplázame S.L.U.

⁴ Se excluye del cálculo Aplázame S.L.U.

WiZink considera la diversidad como uno de los principales valores de la compañía, así como un instrumento de creación de valor. Por ello, el banco promueve la diversidad en todos sus equipos. Esto enmarca todas las dimensiones, como edad, nacionalidad, experiencia y conocimiento.

Uno de los aspectos más destacados del banco es la **representación equilibrada en su equipo directivo**: la mitad de los miembros del Comité Ejecutivo son mujeres. Además, la compañía promueve la **igualdad** y promueve 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, son ocupadas en un 70% por mujeres.

WiZink dispone, en aquellas entidades en las que es legalmente exigible, de **planes de igualdad**, algunos de los cuales se actualizarán en un futuro próximo. Igualmente, Iberalbión ha culminado el proceso de negociación de un plan de igualdad con los representantes de los trabajadores el 11 de febrero de 2019. Existen, a todos los niveles, distintas medidas que favorecen la flexibilidad y el equilibrio entre la vida personal y familiar, con especial atención a situaciones derivadas de la baja por maternidad/paternidad.

En 2016 la compañía implementó un **procedimiento 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. Asimismo, el 11 de febrero de 2019, como parte del Plan de Igualdad, se implementó en Iberalbión un protocolo de acoso. Durante 2019 no se han recibido denuncias relacionadas con temas de discriminación o acoso.

El objetivo es el de establecer un cuadro de acción alternativo en la compañía, además del canal de denuncia de irregularidades del Buzón Ético, disponible para todos los trabajadores que detecten o se vean afectados por cualquier tipo de acoso (en cualquiera de las formas o aspectos definidos en el protocolo). De esta forma pueden seguirse de forma rápida y eficaz los pasos necesarios para resolver, con la mayor confidencialidad y discreción, todas las situaciones que puedan surgir, a través de la adopción de las medidas adecuadas.

Participación en iniciativas externas

WiZink participó en 2018 y 2019 en el proyecto de ADIM "Avanzando en la Gestión de la Diversidad LGTB en el Sector Público y Privado", junto a otras 17 de las compañías más relevantes presentes en España y Portugal, así como junto a 8 universidades. Esta iniciativa de la Comisión Europea está liderada por el Instituto de la Mujer e Igualdad de Oportunidades, con su equivalente portugués "Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género", y por la Universidad Complutense de Madrid.

El objetivo fue crear un grupo de trabajo para reflexionar sobre la diversidad, y específicamente la diversidad LGTB, en el trabajo. Este proyecto de 2 años elaboró un trabajo de diagnóstico y de formación sobre la diversidad, compartiendo las mejores prácticas de diversidad LGTB entre las organizaciones de ambos países.

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

5. Compromiso con la sociedad

5.1 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

En 2019, WiZink ha continuado desplegando su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa denominada "El valor de lo cotidiano". La estrategia, creada de forma colaborativa con los empleados, pone en valor el compromiso con lo cercano, con la vida cotidiana y con la atención a los pequeños detalles que generan grandes historias. El propósito de la compañía es facilitar la vida de las personas y acompañarles en sus necesidades de crédito y ahorro del día a día, siendo un apoyo que les acompañe en sus necesidades cambiantes. Por eso el foco en RSC va a estar sobre todo ligado a lo cotidiano y las personas cercanas.

WiZink activó en 2019 su estrategia apoyando dos proyectos de inversión en la sociedad enfocados en la mejorar la vida y la integración de colectivos desfavorecidos gracias a iniciativas innovadoras en lo social y ligados al sector de la restauración. Se han llevado a cabo gracias a la alianza con Asociación Crescer, entidad fundada hace más de 18 años en Portugal que promueve la inclusión en la comunidad de colectivos vulnerables; y Fundación A LA PAR, que trabaja en España por los derechos y la participación plena de las personas con discapacidad intelectual en la sociedad.

Además, es especialmente relevante que ambos proyectos se desarrollan cerca de las oficinas de WiZink en la calle Ulises (Madrid) y de Avenida de Liberdade (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.
- **'É um Restaurante' en Lisboa.** WiZink es una de las entidades que financian este proyecto de la Asociación Crescer. Se trata de 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.

Además de estos dos proyectos, WiZink desarrolla varias iniciativas que buscan crear un impacto positivo local:

- **Venta de regalos corporativos.** Gracias a esta iniciativa, el banco recauda dinero que se destina a asociaciones locales sin ánimo de lucro. En Madrid se recaudaron 3.392 euros, donados a La Asociación Talismán para su proyecto "Jardín de los sentidos" que tiene por objetivo la integración laboral de personas con discapacidad. En Lisboa, los 540 euros recaudados se destinaron al proyecto "É uma casa / Lisboa Housing First", elegido por los empleados. Este proyecto gestionado por la Asociación Crescer tiene como misión contribuir a la erradicación de las situaciones crónicas de personas sin hogar en la ciudad de Lisboa mediante la inclusión del grupo objetivo en la sociedad.
- **Recogida de cajas de dulces.** En Navidad, los profesionales de WiZink de Madrid apoyaron a la Fundación Pan y Peces recogiendo cajas de dulces que se repartieron entre más de 800 familias apoyadas por esta entidad.
- **Venta solidaria.** El equipo del restaurante 'Rodilla A La Par' vendió sus artículos a un precio especial en el edificio de Ulises, ya que WiZink apoyó la venta subvencionado parte de ella. La recaudación total fue de 1.170,77 euros.
- **Recogida de juguetes.** En Navidad, los empleados de Madrid donaron juguetes a las familias apoyadas por la Asociación Betel.
- **Lisboa Giving Tuesday.** Dentro del movimiento internacional GivingTuesday, el equipo de Lisboa se unió para ayudar a cubrir las necesidades inmediatas de personas en riesgo de exclusión social con la **recogida de ropa** y otros artículos de higiene y con la realización de una **subasta solidaria** en la que se subastaban 3 iPhones de los excedentes de acciones con clientes. A través de estas acciones se recaudaron 737 euros para dos proyectos "É uma casa" y "É uma Rua" de la Asociación Crescer.
- **Venta de regalos promocionales.** El equipo de Ventas Portugal organizó una venta solidaria de distintos productos sobrantes de acciones con clientes y recaudaron 5.665 euros para apoyar la labor de Associação Aldeias Humanitar que lucha para evitar el desamparo de personas en riesgo de exclusión en Portugal. Este proyecto ha sido recientemente galardonado por la Asamblea de la República Portuguesa, con el Premio de Derechos

Humanos 2019, como parte de la conmemoración del 50 aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Adicionalmente, WiZink organizó campañas de donación de sangre en Lisboa y en Madrid.

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 del banco contribuyen 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. De cara a 2020, el banco contribuirá asimismo con su inversión en proyectos relacionados con la minimización del impacto del centro en el medio ambiente. El acuerdo de colaboración se ha renovado por seis años más.

5.2 Subcontratación y proveedores

WiZink cuenta con una política de gestión de compras y proveedores denominada *Supplier Selection and Management Policy*, actualizada en septiembre de 2019. En ella se establecen las pautas para seleccionar y administrar 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 el proveedor se utiliza para la externalización de alguna de las funciones críticas de la compañía, por lo que la política fue desarrollada para facilitar los siguientes objetivos:

- Optimización de proveedores y proveedores para maximizar el apalancamiento económico y la capacidad de supervisión de riesgos.
- Estándares comunes para la selección y gestión de proveedores.
- Requisitos de documentación para la selección y gestión de proveedores.
- Disposiciones de contrato estándar y coherente que cumplan los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Información precisa y relevante del proveedor que se puede compartir en toda la empresa.
- Cumplimiento del Código de Conducta de WiZink, las políticas aplicables y los requisitos legales y reglamentarios en todas las jurisdicciones aplicables, definidas en el punto 1.6 Legislación o regulación aplicable.
- Adhesión a prácticas industriales socialmente responsables.

Las estrategias de abastecimiento efectivas, la selección de proveedores y la gestión de riesgos de proveedores son esenciales para que WiZink cumpla sus objetivos operativos y mitigue los riesgos clave, incluidos el riesgo legal y de cumplimiento, el riesgo de transacción, el riesgo financiero, el riesgo estratégico, el riesgo tecnológico y el riesgo de reputación. 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. Auditoría Interna ha verificado que los informes anuales de seguimiento para revisar los servicios esenciales prestados por proveedores externos contienen la información requerida por el Real Decreto 84/2015 y la regla 43 de la Circular 2/2016 del Banco de España, sobre la delegación de prestación de servicios o ejercicio de funciones. Auditoría Interna ha verificado que la administración realiza una revisión anual de los servicios esenciales externalizados que incluye la evaluación de los riesgos y beneficios obtenidos con la delegación, así como de la calidad, la experiencia y la estabilidad del proveedor que brinda el servicio.

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

Además, cada proveedor dispone de un *service owner* asignado que, tal como establece la política, lleva a cabo la relación con los proveedores y realiza las actividades de evaluación, selección, negociación de contratos y gestión de proveedores, incluida la gestión del rendimiento y la gestión de riesgos. Estas actividades incluyen tratos diarios con proveedores con respecto al soporte y las entregas de servicios.



Debido a la actividad de la compañía, cuyos proveedores son fundamentalmente servicios auxiliares para el desarrollo de la actividad financiera como asesoramiento o servicios tecnológicos, no están incluidos los criterios sociales o ambientales en la gestión general con los proveedores. No obstante, algunos de los contratos ya incluyen cláusulas de "sostenibilidad" centradas en la salud, la seguridad y el medio ambiente. Estas líneas se consolidarán a través del plan de responsabilidad social corporativa en el año 2020, con la implementación de los principios de una cadena de valor responsable.

Por último, WiZink contribuye al desarrollo a la empleabilidad y el desarrollo local contando con un 89% de proveedores locales.

5.3 Clientes

Gestión de reclamaciones

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

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.

Las quejas recibidas han aumentado un 20% con respecto al año anterior:

Datos clave	País	
	España	Portugal
N.º total de quejas de clientes recibidas	16.678	4.247
N.º de quejas resueltas favorables al cliente	3.536	377
N.º de quejas resueltas desfavorables al cliente	11.927	4.077
N.º de quejas pendientes de resolución	254	126
N.º de quejas no admitidas	961	N/A

WiZink cuenta con equipos especializados en la gestión de quejas, quienes las tramitan por medio de un tratamiento sistematizado de registro, gestión, análisis y control de las 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 quejas formales las formuladas por los clientes y organismos reguladores locales, y dirigidas al área de Reclamaciones del Servicio de Atención al Cliente. Con el objetivo de garantizar la protección de los derechos de 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.

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

Los principios, criterios y procedimientos que rigen la toma de decisiones en la resolución de las quejas en el área de Reclamaciones del Servicio de Atención al Cliente 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 20 y 46 de los Estados Financieros Consolidados.

Medidas para la seguridad de los clientes

Ayuda a los clientes en la gestión de sus finanzas

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. Además, el banco está diseñando un amplio programa para explicar el uso de la tarjeta, conceptos financieros básicos como la diferenciación entre préstamo y tarjeta, cómo usar la flexibilidad de pago, cómo amortizar la deuda o los canales de pago disponibles. En el día a día de los clientes, WiZink ofrece información sobre los gastos de los usuarios a través de la app, siempre actualizados, y envía un extracto mensual con dicha información. Además, los clientes pueden cambiar la forma de pago de su tarjeta cuando lo necesiten y se informa en todo momento de los costes asociados a la financiación de las compras. Adicionalmente, en 2019 se lanzó en Portugal una nueva plataforma, "Unido", para facilitar la gestión diaria de los clientes de sus cuentas, independientemente del banco al que pertenezcan.

Prevención del fraude

Para un banco, 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 por parte del cliente.

Seguros de accidentes

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, hasta cierre de año el banco en España ha contado con stands en centros comerciales que poseían un seguro para proteger al cliente en caso de accidente. En Portugal se mantendrán en el próximo ejercicio.

5.4 Información fiscal

Beneficio antes de impuestos ('000€)	España	Portugal	Total
Operaciones continuadas	(500.143)	11.456	(388.687)
Operaciones interrumpidas	-	-	-
TOTAL	(500.143)	11.456	(388.687)

Impuestos pagados ('000€)	España	Portugal	Total
WIZINK BANK	19.620	36.616	56.236
WIZINK MEDIADOR	488	45	534
TOTAL	20.109	36.661	56.770

En 2019 WiZink no ha recibido subvenciones.

6. Respeto de los derechos humanos

Si bien el banco 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 el banco, la compañía contempla los derechos humanos en el mapa de riesgos corporativos.

Tal como se señala en el apartado "3. Lucha contra la corrupción y el soborno", el Código de Conducta detalla unas pautas generales sobre las relaciones internas de WiZink que recogen el principio de igualdad y no discriminación, el respeto por las personas en todas las relaciones profesionales de WiZink, y los derechos colectivos de los trabajadores, entre otros, garantizando el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Además, en la formación sobre el Código de Conducta se señalan temas relacionados con los derechos humanos, con el objetivo de que los empleados estén concienciados con estos temas y traten de fomentar un ambiente de respeto en el entorno laboral.

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 del banco o del Código de Conducta, garantizando la total confidencialidad y el anonimato del denunciante si así lo solicitase.

Durante 2019 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.

7. 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 colabora para la obtención de la certificación LEED. Asimismo, el banco cuenta con un plan de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, así como un presupuesto de inmuebles anual (Plan 2019) para cada edificio.

Además, el banco promueve una política sin papel y de reciclaje de residuos. En cuanto al transporte, WiZink fomenta que los empleados usen el transporte público, puesto que la oficina de Madrid se encuentra delante de la estación de metro y todos los empleados tienen derecho a una tarjeta de transporte para comprar el abono de transporte público para sus desplazamientos. También se promueve el uso de bicicletas ofreciendo un aparcamiento específico para ellas, fomentando un hábito sano y ecológico, y el uso de coches eléctricos a través de la instalación de cargadores en el parking de Madrid.

En línea con la estrategia de RSC de la compañía, también se ha trabajado para impulsar la sensibilización medioambiental a través de acciones cotidianas como la difusión de recursos, información interna e ideas para mejorar el comportamiento cotidiano con el entorno que nos rodea.

Debido a la actividad digital y el sector de WiZink, los efectos actuales y previsibles de la compañía con respecto al medio ambiente presentan un riesgo bajo.

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 garantiza un uso sostenible a través de:

- El cierre de las puertas y las luces apagadas 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 2019 fue de 5.187.354 kWh, un 4,5% más que en 2018.

	2019
Alcance 1	
Consumo de coches propios (l)	3.039
Consumo de gas (m ³)	42.499
Emissiones (ton. CO ₂ eq)	94,59
Alcance 2	
Consumo de electricidad (kWh)	5.187.354
Emissiones (ton. CO ₂ eq)	2.127
Alcance 3	
Viajes de empleados (km)	2.017.222,68
Emissiones (ton. CO ₂ eq)	203,13

Al tratarse de una empresa con presencia en Portugal y España, el principal impacto de la actividad del banco en cuanto a emisiones de CO₂ viene dado por los viajes de los profesionales. En 2019, éstos realizaron 747.877 kilómetros en tren y 1.269.346 kilómetros en avión, lo que supuso 203,13 ton de CO₂ equivalentes. WiZink fomenta las reuniones con videoconferencia facilitando las herramientas oportunas como salas de reunión disponibles para todos los empleados y portátiles con programas específicos para ello.

Otros consumos⁵:

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.

	2019
Consumo de agua (m ³)	14.157
Consumo de papel (kg.)	7.635

⁵ No se dispone de la información correspondiente a 2018.

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

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. En 2019, la oficina de Madrid ha enviado 2,4 toneladas de papel y cartón a reciclar mediante un gestor de residuos autorizado.

Adicionalmente, el banco 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 Lisboa cuentan con una botella reutilizable, y se han eliminado los envases de plástico en las salas de reuniones de España y Portugal.

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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	2-6
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 102-15, 102-20, 103-2, 103-3	8-31
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	7-11
Información sobre cuestiones medioambientales			
General	Efectos de la actividad de la empresa en el medioambiente, la salud y la seguridad.	GRI 102-15	28
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 103-2	28
	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	28-29
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención y gestión de residuos	GRI 103-2	29
	Acciones para combatir el desperdicio alimentario	No material para la Sociedad	No aplica
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua.	GRI 303-1	28
	Consumo de materias primas.	GRI 103-2, 301-1	28
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.	GRI 103-2, 302-1	28
Cambio Climático	Emissiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	GRI 305-1, 305-2, 305-3	28
	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
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.		16
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 102-7, 102-8, 405-1	16-17
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.		16-17
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1	17
	Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.		17
	Brecha salarial.		17
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	GRI 102-35, 102-36, 405-2	17
	Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo.		Nota 7 de los Estados Financieros Consolidados
	Medidas de desconexión laboral.	GRI 103-2	18
Organización del trabajo	Empleados con discapacidad.	GRI 405-1	21
	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8	18
	Número de horas de absentismo.	GRI 405-2	20
	Medidas para facilitar la conciliación.	GRI 103-2	18



Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2	19-20
	Indicadores de siniestralidad desagregados por sexo.	GRI 403-2, 403-3	20
	Enfermedades profesionales.	GRI 403-2, 403-3	20
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social.	GRI 103-2	20
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	GRI 102-41	20
	Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-4	20
Formación	Políticas de formación.	GRI 103-2, 404-2	21
	Horas totales de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	21
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		21
Igualdad	Medidas de igualdad entre hombres y mujeres.		
	Planes de igualdad.		
	Medidas para promover el empleo.	GRI 103-2, 405-1, 406-1	21-22
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.		
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		
Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia.		
	Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos.		
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos.	GRI 102-16, 102-17, 105-2, 412-2, 419-1	27
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT.		
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.		
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	12-15
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.		
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 103-2, 413-1	23
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.		
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.	GRI 204-1	23-24
	Relaciones con las comunidades locales.	GRI 103-2	23-24
	Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-12	23-24
Subcontratación y proveedores	Inclusión de cuestiones ESG en la política de compras.		
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 102-9, 103-2	24-25
Consumidores	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		
	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 103-2, 416-2	26
Información fiscal	Sistema de gestión de reclamaciones y quejas recibidas.	GRI 102-17, 103-2	25-26
	Beneficios obtenidos.	GRI 201-1	26
	Impuestos sobre beneficios pagados.		
	Subvenciones públicas recibidas.	GRI 201-4	