

Estado de Información No Financiera
correspondiente al ejercicio anual terminado
el 31 de diciembre de 2020

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*.

La Sociedad ha identificado sus temas relevantes a partir de los aspectos clave para el negocio y sus grupos de interés, integrando los ejes prioritarios de su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) “El valor de lo cotidiano”. Este análisis se realizó en 2018 y se tiene prevista su revisión durante 2021.

La estrategia de RSC se definió a partir de un diagnóstico y la participación de 12 áreas internas de la compañía, el análisis de buenas prácticas del sector y los principales retos y tendencias en sostenibilidad que impactan en la actividad de WiZink. El enfoque definido se centró en el valor del compromiso con lo cercano, con la vida cotidiana y con la atención a los pequeños detalles que generan grandes historias, con el foco en la mejora de la vida de las personas en el día a día.

Adicionalmente a los ámbitos vinculados con la estrategia de RSC y sostenibilidad, la compañía considera prioritarios otros temas esenciales en la operativa de WiZink. Y para determinar los no financieros relevantes se analiza el contexto y regulación del sector, las principales necesidades de los grupos de interés, las tendencias sectoriales y las mejores prácticas. 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
- Gestión de personas
- Soluciones adaptadas a los clientes

En el presente Estado de Información no financiera se reporta de forma anual el resultado del desempeño en estos aspectos relevantes, con la integración de cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza relacionadas.

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 1.8 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.

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 Europe Limited (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 actualización de la estructura de gobierno corporativo en diciembre de 2020, para su aplicación a partir del 1 de enero de 2021.

Consejo de administración

El principal órgano de gobierno de WiZink es el Consejo de Administración (el “Consejo”), cuya composición y funcionamiento se basan en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Artículo 29 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (en adelante, “LOSSEC”) y en el Artículo 37 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (en adelante, “ROSSEC”), así como en la restante normativa nacional aplicable. Además, está en línea con las mejores prácticas del mercado establecidas en las directrices de gobierno interno de la EBA (Autoridad Bancaria Europea), en las directrices de ESMA (Autoridad Europea de Valores y Mercados) y en las directrices conjuntas de ESMA y EBA, sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros de los órganos de administración y de los titulares de funciones clave.

El Consejo de Administración de WiZink lleva a cabo todas las tareas que le son atribuidas en virtud de la LOSSEC y el ROSSEC. También es el órgano responsable de establecer los objetivos estratégicos, así como la estrategia de riesgo de la compañía y el modelo de gobierno interno. 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.

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

Miembros del Consejo	Cargo	Identificación	Comisiones
José Luis del Valle Doblado	Presidente	Independiente	-
Elena Lieskovska	Vicepresidenta	Dominical	-
Miguel Ángel Rodríguez Sola	Consejero Delegado	Ejecutivo	-
Krzysztof Drozd	Consejero	Dominical	ARC, AC
Geeta Gopalan	Consejera	Independiente	RC, AC
Peter Ronald Herbert	Consejero	Independiente	RC, ARC
Joaquim Josep Saurina MasPOCH	Consejero	Independiente	RC, AC
Anna Gatti	Consejera	Independiente	RC, ARC
Blanca Rivilla Calle	Secretaria no Consejera	-	-
Diego Calleja de Pinedo	Vicesecretario no Consejero	-	-

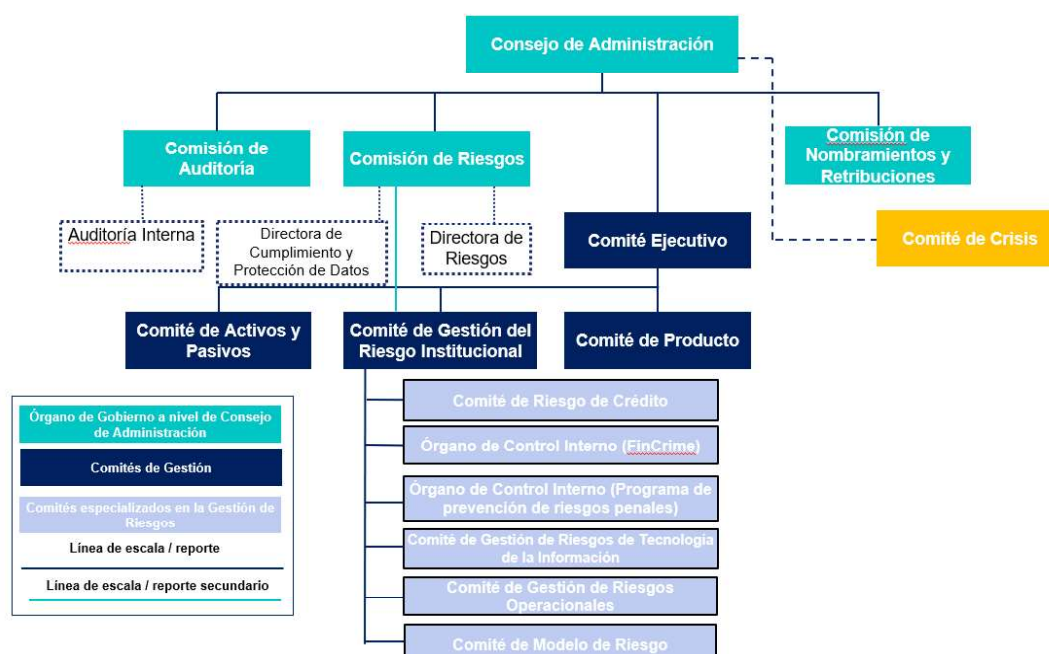
En 2020 WiZink incorporó a un nuevo miembro del Consejo de Administración, doña Anna Gatti, teniendo así un total de cinco consejeros independientes, dando un paso más en la profesionalización e independencia de los órganos de administración.

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

Los consejeros y el personal clave de gestión deben cumplir los requisitos de idoneidad, según lo definido en los requisitos normativos y en las directrices EBA. Asimismo, estos deben actuar según los valores corporativos de WiZink.

Además, deben tener una visión estratégica (de acuerdo con sus responsabilidades) y una experiencia relevante en cargos directivos, un riguroso conocimiento del sector, así como aptitudes de planificación, gestión y contar con tiempo suficiente para el ejercicio del cargo.

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



Comisiones del Consejo

Comisión de Riesgos

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

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

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

Comisión de Auditoría

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

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

Comités de nivel ejecutivo

Comité Ejecutivo (“ExCo”)

Es responsable de asistir al Consejero Delegado en el desempeño de sus funciones dentro de los límites de su autoridad, entre otros: garantizar el control, la coordinación y la supervisión del riesgo y de los controles internos de la compañía. Además, el ExCo es responsable de revisar las políticas, y de su recomendación a los comités superiores y al Consejo para aprobación. También es responsable de garantizar el cumplimiento de la normativa y la legislación vigente, así como de hacer recomendaciones sobre el Marco de Apetito de Riesgo (el “RAF”).

Comité de Activos y Pasivos (“ALCO”)

Supervisa y gestiona los riesgos estructurales de balance con el objetivo de maximizar el rendimiento de la entidad, asegurando que el perfil del nivel de riesgo agregado, creado por las distintas unidades de negocio permanece alineado con el apetito de riesgo del Banco. El ALCO es responsable de identificar, gestionar y controlar los riesgos del balance en la ejecución de la estrategia de negocio, a través de:

- La monitorización activa de los perfiles de liquidez, financiación, riesgo de mercado y riesgo de capital mediante las métricas definidas y los Early Warning Indicators (EWIs).
- La representación suficientemente amplia en las funciones que pueden, de forma directa o indirecta, afectar al perfil de riesgo.
- La garantía de que los informes muestran información exacta, oportuna y relevante sobre el nivel y las fuentes de exposición al riesgo.
- La aprobación de los planes de capital y liquidez a favor de las propuestas de dividendos.
- La previsión para identificar los posibles incumplimientos tanto en el apetito de riesgo, como en los requisitos normativos.
- La ejecución de pruebas de estrés con la finalidad de asegurar la resiliencia de la estructura de balances a shocks en los riesgos estructurales.

Comité de Gestión del Riesgo Institucional (“ERMC”)

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

Comité de Producto

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

Comité de Crisis

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

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

Comité de Riesgo de Crédito (“CRC”)

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

Órgano de Control Interno (“OCI”) – FinCrime

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

Órgano de Control Interno (“OCI”) – Programa de Prevención de Riesgos Penales

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

Comité de Gestión de Riesgos de Tecnología de la Información (“ITRM”)

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

Comité de Gestión de Riesgos Operacionales (“ORM”)

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

Comité de Riesgo de Modelos

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

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 de la financiación como palanca promocional para impulsar las ventas a los comerciantes.	Intermediación Crediticia
Aplázame LoanBook 1, S.L.	Aplázame, S.L.U.	100,00%	La concesión de préstamos o créditos, no hipotecarios, a los consumidores bajo la fórmula de pago aplazado, apertura de crédito o cualquier otro medio equivalente de financiación.	Tecnología Financiera
Aplzm SPV Uno, S.L.	Aplázame, S.L.U.	100,00%	La concesión de préstamos o créditos, no hipotecarios, a los consumidores bajo la fórmula de pago aplazado, apertura de crédito o cualquier otro medio equivalente de financiación.	Tecnología Financiera
Aplazame Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable	Aplázame, S.L.U.	99%	Otorgamiento de toda clase de préstamos y créditos.	Intermediación crediticia
	Aplázame LoanBook 1, S.L.	1%		
Aplazame, Unipessoal LDA	Aplázame, S.L.U.	100,00%	Intermediación crediticia.	Intermediación crediticia

WiZink Bank, S.A. - Sucursal em Portugal	WiZink Bank, S.A.U.	100,00%	Concesión de crédito a minoristas mediante la comercialización de tarjetas.	Servicios bancarios
---	---------------------	---------	---	---------------------

Objetivos y estrategia

WiZink busca consolidar su liderazgo en financiación a través de tarjetas de crédito, al tiempo que explora nuevas oportunidades de negocio para convertirse en una entidad digital diversificada de financiación al consumo.

La estrategia de WiZink se articula alrededor de 3 prioridades estratégicas:

- Seguir evolucionando nuestros productos y servicios tradicionales de tarjetas de crédito y depósitos y cuentas corrientes para mejorar la experiencia de nuestros clientes; la eficiencia de nuestro modelo operativo y comercial y nuestras capacidades de gestión del riesgo.
- Acelerar el crecimiento y generación de valor de nuestro negocio de financiación en punto de venta (Aplazame), convirtiéndola en la entidad de referencia en financiación en punto de venta para comercios y clientes.
- Crecer ofreciendo soluciones digitales adicionales de financiación, desarrollando productos adicionales como préstamos al consumo.

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

La estrategia permitirá a WiZink ser un banco más presente en el día a día de las personas y ayudarles a gestionar mejor su dinero, siendo clave el desarrollo de nuevas capacidades alrededor de las principales fortalezas de la entidad:

- Experiencia integral en la gestión del ciclo de crédito
- Base estable de más de 1,8 millones de clientes con una antigüedad media superior a 5 años
- Arquitectura tecnológica modular y moderna
- Atributos de marca de banco digital
- Experiencia probada del equipo directivo gestionando entidades en todas las fases del ciclo económico

Entorno empresarial, tendencias y regulación

Mercado de la financiación al consumo/crédito revolving

En España, el mercado de la financiación al consumo presentó un balance de €91,8BN en junio de 2020, revirtiéndose la tendencia de crecimiento observado desde el 2014 (€57,9BN) hasta 2019 (€94,3BN). Este cambio de tendencia es consecuencia tanto de la reducción de la demanda de crédito que ha generado Covid-19, como de las mayores restricciones a la financiación de las entidades en un entorno de incertidumbre económica. La reducción de los balances de financiación al consumo afecta a todos sus segmentos, si bien los balances crediticios de tarjetas (€12,1BN a octubre de 2020) se

han reducido a mayor velocidad (-12% de variación anual a octubre de 2020) que los balances globales del mercado (-3% de variación anual 2020 a junio de 2020).

Además de la reducción de volúmenes, la rentabilidad estructural del negocio de tarjetas de crédito se ha visto afectada por la reducción del precio de comercialización del crédito. Así, en línea con la prohibición de aplicar tipos de interés a la financiación de tarjetas 'notablemente superiores' al precio normal del dinero establecida por el Tribunal Supremo en la Sentencia 149/2020 del 4 de marzo, observamos como se ha producido una convergencia generalizada de precios hacia la media de mercado por parte de las entidades que comercializaban el producto a precios superiores, lo que ha provocado que la TAE media de mercado haya descendido de un 22,9% a finales de 2019 hasta un 21,5% a finales de Q3 2020.

En Portugal, el mercado de financiación al consumo ha sufrido asimismo un impacto negativo debido a Covid-19, ralentizándose el crecimiento de balances de un 17% en 2019 a un 2,5% hasta septiembre de 2020. Los balances totales ascienden a €26 BN en septiembre 2020.

Pese al peor comportamiento del mercado de financiación, observamos tendencias positivas en el resto de los segmentos naturales de WiZink:

- Depósitos y cuentas de ahorro: La tendencia en los depósitos de los hogares ha sido positiva, incrementando los balances hasta €1,1BN en octubre, un 14% más que durante el mismo periodo del año anterior. El mercado de depósitos a plazo ha reducido asimismo los tipos de interés hasta niveles de 2% en los depósitos a plazo, un 50% menos que en 2019 para nuevas operaciones, convergiendo así con los tipos de las cuentas de ahorro.
- Medios de pago: Como resultado de la pandemia Covid-19, el comportamiento de los consumidores ha cambiado, incrementando la necesidad de utilización de canales digitales, contactless y móviles. Soluciones como pagos instantáneos, 'wallets' y préstamos instantáneos en canales digitales han crecido durante la pandemia, reduciendo el peso de los pagos en efectivo a favor de medios de pago alternativos. Esta tendencia se refleja en el crecimiento de las ventas en e-Commerce, las cuales se han duplicado desde el 27% interanual entre 2017 y 2019 a más de un 50% estimado en 2020.

Regulación del mercado

NORMATIVA Covid-19

El año 2020, ha sido un año de gran profusión normativa y de directrices regulatorias, motivadas en muy buena parte por la pandemia mundial del Covid-19.

Todo este nuevo desarrollo normativo, ha supuesto un importante esfuerzo de cumplimiento y adaptación para las entidades financieras y, por supuesto para WiZink Bank S.A.U., una entidad financiera que tiene su principal producto íntimamente ligado al consumo y uso por parte de los particulares.

Con carácter general la normativa dictada con motivo del Covid-19 ha sido una importante herramienta de apoyo a familias, empresas y colectivos vulnerables y también para las Entidades Financieras. Muchos han sido los ámbitos regulados en esta normativa: social, arrendamientos, medidas procesales dentro del ámbito de la Justicia,

paralización de plazos judiciales y administrativos, pero una de las medidas protagonistas es sin duda alguna las moratorias en el cumplimiento de obligaciones. Estas moratorias, en sus tres modalidades: legales, sectoriales y particulares de cada entidad financiera, han procurado el marco normativo suficiente para la suspensión temporal de las obligaciones que emanan de los contratos de préstamos y créditos contratados.

WiZink ha aplicado la moratoria pública para todos aquellos clientes que cumplieran los requisitos señalados el RDL, y ha diseñado una moratoria privada para aliviar en las situaciones de estrés financiero motivado por Covid-19, aunque no cumplieran con todos los criterios contemplados en el RDL para los clientes; además, con fecha 27 de abril ASNEF (Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito, anteriormente Asociación Nacional de Entidades de Financiación) publicó las características de una moratoria sectorial, siguiendo las especificaciones marcadas en las directrices de la EBA, a la que las entidades podían adherirse. WiZink se adhirió a esta solución sectorial desde el día 25 de mayo.

En el caso de Portugal, el Real Decreto (Decreto-Lei) nº 10-J / 2020, de 26 de marzo, solo incluía préstamos comerciales e hipotecas. Sin embargo, la Moratoria sectorial fue establecida por ASFAC (Associação de Instituições de Crédito Especializado) el 10 de abril de 2020 siguiendo las pautas de la EBA para cubrir otros productos, incluidas las tarjetas de crédito. WiZink se unió a la solución ASFAC el 12 de junio de 2020 después de asegurar plena comprensión de la norma y capacidad operativa para cumplir con los requisitos.

Importante reseñar el importante papel que ha tenido la EBA, la máxima Autoridad Bancaria Europea, que desde el inicio de la pandemia ha ido dictando recomendaciones para los reguladores de cada país, pudiendo destacar:

Las Directrices EBA /GL/2020/02, modificadas por las Directrices EBA/GL/2020/08 que establecen unas condiciones para la concesión de las moratorias por parte de las Entidades y además algo muy importante para el sector financiero que es el tratamiento específico desde el punto de vista contable de las operaciones sujetas a las mismas que no se clasificaran automáticamente como operación “default” o reestructurada.

En diciembre de 2020 la EBA ha recomendado la extensión de este importante instrumento de las moratorias hasta el 31 de marzo de 2021.

En España, Los Reales Decretos que han amparado todas las medidas legislativas desarrolladas para paliar los efectos del Covid-19 han sido:

- Real Decreto ley 6/2020 de 10 de marzo
- Real Decreto Ley 7/2020 de 12 de marzo
- Real Decreto Ley 8/2020 de 17 de marzo
- Real Decreto Ley 9/2020 de 27 de marzo
- Real Decreto Ley 10/2020 de 29 de marzo

- Real Decreto ley 11 /2020 de 31 de marzo
- Real Decreto Ley 12/2020 de 31 de marzo
- Real Decreto Ley 13/ 2020 de 7 de abril
- Real Decreto Ley 14/ 2020 de 14 de abril
- Real Decreto Ley 15/ 2020 de 21 de abril
- Real Decreto Ley 16/2020 de 28 de abril

Similar profusión normativa en relación con la pandemia ha existido en Portugal, afectando a la Sucursal de WiZink:

- Decreto-Lei n.º 10-A/2020
- Decreto-Lei n.º 10-J/2020
- Lei n.º 1-A/2020
- Decreto-Lei n.º 20/2020
- Aviso n.º 2/2020
- Decreto-Lei n.º 20-F/2020



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

Dentro de los trabajos realizados en el 2020 por la Comisión Europea, podemos destacar, la finalización del Informe Final de evaluación de la Directiva 2008/48/CE relativa a los contratos de Crédito al Consumo. Dicho trabajo pone de manifiesto algunas deficiencias de la Directiva como, por ejemplo, que no logra plenamente sus objetivos, especialmente en lo que respecta, por ejemplo, a los microcréditos ni logra tampoco de forma satisfactoria cubrir el impacto en el crédito al consumo del mercado online. Dichas deficiencias habrán de ser subsanadas en la nueva propuesta legislativa que se espera para el segundo trimestre del próximo año 2021. Otros trabajos a mencionar son el paquete de Medidas sobre Finanzas Digitales y la publicación de la “Nueva Agenda del Consumidor” con un conjunto de acciones a implementar en los próximos cinco años.

Se ha publicado también en el año 2020 otro informe final de la Comisión Europea relativo a la evaluación de la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, sobre a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, la cual se transpuso al ordenamiento jurídico español mediante Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. En 2021, la nueva Propuesta legislativa por parte de la Comisión Europea para la revisión de la mencionada Directiva 2002/65/CE deberá reflejar estas conclusiones a las que el informe hace referencia.

Como directivas comunitarias, podemos traer a colación, Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del consejo de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones

de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores que ha de ser traspuesta antes de diciembre de 2022.

Por parte de la Autoridad Bancaria Europea, mayormente, sus directrices han tenido como contenido las moratorias legislativas y no legislativas dictadas para paliar los efectos del Covid-19, (EBA/GL/2020/02), modificadas por las Directrices EBA/GL/2020/08 E.

Hay alguna directriz como (EBA/GL/2020/06) publicada el 29 mayo 2020 de trascendencia para el Sector Financiero en la que se especifican los mecanismos de gobierno interno para otorgar y monitorear las líneas de crédito a lo largo de su ciclo de vida e introducen requisitos para la evaluación de la solvencia de los prestatarios y reúnen los objetivos prudenciales y de protección del consumidor.

LEGISLACION NACIONAL

Hacemos mención únicamente aquella más significativa por temática o impacto en el Sector.

ESPAÑA:

En materia laboral y de igualdad, cabe destacar también este año en España, dos normas:

- El Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
- Real Decreto ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.

En materia fiscal: Ley 4/2020, de 15 de octubre, del Impuesto sobre Determinados Servicios Digitales, así como Ley 5/2020, de 15 de octubre, del Impuesto sobre las Transacciones Financieras.

Otras materias: Ley 7/2020 de transformación digital Sistema Financiero. Regulación sobre el denominado "Sand Box".

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

PORTUGAL:

- Decreto-Lei n.º 10-H/2020 – sobre Pagos eletrónicos
- Lei n.º 49/2020 – Cambios al Código de IVA
- Lei n.º 53/2020 e Lei n.º 53/2020 – Cambios en las comisiones cobradas por los bancos
- Lei n.º 58/2020 – Prevención al Blanqueo de Capitales y Terrorismo – transposición de Directivas Europeas

BANCO DE ESPAÑA

El Banco de España ha iniciado el trámite de consulta pública sobre el proyecto de Circular que modifica las circulares 1/2013 sobre la Central de Riesgos y la Circular 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Circular 4/2019 de 26 de noviembre, a establecimientos financieros de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada y modelos de cuentas.

Circular 1/2020, de 28 de enero, por la que se modifica la Circular 1/2013, de 24 de mayo, del Banco de España, sobre la Central de Información de Riesgos. (BOE de 5 de febrero de 2020)

Circular 2/2020, de 11 de junio, del Banco de España, por la que se modifica la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros. (BOE de 16 de junio de 2020).

Circular 3/2020, de 11 de junio, del Banco de España, por la que se modifica la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros. (BOE de 16 de junio de 2020)

Circular 4/2020 de 26 de junio sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.

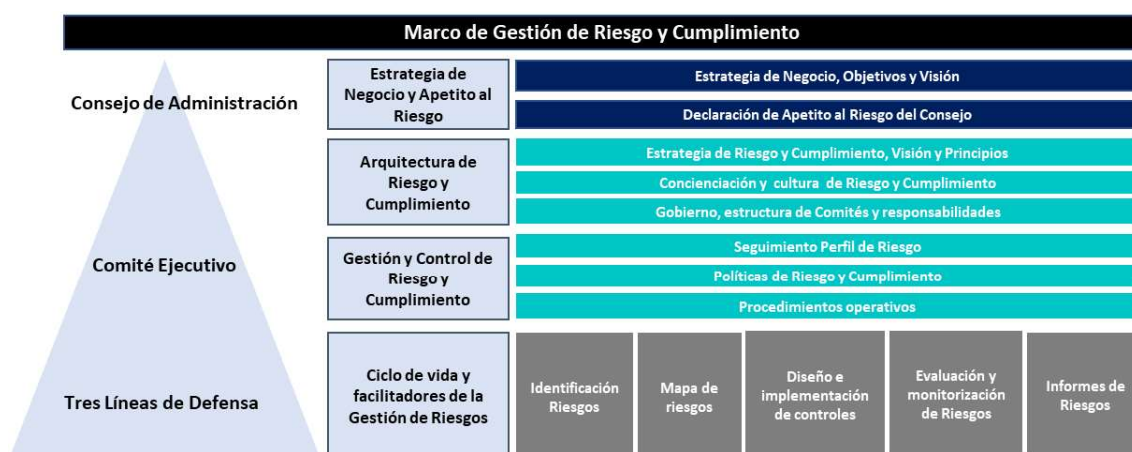


2. Gestión del Riesgo

El objetivo de WiZink es ser la solución de pago y de crédito más flexible, adecuada y fácil del mercado. Para ello, la Sociedad asume un determinado nivel de riesgo como parte inherente 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 prioridades para WiZink y todos sus grupos de interés.

Elementos centrales de la gestión y control de riesgos



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

El Consejo de Administración ha aprobado asimismo políticas de riesgo corporativo que definen los requerimientos mínimos de cumplimiento para asegurar que se cumple el apetito de riesgo aprobado. Es responsabilidad de la dirección asegurarse de que el personal esté informado de las estrategias y políticas que les conciernen y de que cumplan con ellas, impartiendo las sesiones de formación e información necesarias. La estrategia de gestión del riesgo en WiZink consiste en garantizar la identificación, medición, monitorización y el control de todos los riesgos relevantes, con los recursos humanos adecuados, las herramientas y sistemas de información que aseguren el mantenimiento de un perfil de riesgo prudente y coherente con el apetito establecido y un fuerte control sobre todos los riesgos identificados.

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

- Marco de Apetito de Riesgo (RAF) y declaración de apetito de riesgo (RAS): Herramienta integral con la que el Consejo de Administración determina la

tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos de la Sociedad con relación a los riesgos identificados. La RAS es el enlace entre la estrategia global de negocio y el marco de gestión del riesgo. Para su seguimiento se han definido indicadores para cada tipo de riesgo, con unos límites cuantitativos y un proceso de escalación en caso de que se incumplan.

- Evaluación de Riesgos y Controles (RCA): Ejercicio de autoevaluación de riesgos que permite valorar el grado de mitigación de los riesgos relevantes de la Sociedad y establecer estrategias y acciones de mitigación y/o aceptación cuando proceda.
- Programa *Manager's Control Assessment* (MCA): Herramienta diagnóstica que ayuda a todas las áreas de la Sociedad a autoevaluar la efectividad de su entorno de control de manera continua.

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

Tipo de riesgo	Modelo de gestión
Crédito Riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado de la incapacidad de la contraparte de cumplir con sus obligaciones de pago	La gestión de riesgos de WiZink se basa en un uso extenso de modelos de scoring, para predecir el comportamiento de pago de nuestros clientes. En consecuencia, WiZink es capaz de impulsar programas de adquisición y de gestión de cartera, evitando aumentar la exposición en perfiles de riesgo alto; Se han desarrollado políticas de gestión de riesgo y recobros, alineadas al apetito de riesgo de crédito definido por el Consejo de Administración. Para monitorizar, tomar decisiones y mitigar el riesgo de crédito se utilizan diversas métricas que permiten hacer el seguimiento del perfil de riesgo de los clientes (desde la contratación hasta la extinción de la relación con el cliente).
Operacional Riesgo de sufrir pérdidas debido a fallos o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, o por la presencia de eventos externos.	La gestión del riesgo operacional en WiZink se centra en mantener controles operativos robustos en todos sus procesos, minimizando la posibilidad de incidentes que provoquen pérdidas operativas o impactos negativos en la Sociedad. En este sentido, la reducción de pérdidas por fraude externo, así como el control de los proveedores de servicios externalizados, son foco principal.
Modelo Riesgo asociado al desarrollo, implementación y uso indebido de modelos que participan en la toma de decisiones de la Sociedad	La gestión del riesgo del modelo se basa en gran medida en los modelos de riesgo de crédito (modelos de adquisición y de comportamiento) y de IFRS9. WiZink tiene poca tolerancia para cualquier retraso o fallo de validación en modelos de riesgo alto.
Concentración de producto Riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado del riesgo de concentrar su	El modelo de negocio se basa en la concesión de crédito a través de un único producto: las tarjetas de crédito. Así, WiZink asume un riesgo de concentración de producto significativo. Sin

actividad en un determinado producto.	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 tipos de interés del mercado, debido a los diferentes esquemas de depreciación de los activos y pasivos financieros de WiZink que devengan intereses.	La estrategia de gestión del riesgo del tipo de interés sirve para minimizar el impacto de movimientos adversos del tipo de interés en la cuenta de resultados y en los fondos propios computables. La principal finalidad de esta gestión es optimizar el margen de interés neto y obtener resultados estables y sostenibles a lo largo del tiempo.
Negocio Riesgo derivado de los elementos del plan de negocio que podrían amenazar la viabilidad y sostenibilidad del modelo de negocio de la compañía.	WiZink aspira a determinar objetivos de negocio plausibles durante el desarrollo de su Plan de Negocio y a lograr dichos objetivos a través de su actividad normal.
Solvencia Riesgo relacionado con la capacidad de WiZink para cumplir con las obligaciones a largo plazo, manteniendo niveles de capital regulatorio suficientes, que le permitan asumir los riesgos derivados de su actividad financiera y absorber pérdidas en condiciones económicas normales y adversas.	El objetivo de la Sociedad es mantener un nivel de solvencia adecuado, que permita desarrollar el negocio en entornos económicos normales y adversos. Para ello, WiZink mantendrá un capital adecuado para garantizar que esté por encima de los requisitos mínimos regulatorios (Pilar 1 y Pilar 2).
Rentabilidad Riesgo relacionado con la capacidad de la compañía de obtener beneficios con recursos limitados.	El objetivo es alcanzar resultados sólidos sostenibles, manteniendo una rentabilidad y una eficiencia elevadas a largo plazo.
Liquidez Riesgo de que la compañía no pueda cumplir con sus obligaciones financieras a su vencimiento y no pueda liquidar sus activos para cumplir con esos compromisos a tiempo y / o sin incurrir en un costo excesivo.	WiZink tiene el objetivo de mantener una liquidez y una estructura financiera estable y diversificada que permita cumplir con las obligaciones de liquidez en condiciones de mercado normales o adversas.
Riesgo de las Tecnologías de la Información (TIC) y de Seguridad Riesgo actual o potencial de pérdidas debido a un hardware o software inadecuado o al fallo del mismo en la infraestructura	WiZink tiene como objetivos clave en relación a la gestión del riesgo de las Tecnologías de la Información (TIC) y de Seguridad que la inversión en tecnología esté alineada con la estrategia de negocio y los requerimientos regulatorios; evitar los fallos tecnológicos que pueden tener un impacto material en la capacidad de atender a los clientes, o

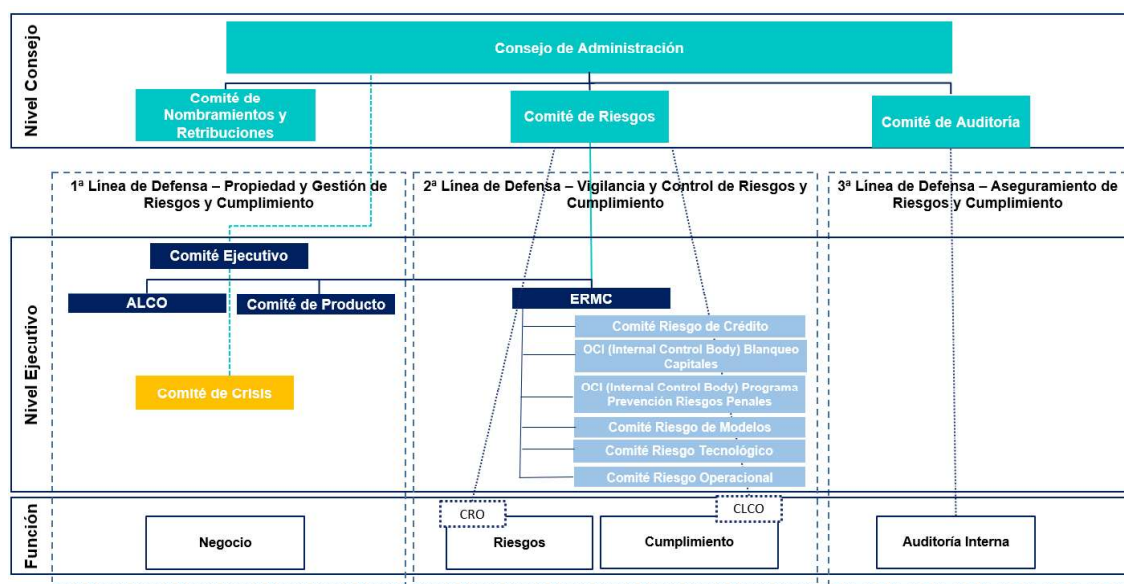
31

tecnológica, que puede comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de estas infraestructuras o de los datos que gestionan.	que pueden tener un impacto financiero adverso para la entidad; eliminar todas las debilidades de seguridad tecnológica y sobre el tratamiento de los datos que pueden generar un impacto al cliente, daños reputacionales o sanciones; y gestionar los fallos en los proyectos tecnológicos que impacten sobre la resiliencia, el coste, el tiempo y/o la calidad del servicio.
Conducta Riesgo de sufrir pérdidas materiales provocadas por servicios financieros no adecuados, incluida la mala conducta deliberada, así como las malas prácticas durante los procesos de venta u otros.	WiZink asume que su modelo de negocio y actividad son vulnerables a este tipo de riesgo, por lo que se trabaja activamente para minimizarlo. Como parte de la estrategia de gestión, se han implementado iniciativas para reforzar la cultura de cumplimiento y minimizar así las pérdidas por incumplimientos. No se toleran conductas desleales hacia los clientes; por ello, se les ofrecen productos y servicios sencillos y transparentes a través de los canales adecuados. El objetivo es conseguir procesos de negocio seguros, basados en la gestión de los riesgos relacionados con los objetivos estratégicos, con la eficiencia y eficacia de los controles y procesos establecidos y con el cumplimiento de las políticas internas y reglamentarias. Para ello, se fomenta la participación de todos los miembros de la organización en la gestión de riesgos para minimizar la existencia de riesgos de conducta.
Reputacional Riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado de daños a su reputación. WiZink considera que la reputación es un activo valioso, por lo que no se toleran actividades comerciales que puedan comprometer la reputación de WiZink.	WiZink considera su reputación como un activo valioso que debe cuidarse y, por lo tanto, no tiene apetito por realizar sus negocios de una manera que ponga en riesgo su reputación. WiZink tiene como objetivo obtener, proteger y mantener la confianza, la lealtad y la mejor consideración de todos sus grupos de interés. En este sentido, WiZink lleva a cabo una adecuada gestión del riesgo reputacional, determinante para los planes y objetivos a largo plazo de WiZink. Considera la reputación no solo como un desempeño pasado, sino también como una posibilidad y oportunidad para el futuro.
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	WiZink no tolera ninguna violación deliberada de los requisitos normativos o legales. La Sociedad 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.

que la Sociedad no tenga la capacidad legal necesaria para operar.	
Delitos Financieros Facilitan el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, el incumplimiento de sanciones económicas y financieras, así como los sobornos y la corrupción. WiZink está sujeto a los requisitos legales de la UE y de España. La filial portuguesa implementa políticas locales adicionales y procedimientos para cumplir con la legislación local. Para WiZink, el riesgo de delitos financieros consiste en que los empleados, otros terceros o productos y servicios puedan usarse para facilitar delitos financieros. Esto puede debilitar la integridad de mercado y provocar incumplimientos normativos y/o perjuicios a 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.	WiZink está comprometido con la prevención de los delitos financieros y la garantía de que los productos no se usan para el blanqueo de capitales ni la financiación del terrorismo. También está comprometido con la garantía de que ninguno de los productos o transacciones se prestan o se ejecutan a favor de entidades o personas sancionadas. El cumplimiento de la ley y normas aplicables sobre el blanqueo de capitales, sanciones, sobornos y corrupción es fundamental para el negocio de WiZink. La compañía está comprometida con el mantenimiento de estándares rigurosos y transparentes y con el refuerzo de los procesos para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulación aplicables. 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.
Protección de Datos Riesgo de no proteger los derechos y libertades de las personas físicas en materia de privacidad de datos donde su procesamiento de datos personales podría realizarse sin cumplir con la normativa aplicable sobre privacidad de datos.	WiZink está comprometido a cumplir con la normativa de protección de datos. La empresa cuenta con Políticas, Procedimientos y medidas técnicas y organizativas apropiadas para asegurar que todos los riesgos se hayan mitigado convenientemente. Esto se extiende también a la subcontratación de operaciones de procesamiento con terceros. WiZink se compromete a tener estándares estrictos y transparentes para prevenir, detectar y remediar cualquier incidente que surja y reportarlo a las Autoridades de Protección de Datos de acuerdo con la normativa de protección de datos. WiZink no tiene interés en infracciones deliberadas de los requisitos de la regulación de protección de datos.

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. Además de estas tres líneas de defensa, el Consejo de Administración y las Comisiones de Auditoría y de Riesgo son responsables de la correcta gestión y control de los riesgos al nivel más alto de la organización. Este modelo sigue las directrices publicadas por el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria en julio de 2015 con el título “Principios de gobierno corporativo para bancos”.



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, la Sociedad promueve su política de denuncia de irregularidades. Asimismo, mantiene en vigor y actualizado el Código de Conducta, el Canal de Denuncias Internas, la Política de Conflictos de interés y la Política de Regalos e Invitaciones, todos ellos adaptados a la estructura y organización de WiZink con el objetivo de reforzar el compromiso de la Sociedad con la ética y la transparencia.

Por su parte, las principales tareas de la función de Cumplimiento son asegurar que todos los clientes son tratados de forma justa, así como identificar, evaluar, comunicar y gestionar los riesgos de cumplimiento y reputacionales que afectan a todas las líneas de negocio, empleados, productos y vehículos legales. Además de contar con otras áreas y funciones de control, la Función de Cumplimiento establece los estándares de cumplimiento y aplica un enfoque basado en el riesgo global. Asimismo, tiene atribuido el ejercicio efectivo de la vigilancia y seguimiento del entorno normativo que afecta a la actividad de WiZink; supervisa y vigila el cumplimiento del Código de Conducta, y es responsable de promover la cultura de cumplimiento normativo, en particular, la normativa de sanciones y financiación del terrorismo, del blanqueo de capitales, de la corrupción y el soborno, de potenciales conflictos de interés y, en general, cualquier actividad delictiva que pudiera producirse en el seno de WiZink.

Política para la detección y prevención del riesgo penal

WiZink dispone de una política para detectar y prevenir el riesgo penal, propiedad del Director de Cumplimiento. Esta política se comunica a todos los directivos y empleados de WiZink, mostrando un compromiso de supervisión y sanción permanente de todos los actos y conductas fraudulentos. Al mismo tiempo, se trata de un medio de comunicación y sensibilización eficaz entre todos los grupos de interés, al promover una política de negocio ética y honesta.

WiZink ha realizado durante 2020 aportaciones a Asociaciones Sectoriales por valor de 380.137,11 euros.

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

En 2020 se ha impartido la formación anual Online para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo conforme al plan establecido. Asimismo, la UPBC (unidad de prevención para el blanqueo de capitales) también ha asistido a seminarios y conferencias Online impartidas por firmas de consultoría especializadas y el propio regulador (SEPBLAC).

Código de Conducta y Canal de Denuncias Internas

El objetivo de WiZink es promover la ética, la honestidad y la profesionalidad dentro de la empresa y entre sus empleados, así como desarrollar y mantener un estándar de conducta aceptable para la empresa, sus terceros, clientes y empleados.

Por ello, WiZink imparte formación a todos los empleados sobre el Código de Conducta, los cuales tienen la obligación de conocerlo y cumplirlo, así como facilitar su implementación.

El Código de Conducta define, entre otros:

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



Pautas generales sobre las relaciones internas de WiZink

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

Respeto por las personas en todas las relaciones profesionales de WiZink. El banco promueve entre los empleados las relaciones basadas en el respeto y en la colaboración recíproca. WiZink está comprometido a garantizar un entorno de trabajo sin violencia y sin ningún tipo de acoso; no se admiten comportamientos abusivos, ni intimidaciones, faltas de respeto o violencia física o verbal dentro de las relaciones profesionales de la compañía. WiZink dispone de un protocolo de actuación que incluye cualquier posible acoso en el trabajo, con la finalidad de establecer un marco de acción alternativo dentro del banco, además del Canal de Denuncia de Internas ("Buzón Ético"), disponible para todos los trabajadores que detecten o se vean afectados por cualquier tipo de acoso.

Equilibrio entre la vida personal y profesional. WiZink fomenta que sus empleados mantengan un equilibrio entre el desempeño de su actividad profesional y sus necesidades personales y familiares. Esto se consigue a través de medidas que facilitan, entre otras, la flexibilidad del horario laboral.

Derechos colectivos. Uno de los principios de WiZink es promover el bienestar social y la estabilidad laboral, a través de un flujo de comunicación abierto con todas las organizaciones sindicales y con la promoción del diálogo, la comunicación y la transparencia.

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

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

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

Para algunos casos, el Buzón funciona como canal adicional o alternativo a otras herramientas existentes, como la comunicación directa con el Departamento de Recursos Humanos, los sindicatos o el Comité de Salud y Seguridad, para iniciar un protocolo de prevención en caso de acoso, etc.

Todos los años se elabora un informe que incluye los casos comunicados por los empleados de WiZink (incluidos los consejeros y la alta dirección) a través del Canal de Denuncias Internas. En 2020, no se registraron incidencias relevantes en materia de discriminación, acoso, derechos humanos o corrupción. Se han recibido a través del Canal de Denuncias Internas tres denuncias potencialmente por discriminación, de las cuales una fue retirada por el denunciante de manera voluntaria y antes de iniciarse ninguna investigación, otra concluyó sin investigación, y la última está en proceso.

Otras políticas en apoyo al Código de Conducta:

La Sociedad cuenta con 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, cuenta con 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, la Sociedad trata de fomentar el compromiso de todos los empleados con los principios de WiZink, basados en la transparencia, integridad, respeto y sinceridad, colaboración, autorrealización y compromiso. Asimismo, a través de diversas políticas y órganos de control interno se garantizan altos estándares de 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 2020 con 1.404 profesionales, aumentando en 34 empleados con respecto a 2019. De ellos, 909 son mujeres (65%) y 495 hombres (35%), manteniéndose en una línea estable respecto al ejercicio anterior. Además, WiZink proporciona un 85% de contratos indefinidos, y un 77% de la plantilla tiene entre 30 y 50 años de edad. A continuación, se presentan los principales datos cuantitativos relativos a la plantilla de WiZink:

31

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	1.323	163	998	162	13	23	223	158	623	283
Portugal	81		79	2	4		46	31		

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	25	18	12	36
	Entre 30 y 50	438	180	15	68
	Mayores de 50	71	33	1	12
Hombres	Menores de 30	26	12	7	27
	Entre 30 y 50	300	43	11	22
	Mayores de 50	36	8		3
TOTAL		896	294	46	168

Promedio anual y distribución de modalidades de contrato de trabajo

Sexo	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	584	226	17	101
Hombres	396	61	14	46

Grupo de edad	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Menores de 30	52	32	12	53
Entre 30 y 50	806	216	18	78
Mayores de 50	122	39	1	16

Categoría profesional	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Directores y Alta dirección	42	-	-	-
Personal otras categorías	548	4	3	
Personal administrativo	390	283	28	147

Número de despidos

A lo largo de 2020 se han producido 145 despidos en todas las entidades legales de WiZink, la mayor parte de las cuales se han debido al expediente de regulación de empleo (ERE) efectuado en este ejercicio y que ha afectado a la matriz. A continuación, se desglosan las bajas por sexo, edad y categoría profesional:

Sexo	Grupo de edad	Categoría profesional		
		Directores y Alta dirección	Personal otras categorías	Personal administrativo
Mujeres	Menores de 30	-	3	-
	Entre 30 y 50	2	58	4
	Mayores de 50	1	16	-
Hombres	Menores de 30	-	1	-
	Entre 30 y 50	4	37	3
	Mayores de 50	-	13	3

4.2 Remuneraciones

La Política de Remuneración de WiZink, vigente desde octubre de 2019, 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	2019		2020	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores y Alta dirección	Menores de 30		99.764		
	Entre 30 y 50	184.958	170.906	152.066	144.222
	Mayores de 50	151.580	172.225	141.583	139.556
Personal otras categorías	Menores de 30	45.304	45.446	34.500	42.652
	Entre 30 y 50	47.180	54.257	44.611	50.302
	Mayores de 50	59.544	61.630	49.528	60.829
Personal administrativo	Menores de 30	15.472	20.622	17.003	20.626
	Entre 30 y 50	18.038	21.402	19.192	23.108
	Mayores de 50	17.547	23.425	19.670	21.466
TOTAL		67.453	74.409	59.769	62.845

Incluye salario base anual y variable (bonus e incentivos) abonado en 2019 Y 2020

La brecha salarial en WiZink a nivel consolidado es del 14,81%, debido principalmente a una mayor presencia de mujeres en los puestos identificados a efectos del informe con la categoría de “Personal Administrativo”, con remuneración habitualmente inferior. En concreto, un 69% de los empleados identificados como “Personal Administrativo” son mujeres, lo que determina en gran medida esta desviación.

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 sólo los servicios prestados por los miembros del Consejo de Administración que son considerados independientes y ejecutivos son remunerados.

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

La información sobre la remuneración media de los consejeros y directivos se encuentra en el apartado 7. - Remuneración de los Consejeros y la Alta Dirección de los Estados Financieros Consolidados a 31 de diciembre de 2020.

4.3 Organización del trabajo

WiZink permite que todos sus empleados puedan teletrabajar durante el periodo actual. Si bien esta es una medida excepcional que se ha adoptado con motivo de la pandemia, lo cierto es que la misma facilita la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados. En este sentido, el centro de trabajo permanece abierto para que todo aquel que lo desee - o cuyas necesidades de servicio requieran su presencia física - pueda acudir a trabajar desde la oficina. No obstante, con carácter general, los empleados se encuentran prestando servicios desde sus domicilios, ahorrándose tiempo en desplazamientos y garantizando una presencia en casa durante la jornada que facilita la vida familiar. En este sentido, cabe indicar que no todas las entidades de WiZink se encontraban en disposición de acceder al teletrabajo de forma inmediata, por lo que se ha realizado una inversión en tiempo y recursos materiales muy importante para conseguir que los empleados tuvieran esta posibilidad en los momentos actuales.

Con carácter adicional, se mantienen en WiZink las medidas de flexibilidad interna ya implementadas, como la relativa al programa de trabajo flexible, que facilita 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 de flexibilidad interna permiten, asimismo, que los propios empleados gestionen sus horas de trabajo, su conexión al correo electrónico y su participación en reuniones a distancia. De este modo, en aquellos puestos de trabajo cuyas funciones requieren del uso de los siguientes útiles de trabajo, se garantiza la dotación a los empleados de:

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

El FWP (Programa de Trabajo Flexible), al que aludíamos en el párrafo anterior, 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.

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

- La herramienta de registro de jornada, así como su organización y documentación, cumple con lo establecido tanto en el Estatuto de los Trabajadores, como lo recogido los acuerdos sectoriales de aplicación en las entidades de WiZink que se han publicado hasta la fecha, como ocurre con el acuerdo sobre el registro de jornada en el sector de la Banca. Es más, en algunos casos la política interna de WiZink mejora lo establecido en la regulación vigente,

desde el momento en que establece obligaciones adicionales para la compañía, como la entrega a la representación legal de los trabajadores de los registros de jornada con carácter mensual, la dotación de estos informes en soporte telemático, etc.

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

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

Se pretende que las anteriores políticas sirvan de base para otras entidades de WiZink, como es el caso de Iberalbión, habiéndose ya compartido los documentos con los representantes de los trabajadores de esta entidad y estando prevista su implementación efectiva en esta entidad en el mes de enero de 2021.

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

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 de la Sociedad es mejorar de forma continua su política de salud y seguridad.

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

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

Anualmente, se suelen realizar 2 semanas de Promoción de la salud, sin embargo, debido a la situación tan excepcional vivida este año, por el Covid-19, se tuvo que cancelar la Semana de prevención de riesgos cardiovasculares, así como la de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

En relación a la promoción de la salud, a pesar de las circunstancias, se ha mantenido la Campaña de Vacunación antigripal.

Además, WiZink ofrece diversos servicios para garantizar la salud de sus empleados en el trabajo. Por ejemplo, en España el banco cuenta con servicio médico asistencial, cuenta con cuatro desfibriladores externos semiautomáticos en sus instalaciones y servicio de fisioterapia. Asimismo, se ofrece una tarjeta sanitaria gratuita de Valora Prevención para beneficiarse del asesoramiento de especialistas sanitarios. También existen beneficios para embarazadas como plaza de parking disponible a partir de la semana 20 de embarazo. Adicionalmente, los empleados tienen a su disposición fruteros distribuidos en todas las plantas con fruta de temporada y un servicio de catering con opción de menú saludable diario, aunque lamentablemente, debido a la situación provocada por el Covid-19 en el que los empleados se encuentran teletrabajando desde marzo, este año sólo ha estado activo durante el primer trimestre.

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.

La situación provocada por el Covid-19 durante este año 2020 ha obligado a WiZink a realizar las siguientes actividades

- Teletrabajo: la Dirección de WiZink, velando por la seguridad de sus empleados tomó la decisión en marzo de 2020, y siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, de que todos los empleados tuviesen la posibilidad de teletrabajar durante el Estado de Alarma.
El departamento de Tecnología, en tiempo record, proporcionó a los empleados que no disponían de medios, los equipos necesarios para que pudieran teletrabajar.
- Formación e información continua como apoyo, concienciación y aprendizaje a los empleados.
 - o TIPS INFORMATIVOS en la intranet.
 - o FORMACIÓN: Covid-19- vuelta al centro de trabajo. Buenas prácticas.
- Reuniones periódicas y comunicados al Comité de Seguridad y Salud, manteniéndoles informados de las novedades y situación actual.
- Creación del Comité de Coronavirus "Contingency Plan", integrado por distintas áreas para la gestión operativa de la crisis.
- Plan de Contingencia- Plan de Trabajo Transitorio hasta fin de Covid-19: creación e implantación.
- Actualización de la Evaluación de Riesgos laborales incluyendo los riesgos derivados del Covid-19.
- Evaluación voluntaria de los puestos en teletrabajo y posterior cesión de equipos (sillas ergonómicas, monitores, ...) para la adaptación ergonómica de los puestos.
- Adaptación de las instalaciones para cumplir con la normativa vigente.
- Procedimiento de compra y entrega de EPIS (mascarillas, ...)
- Evaluación y seguimiento de los casos positivos Covid-19 notificados (detección de contactos estrechos...)
- Ofrecimiento de Test serológicos para los empleados que acceden a las instalaciones.

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

2020	WIZINK BANK	WIZINK GESTION	PORTUGAL	IBERALBION	APLAZAME
Indice de Frecuencia	0	4,12	0	0	0
Indice de Incidencia (*)	0	5,95	0	0	0
Indice de gravedad	0,05	0,33	0	0,18	0

(*) Índice de Incidencia por cada 1000 empleados

En 2020 ha habido sólo 8 accidentes (incluidos los in-itinere), siendo sólo 3 de ellos en el propio centro de trabajo. No se han producido enfermedades profesionales en este período.

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

	WIZINK BANK		WIZINK GESTION		PORTUGAL		IBERALBIÓN		APLAZAME	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Nº Accidentes	0	2	0	2	0	0	1	3	0	0
Nº Accidentes in itinere	0	2	0	1	0	0	0	2	0	0
Nº Accidentes no in itinere con baja	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

Las horas de absentismo en 2020 ha sido de 116.618 horas, un 14% menos que en 2019.

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, generando un sentimiento de implicación y compromiso.

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

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

Comunicación interna en WiZink

WiZink dispone de una política de comunicación interna que incluye los valores y principios que rigen las comunicaciones internas de WiZink, con el objetivo de divulgar una cultura abierta, de participación y transparencia dentro de la organización. Además, define el comportamiento esperado de los empleados, de los superiores y de los directivos, para garantizar una comunicación interna eficaz en WiZink.

Como parte del proyecto de modificación de la cultura, y según los valores de WiZink, existen varias iniciativas de diálogo y comunicación interna, que están publicadas en la Intranet de WiZink, el principal canal de comunicación interna del banco. Existe una página de empresa interna para España y otra para Portugal.

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

Balance de convenios colectivos

El 100% de los empleados de España y Portugal tienen acuerdos de negociación colectiva. En España resultan de aplicación el Convenio colectivo de Banca, el Convenio colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid, el Convenio colectivo para los establecimientos financieros de crédito 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 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 basa su Modelo actual de Desarrollo y Aprendizaje en tres pilares fundamentales: el aprendizaje en el puesto, el desarrollo de relaciones y el aprendizaje formal, y busca generar un entorno de conocimiento abierto, colaborativo y auto responsable.

Ofrece a las personas formación técnica y regulatoria, así como oportunidades para que puedan desarrollar sus habilidades facilitando, entre otras, herramientas digitales de aprendizaje y desarrollo.

Uno de los ejes clave del plan de Talento y Formación, que comprende los años 2019-2022, es el Liderazgo en los Managers. En este sentido, WiZink establece líneas de actuación dirigidas, ofreciendo programas y talleres específicos para este colectivo.

Durante el año 2020 se han impartido las siguientes horas de formación por categoría profesional. El número de horas total incluye las horas de formación de todos los vehículos legales, incluyendo Aplázame.

Categoría profesional	Número de horas
Directores y Alta dirección	422
Personal otras categorías	4608
Personal administrativo	26104
TOTAL	31134

A lo largo del año 2020, las acciones formativas de Iberalbión se han centrado principalmente en la preparación de las nuevas incorporaciones para los servicios de Call Center y Cobros.

Por otro lado, este plan ha centrados también sus esfuerzos en fortalecer los conocimientos y habilidades del personal existente, para conseguir los mejores niveles de eficiencia y un excelente servicio para los clientes de WiZink”.

4.7 Accesibilidad universal

WiZink cuenta con 13 personas con discapacidad, entre los empleados de su plantilla y ofrece un entorno completamente accesible y libre de discriminación. Asimismo, la compañía tiene formalizados contratos con centros especiales de empleo y se colabora activamente con ellos para el suministro de algunos servicios y productos, como por ejemplo la elaboración de las cestas de Navidad o la prestación del servicio de intermediación para organizar los viajes que los empleados de WiZink realizan con motivo de su prestación de servicios. Actualmente, la compañía se encuentra en vías de adquirir el certificado de excepcionalidad para la adopción de medidas alternativas, que ya se le concedió en su momento. En Iberalbión se cuenta con el certificado de excepcionalidad concedido en septiembre de 2019.

Todos los centros de trabajo de WiZink son accesibles y cuentan con puestos de trabajo adaptados a personas con necesidades especiales. Además, se tienen en cuenta las necesidades específicas de las personas con discapacidad, proporcionándoles áreas con taquillas y plazas de parking designadas. WiZink también cuenta con un procedimiento mediante el cual, cuando un empleado requiere un puesto adaptado, Prevención de Riesgos Laborales/RRHH valida la necesidad e indica los requerimientos necesarios (reposacabezas, mesa regulable en altura...).

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

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.

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

Uno de los aspectos más destacados del banco es la **representación equilibrada en su 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, cobros y operaciones), que tienen una remuneración más baja, se encuentran ocupadas en un alto porcentaje por mujeres.

WiZink dispone de **planes de igualdad**, algunos de los cuales provienen de las entidades a las que pertenecían los empleados en el pasado y que se pretende actualizar en un futuro próximo. Otros, como el que resulta de aplicación en Iberalbión se negoció recientemente con la representación legal de los trabajadores y se encuentra en vigor desde el 11 de febrero de 2019. Asimismo, el plan de igualdad de WiZink Gestión se encuentra en proceso de negociación con el Comité de Empresa de esta entidad y se espera poder contar pronto con un documento consolidado. En cualquier caso, existen, a todos los niveles, distintas medidas que favorecen la flexibilidad y el equilibrio entre la vida personal y familiar, con especial atención a situaciones derivadas de la baja por maternidad/paternidad.

En WiZink contamos con un procedimiento específico **contra el acoso** para todos sus empleados. Éste permite adoptar las medidas necesarias, como parte de sus responsabilidades, para garantizar un entorno de trabajo libre de acoso en términos psicosociales, que no permita ni acepte este tipo de conducta. En el caso de los empleados de Iberalbión, cuentan con un procedimiento específicamente negociado para ellos, y en vigor desde el 11 de febrero de 2019, al haberse incorporado como parte del Plan de Igualdad.

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

5. Compromiso con la sociedad

5.1 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

En 2020, WiZink ha seguido 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 acompañarlas en sus necesidades de crédito y ahorro del día a día, siendo un apoyo 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 2020 su estrategia apoyando dos proyectos de inversión en la sociedad, iniciados en 2019 y enfocados en mejorar la vida y la integración de colectivos desfavorecidos gracias a iniciativas innovadoras en lo social y ligados al sector de la restauración. Estos proyectos, resultan de las alianzas mantenidas con la Fundación A LA PAR, que trabaja en España por los derechos y la participación plena de las personas con discapacidad intelectual en la sociedad, y con Asociación Crescer, entidad fundada hace más de 18 años en Portugal que promueve la inclusión en la comunidad de colectivos vulnerables.

Además, es especialmente relevante que ambos proyectos se desarrollan cerca de las oficinas de WiZink en 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, y en 2020 la contribución de WiZink se ha hecho a través de un donativo financiero (9.700€) y ayudando a promover el restaurante Rodilla en las redes sociales y entre los empleados de WiZink.

- **‘É um Restaurante’ en Lisboa.**

WiZink es una de las entidades que financian este proyecto de la Asociación Crescer. Es un restaurante que tiene como objetivo ofrecer formación y crear oportunidades de empleo en el sector de la restauración a personas sin hogar o que han vivido en la calle. Gracias a este proyecto, las personas que trabajan en el restaurante logran mejorar su calidad de vida, consiguen una oportunidad para entrar en el mercado laboral y, por tanto, se favorece su inclusión en la sociedad. En 2020 WiZink ha apoyado el proyecto a través de un donativo financiero (15.000€), promoción del negocio sostenible en redes sociales y entre empleados WiZink, y donando al restaurante el suministro de fruta para empleados en sus oficinas, a partir del momento de confinamiento Covid-19, y hasta el final del año. La fruta ha sido incluida en la distribución de 400 comidas diarias a personas ‘sin techo’, tarea a que se ha dedicado el restaurante en los momentos más críticos de esta pandemia.

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

- **Compartimos en redes sociales nuestra adhesión al #200Challenge**
En momentos de crisis sanitaria por Covid-19, en que ha sido esencial concienciar a la población sobre la importancia de la distancia de seguridad recomendada por las autoridades sanitarias para evitar el contagio y propagación del coronavirus, WiZink se ha unido a la iniciativa internacional #the200challenge, en la que hemos separado temporalmente los caracteres de nuestro logo 200pt, haciéndolo para visibilizar nuestra adhesión al proyecto y concienciar a nuestros usuarios de la importancia de estas medidas desde nuestras redes sociales. Lo hemos hecho cambiando las fotos de perfiles todos nuestros los canales, compartiendo el reto y los vídeos. Además, se desarrolló una pequeña campaña de difusión, con la que se ha conseguido que los mensajes asociados a esta iniciativa hayan sido vistos más de 600.000 veces en Portugal, y 1.300.000 en España.
- **Nuevo rincón solidario en la intranet de empleados**
Se ha creado una nueva sección en la intranet para empleados, bajo el apartado de RSC: Nuestras Causas. En este nuevo espacio se van publicando las causas y proyectos solidarios a que se quieran dar visibilidad, desde el área de Responsabilidad Social Corporativa de WiZink o por parte de los empleados en proyectos que ya participan, atrayendo así a otros a ayudar.
- **Donación de regalos corporativos.**
En WiZink todos los años es tradición organizar un mercadillo de navidad para empleados, hecho con los regalos corporativos recibidos, donde la Sociedad recauda dinero que destina a asociaciones locales sin ánimo de lucro. En este año de pandemia, caracterizado por trabajo remoto y sin presencia en las oficinas de Madrid y Lisboa, se ha optado por donar directamente los regalos a las ONG's Fundación A La Par y Asociación Crescer, que los utilizaran en sus propios mercadillos, en fiestas de navidad, o como regalos a las personas necesitadas que son apoyadas por sus proyectos.

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

En este año el WiZink Center ha puesto en marcha un protocolo de seguridad específico para afrontar el Covid-19. Destaca el sistema de ventilación, que renueva el aire completamente cada 12 minutos, cogiéndolo al 100% del exterior, que hace que el recinto tenga una calidad del aire IDA 2, cercana a IDA 1 (cuando por reglamentación bastaría con un IDA 3). Además, entre otras medidas, se toma la temperatura a los espectadores antes de acceder, el uso de mascarilla es obligatorio, se mantiene una distancia de al menos 2 butacas entre grupos, y en las entradas o salidas, las puertas permanecen abiertas para evitar contacto.

De cara a 2021, además de las medidas excepcionales de seguridad, WiZink contribuirá asimismo con su inversión en proyectos relacionados con la minimización del impacto del centro en el medio ambiente.

5.2 Subcontratación y proveedores

WiZink cuenta con una política de gestión de compras y proveedores denominada Supplier Selection and Management Policy, actualizada en abril de 2020. En ella se establecen las pautas para seleccionar y administrar gestionar a los proveedores externos, con el objetivo de garantizar que existan controles adecuados para proteger los activos, la reputación y los intereses de WiZink y de sus clientes.

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

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

Las estrategias efectivas de selección de proveedores y la gestión de los riesgos relacionados con proveedores son fundamentales para que WiZink cumpla sus objetivos operativos y mitigue los riesgos clave, entre ellos, el riesgo legal y de cumplimiento, el riesgo operacional, el riesgo financiero, el riesgo estratégico, el riesgo tecnológico y el riesgo reputacional. Por ello, en todos los casos se realiza una due diligence previa a la contratación, y anualmente se realiza una revisión de los proveedores críticos. Adicionalmente, el banco ha pasado satisfactoriamente el Informe de Auditoría Interna sobre la externalización de funciones o servicios comerciales esenciales a proveedores externos 2020.

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

Cada proveedor dispone de un service owner asignado que, tal como establece la política, lleva a cabo la relación con los proveedores, incluida la gestión del rendimiento y la evaluación y revisión anual de riesgos. Estas actividades incluyen tratos diarios con proveedores con respecto al soporte y las entregas de servicios. En 2020 se han evaluado 313 proveedores.

Debido a la actividad de la compañía, sus proveedores son fundamentalmente servicios auxiliares para el desarrollo de la actividad financiera como asesoramiento o servicios tecnológicos. Si bien, algunos de los contratos ya incluían cláusulas de “sostenibilidad” centradas en la salud, la seguridad y el medio ambiente, en el 2020 se ha incluido, en

el modelo de contrato tipo, una cláusula que recoge los criterios sociales o ambientales en la gestión general con los proveedores.

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

5.3 Clientes

Gestión de reclamaciones

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

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

- En España, a través del correo electrónico y postal (tanto ordinario como certificado) enviado directamente a WiZink o a través de quejas presentadas ante el Banco de España. El cliente, tras la respuesta de WiZink, o si no ha recibido respuesta, puede acudir en segunda instancia a reclamar al regulador bancario español.
- En Portugal, los clientes pueden indistintamente presentar quejas a WiZink o a Banco de Portugal, es decir, no existe requisito previo de presentación a la entidad bancaria antes de reclamar al regulador.

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

Datos clave	País	
	España	Portugal
N.º total de quejas de clientes recibidas	32.373	3.233
N.º de quejas resueltas favorables al cliente	2.092	638
N.º de quejas resueltas desfavorables al cliente	29.056	2.538
N.º de quejas pendientes de resolución	1.716	57
N.º de quejas no admitidas	3.378	N/A

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

WiZink entiende por reclamaciones y quejas formales las formuladas por los clientes, no clientes y organismos reguladores locales, y dirigidas a SAC. Con el objetivo de garantizar la protección de los derechos de los clientes, y según la transparencia y la

claridad que rigen la actividad de la compañía, asegurando la diligencia y las buenas prácticas bancarias, los criterios aplicados en todas las resoluciones se basan en la confirmación de:

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

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

Los principios, criterios y procedimientos que rigen la toma de decisiones en la resolución de las reclamaciones y quejas en SAC de WiZink son:

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

Algunas de las reclamaciones presentadas por los clientes derivan en demandas legales. La naturaleza y el impacto de estas demandas en la posición financiera y en los resultados de las operaciones del banco se encuentran descritas con más detalle en la Nota 20 y 43 de los Estados Financieros Consolidados.

Medidas para la seguridad de los clientes

Ayuda a los clientes en la gestión de sus finanzas

En el día a día de los clientes, WiZink mantiene a los clientes informados sobre sus productos, uso y gastos a través de términos y condiciones contractuales claros y accesibles, información siempre actualizada en la aplicación y enviando a los clientes un extracto mensual detallado.

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

En Portugal también ofrecemos la plataforma “Unido”, una App PFM que facilita la gestión diaria de todas las cuentas y productos financieros de los clientes en un solo lugar, independientemente del banco con el que estén contratados.

WiZink trata de velar por la seguridad de sus clientes a través de diversos mecanismos relacionados con la gestión del dinero y el comportamiento online, y ha diseñado un

programa integral de educación financiera, reconociendo que los clientes tienen diferentes necesidades de información, cuando se trata de comprender y administrar sus productos y servicios. Este programa brinda una amplia gama de información, ofrecida de manera clara y sencilla, garantizando transparencia y promoviendo el uso de productos y servicios de manera planificada y responsable. Explica temas como el uso de la tarjeta, conceptos financieros básicos como la diferenciación entre préstamo y tarjeta, opcionalidad y cómo utilizar la flexibilidad de pago, cómo pagar la deuda, los canales de pago disponibles y más, y se ofrece a los clientes a través de un Blog específico, en el sitio web público, en redes sociales y a través de otras comunicaciones direccionadas a los clientes.

Prevención del fraude

Para la Sociedad, uno de los principales riesgos de cara a la seguridad de sus clientes es el fraude. Por ello, WiZink cuenta con un sistema de prevención del fraude robusto. Si se detectan movimientos inusuales con la tarjeta de crédito WiZink, el banco se pone en contacto con el cliente para confirmar estas transacciones y realizar un rápido bloqueo de la tarjeta para evitar posibles fraudes. Además, el titular no será responsable por las consecuencias financieras resultantes de la utilización de una tarjeta perdida, robada o falsificada, siempre que no exista un comportamiento negligente por parte del cliente.

Seguros Gratuitos

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

Ayudando nuestros clientes a superar la pandemia

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

Asegurar la continuidad del servicio

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

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

Covid-19 ha hecho que sea aún más importante para las personas poder realizar operaciones bancarias de forma remota, lo que hizo que WiZink acelerara sus capacidades digitales, ofreciendo acceso remoto y servicios extendidos, a la vez que mantenía el control y seguridad de sus clientes. Promocionamos el uso de nuestra banca online entre los clientes a través de la web o en la App. Se aumentó el techo para

pagos Contactless hasta 50 €, se ofrecen herramientas de pago móvil (Apple Pay, Samsung Pay, Wallet) y se ha lanzado MBWay en Portugal, ampliando la gama de soluciones remotas de gestión de dinero y pagos.

Apoyar a los clientes durante la crisis pandémica

WiZink ha puesto a disposición de los clientes préstamos con APR reducidos, como una medida para respaldar su estabilidad financiera y sus necesidades de recuperación, y ha implementado en España y Portugal las Moratoria públicas y privadas para los acuerdos de crédito, posibilitando a sus clientes la opción de suspender el reembolso de sus créditos mientras ven los ingresos y la situación financiera de su hogar afectados por la pandemia.

5.4 Información fiscal

Información correspondiente al Grupo Consolidado:

Beneficio antes de impuestos ('000€)	España	Portugal	Total
Operaciones continuadas	(78.257)	12.651	(65.606)
TOTAL	(78.257)	12.651	(65.606)

Impuestos pagados ('000€)	España	Portugal	Total
WIZINK BANK	5.465	2.920	8.385
APLAZAME	0	N/A	0
TOTAL	5.465	2.920	8.385

En 2020 WiZink no ha recibido subvenciones.

6. Respeto de los derechos humanos

Si bien la Sociedad no cuenta con una política específica de derechos humanos, el Código de Conducta de WiZink recoge en las normas de conducta la protección de estos derechos universales. Este código se complementa con los valores y los principios éticos de la organización, con el buen gobierno corporativo y con la ética profesional de sus empleados. Adicionalmente, muestra de la relevancia que adquieren los temas éticos en WiZink, la compañía contempla los derechos humanos en el mapa de riesgos corporativos.

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

Durante 2020 no han existido casos de vulneraciones de los derechos humanos reportados a través del Canal de Denuncias Internas, ni se ha incumplido ninguna ley ni normativa en relación a este tema, si bien se han recibido a través del Canal de Denuncias Internas tres denuncias potencialmente por discriminación, de las cuales una fue retirada por el denunciante de manera voluntaria y antes de iniciarse ninguna investigación, otra concluyó sin investigación, y la última está en proceso.



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 ha colaborado en la obtención de la certificación LEED (ORO) en su edificio de Ulises en Madrid, certificación de carácter voluntario que subraya el sólido compromiso del edificio, con una construcción más sostenible, que repercute en beneficios económicos, ambientales y sociales. Asimismo, WiZink cuenta con un plan de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, así como un presupuesto de inmuebles anual (Plan 2020) para cada edificio.

En las instalaciones de Zaragoza se ha realizado el cambio de sistema de refrigeración del edificio incluyendo equipos de alto rendimiento y más sostenible. Asimismo, este año se está realizando una auditoria de eficiencia energética para evaluar posibles alternativas y mejoras en la gestión.

En las oficinas de Aplazame, la compañía que suministra el consumo energético su mayor fuente de generación es a través de energía renovable con un 37% y un dato a destacar es que tienen 5 árboles plantados en su interior.

Durante el 2020 y debido a la pandemia, se realizó una gestión y coordinación de los distintos edificios para el reciclaje, limpieza y distribución del personal de forma coordinada evitándose el uso de ciertas plantas, teniendo apagados todos los sistemas medio ambientales.

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

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

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

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

El consumo total de electricidad de WiZink en 2020 fue de 3.615.399kWh, un 30% menos que en 2019.

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

- Ulises y Zaragoza: Entre el 10,5% y 16,1% Energía Renovable, Cogeneración de alta eficiencia entre un 3% y 5% y Cogeneración entre el 9% y un 10,3%. La cogeneración es el procedimiento mediante el cual se obtiene simultáneamente energía eléctrica y térmica esto da una mayor eficiencia energética.
- Libertad: Las fuentes de energía consumida se genera de la siguiente forma, Eólica 29%, Hídrica 7% y Renovable 4% - dichos valores son valores medios.
- Aplazame: Renovable 37%, Cogeneración 6,9%, Cogeneración de alta eficiencia 3,5%, Nuclear 22,3% Si bien es verdad que esta compañía suministradora es distinta de Ulises y Zaragoza.

	2020	Medida
Uso sostenible recursos		
Gas Natural	43.857	m3
Gasolina	139	Litros
Gasoil	776	Litros
Gasoil Evo	480	Litros
Consumo Energetico		
Directo (Energia Electrica)	3.615.399	Kwh
Indirecto (Kwh Uso sostenible)	479.534	Kwh
Emisiones		
Alcance 1 TnCo2 (Gas, Gasolina, Gasoil)	92	TnCo2
Alcance 2 TnCo2 (Energia Electrica)	1.116	TnCo2

31

Al tratarse de una empresa con presencia en Portugal y España, el principal impacto de la actividad de la Sociedad en cuanto a emisiones de CO2 viene dado por los viajes de los profesionales. En 2020 y debido al estado de alarma por el Covid-19 y desde el pasado día 6 de marzo de 2020, los viajes se han reducido a lo esencial. WiZink ha implementado herramientas como TEAMS, a través de la cual fomenta las reuniones por videoconferencia.

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

Otros consumos:

WiZink fomenta la reducción de otros consumos como el de agua y el de papel. Para minimizar el consumo de agua, WiZink ha instalado reguladores de flujo de agua en los grifos de sus oficinas.

	2020
Consumo de agua (m ³)	8.302
Consumo de papel (kg.)	4.329

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

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

Economía circular

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

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

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

En 2020, las oficinas de Madrid y Lisboa han enviado respectivamente 2,8 y 0,308 toneladas de papel y cartón a reciclar mediante un gestor de residuos autorizado

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

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

Handwritten signature



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

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

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

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

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
Modelo de Negocio			
Descripción del modelo de negocio del Grupo	- Descripción del modelo de negocio. - Presencia geográfica. - Objetivos y estrategias. - Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.	GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-15	2-13
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 102-15, 102-30, 103-2, 103-3	14-45
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	14-19
Información sobre cuestiones medioambientales			
General	Efectos de la actividad de la empresa en el medioambiente, la salud y la seguridad.	GRI 102-15	43-45
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 103-2	43-45
	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	43-45
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención y gestión de residuos.	GRI 103-2	45
	Acciones para combatir el desperdicio alimentario	No material para la Sociedad	No aplica
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua.	GRI 303-1	43-45
	Consumo de materias primas.	GRI 103-2, 301-1	43-45
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.	GRI 103-2, 302-1	43-45
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	GRI 305-1, 305-2, 305-3	43-45
	Medidas para adaptarse al Cambio Climático.	No material para la Sociedad	No aplica
	Metas de reducción de emisiones GEI.	No material para la Sociedad	No aplica
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	No material para la Sociedad	No aplica
	Impactos causados por la actividad.	No material para la Sociedad	No aplica
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	GRI 102-7, 102-8, 405-1	25
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.		25
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.		26
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1	26
	Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	GRI 102-35, 102-36, 405-2	27
	Brecha salarial.		27
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.		27
	Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo.		Nota 7 de los Estados

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
			Financieros Consolidados
	Medidas de desconexión laboral.	GRI 103-2	28-29
	Empleados con discapacidad.	GRI 405-1	33
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 102-8	28-29
	Número de horas de absentismo.	GRI 403-2	31
	Medidas para facilitar la conciliación.	GRI 103-2	28-29
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2	29-31
	Indicadores de siniestralidad desagregados por sexo.	GRI 403-2, 403-3	29-31
	Enfermedades profesionales.	GRI 403-2, 403-3	29-31
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social.	GRI 103-2	31-32
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	GRI 102-41	31-32
	Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-4	31-32
Formación	Políticas de formación.	GRI 103-2, 404-2	32-33
	Horas totales de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	32-33
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		33
Igualdad	Medidas de igualdad entre hombres y mujeres.	GRI 103-2, 405-1, 406-1	33-34
	Planes de igualdad.		
	Medidas para promover el empleo.		
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.		
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		
	Política contra la discriminación y gestión de la diversidad.		
Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia.	GRI 102-16, 102-17, 103-2 412-2, 419-1	42
	Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos.		
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos.		
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT.		
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.		
	Eliminación del trabajo forzoso y obligatorio.		
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	20-24
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.		
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 103-2, 413-1	20
Información sobre la sociedad			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 204-1	35-36
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.		
	Relaciones con las comunidades locales.	GRI 103-2	35-36
	Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-12	35-36
Subcontratación y proveedores	Inclusión de cuestiones ESG en la política de compras.	GRI 102-9, 103-2	37
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 103-2, 416-2	39-41
	Sistema de gestión de reclamaciones y quejas recibidas.	GRI 102-17, 103-2	38
Información fiscal	Beneficios obtenidos.	GRI 201-1	41
	Impuestos sobre beneficios pagados.		
	Subvenciones públicas recibidas.		