

Estado de Información No Financiera

**correspondiente al ejercicio anual
terminado el 31 de diciembre de 2022**

**wi
zink**

**Un banco.
Infinitas posibilidades**



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



Índice

1. Introducción	3		
2. Estudio de materialidad y estrategia ASG	5		
2.1. Resultados estudio de materialidad	6		
2.2. Estrategia ASG (Ambiental, Social y Gobernanza)	7		
Estrategia ASG	7		
Fortalezas de WiZink y progreso en 2022	9		
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	10		
3. Modelo de Negocio	11		
3.1. Consejo de administración	12		
3.2. Estructura societaria	17		
3.3. Objetivos y estrategia	18		
3.4. Entorno empresarial, tendencias y regulación	20		
Mercado de la financiación al consumo/crédito revolving	20		
Regulación del mercado	22		
4. Gestión del Riesgo	25		
4.1. Elementos centrales de la gestión y control de riesgos	26		
4.2. Gobierno de la gestión del riesgo	35		
5. Lucha contra la corrupción y el soborno	36		
5.1. Mitigación del riesgo de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo	38		
5.2. Código de Conducta y Canal de Denuncias Internas	39		
5.3. Otras políticas en apoyo al Código de Conducta	41		
6. Cuestiones sociales y relativas al personal	42		
6.1 Empleo	43		
6.2 Remuneraciones	48		
6.3 Organización del trabajo	49		
		6.4 Salud y seguridad	50
		6.5. Relaciones Sociales	56
		Diálogo, consulta y compromiso con los empleados	56
		Balance de convenios colectivos	56
		6.6. Formación	57
		6.7. Accesibilidad universal	58
		6.8 Igualdad	58
		7. Compromiso con la sociedad	59
		7.1. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	60
		7.2. Subcontratación y proveedores	61
		7.3. Clientes	62
		Gestión de reclamaciones	62
		Medidas para la seguridad de los clientes	64
		- Ayuda a los clientes en la gestión de sus finanzas	64
		- Prevención del fraude	65
		- Seguros Gratuitos	65
		- Pago con móvil	65
		7.4. Información fiscal	66
		8. Respeto de los derechos humanos	67
		9. Cuestiones medioambientales	69
		9.1. Uso sostenible de los recursos	70
		9.2. Economía circular	72
		10. Taxonomía de la UE	73
		11. Anexo: Tabla vinculación requisitos Ley 11/2018 e indicadores GRI	76



1. Introducción



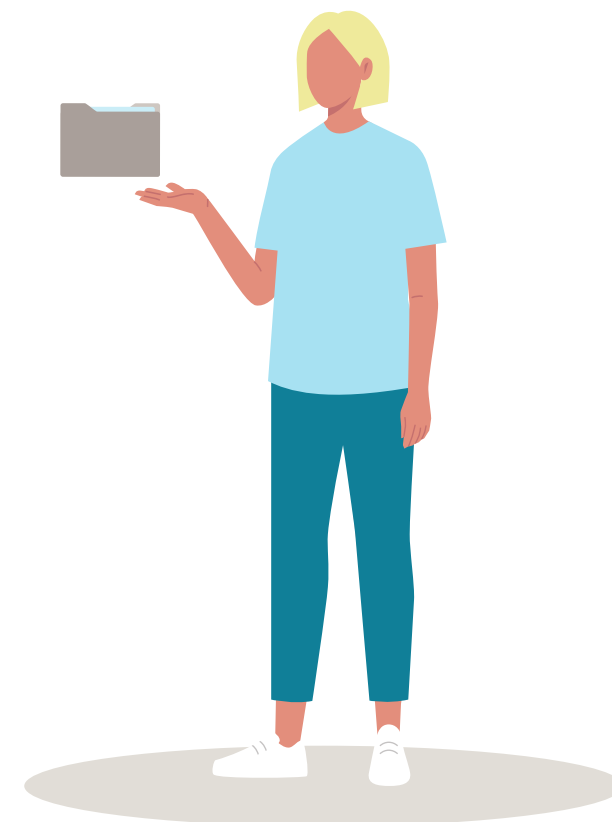
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



1. Introducción

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

Este documento hace referencia a la actividad de WiZink BANK, S.A.U. y sociedades que integran el Grupo, en adelante “WiZink” o “la Sociedad”. El presente Estado de Información no Financiera ha sido elaborado en referencia a la guía para la elaboración de memorias en materia ASG de Global Reporting Initiative (GRI), estándar reconocido internacionalmente, siguiendo los principios y contenido definidos por la versión de la guía más actualizada, GRI Standards.



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



2. Estudio de materialidad y estrategia ASG



2. Estudio de materialidad y estrategia ASG

2.1. Resultados estudio de materialidad

La Sociedad llevó a cabo un estudio de materialidad en 2021 que ha permitido identificar y priorizar los asuntos relevantes en materia ASG [Ambiental, Social y Gobernanza] tanto para el negocio, como para sus grupos de interés prioritarios.

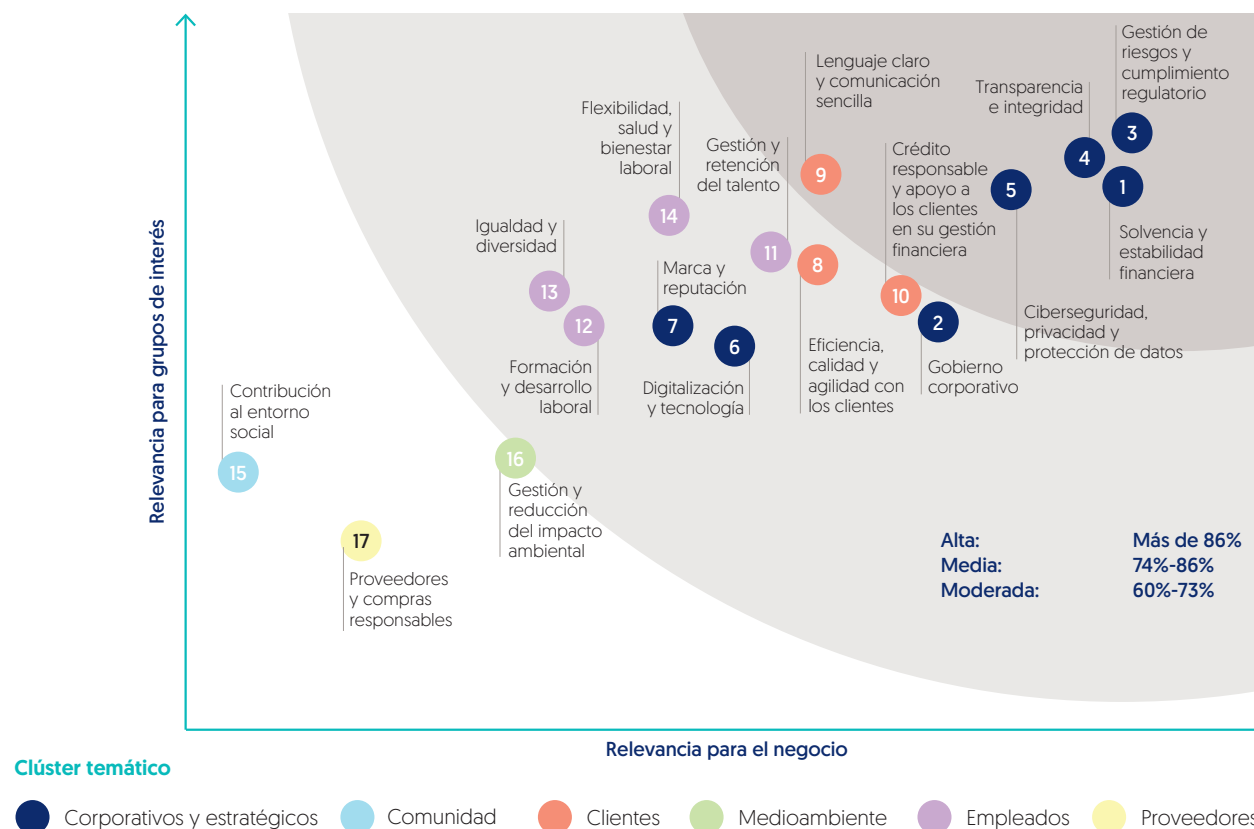
Para ello, entre otros, se analizó la dirección estratégica de la entidad, la regulación y las grandes tendencias y retos clave en materia ASG. Igualmente se recabó la opinión de expertos internos y externos.

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

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

Más allá de esto, se identificaron igualmente varios temas vinculados a aspectos sociales, principalmente relacionados con clientes [lenguaje claro, crédito responsable y eficiencia con los clientes] y con empleados [gestión del talento, formación, igualdad y flexibilidad].

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



2.2. Estrategia ASG (Ambiental, Social y Gobernanza)

Durante el año 2022, WiZink ha llevado a cabo el plan de implementación de la estrategia de ASG definida en 2021, para la cual se basó en su posicionamiento inicial y en el análisis de materialidad realizado.

Estrategia ASG

La estrategia ASG de WiZink fue redefinida en 2021 y sigue plenamente vigente, habiendo progresado significativamente en su implementación durante 2022 y con previsión de seguir avanzando en la misma línea en 2023.

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

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

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

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

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





Prioridades estratégicas ASG de WiZink

Tema guía

HABILIDADES DIGITALES PARA EVITAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y FINANCIERA

incluidos nuestros clientes y el conjunto de la sociedad, con el apoyo de nuestros empleados y apalancándonos en nuestras capacidades digitales

→ Dirige la narrativa ASG de la organización y el contenido de los temas cuando aplique

Temas

[todos relevantes para WiZink de acuerdo con el análisis de materialidad]



→ Pilares ASG, que posteriormente se traducen en iniciativas para implementar la estrategia

Fortalezas de WiZink y progreso en 2022

La implementación de las iniciativas del plan de ASG en 2022, junto sus fortalezas, han permitido a WiZink reforzar significativamente su posicionamiento en cada una de las áreas de ASG:



Ambiental

- Definición de objetivos de reducción de la huella ecológica de WiZink para 2025¹:
 - 35% de reducción de las emisiones de CO₂.
 - 20% de reducción del consumo de electricidad.
 - 30% de reducción del consumo de papel.
- Incremento de la financiación con finalidades ASG a través de los préstamos eco (12.9M€ de crédito concedido en 2022) y préstamo formación (1.5M€ de crédito concedido en 2022).
- Utilización de plástico reciclado en todas las nuevas tarjetas de crédito y renovaciones.



Social

- Desarrollo de voluntariado corporativo en España para ayudar a estudiantes a mejorar sus habilidades digitales: 65 voluntarios de WiZink (incluyendo al Consejero Delegado y a los miembros del Comité Ejecutivo) y 880 estudiantes beneficiados.
- Elaboración de contenidos de educación en capacidades digitales para clientes y no clientes.
- Colaboración con ONGs en Madrid y Lisboa para favorecer la integración laboral de personas en situación de necesidad.
- Incorporación de WiZink al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Formación en ASG al Consejo de Administración y a todos los empleados de WiZink.
- 47,1% de mujeres en puestos de dirección y alta dirección.
- Igualdad retributiva entre mujeres y hombres: 3,4% de brecha salarial, que no se considera relevante dado que existe principalmente porque WiZink cuenta únicamente con 6 niveles corporativos, lo que limita la precisión de las comparativas salariales. Adicionalmente, la brecha se ha reducido en aproximadamente 110pb respecto a 2021.



Gobernanza

- Análisis del impacto de los riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental, concluyendo que no son relevantes para WiZink.
- Incorporación del plan de ASG en los objetivos corporativos de 2022 del equipo directivo y de toda la entidad.
- Designación de un miembro del Consejo de Administración como responsable de ASG.
- 100% de reclamaciones de clientes resueltas en menos de un mes.
- 4 consejeros independientes de un total de 6.

Durante 2023, WiZink tiene previsto seguir avanzando en la implementación de su estrategia de ASG, continuando con muchas de las iniciativas ya iniciadas en 2022 y llevando a cabo otras nuevas. De esta forma, WiZink confía en seguir contribuyendo con la creación de una sociedad justa, sostenible y responsable.

¹ Objetivos de reducción tomando como base el año 2019

² Emisiones de alcance 1 (gas, gasolina, gasoil) y alcance 2 (energía eléctrica)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



4 Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que WiZink realiza una mayor contribución:



Como entidad de financiación al consumo, WiZink trata de facilitar el acceso al crédito a los hogares, promoviendo a su vez una financiación responsable.



WiZink garantiza la igualdad de oportunidades en su plantilla, contando con una de las ratios de mujeres en puestos de dirección más elevados del sector bancario.



WiZink lleva a cabo iniciativas para ayudar a las personas a mejorar sus habilidades digitales, de forma que éstas se traduzcan en herramientas para evitar la exclusión social y financiera.

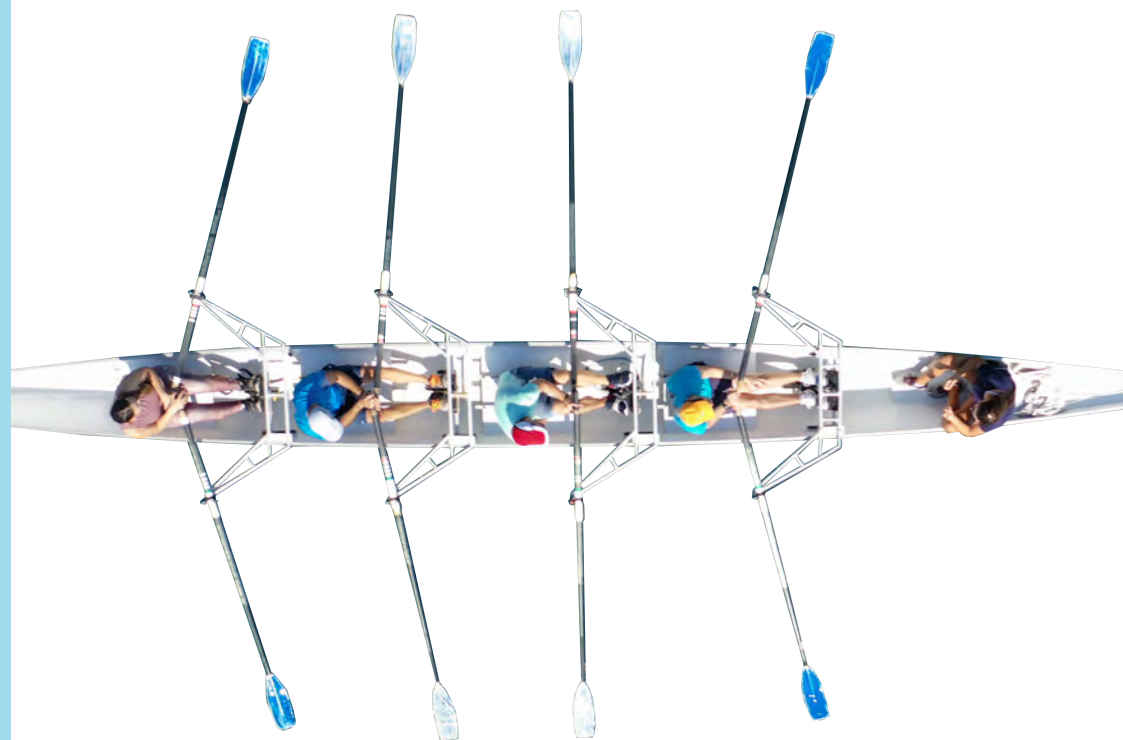


WiZink se ha fijado objetivos de reducción de su huella ecológica y tiene en cuenta los factores medioambientales en sus procesos y operaciones.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



3. Modelo de negocio



3. Modelo de Negocio

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

En su intención de explorar nuevas oportunidades de desarrollo de negocio, WiZink adquirió en 2018 el 100% de la startup de financiación instantánea de compras online española Aplázame, S.L.U., y en 2021 el 100% de la startup financiera digital de adquisición de vehículos de ocasión española Lendrock Spain, S.L.U. Ambas compañías fueron absorbidas por WiZink en 2022, quedando dicha fusión inscrita en el Registro Mercantil en fecha 4 de marzo de 2022.

El Grupo WiZink, con sede social en Madrid, está supervisado tanto por el Banco de España como por el Banco de Portugal. WiZink es 100% propiedad de Aneto S.à.r.l [controlada mayoritariamente por el Grupo inversor Vårde Partners].

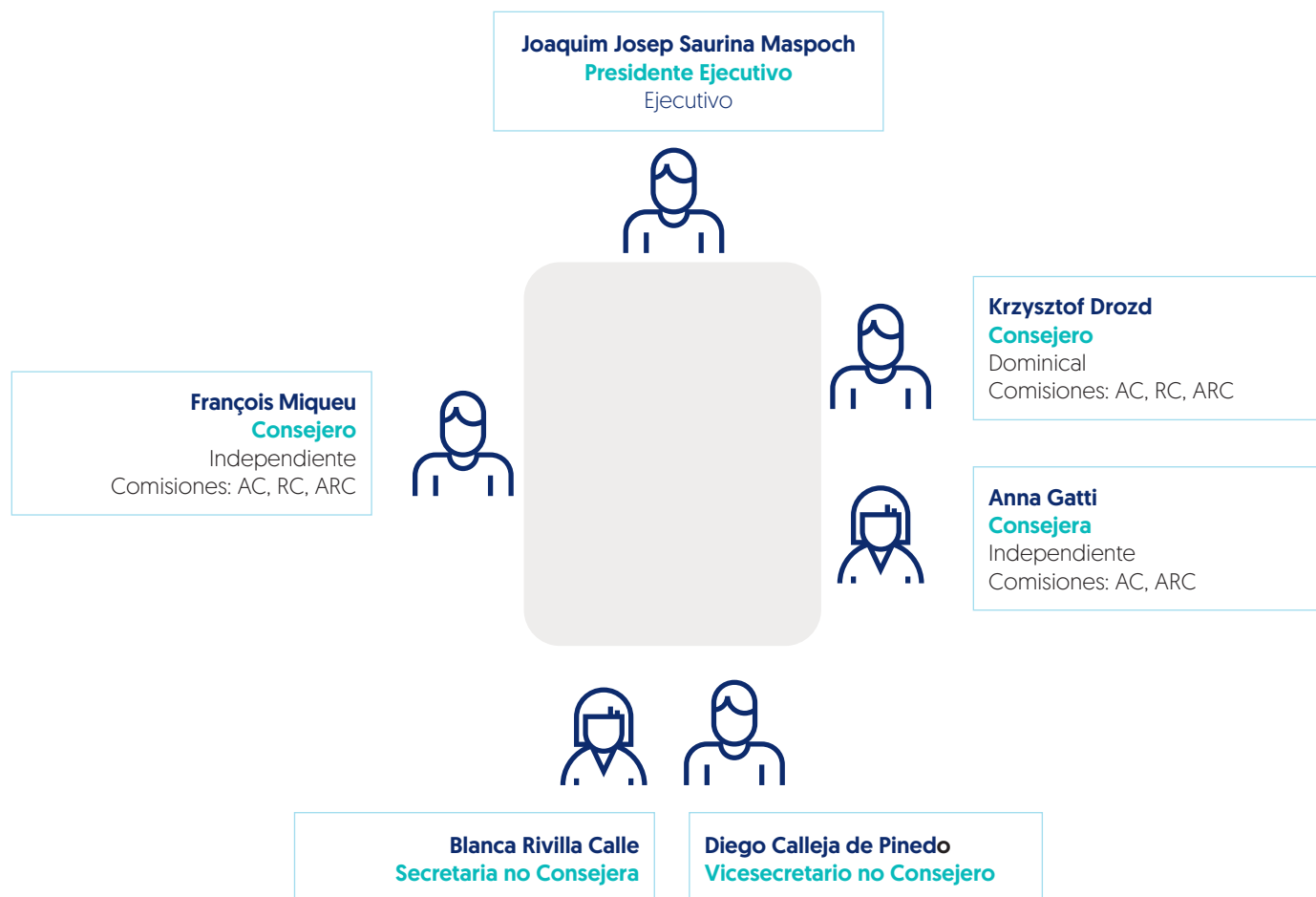
La política corporativa de WiZink se asienta en cuatro valores fundamentales: innovación, colaboración, responsabilidad y ejecución. Dichos valores funcionan como inspiración y guía para todo el equipo directivo, así como para el resto de la organización.

3.1. Consejo de administración

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

El Consejo de Administración de WiZink lleva a cabo todas las tareas que le son atribuidas en virtud de la LOSSEC y el ROSSEC. También es el órgano responsable de establecer los objetivos estratégicos, así como la estrategia de riesgo de la compañía y el modelo de gobierno interno. El Consejo cuenta además con tres comisiones asesoras que complementan y apoyan su trabajo. Tanto el Consejo de Administración como las tres comisiones [Comisión de Auditoría [AC], Comisión de Riesgos [RC], y Comisión de Nombramientos y Retribuciones [ARC]] están presididos por consejeros independientes.

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



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. Asimismo, estos deben actuar según los valores corporativos de WiZink.

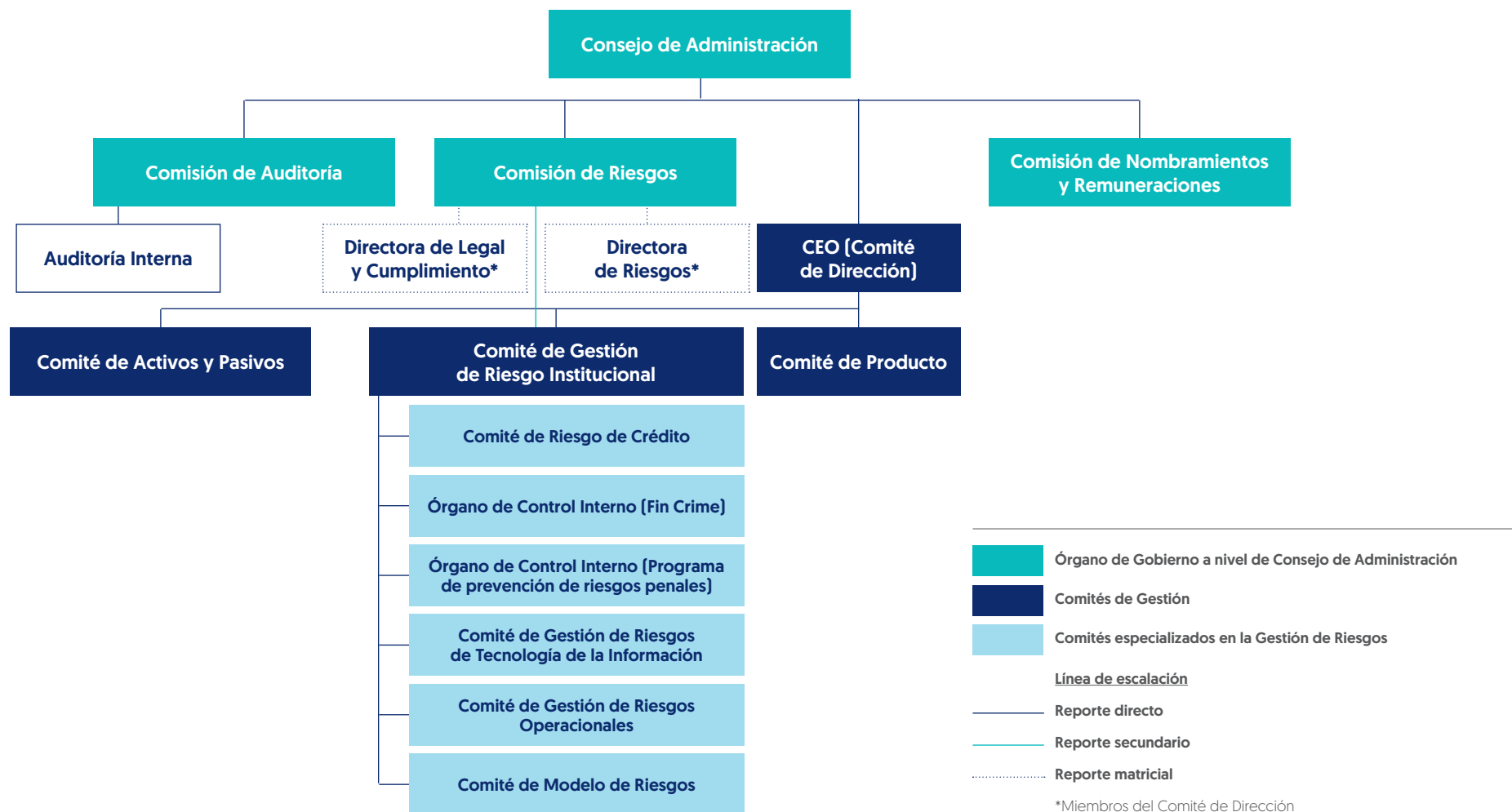
Además, deben tener una visión estratégica (de acuerdo con sus responsabilidades) y una experiencia relevante en cargos directivos, un riguroso conocimiento del sector, así como aptitudes de planificación, gestión y contar con tiempo suficiente para el ejercicio del cargo.

Durante el año 2022 se ha designado como responsable de ASG dentro del Consejo de Administración a la consejera Anna Gatti y se ha impartido formación a todos los miembros del Consejo.

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

Nota: Consejo de Administración a fecha 01/02/2023 tras la salida de José Luis del Valle Doblado (Presidente) y Miguel Ángel Rodríguez Sola (Consejero Delegado). Actualmente se encuentran en proceso de nombramiento dos nuevos miembros del Consejo de Administración.

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.

Comités de nivel ejecutivo

Comité de Dirección

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 Comité de Dirección 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
- 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 Comité de Dirección 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.

Comités especializados en la Gestión del Riesgo [dependientes del ERMIC]

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 ERMIC cada vez que sea necesario escalar un riesgo crediticio relevante.

Órgano de Control Interno ["OCI"] – FinCrime

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

Órgano de Control Interno ["OCI"] – Programa de Prevención de Riesgos Penales

Tiene por objeto velar por el cumplimiento de la normativa

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

Comité de Gestión de Riesgos de Tecnología de la Información ["ITRMC"]

Supervisa todos los aspectos de los riesgos de seguridad y de las tecnologías de la información y las comunicaciones ["TIC"] para garantizar la adecuación al apetito de riesgo TIC y de seguridad analizando el perfil de riesgo, 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 ERMIC cada vez que sea necesario escalar un riesgo de seguridad o de las TIC relevante.

Comité de Gestión de Riesgos Operacionales ["ORMC"]

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



3.2. Estructura societaria

Sociedad	Participación accionarial		Actividad	Área
	Accionista/Socio	%		
WiZink Bank, S.A.U.	Aneto, S.à.r.l.	100,00%	Préstamo y crédito, incluido el crédito al consumo y la financiación de transacciones comerciales.	Servicios bancarios
Iberalbión, S.L.	WiZink Bank, S.A.U.	100,00%	Entidad especializada en servicios de atención telefónica y otros servicios de soporte al grupo WiZink.	Servicios comerciales
WiZink Gestión, S.L.	WiZink Bank, S.A.U.	100,00%	Entidad especializada en recobros.	Servicios de recobro y recuperación
Aplázame LoanBook 1, S.L.³	WiZink Bank, S.A.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
Aplázame Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable⁴	WiZink Bank, S.A.U.	99%	Otorgamiento de toda clase de préstamos y créditos.	Intermediación crediticia
	Aplázame LoanBook 1, S.L.	1%		
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

³ Como consecuencia de la Fusión por absorción de WiZink Bank S.A.U. con Aplazame, S.L.U. registrada el 4 de marzo de 2022, a la fecha de emisión del presente documento, WiZink Bank S.A.U. posee directamente el 100%.

⁴ En proceso de liquidación y disolución.

3.3. Objetivos y estrategia

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

- Seguir evolucionando el modelo de gestión de tarjetas de crédito mediante el desarrollo de una oferta segmentada, nuevos acuerdos con terceros [ej. en 2022 se ha cerrado un acuerdo con RACC en España]; la digitalización de todos los procesos de venta, gestión y servicio y el refuerzo de las capacidades de gestión del riesgo.
- Acelerar el crecimiento y generación de valor del negocio de financiación en punto de venta [Aplazame], convirtiéndola en la entidad de referencia en financiación en punto de venta para comercios y clientes.
- Seguir creciendo con el resto de las soluciones digitales de financiación, escalando los negocios de préstamos al consumo y financiación de automóviles.

La aplicación exitosa de estas prioridades estratégicas requiere, asimismo, la gestión activa en paralelo de los principales retos estructurales que afronta el sector de financiación al consumo: gestión de la coyuntura macroeconómica; veloz adaptación a las nuevas recomendaciones regulatorias y gestión del riesgo de litigios de pago aplazado.

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

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



Partiendo de nuestras fortalezas...

...basándonos en nuestras prioridades estratégicas...

...para alcanzar nuestra ambición

Experiencia en el ciclo de crédito

Base de clientes fiel

Arquitectura de IT modular y moderna

Atributos de marca de banco digital

Equipo directivo experimentado



TRANSFORMAR nuestro negocio tradicional de tarjetas
[B2C y colaboraciones]

REDISEÑAR nuestro modelo de gestión de tarjetas de crédito

REFORZAR nuestras capacidades de gestión del riesgo

INVERTIR en digitalizar los procesos de los clientes



ACCELERAR el crecimiento y valor de nuestro negocio Punto de Venta [PoS]

INCREMENTAR el alcance de nuestra solución PoS en el mercado

IMPULSAR el valor y la rentabilidad de nuestro negocio PoS



CRECER basándonos en nuestras fortalezas [diversificación de financiación]

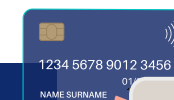
LANZAR nuestra solución digital de préstamos personales en España y Portugal

CRECER nuestra solución digital de financiación auto

4

Gestionar activamente la coyuntura macroeconómica, las nuevas regulaciones y usura

Convertirnos en una entidad diversificada y digital de financiación al consumo



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

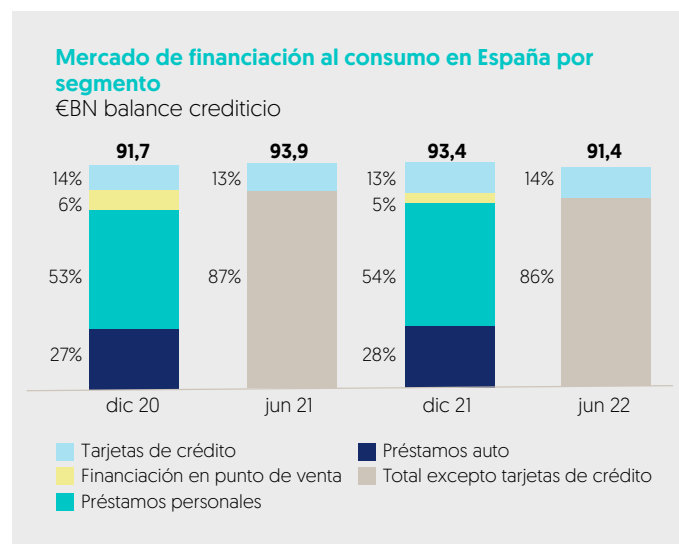


3.4. Entorno empresarial, tendencias y regulación

Mercado de la financiación al consumo/crédito revolving

El mercado de financiación al consumo en España presentó un balance crediticio de €91,4Bn a cierre de junio de 2022, un 2% inferior a junio de 2021, rompiéndose la tendencia de recuperación observada durante el año 2021 a medida que iban atenuándose los impactos de la crisis sanitaria. La reducción de los balances durante el último año se explica por un entorno macroeconómico de elevada inflación, la cual se ha traducido, por el lado de la demanda, en una desaceleración del consumo de los hogares españoles. Por el lado de la oferta, las entidades financieras también han revisado sus políticas de riesgo ante el potencial deterioro de la capacidad de pago de los clientes.

A nivel segmento de negocio, el mercado de financiación al consumo en España se divide de la siguiente forma:



Los balances crediticios de tarjetas se han incrementado un 8% en el último año (€13,0BN en junio de 2022 respecto a €12,0BN en junio de 2021), mientras que el resto de los segmentos en su conjunto se han reducido un 3% (€78,4BN en junio de 2022 respecto a €81,0BN en junio de 2021). Este incremento del peso relativo del negocio de tarjetas de crédito frente a otros productos de financiación al consumo supone un cambio de tendencia respecto a la observada en los últimos años, y puede interpretarse como un signo de deterioro de la situación de los hogares, ya que la financiación con tarjeta de crédito es un recurso que en ocasiones se utiliza ante de la falta de liquidez.

WiZink, gracias a su estrategia de diversificación, ya compite en todos los segmentos del mercado (tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos auto y financiación en punto de venta). Sin embargo, el negocio de tarjetas de crédito sigue representando la mayoría del balance crediticio de WiZink, por lo que la situación actual puede suponer también una oportunidad para reimpulsar este negocio.

A pesar de la reducción de balances, la nueva originación de financiación al consumo creció un 3% en el segundo trimestre de 2022 respecto al mismo trimestre de 2021, aunque impulsada en gran medida por el crecimiento de la originación de financiación con tarjeta de crédito, que creció un 14% en dicho periodo. Este hecho refuerza las consideraciones realizadas anteriormente sobre el crecimiento del negocio de tarjetas de crédito, aunque en cualquier caso deberá observarse la evolución en los próximos meses para poder confirmar estas conclusiones.

Nota: en junio no tenemos disponible la segmentación con el mismo nivel de granularidad que en el cierre de año.

En Portugal, con datos disponibles hasta 2021, el mercado de financiación al consumo presentó un balance crediticio de €28,2BN a cierre de 2021, lo que supuso un crecimiento del 2% respecto al cierre de 2020 (€27,6BN), reflejándose la recuperación del consumo durante 2021 a medida se atenuaban los impactos de la pandemia.

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

- Pagos con tarjeta de crédito: los pagos y retiradas de efectivo con tarjeta de crédito superaron ya en el año 2021 los niveles previos al Covid-19 (€85Bn en 2021 en comparación con €71Bn en 2019) y su crecimiento se ha acelerado en la primera mitad del año 2022, habiéndose incrementado un 39% respecto al mismo periodo del año anterior (€51Bn en el primer semestre de 2022 en comparación con €37Bn en el primer semestre de 2021). Este hecho hace prever que la tendencia de reducción del peso de los pagos en efectivo en favor de los pagos con tarjeta, que fue impulsada por la pandemia, se seguirá manteniendo en el futuro.
- Mercado automovilístico: las ventas de coches disminuyeron un 8% en el segundo trimestre de 2022 respecto al mismo trimestre de 2021, mostrando que el mercado sigue todavía afectado por la escasez mundial de materias primas como chips y acero, situación que se ha visto agravada por el conflicto en Ucrania.

- e-Commerce: las compras con tarjeta en comercio electrónico crecieron un 25% en la primera mitad de 2022 respecto al mismo periodo de 2021 (€33,5Bn en el primer semestre de 2022 en comparación con €26,8Bn en el primer semestre de 2021), continuando con la tendencia creciente observada durante toda la pandemia (crecimientos del 10% en el año 2020 y del 22% en 2021). El peso relativo de las compras con tarjeta en comercio electrónico frente al comercio físico se situó en el 25% en el primer semestre de 2022, un punto por encima del 24% observado en 2021 y 2020 y tres puntos por encima de los niveles previos a la pandemia (22% en 2019), apreciándose una tendencia creciente que podría prolongarse en el futuro.

En definitiva, WiZink compite en un mercado afectado por la coyuntura macroeconómica actual, pero en el que también se observan oportunidades y tendencias positivas de cara al futuro. En este contexto de incertidumbre, WiZink está monitorizando de forma constante las previsiones macroeconómicas realizadas por los principales organismos internacionales, así como indicadores que puedan anticipar un deterioro en su cartera de clientes.

Ante esta situación, la estrategia de diversificación de WiZink, que compite en la totalidad del espectro de financiación al consumo en Iberia, permite minimizar los riesgos e incluso disponer de oportunidades de crecimiento en nichos de mercado específicos.

Regulación del mercado

NORMATIVA NACIONAL

En 2022 la profusión normativa ha seguido siendo muy intensa, encontrándose en fase de tramitación importante normativa para el sector bancario que, tras los preceptivos trámites parlamentarios habrá de implementarse en 2023 y 2024 con carácter marcadamente proteccionista del consumidor.

Los hitos normativos del año 2022, de especial trascendencia para el sector bancario español, dedicado al consumo de particulares, han sido:

- **La Ley 4/2022 de 25 de febrero de protección de los Consumidores y usuarios en situaciones de vulnerabilidad**, que continúa desarrollando el concepto de consumidor vulnerable. El sector financiero y, por tanto, la Banca de consumo, ha sido considerado como complejo, siendo identificado el colectivo de personas de mayor edad y con mayores dificultades para desenvolverse en los servicios digitales como un colectivo especialmente vulnerable y digno de protección.

Incide esta norma en que la banca ha de facilitar las gestiones de acceso y comprensión y acompañar y asistir a las personas más vulnerables y con más dificultades en competencias digitales.

Cualquier oferta comercial ha de ser clara, comprensible y en formato fácilmente accesible, al igual que toda la información precontractual de forma tal que el cliente bancario, y no solamente el vulnerable, pueda tomar una decisión informada del producto bancario que va a contratar, por ello afronta temas como el tamaño de letra o el espacio entre líneas.

En WiZink Bank, hemos adaptado la letra de nuestros contratos y el espacio entre líneas y hemos implementado en nuestro servicio de atención al cliente mejoras para facilitar a nuestros clientes mayores de 65 años o con alguna discapacidad el contacto con el banco, de tal forma que sean atendidos de forma personalizada por un agente especializado.

En la misma línea de protección de colectivos vulnerables, se encuentra la **Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación de Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que tiene por objeto regular las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, incluyendo el concepto de la accesibilidad** cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas.

- **Ley 26/22 de reforma de la ley Concursal**, que supone una importante modificación en el sistema español de insolvencias, planteando nuevas oportunidades de reestructuración de deuda con mayor protagonismo de los acreedores que podrán beneficiarse de instrumentos preconcursales más ágiles, flexibles.
- **Ley 18/2022**, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas que modifica, entre otras, **la ley 10/2014, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito**. Esta Ley busca impulsar la transparencia con respecto a los periodos de pago de las operaciones comerciales con la creación por parte del Gobierno de un Observatorio Estatal de la Morosidad Privada, encargado del seguimiento de la evolución de los datos de pago y la promoción de buenas prácticas en este ámbito. Impulsa igualmente esta ley la factura electrónica como método de control.



Por su parte el **Banco de España**, y en la misma línea de transparencia y protección al consumidor, ha seguido dictando Circulares como la **Circular 2/2022, de 15 de marzo**, sobre normas para el envío al Banco de España de estadísticas de pagos por parte de proveedores de servicios de pago y operadores de sistemas de pago y la **Circular 3/2022** sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

De cara a 2023 podemos mencionar el **Proyecto de Circular que modifica la actual Circular 1/2013 (CIR), de 24 de mayo**, de tal manera que, a partir del 2 de enero de 2023, las entidades declarantes deberán reportar a la CIR, de forma individualizada, todas las operaciones de los titulares cuyo riesgo acumulado en la entidad sea igual o superior a 3.000 euros, estableciéndose la obligación de declarar los riesgos, operación a operación, en unidades de euro, y sin que se fije, con carácter general, un umbral mínimo de declaración.

En el año 2022 ha habido prolífica normativa en fase de tramitación que se implementará en 2023 y 2024 y que tendrá impacto para la banca de consumo como, por ejemplo, el **Proyecto de Ley Creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero** que puede suponer una modificación de las estructuras de las áreas de reclamaciones de las Entidades. Se modifica el sistema de resolución extrajudicial de conflictos, centralizando, en un único organismo administrativo de nueva creación. En relación con lo anterior, mencionamos también el **Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela** cuyo objetivo fundamental es paliar las deficiencias detectadas en la prestación de este tipo de servicios por parte de las grandes empresas y mejorar así la protección de los consumidores para garantizar sus derechos; la **Proposición de Ley de Modificación de la Ley General**

para la defensa de Consumidores y Usuarios, la Proposición de Ley relativa al fomento de la Mediación en asuntos civiles y mercantiles y la Propuesta de ley relativa a la modificación de la Ley 34/2002 de 11 de julio de servicios de la Información y Comercio Electrónico.

En el caso de **Portugal** destaca la siguiente normativa:

- **CNPD Guideline/2022/2- Comunicaciones electrónicas de marketing directo**

La CNPD aclara que el responsable del tratamiento podría enviar comunicaciones electrónicas de marketing directo basadas en intereses legítimos en virtud de requisitos específicos y expresos y destaca que, independientemente de la legitimación que justifique el tratamiento de los datos personales en este contexto, el Cliente debe tener siempre la posibilidad de negarse a la utilización de sus propios datos para fines de marketing (es decir, derecho de oposición), de forma fácil y gratuita en el momento de la recogida de los datos, así como en cada comunicación electrónica enviada.

Esta directriz también alerta sobre el hecho de que no se considera consentimiento de un cliente cuando no se obtiene de forma libre, específica, informada e inequívoca, por ejemplo, en los casos en que los datos obtenidos se recogen a través de un formulario previo seleccionado ya cumplimentado y confirmando ese consentimiento [previo].

- **Circular del Banco de Portugal n.º CC/2022/00000026** cuyo objetivo es la supervisión continua de las funciones de la interfaz distribuida por los proveedores de servicios de pago para la comunicación con proveedores de servicios de pago de terceros.
- **La Asociación Banco Portugués compartió el Proyecto de Decreto-Ley para la transposición, a la jurisdicción**

portuguesa, de la Directiva (UE) n.º 2019/882, que regula los requisitos de accesibilidad de productos y servicios. El objetivo de la Directiva (UE) 2019/882 es hacer más accesibles los productos y servicios en beneficio de las empresas, las personas con discapacidad y las personas con limitaciones funcionales, como las personas mayores, las mujeres embarazadas contribuyendo al buen funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros.

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

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

- **La Declaración europea sobre derechos digitales y principios para la década digital** que incorpora, entre otras, referencias a la soberanía digital de manera abierta, el respeto a los derechos fundamentales, el estado de derecho y la democracia, la inclusión, la accesibilidad, la igualdad, la sostenibilidad, la resiliencia, la seguridad, la mejora de la calidad de vida, la disponibilidad de servicios y el respeto de los derechos y aspiraciones de todos poniendo a la persona en el centro de la transformación digital.
- **La Directiva (UE) 2022/2464** referente a la presentación de información en materia ASG por parte de las empresas respondiendo al aumento significativo en la demanda de esta información en los últimos años, especialmente por parte de la comunidad inversora. También existe una creciente conciencia de los riesgos y oportunidades para los emprendimientos y las inversiones resultantes de otros problemas ambientales, como la pérdida de biodiversidad, y de problemas sociales y de salud, incluido el trabajo infantil y el trabajo forzoso.

- **La Directiva de la UE 2021/2167 de 24 de noviembre de 2021 relativa a los administradores y los compradores de créditos.** El objetivo de esta Directiva es establecer un régimen armonizado aplicable a los “administradores de créditos”, así como regular su actividad y supervisión. También se establece un conjunto de derechos y obligaciones para los “compradores de crédito”.
- **Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo relativo a la uniformización europea de las transferencias instantáneas.**
En relación con el sistema SEPA, el Parlamento Europeo tiene la intención de cambiar este régimen regulando también las Transferencias Instantáneas. Esta iniciativa incluye ahora los pagos instantáneos como parte del concepto de transferencias y uniformizar (a nivel europeo) los conceptos y procedimientos de este tipo de transacciones.
- **Directrices finales sobre la incorporación remota de clientes**, que establecen los pasos que deben seguir las entidades financieras y de crédito para cumplir con sus obligaciones de prevención del blanqueo de capitales en relación con el onboarding a distancia de clientes.
- **Directrices publicadas por la Autoridad Bancaria Europea** en las que especifica las funciones y obligaciones del responsable de cumplimiento en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (PBC/FT) y especifican que las Entidades de Crédito o financieras deben designar a un miembro de su órgano de dirección, el cual será el responsable último del cumplimiento de las obligaciones en materia de PBC/FT.
- **Propuesta de la nueva Directiva de Crédito al Consumo.** Será de aplicación a las tarjetas de crédito revolving con límite superior a los 200€. Contiene la propuesta, la obligación de todo prestamista, de obtener autorización,

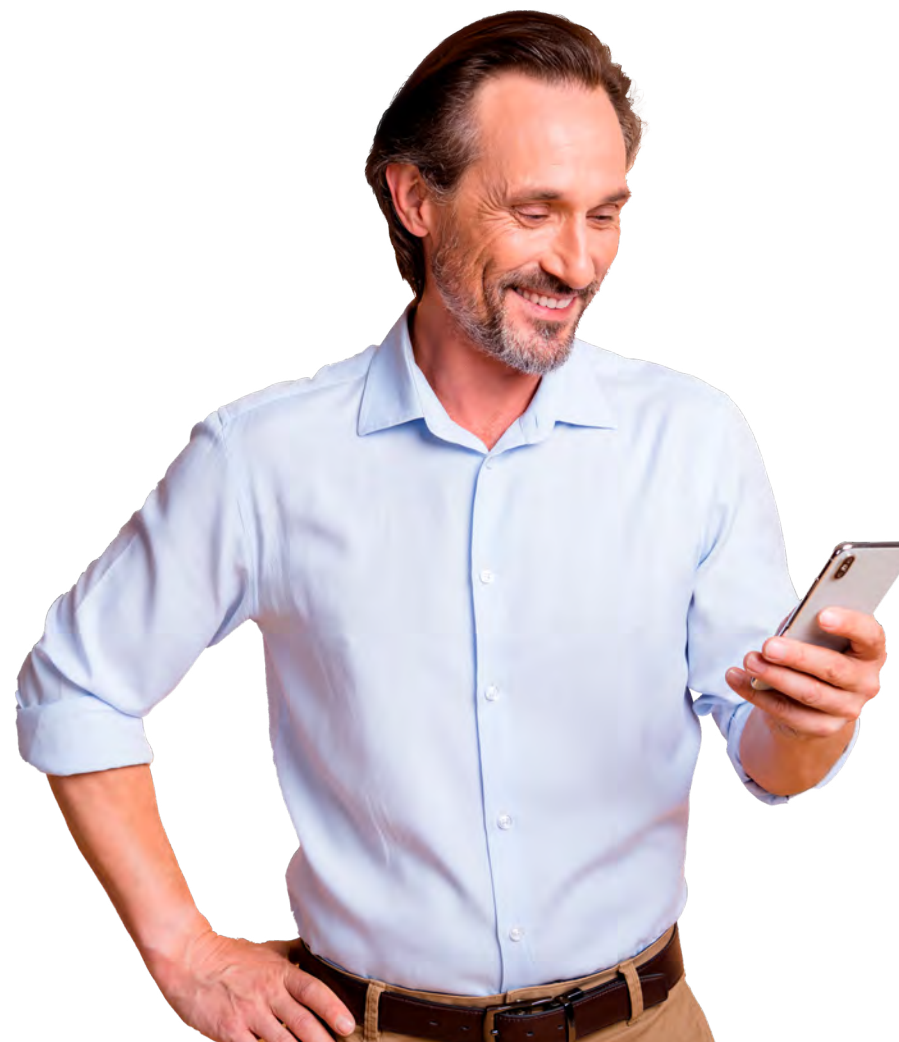
licencia o registro para el ejercicio de esta actividad y sigue incidiendo en la claridad y transparencia de la documentación informativa y contractual.



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



4. Gestión del riesgo



4. Gestión del Riesgo

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

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

4.1. Elementos centrales de la gestión y control de riesgos



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

El Consejo de Administración ha aprobado asimismo políticas de riesgo corporativo que definen los requerimientos mínimos de cumplimiento para asegurar que se cumple el apetito de riesgo aprobado. Es responsabilidad de la dirección asegurarse de que el personal esté informado de las estrategias y políticas que les conciernen y de que cumplan con ellas, impartiendo las sesiones de formación e información necesarias.

La estrategia de gestión del riesgo en WiZink consiste en garantizar la identificación, medición, monitorización y el control de todos los riesgos relevantes, con los recursos humanos adecuados, las herramientas y sistemas de información que aseguren el mantenimiento de un perfil de riesgo prudente y coherente con el apetito establecido.

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 identificar los riesgos relevantes para la entidad, valorando la efectividad de los controles asociados a estos, y determinar su grado de mitigación, estableciendo estrategias y acciones de mitigación y/o aceptación cuando proceda.
- Programa *Manager's Control Assessment* [MCA]: Herramienta diagnóstica que ayuda a todas las áreas de la Sociedad a autoevaluar la efectividad de su entorno de control de manera continua.



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

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

Tipo de riesgo

Modelo de gestión

Modelo



Riesgo asociado al desarrollo, implementación y uso indebido de modelos que participan en la toma de decisiones de la Sociedad.

La gestión del riesgo del modelo se basa en gran medida en el seguimiento de los modelos de riesgo de crédito (modelos de adquisición y de comportamiento) y de IFRS9. WiZink tiene poca tolerancia para cualquier retraso o fallo en modelos de riesgo alto.

Concentración de producto



Riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado del riesgo de concentrar su actividad en un determinado producto.

El modelo de negocio actual se basa principalmente en la concesión de crédito a través de un único producto: las tarjetas de crédito. Así, WiZink asume un riesgo de concentración de producto significativo. Sin embargo, este nivel de riesgo puede mitigarse a través de un elevado nivel de especialización en la gestión del producto y de un amplio conocimiento del mercado en el que WiZink opera. Así mismo, la Sociedad está inmersa en un proceso de diversificación con el lanzamiento de Préstamos Personales, crecimiento del negocio de financiación al consumo en el punto de venta y financiación de autos.

Tipo de interés



Exposición a las variaciones de tipos de interés del mercado, debido a los diferentes esquemas de depreciación de los activos y pasivos financieros de WiZink que devengan intereses.

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

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

Tipo de riesgo

Modelo de gestión

Liquidez



Riesgo de que la compañía no pueda cumplir con sus obligaciones financieras a su vencimiento y no pueda liquidar sus activos para cumplir con esos compromisos a tiempo y / o sin incurrir en un coste excesivo.

WiZink tiene el objetivo de mantener una liquidez y una estructura financiera estable y diversificada que permita cumplir con las obligaciones de liquidez en condiciones de mercado normales o adversas.

Riesgo de las Tecnologías de la Información (TIC) y de Seguridad



Riesgo actual o potencial de pérdidas debido a un hardware o software inadecuado o al fallo del mismo en la infraestructura tecnológica, que puede comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de estas infraestructuras o de los datos que gestionan.

WiZink tiene como objetivos clave en relación a la gestión del riesgo de las Tecnologías de la Información (TIC) y de Seguridad que la inversión en tecnología esté alineada con la estrategia de negocio y los requerimientos regulatorios; evitar los fallos tecnológicos que pueden tener un impacto material en la capacidad de atender a los clientes, en la capacidad para realizar funciones críticas para el negocio, o que pueden tener un impacto financiero adverso para la entidad; eliminar las debilidades de seguridad en las tecnologías y en el tratamiento de los datos; gestionar los fallos en los proyectos tecnológicos que impacten sobre la resiliencia, el coste, el tiempo y/o la calidad del servicio; y asegurar que la operación de tecnología externalizada está en un nivel de gestión del riesgo y control similar al establecido de forma interna en la propia entidad.

Tipo de riesgo

Modelo de gestión

Conducta



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

WiZink asume que su modelo de negocio y actividad son vulnerables a este tipo de riesgo, por lo que se trabaja activamente para minimizarlo. Como parte de la estrategia de gestión, se han implementado iniciativas para reforzar la cultura de cumplimiento considerando siempre mejorar el servicio a nuestros clientes, y minimizar así las pérdidas por incumplimientos. No se toleran conductas desleales hacia los clientes; por ello, se les ofrecen productos y servicios sencillos y transparentes a través de los canales adecuados.

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

Reputacional



Riesgo de que la compañía sufra pérdidas como resultado de daños a su reputación. WiZink considera que la reputación es un activo valioso, por lo que no se toleran actividades comerciales que puedan comprometer la reputación de WiZink.

WiZink considera su reputación como un activo valioso que debe cuidarse y, por lo tanto, no tiene apetito por realizar sus negocios de una manera que ponga en riesgo su reputación.

WiZink tiene como objetivo obtener, proteger y mantener la confianza, la lealtad y la mejor consideración de todos sus grupos de interés. En este sentido, WiZink lleva a cabo una adecuada gestión del riesgo reputacional, determinante para los planes y objetivos a largo plazo de WiZink. Considera la reputación no solo como un desempeño pasado, sino también como una posibilidad y oportunidad para el futuro.

Tipo de riesgo

Modelo de gestión

Normativo y Legal



Riesgo de sufrir sanciones, multas o de pagar sanciones correctivas por violación de los requisitos normativos o legales. Incluye el riesgo derivado de documentos contractuales incorrectos o ausencia de los mismos, lo que puede afectar negativamente a las actividades comerciales. El riesgo normativo y legal también incluye el riesgo de que la Sociedad no tenga la capacidad legal necesaria para operar.

WiZink no tolera ninguna violación deliberada de los requisitos normativos o legales. La Sociedad está comprometida con la legislación, la normativa, los códigos y estándares del sector, así como con las políticas internas y los principios sólidos del gobierno corporativo. Los incumplimientos identificados se corregirán lo antes posible.

Protección de Datos



Riesgo de no proteger los derechos y libertades de las personas físicas en materia de privacidad de datos donde su procesamiento de datos personales podría realizarse sin cumplir con la normativa aplicable sobre privacidad de datos.

WiZink está comprometido con la protección de los datos personales de sus clientes, empleados y demás grupos de interés, así como a cumplir con la normativa de protección de datos. La empresa cuenta con Políticas, Procedimientos y medidas técnicas y organizativas apropiadas para asegurar que todos los riesgos se hayan mitigado convenientemente. Esto se extiende también a la subcontratación de operaciones de procesamiento con terceros.

WiZink se compromete a tener estándares estrictos y transparentes para prevenir, detectar y remediar cualquier incidente que surja y reportarlo a las Autoridades de Protección de Datos de acuerdo con la normativa de protección de datos.

WiZink no tiene apetito de riesgo en infracciones deliberadas de los requisitos de la regulación de protección de datos.

Tipo de riesgo

Modelo de gestión

Delitos Financieros



Facilitan el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, el incumplimiento de sanciones económicas y financieras, así como los sobornos y la corrupción. WiZink está sujeto a los requisitos legales de la UE y de España. La filial portuguesa implementa políticas locales adicionales y procedimientos para cumplir con la legislación local.

Para WiZink, el riesgo de delitos financieros consiste en que los empleados, otros terceros o productos y servicios puedan usarse para facilitar delitos financieros. Esto puede debilitar la integridad de mercado y provocar incumplimientos normativos y/o perjuicios a diferentes partes interesadas como clientes, accionistas, contrapartes o empleados entre otros. Los acontecimientos de riesgo de delitos financieros también pueden llevar a multas [según la Ley española 10/2010 PBCFT y la Ley portuguesa 25/2008], disminución del rendimiento del mercado y daño reputacional.

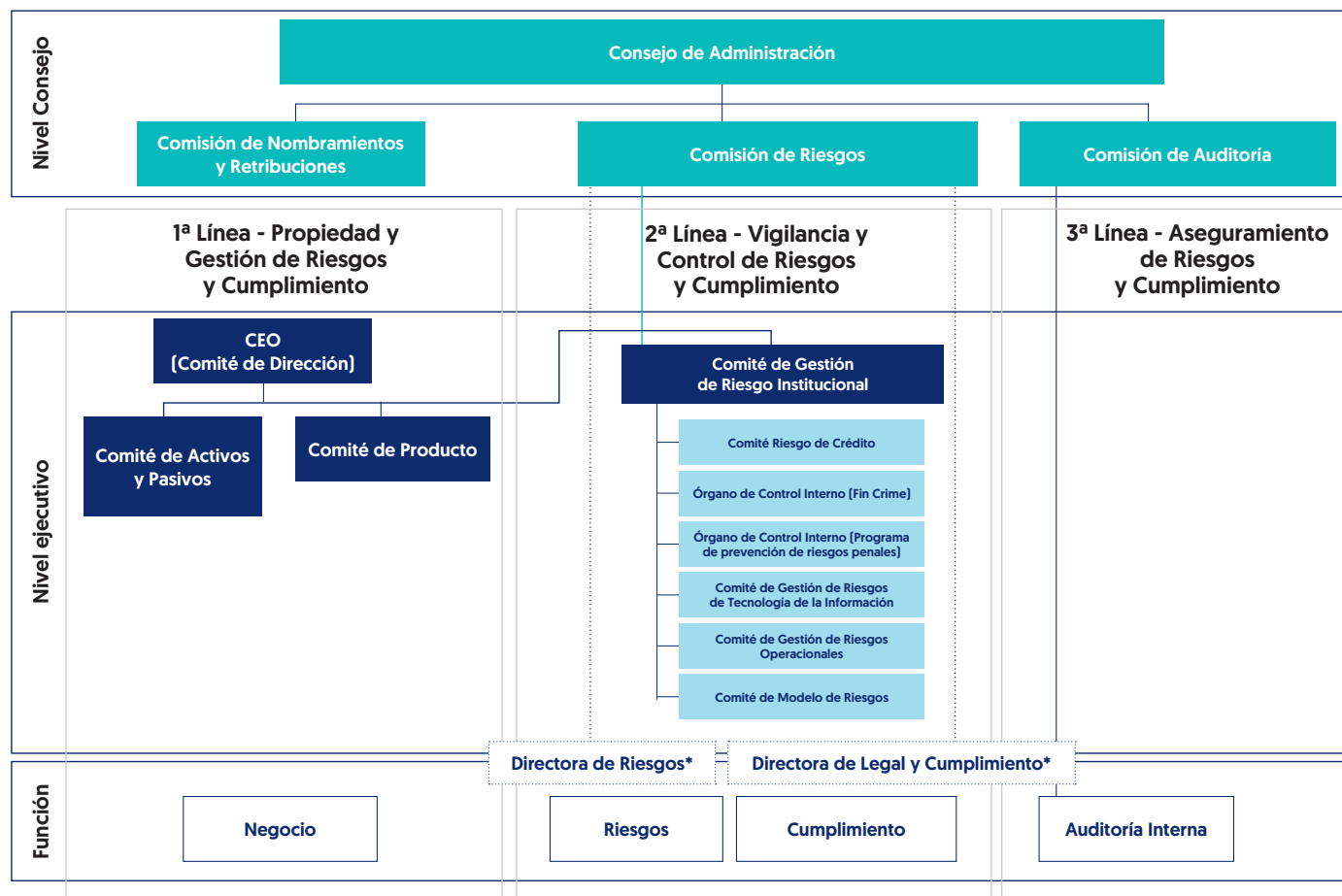
WiZink está comprometido con la prevención de los delitos financieros y la garantía de que los productos no se usan para el blanqueo de capitales ni la financiación del terrorismo. También está comprometido con la garantía de que ninguno de los productos o transacciones se prestan o se ejecutan a favor de entidades o personas sancionadas. El cumplimiento de la ley y normas aplicables sobre el blanqueo de capitales, sanciones, sobornos y corrupción es fundamental para el negocio de WiZink.

La compañía está comprometida con el mantenimiento de estándares rigurosos y transparentes y con el refuerzo de los procesos para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulación aplicables. WiZink tiene en cuenta que la participación de otras entidades en las operaciones de la compañía puede complicar la gestión del riesgo de delitos financieros. Sin embargo, se compromete a garantizar que esta subcontratación no afecte a la aplicación de los estándares y requisitos establecidos.

Así mismo se analizan los potenciales impactos derivados del cambio climático y deterioro medioambiental en estos principales riesgos, habiéndose concluido que no son materiales para la Sociedad.

4.2. Gobierno de la gestión del riesgo

WiZink sigue un modelo de control y gestión del riesgo basado en tres líneas que interactúan con la estructura global de gobierno corporativo, para definir la gestión del riesgo y del cumplimiento. Este modelo garantiza una clara delimitación de las responsabilidades entre la propiedad y la gestión, la supervisión y el control, y garantiza su independencia. Además de estas tres líneas, el Consejo de Administración y las Comisiones de Auditoría y de Riesgo son responsables de la correcta gestión y control de los riesgos al nivel más alto de la organización. Este modelo sigue las directrices publicadas por el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria en julio de 2015 con el título "Principios de gobierno corporativo para bancos" y las Guías de la EBA GL/2021/05 sobre Gobierno Interno.



5. Lucha contra la corrupción y el soborno



5. Lucha contra la corrupción y el soborno

WiZink trabaja continuamente para mantener una cultura de cumplimiento sólida a través de la promoción de principios financieros responsables. La compañía dispone de diversas herramientas y políticas para garantizar la lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.

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

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

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

Por su parte, las principales tareas de la Función de Cumplimiento son asegurar que todos los clientes son tratados de forma justa, así como identificar, evaluar, comunicar y gestionar los riesgos de cumplimiento y reputacionales que afectan a todas las líneas de negocio, empleados, productos y vehículos legales. Además de contar con otras áreas y funciones de control, la Función de Cumplimiento establece los

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

Política para la detección y prevención del riesgo penal

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

WiZink ha realizado durante 2022 aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro por valor de 473.557,95€.

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

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

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

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

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

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

- En cuanto a los productos, está limitado a depósitos, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, Préstamos

Personales, y Financiación en punto de venta de Productos y Servicios, así como de Vehículos de Ocasión [segunda mano] desde marzo de 2022 por absorción por parte de WiZink Bank, S.A.U de las sociedades Aplazame, S.L.U. y Lendrock Spain, S.L respectivamente. que en su mayoría están clasificados como riesgo bajo en relación con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

- Solo se pueden firmar nuevos contratos con clientes residentes en España y en Portugal.
- En general, solo se permiten las transferencias de fondos de entidades cuya operación se desarrolle en países, territorios o jurisdicciones de la zona SEPA.

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

- Aplicación de medidas de diligencia debida basadas en el nivel de riesgo asignado al cliente, con la ampliación de los requisitos de información y documentación según proceda.
- Monitorización y creación del perfil del cliente a través de la aplicación AML-Check, verificando que la transacción es consistente con el negocio declarado, con la emisión de una alerta cuando no se dé el caso.
- Un Órgano de Control Interno independiente, equipado con recursos humanos y técnicos suficientes para actuar de forma eficaz y diligente en esta área.
- El banco cuenta con un representante para el SEPBLAC [Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias], cuya misión es promover las comunicaciones entre este servicio ejecutivo y el banco, y como representante de la compañía ante cualquier citación del servicio ejecutivo.
- Elaboración de un plan de formación anual para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación

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

En 2022 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 consultaría especializadas y el propio regulador [SEPBLAC].

5.2. Código de Conducta y Canal de Denuncias Internas

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

El Código de Conducta define, entre otros:

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

Pautas generales sobre las relaciones internas de WiZink

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

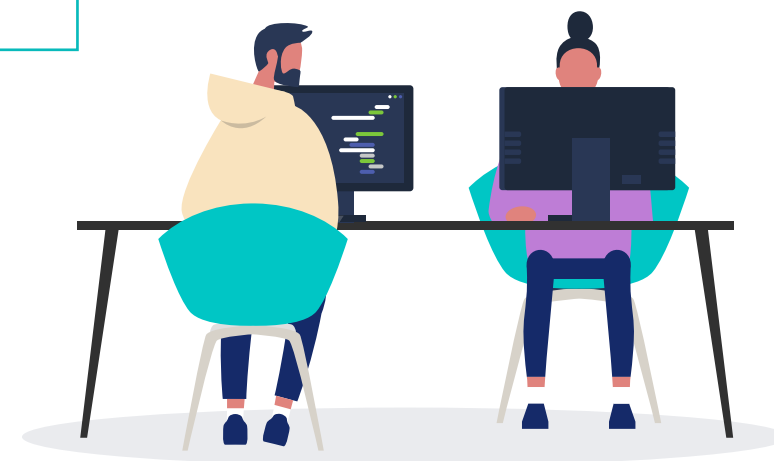
Respeto por las personas en todas las relaciones profesionales de WiZink. El banco promueve entre los empleados las relaciones basadas en el respeto y en la colaboración recíproca. WiZink está comprometido a garantizar un entorno de trabajo sin violencia y sin ningún tipo de acoso; no se admiten comportamientos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

todos los trabajadores que detecten o se vean afectados por cualquier tipo de acoso.

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

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

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



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

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

Para algunos casos, el Buzón funciona como canal adicional o alternativo a otras herramientas existentes, como la comunicación directa con el Departamento de Recursos Humanos, los sindicatos o el Comité de Salud y Seguridad, para iniciar un protocolo de prevención en caso de acoso, etc. Todos los años se elabora un informe que incluye los casos comunicados por los empleados de WiZink (incluidos los consejeros y la alta dirección) a través del Canal de Denuncias Internas.

En 2022, 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. Una de ellas no anónima por discriminación,

que tras ser evaluada e investigada se cerró sin riesgo ni acciones necesarias. Y dos de carácter anónimo: Una por potencial conflicto de interés, que igualmente fue evaluada e investigada, cerrándose con recomendaciones; y la otra sobre clima hostil y acoso laboral, sobre esta última tras ser evaluada e investigada se cerró, comunicando a Recursos Humanos la conclusión con el fin de que se adoptaran recomendaciones y se hiciera seguimiento de las mismas

5.3. Otras políticas en apoyo al Código de Conducta

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

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



6. Cuestiones sociales y relativas al personal



6. Cuestiones sociales y relativas al personal

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

6.1. Empleo

WiZink cuenta a 31 de diciembre de 2022 con 1151 profesionales (versus 1280 a final de 2022). De ellos, 707 son mujeres (61%) y 444 hombres (39%), manteniéndose en una línea estable respecto al ejercicio anterior. Además, un 99% de la plantilla de WiZink está contratada de forma indefinida, y un 82% de la plantilla tiene entre 30 y 50 años.

Durante 2022 se ha producido algunos hitos que han modulado de manera significativa los datos reportados en relación con el ejercicio 2021. A la reducción de plantilla experimentada (focalizada en las filiales Iberalbión S.L. y WiZink Gestión S.L., donde en razón de la actividad desarrollada, se concentra un mayor número de personal administrativo, temporal y a tiempo parcial) se une el efecto de la adaptación a la última reforma laboral que, en la práctica, hace desaparecer los contratos por obra y servicio determinado, así como la integración efectiva de las plantillas de las filiales Aplazame y Lendrock en la matriz WiZink Bank, S.A.U.

A continuación, se presentan los principales datos cuantitativos relativos a la plantilla de WiZink:

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

2022

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	1.057	79	849	129	13	17	259	239	377	152
Portugal	94	1	90	3	3	1	55	35	-	-

2021

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	1190	96	938	156	16	22	254	227	480	191
Portugal	90	1	86	3	4	-	52	34	-	-

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

2022

Sexo	Grupo de edad	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
		Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	Menores de 30	32	9	-	3
	Entre 30 y 50	465	109	-	2
	Mayores de 50	66	21	-	-
Hombres	Menores de 30	31	4	-	1
	Entre 30 y 50	337	25	-	1
	Mayores de 50	40	4	-	1
TOTAL		971	172	0	8

2021

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

Promedio anual y distribución de modalidades de contrato de trabajo

2022

Sexo	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	601	165	2	2
Hombres	416	40	1	1
TOTAL	1.017	205	3	3

Grupo de edad	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Menores de 30	75	17	1	1
Entre 30 y 50	813	156	1	2
Mayores de 50	130	33	0	1
TOTAL	1.017	205	3	3

Categoría profesional	Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Directores y Alta dirección	36	0	0	0
Personal otras categorías	589	0	1	0
Personal administrativo	393	205	2	3
TOTAL	1.017	205	3	3

Promedio anual y distribución de modalidades de contrato de trabajo

2021

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

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

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

Número de despidos

A lo largo de 2022 se han producido 83 despidos en todas las entidades legales de WiZink. A continuación, se desglosan las bajas por sexo, edad y categoría profesional:

2022

Sexo	Grupo de edad	Categoría profesional		
		Directores y Alta dirección	Personal otras categorías	Personal administrativo
Mujeres	Menores de 30	-	-	1
	Entre 30 y 50	-	3	30
	Mayores de 50	-	1	14
Hombres	Menores de 30	-	-	2
	Entre 30 y 50	1	6	21
	Mayores de 50	-	-	4

2021

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

6.2. Remuneraciones

La Política de Remuneraciones de WiZink, cuya última revisión se ha efectuado en 2022, 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:

habitualmente inferior. En concreto, un 71,3% de los empleados identificados como “Personal Administrativo” son mujeres, lo que determina -junto con su concentración en Iberalbión, filial que representando un 38% de la plantilla del Grupo WiZink cuenta con un 98,6% de empleados calificados como “Personal administrativo- en gran medida esta desviación. Por el contrario, existe un gran equilibrio entre los empleados identificados como “Directores y Alta Dirección” que son mujeres [47,1%], y entre los identificados como “Personal otras categorías” [53,4%].

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

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

A continuación, se muestra la remuneración media de consejeros y directivos desagregada por sexo:

Categoría profesional	Grupo de edad	2021		2022	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores y Alta dirección	Menores de 30	-	-	-	-
	Entre 30 y 50	182.482 €	165.725 €	213.225 €	178.821 €
	Mayores de 50	168.106 €	217.114 €	183.763 €	177.384 €
Personal otras categorías	Menores de 30	32.837 €	45.249 €	36.408 €	44.084 €
	Entre 30 y 50	50.607 €	56.067 €	51.293 €	58.164 €
	Mayores de 50	58.354 €	69.100 €	56.571 €	69.161 €
Personal administrativo	Menores de 30	17.136 €	17.948 €	19.411 €	18.455 €
	Entre 30 y 50	19.164 €	20.381 €	19.350 €	21.270 €
	Mayores de 50	20.369 €	19.961 €	19.753 €	19.963 €

Incluye salario base anual y variable [bonus anual e incentivos] efectivamente abonado en 2021 y 2022.

La brecha salarial en WiZink a nivel consolidado es del 3,4% [vs. 4,5% en 2021 aplicando la misma metodología] debido principalmente a una mayor presencia de mujeres en los puestos identificados a efectos del informe con la categoría de “Personal Administrativo”, y que son puestos con remuneración

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

	2021		2022	
	Miembros	Remuneración	Miembros	Remuneración
H	4	167.000 €	4	151.333 €
M	2	144.000 €	2	100.500 €
Total	6	159.333 €	6	131.000 €

*Para el cálculo de la remuneración media se consideran los consejeros independientes, incluido el Presidente No Ejecutivo, con funciones no ejecutivas y que han ejercido su función durante los ejercicios que se indican. En caso de no haber ejercido su función durante el año completo, para permitir su comparación, su remuneración ha sido anualizada. La remuneración media de los consejeros hombres sin tomar en consideración al Presidente No Ejecutivo habría ascendido a 107.000 € en 2021 y 142.667 € en 2022.

6.3. Organización del trabajo

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

Una vez que la situación epidemiológica mejoró sensiblemente, el Comité de Dirección ha decidido dar continuidad a una manera de trabajar híbrida y flexible.

De este modo, una vez eliminadas las distancias de seguridad, los managers planifican la presencia en la oficina de sus equipos en función de la naturaleza y necesidades de cada puesto.

Las claves principales de esta forma de trabajar híbrida y flexible son:

- La manera de trabajar es híbrida, por lo que incluye parte del tiempo en la oficina y parte en remoto. Cada área y equipo cuenta con una planificación diferente, basada en sus necesidades, tipo de trabajo que desarrolla, proyectos en los que está involucrado, etc. Por tanto, conviven distintas 'maneras de trabajar' [Ways of Working] en WiZink.
- Como marco general, se puede disfrutar de hasta un 30% del horario al trimestre en teletrabajo. En todo caso, los días de teletrabajo o trabajo en remoto se acuerdan siempre con los managers.
- Para garantizar la interacción personal y entre equipos, se debe trabajar en la oficina como mínimo 1 día a la semana.
- En caso de que se desee trabajar en la oficina el 100% del tiempo, se podrá hacer sin ningún problema.

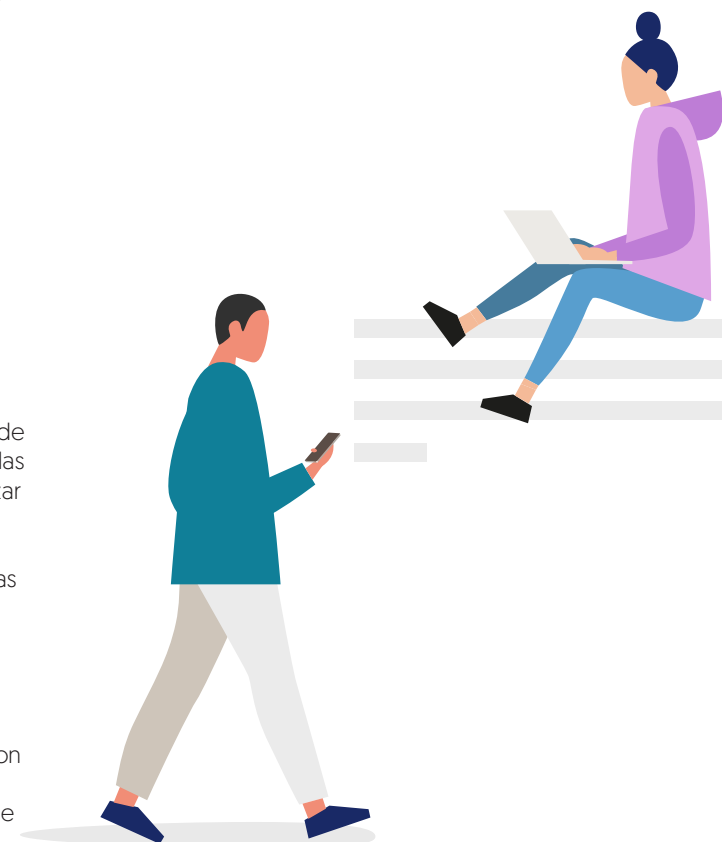
Además, y de acuerdo con esta forma de trabajar flexible, se puede trabajar en remoto en días puntuales, en otras fechas adicionales de las acordadas en la planificación, siempre en coordinación con el manager.

Con carácter adicional, se mantienen en WiZink otras medidas de flexibilidad interna como el horario flexible, en virtud del cual los empleados tienen la oportunidad de trabajar sus horas antes o después de la jornada laboral, el continuado, siempre y cuando las necesidades del área lo permitan, y la jornada reducida, que permite que los empleados puedan trabajar menos horas de las establecidas, con la correspondiente reducción proporcional del salario.

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

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

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



- La herramienta de **registro de jornada**, así como su organización y documentación, cumple con lo establecido tanto en el Estatuto de los Trabajadores, como lo recogido los acuerdos sectoriales de aplicación en las entidades de WiZink que se han publicado hasta la fecha, como ocurre con el acuerdo sobre el registro de jornada en el sector de la Banca. Es más, en algunos casos el protocolo interno de WiZink mejora lo establecido en la regulación vigente, desde el momento en que establece obligaciones adicionales para la compañía, como la entrega a la representación legal de los trabajadores de los registros de jornada con carácter mensual, la dotación de estos informes en soporte telemático, etc.
- En cuanto al **protocolo de desconexión digital**, se implementó igualmente de forma unilateral en las entidades y tiene como finalidad que los empleados sean conscientes de que pueden hacer uso del derecho dispositivo a la desconexión digital en todo momento, no pudiendo tener esta circunstancia consecuencias negativas –por ejemplo, en materia de promoción o remuneración– para ellos.

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 portal web específico creado en la Intranet.

Ambos, herramienta y protocolo, han sido implementados en todas las filiales del Grupo en España.

Con carácter adicional, y en relación con la jornada, debemos indicar que en WiZink Bank se aplica la jornada intensiva de verano, habiéndose alcanzado en 2018 un acuerdo con los

representantes de los trabajadores [Acuerdo Colectivo en Materia de Homogeneización del Tiempo de Trabajo] según el cual se sustituyen determinados días del inicio de la jornada intensiva [del 23 al 31 de mayo] por otros que resultan más atractivos para los empleados (por ejemplo, vísperas de puente, de festivos, no lectivos, etc.). La elección de dichos días sustitutivos de jornada intensiva se lleva a cabo de manera consensuada con la parte social, plasmándose en un acuerdo de manera anual.

En el caso de WiZink Gestión, para todos aquellos empleados a los que aplica el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Madrid, resultan aplicables 13 semanas de jornada intensiva reducida al año, de las que al menos 4 consecutivas serán siempre en verano.

6.4. Salud y seguridad

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

Dentro de la política de salud y seguridad se incluyó en el People Plan de 2022 el programa de Bienestar AHEAD WELLBEING, con el que WiZink se compromete a desarrollar numerosas actividades para cuidar la salud de los empleados con iniciativas que cubrirán tanto la salud física como emocional.

El objetivo de las distintas campañas es:

- Involucrar y sensibilizar a los empleados sobre la importancia prevenir los riesgos específicos de cada campaña.
- Fomentar hábitos de vida saludables e impulsar las medidas saludables propuestas.
- Reducir el absentismo laboral.

Durante el 2022, WiZink ha realizado las siguientes actividades en el programa de bienestar “AHEAD WELLBEING”.

PRIMER SEMESTRE

• 15 al 21 de marzo:

Semana Europea para la Prevención del Riesgo Cardiovascular

WiZink promueve acciones para aumentar la sensibilización acerca de la capacidad que tenemos de influir sobre los principales factores de riesgo implicados en la mayoría de las enfermedades cardiovasculares, como son el tabaquismo, el aumento del colesterol, la hipertensión, la diabetes sin control, la obesidad y el sedentarismo.

Durante esta semana, WiZink propuso un calendario de actividades con diversas acciones todavía condicionadas a la situación provocada por el COVID-19:

- Deporte y nutrición saludable- Los equipos crean su receta de batido fresco y energético con ‘con su propia energía’, pedaleando en nuestra ‘bicibatidora’.
- Pausa Activa: Atención a la respiración. Varios dinamizadores enseñan a los empleados a realizar pausas activas y conectar con la respiración para aliviar situaciones de estrés y mejorar la concentración.
- Taller de Risoterapia
- Webinars: Batch cooking; El sueño punto de partida para el Bienestar; Ejercicio Físico y Salud; Vivir sin tabaco.
- Mediciones de IMC y tensión arterial
- Control y seguimiento de peso y dieta saludable

- **27 abril**
CLUB DE RUNNERS: Carrera conta el cáncer
- **18 abril**
Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Concurso de preguntas en la intranet
- **6 abril**
Campaña donación de sangre
- **22 abril**
Formación en uso de desfibriladores y RCP
- **31 mayo**
Día Mundial sin tabaco. Newsletter en la intranet
- **19 mayo**
Formación Practica en extinción de incendios
- **22 mayo**
CLUB DE RUNNERS: Carrera del Taller – parque Juan Carlos I
- **13 junio**
10 consejos de seguridad vial en la carretera para tus vacaciones. Newsletter en la intranet
- **15 y 16 junio:**
Tienes una cita con tu **Salud Visual: Revisión de retina** en Ulises

SEGUNDO SEMESTRE

• 17 al 21 de octubre:

Semana de la Salud y Seguridad en el trabajo

En el mes de octubre WiZink participó en la semana Europea de Seguridad y Salud en el trabajo proponiendo una serie de actividades enfocadas a sensibilizar y promover hábitos saludables enfocados a dos áreas clave:

- Mejorar hábitos posturales
- Fomentar el Bienestar emocional

Durante esta semana WiZink propuso un calendario de actividades con diversas acciones:

- Talleres presenciales:
 - * Mindfulness para la vida diaria
 - * Taller para mejorar hábitos posturales: un mimo mostrará como corregir malas posturas en el uso del ordenador.
- Webinars: Etiquetado de alimentos y compra saludable; Aprender a comer sano fuera de casa; Como preservar nuestra batería emocional.
- Entregable: imán de emociones
- Concurso de fotografía: La Seguridad en la vida diaria [buenas y malas prácticas]

• 08 agosto

Este verano, ¡mantén el sol a raya!

Newsletter en la intranet

• 01 septiembre

Campaña de **Reconocimientos Médicos**

• 18 septiembre

CLUB DE RUNNERS

Carrera Madrid corre por Madrid

• 17 de octubre

Campaña de **Vacunación Gripe**

• 01 de diciembre

Webinar sobre cómo **prevenir distintos tipos de cáncer**

• 13 noviembre

CLUB DE RUNNERS: Media Maratón de Moratalaz

• 18 diciembre

CLUB DE RUNNERS: : Carrera de empresas

• 21 diciembre

Campaña donación de sangre

Además, WiZink ofrece diversos servicios para garantizar la salud de sus empleados en el trabajo. Por ejemplo, en España el banco cuenta con (i) servicio médico asistencial en sus servicios centrales, (ii) cuatro desfibriladores externos semiautomáticos. Asimismo, (iii) se ofrece una tarjeta sanitaria gratuita de Valora Prevención para beneficiarse del asesoramiento de especialistas sanitarios con precios y ventajas especiales. También (iv) existen beneficios para

embarazadas como una plaza de parking disponible a partir de la semana 20 de embarazo. Adicionalmente, (v) los empleados tienen a su disposición fruteros distribuidos en todas las plantas con fruta de temporada.

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

La situación provocada por el Covid-19 durante este año 2022 ha obligado a WiZink a realizar las siguientes actividades

- Plan de Contingencia- Plan de Trabajo Transitorio hasta fin de Covid-19: revisión periódica y actualización cuando proceda.
- Actualización de la Evaluación de Riesgos laborales incluyendo los riesgos derivados del Covid-19.
- Reuniones periódicas y comunicados al Comité de Seguridad y Salud, manteniéndoles informados de las novedades y situación actual.
- Mantenimiento del Comité de Coronavirus "Contingency Plan", integrado por distintas áreas para la gestión operativa de la crisis.
- Información periódica en la intranet actualizando la legislación y medidas preventivas en los centros de trabajo derivadas de la situación provocada por el Covid19.
- 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, actualizándola según la evolución de la pandemia.
- Procedimiento de compra y entrega de EPIS [mascarillas, ...]
- Evaluación y seguimiento de los casos positivos Covid-19 notificados [detección de contactos estrechos...]
- Evaluación de los colectivos vulnerables a COVID-19. Los empleados que pertenecen al grupo de vulnerables a COVID-19 informan al Servicio de Prevención de WiZink de su situación para realizar una evaluación específica de su situación y valorar si es necesaria la realización de un reconocimiento médico específico en el Servicio de Prevención Ajeno, para que nos confirmen si son APTOS para el desarrollo de su trabajo o requiere alguna adaptación de su puesto de trabajo.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



A continuación, se desglosan los accidentes de trabajo y sus índices por vehículo legal⁵ y género:

Todos los géneros:

2022	WiZink BANK, S.A.U.	WiZink GESTION, S.L.	WiZink BANK suc PORTUGAL	IBERALBION, S.L.
Índice de Frecuencia [*]	0	0	0	1,12
Índice de Incidencia [*]	0	0	0	196
Índice de gravedad [**]	0	0	0	0,05

Hombres:

2022	WiZink BANK, S.A.U.	WiZink GESTION, S.L.	WiZink BANK suc PORTUGAL	IBERALBION, S.L.
Índice de Frecuencia [*]	0	0	0	3,99
Índice de Incidencia [*]	0	0	0	675,68
Índice de gravedad [**]	0	0	0	0,18

Mujeres:

2022	WiZink BANK, S.A.U.	WiZink GESTION, S.L.	WiZink BANK suc PORTUGAL	IBERALBION, S.L.
Índice de Frecuencia [*]	0	0	0	0
Índice de Incidencia [*]	0	0	0	0
Índice de gravedad [**]	0	0	0	0

⁵ Datos proporcionados por Mutua a nivel vehículo legal

[*] Para el cálculo de los Índices de Frecuencia e Incidencia se tienen en cuenta los accidentes con baja, excluyendo los in-itinere.

[**] Para el cálculo del Índice de Gravedad se relacionan las jornadas perdidas por accidentes (excluyendo los in-itinere).

En 2022 ha habido 10 accidentes [incluidos los in-itinere], siendo 5 de ellos en el centro de trabajo. No se han producido enfermedades profesionales en este período.

A continuación, se desglosan los accidentes por vehículo legal⁶ y género de los accidentados. Con la vuelta al trabajo presencial durante el año, se ha visto un leve incremento de los accidentes “in itinere” en los vehículos legales de WiZink Gestión e Iberalbión:

En 2022, hubo 165.281 horas no trabajadas [equivalente a 23.612 jornadas no trabajadas], lo que supone un 7,8% del total de horas trabajadas. En 2021, el absentismo laboral significó 133.406 horas no trabajadas [equivalente a 19.058 jornadas no trabajadas], es decir, un 6,2% del total de horas trabajadas. Esta variación de horas no trabajadas se debe, entre otros factores menores, a la inclusión de datos en 2022 de Aplazame y Lendrock (fusionadas durante el año) que no se disponían en 2021.

2022	WiZink BANK, S.A.U.		WiZink GESTION, S.L.		WiZink BANK suc PORTUGAL		IBERALBION, S.L.	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Nº Accidentes	1	0	0	3	0	0	1	6
Nº Accidentes in itinere	1	0	0	3	0	0	0	2
Nº Accidentes no in itinere con baja	0	0	0	0	0	0	1	0
Nº Accidentes no in itinere sin baja	0	0	0	0	0	0	0	4

2021	WIZINK BANK		WIZINK GESTION		PORTUGAL		IBERALBIÓN	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Nº Accidentes	1	0	0	1	0	0	2	6
Nº Accidentes in itinere	1	0	0	0	0	0	0	3
Nº Accidentes no in itinere con baja	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº Accidentes no in itinere sin baja	0	0	0	1	0	0	2	3

⁶ Datos proporcionados por Mutua a nivel vehículo legal

6.5. Relaciones Sociales

Diálogo, consulta y compromiso con los empleados

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

Se garantiza un diálogo abierto con los representantes de los trabajadores, en aquellas entidades que cuentan con ellos, basado en la transparencia y la confianza mutuas. Se llevan a cabo regularmente reuniones formales e informales con los sindicatos, siempre que alguna de las partes lo solicite. Igualmente, se alcanzan acuerdos que ambas partes consideran que benefician los intereses de los empleados, mejorando lo establecido en la regulación vigente.

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

La comunicación interna en WiZink se efectúa con el objetivo de divulgar una cultura abierta, de participación y transparencia dentro de la organización.

El principal canal de comunicación de WiZink es la Intranet, existiendo varias páginas internas tanto en España como en Portugal.

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

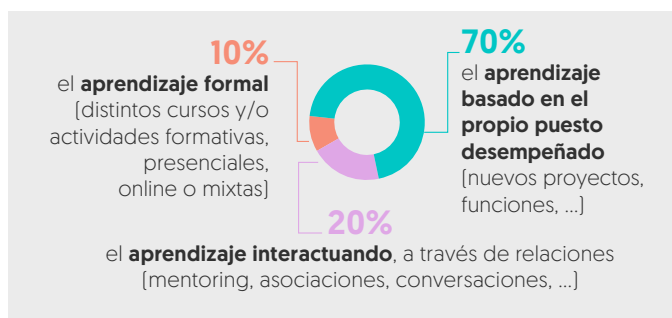
Balance de convenios colectivos

En España resultan de aplicación, a todos los empleados, distintos convenios en función de la actividad desarrollada por cada filial. Así, 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 estatal de Contact Center. En Portugal, todos los empleados se encuentran cubiertos por el Convenio de Banca, excepto un empleado, cuya relación laboral se rige por la Ley General. En los distintos convenios colectivos de aplicación en WiZink se recogen medidas específicas en materia de salud y seguridad en el trabajo. En este sentido, desde el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales se vela por el cumplimiento de las distintas disposiciones en esta materia. Además de ello, desde este departamento se trabaja activamente en promover numerosas acciones de promoción

de la salud [Ver apartado 6.4. Salud y Seguridad]. En España existe representación de los trabajadores en comités de seguridad y salud.

6.6. Formación

El Modelo de Desarrollo y Aprendizaje de WiZink pone énfasis en la responsabilidad de cada uno de los empleados sobre su propia carrera profesional y su desarrollo y se basa en el Modelo 70/20/10. Siendo los 3 pilares fundamentales de este modelo:



A principios de año, WiZink lanzó el Plan de Formación 2022, alineado tanto con los objetivos de negocio, como con las necesidades detectadas.

Se encuentra organizado 4 grandes bloques: (i) My tips, (ii) Experts, (iii) Plataforma y (iv) Upskilling, que incluyen tanto la formación regulatoria obligatoria como la formación técnica específica, tecnología, ...

En el marco de las sesiones “Experts”, se ha llevado a cabo una sesión formativa abierta a todos los empleados para explicar conceptos de ASG y dar a conocer mejor la estrategia de ASG de WiZink.

Adicionalmente, este año se han lanzado 3 programas distintos para potenciar el liderazgo de los Managers: **LAP** [Leadership Accelerator Program], **LTO** [Lead the Organization] y **Managers Hub**.

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

Por otro lado, la unidad de negocio de Aplazame organiza su formación no regulatoria de manera flexible y ad hoc, en un modelo donde los propios empleados, de manera consensuada con su Manager, deciden su desarrollo para establecer las guías de su crecimiento en la compañía. Este plan se encuentra englobado dentro del **Marco de Talento y Desarrollo de Aplázame**. Complementando esta formación técnica, también se realizan acciones formativas regulatorias periódicas para todos estos empleados.

Durante el año 2022 se han impartido las siguientes horas de formación por categoría profesional. El número de horas total incluye las horas de formación de los vehículos legales WiZink Bank, WiZink Gestion, WiZink Sucursal en Portugal e Iberalbión.

Categoría profesional	Número de horas
Directores y Alta dirección	532
Personal otras categorías	15.530
Personal administrativo	12.445
TOTAL	28.507

6.7. Accesibilidad universal

El Grupo WiZink cuenta con 10 personas con discapacidad [todas ellas con un grado de discapacidad superior al 33%, excepto una con un grado de discapacidad del 15%], 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, las entidades se encuentran en vías de adquirir el certificado de excepcionalidad para la adopción de medidas alternativas, que ya se le concedió en su momento. En concreto, en Iberalbión, ya se cuenta con dicho certificado encontrándose el mismo vigente hasta 2025.

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...].

6.8. Igualdad

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

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

Uno de los aspectos más destacados de WiZink es la representación equilibrada en su Consejo de Administración y equipo directivo: un tercio del Consejo de Administración de WiZink Bank, y más de la mitad de los miembros del Comité Ejecutivo son mujeres. Además, se promueve la igualdad y la remuneración equitativa entre hombres y mujeres.

WiZink dispone de distintos Planes de Igualdad, algunos de los cuales provienen de las entidades a las que pertenecían los empleados en el pasado y que se encuentran en proceso de actualización. 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 febrero de 2019. Tanto el plan de igualdad de WiZink Bank como el de WiZink Gestión se encuentran en proceso de negociación en el seno de las respectivas Comisiones de Igualdad de estas entidades y se espera poder avanzar pronto en la preceptiva negociación social para así contar igualmente pronto con

documentos consolidados. En cualquier caso, existen, a todos los niveles, distintas medidas que favorecen la flexibilidad y el equilibrio entre la vida personal y familiar, con especial atención a situaciones derivadas de la baja por maternidad/paternidad.

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



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



7. Compromiso con la sociedad



7. Compromiso con la sociedad

7.1. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Proyectos de Inversión Social

WiZink continuó en 2022 desarrollando 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. Dos proyectos, que resultan de las alianzas ya existentes y mantenidas con la Fundación A LA PAR, que trabaja en España por los derechos y la participación plena de las personas con discapacidad intelectual en la sociedad, y con la Asociación CRESCER, entidad fundada hace más de 18 años en Portugal que promueve la inclusión en la comunidad de colectivos vulnerables.

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

- **‘El Rodilla de Arturo Soria’ en Madrid.**

La Fundación A LA PAR ha franquiciado un restaurante de Rodilla y se ha convertido en el primer restaurante de España gestionado y atendido por personal con discapacidad intelectual. WiZink apoya este proyecto facilitando la formación de las personas que trabajan allí, y en 2022 la contribución de WiZink se ha hecho a través de un donativo financiero (15.080€), destinado a apoyar el proyecto Rodilla en su transformación Digital, a través del lanzamiento de un plan de formación, ubicado en la plataforma de LMS, posibilitando la actualización y el acceso a la información de un forma más frecuente y sencilla,

facilitando el aprendizaje. El acceso sencillo y frecuente a la formación va a servir las necesidades de cada empleado proporcionándoles mejorar sus destrezas profesionales necesarias para obtener un rendimiento competitivo en el mercado de trabajo actual como ayudantes de catering.

- **‘É um Restaurante’ y ahora ‘É uma Mesa’ en Lisboa.**

WiZink es una de las entidades que financian este proyecto de la Asociación CRESCER. Dos restaurantes que tienen 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. Dos proyectos donde la formación, la experiencia y el servicio van dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad, con vistas a su inclusión social y la mejora de sus condiciones de vida. En 2022 WiZink ha contribuido al proyecto “É uma Mesa” a través de una donación económica (15.044€), que permitirá adquirir equipamiento de cocina imprescindible para restaurantes. Abierto desde 2021, tras el éxito de “É Um Restaurante”, “É uma Mesa” es un restaurante Pizza bar, ubicado en Bairro Padre Cruz (Carnide), en las proximidades de la sede de WiZink en Lisboa.

Como en las Navidades pasadas, en 2022 los empleados de WiZink han donado regalos corporativos, recibidos de socios y proveedores, directamente a las ONG’s Asociación Talismán en España y Asociación CRESCER en Portugal, que los utilizarán en sus propios mercadillos para recaudación de fondos o como regalos a las personas necesitadas que son apoyadas por sus proyectos.

Adicionalmente, durante 2022 WiZink ha donado 25.000€ a Cruz Vermhela Portuguesa*.

* Este importe es parte del reflejado bajo el apartado 5 como aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

En 2022, WiZink se ha convertido en miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, una organización internacional con más de 15.000 empresas comprometidas con el respeto a los derechos humanos, el trabajo digno, el medioambiente y la lucha contra la corrupción.



United Nations
Global Compact

Programas de Voluntariado

WiZink llevado a cabo un programa de voluntariado corporativo en España para ayudar a estudiantes de entre 14 y 17 años a mejorar sus habilidades digitales. Los voluntarios de WiZink realizaron sesiones de formación en colegios e institutos de Madrid ubicados en zonas con un menor poder adquisitivo. Para el desarrollo del programa, WiZink contó con el apoyo de la Fundación Junior Achievement, con amplia experiencia en este tipo de programas. En total han participado 65 voluntarios de WiZink (incluyendo al Consejero Delegado y a los miembros del Comité Ejecutivo) y se ha formado a 880 estudiantes. Con este programa, WiZink confía haber aumentado el interés de los estudiantes en adquirir conocimientos digitales, de forma que puedan incrementarse sus oportunidades de empleo en el futuro.

Patrocinio del WiZinkCenter

El patrocinio del WiZink Center en Madrid continúa teniendo un impacto muy 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 2022 WiZink ha sido quinto recinto del mundo que más entradas ha vendido en 2022, y el segundo a nivel europeo, como certifica el ranking "Top 200 World Arenas" publicado al final de cada año la revista musical internacional Pollstar, con los datos de venta de entradas de todos los recintos a nivel internacional.

Asimismo, el WiZink Center ha sido nominado por segundo año consecutivo a "International Venue of The Year" en la 34ª edición de los Pollstar Awards, que se conocerán en febrero, en Los Ángeles. WiZinkCenter comparte nominación con el O2, Wembley Stadium y el Royal Albert Hall de Londres; el

Movistar Arena de Colombia, el Ziggo Dome de Amsterdam y el Scotiabank Arena de Canadá.

En este 2022 se han celebrado 182 eventos, de los cuales 68 han sido eventos deportivos, entre los que destaca el baloncesto del Real Madrid y el Estudiantes, de los que el WiZink Center es sede oficial.

Entre los conciertos, un total de 107, se destacan por su éxito Harry Styles, el doblete de Rosalía o C. Tangana, los sold out de Aitana, Dua Lipa, Backstreet Boys, The Cure y el récord que batió Maluma en formato 360º, con un total de 17.400 espectadores.

7.2. Subcontratación y proveedores

WiZink cuenta con una política de gestión de compras y proveedores denominada *Supplier Selection and Management Policy*, actualizada en octubre de 2022. En ella se establecen las pautas para seleccionar y gestionar a los proveedores externos, con el objetivo de garantizar que existan controles adecuados para proteger los activos, la reputación y los intereses de WiZink y de sus clientes.

Para WiZink, la gestión de los proveedores es especialmente importante cuando se externaliza alguna de sus funciones, especialmente las funciones críticas de la compañía, por lo que la política ha sido desarrollada en línea con las Guías EBA y la Norma 43 de la Circular 3/2022 del Banco de España, con 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 un contrato estándar y coherente que cumpla con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Recopilar información precisa y relevante del proveedor que se puede compartir en todo el grupo.
- 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 2022.

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 el trato diario

con los proveedores con respecto al soporte y las entregas de servicios. En 2022 se han evaluado 430 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. No obstante, el modelo de contrato marco tipo incluye una cláusula que recoge los criterios sociales y ambientales en la gestión general con los proveedores. Por último, WiZink contribuye al desarrollo a la empleabilidad y el desarrollo local contando con un 85% de proveedores locales.

7.3. Clientes

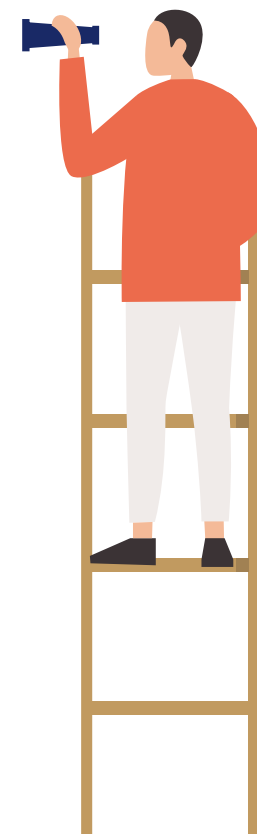
Gestión de reclamaciones

WiZink cuenta con un Servicio de Atención al Cliente / Reclamaciones (en adelante “SAC”), que se encarga de garantizar la protección de los derechos de los clientes atendiendo sus reclamaciones y quejas. Este servicio se encuentra separado de los servicios comerciales y operativos, ejerciendo su función con independencia y basándose en:

- 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.

Los canales puestos a disposición de los clientes para que puedan presentar sus reclamaciones son:

- España: los clientes pueden presentar sus reclamaciones en WiZink a través de correo electrónico (reclamaciones@wizink.es) o postal. Una vez realizada reclamación en



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



WiZink, aquellos clientes que no estén satisfechos con la respuesta o que no la hayan recibido pueden acudir en segunda instancia a reclamar a Banco de España o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones [DGS].

- Portugal: los clientes pueden indistintamente presentar reclamaciones a WiZink a través de correo electrónico (reclamacoes@wizink.pt) y postal y a Banco de Portugal o Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões [ASF], es decir, no existe requisito previo de presentación a la entidad bancaria antes de reclamar a los reguladores.

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

Datos clave	País	
	España	Portugal
N.º total de reclamaciones de clientes recibidas en 2022	39.721	4.256
N.º de reclamaciones resueltas favorables al cliente	1.163	736
N.º de reclamaciones resueltas desfavorables al cliente	23.721	3.371
N.º de reclamaciones pendientes de resolución	2.006	264
N.º de reclamaciones no admitidas	12.831	97

El SAC de WiZink cuenta con equipos especializados que gestionan las reclamaciones y quejas por medio de un tratamiento sistematizado de registro, análisis y control de las mismas, 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. En WiZink utilizamos la información obtenida a través de reclamaciones y quejas para mejorar nuestros productos y servicios ofrecidos y

como sistema de alerta temprana para la identificación de potenciales riesgos.

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 22 y 42 de los Estados Financieros Consolidados.

Medidas para la seguridad de los clientes

Ayuda a los clientes en la gestión de sus finanzas

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

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

WiZink 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 ofrece un programa integral de educación financiera - "Finanzas Descomplicadas", reconociendo que los clientes tienen diferentes necesidades de información, cuando se trata de comprender y administrar sus productos y servicios. Este programa brinda una amplia gama de información, ofrecida de manera clara e intuitiva, garantizando transparencia y promoviendo el uso de productos y servicios de manera realista 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 una web pública, en redes sociales y a través de otras comunicaciones dirigidas a los clientes.

En 2022 Wizink ha continuado ofreciendo una respuesta eficaz frente al creciente fenómeno del Ciberdelito, asegurando que los datos de los clientes estén protegidos de la mejor forma posible frente a estas formas de fraude.

Entre las medidas implantadas y reforzadas por WiZink para ayudar a los clientes a protegerse frente al ciber fraude se encuentran las alertas por SMS para operaciones superiores a 80€, la inversión en soluciones de prevención y detección de fraude, con el objetivo de reforzar y endurecer las reglas de mitigación del riesgo de fraude del banco, y educación en prevención del fraude a los clientes, que periódicamente reciben avisos en diversas plataformas, ya sea por correo electrónico, en el sitio web o a través de la App WiZink, y redes sociales, advirtiéndoles que no proporcionen datos personales a terceros, salvaguardando su protección y la protección de sus cartas credenciales.

En 2022, WiZink ha lanzado una nueva línea de productos de seguros de marca privada, tanto en el mercado español como en el portugués, tras firmar un acuerdo de colaboración con iptiQ, la aseguradora digital B2B2C del grupo Swiss Re. Con esta nueva oferta, WiZink pone a disposición de sus clientes productos realistas, personalizados y adecuados a las necesidades de los clientes, ofreciendo una amplia gama de coberturas y beneficios a un precio muy competitivo y gratis el primer mes. Los clientes pueden contratar sus seguros por teléfono, y próximamente a través de canales digitales en la web y App de WiZink.

Prevención del fraude

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

Las ciber-amenazas se han vuelto más frecuentes y sofisticadas durante la pandemia del Covid-19, debido a la mayor exposición de la sociedad a lo digital, tornando el fraude el problema más presente. Las compras online de los clientes titulares de tarjetas WiZink cuentan con una seguridad reforzada gracias a la implantación del sistema Double Customer Authentication, o SCA [Strong Customer Authentication], que identifica de forma más robusta a la persona que realiza una operación de pago online y, por tanto, reduce las posibilidades de fraude.

Seguros Gratuitos

Todos los clientes por el mero hecho de ser titulares de una tarjeta WiZink tienen un seguro de accidentes, asistencia en viaje y protección de compras de forma gratuita en España y Portugal. Además, en Portugal donde contamos con stands en centros comerciales, garantizamos la protección del cliente en caso de accidente con un seguro de responsabilidad civil. El resumen y coberturas de los seguros gratuitos de las tarjetas WiZink se pueden consultar en webs públicas de WiZink en: www.wizink.es/segurostarjetas y www.wizink.pt/public/vantagens-wizink/seguros.

Pago con móvil

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

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

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

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



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



7.4. Información fiscal

Información correspondiente al Grupo Consolidado:

Beneficio antes de impuestos ('000€)	España	Portugal	Total
WiZink GROUP	[69.676]	32.707	[36.969]
TOTAL	[69.676]	32.707	[36.969]

[Gasto]/ingreso por impuesto ('000€)	España	Portugal	Total
WiZink GROUP	[46.308]	[12.767]	[59.075]
TOTAL	[46.308]	[12.767]	[59.075]

En 2022 WiZink no ha recibido subvenciones públicas.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



8. Respeto de los derechos humanos



8. Respeto de los derechos humanos

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

WiZink mantiene 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 2022, 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. Una de ellas no anónima por discriminación, que tras ser evaluada e investigada se cerró sin riesgo ni acciones necesarias. Y dos de carácter anónimo: Una por potencial conflicto de interés, que igualmente fue evaluada e investigada, cerrándose con recomendaciones; y la otra sobre clima hostil y acoso laboral, sobre esta última tras ser evaluada e investigada se cerró, comunicando a Recursos Humanos la conclusión con el fin de que se adoptaran recomendaciones y se hiciera seguimiento de las mismas.



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



9. Cuestiones medioambientales



9. Cuestiones medioambientales

El compromiso con el medio ambiente de WiZink se refleja en el diseño de sus oficinas, en las que la sostenibilidad es un valor de referencia. Los edificios de Madrid, Zaragoza y Lisboa disponen de instalaciones energéticas altamente eficientes

Prueba de ello es la instalación de un sistema BMS (Business Management System) en las instalaciones de Zaragoza que controla y automatiza los elementos mecánicos, eléctricos y tecnológicos del inmueble, tales como: climatización, iluminación, motorización de consumos (electricidad, gas y agua). También se ha realizado el cambio de las UPS (Uninterruptable Power Supply) existentes, instalándose dos equipos de 300 kW ampliables hasta 500 kW, que permiten tener flujo de energía eléctrica, mediante baterías, cuando el suministro eléctrico falla, con una autonomía de 12 minutos al 100%. Las UPS además brinda protección contra sobrecargas de energía.

Como consecuencia de la instalación de la UPS se ha tenido una reducción del consumo energético en torno a un 15%, y también se ha desarrollado instalaciones de control energético, tanto en el garaje del edificio como en la parte del sótano del mismo.

Asimismo, WiZink cuenta con un plan de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, así como un presupuesto de inmuebles anual (Plan 2022) para cada edificio.

En lo relativo a los vehículos de empresa, todos los nuevos vehículos contratados han sido Híbridos, ECO o Cero emisiones, siendo la reducción de un 50% de CO₂gr/Km.

Adicionalmente WiZink, en su compromiso con el medioambiente, gestiona todos sus viajes a través de una agencia

de viajes que tiene un proyecto de compensación de CO₂ que consiste en la repoblación forestal de 150 Ha, sembrando pinos silvestres en parcelas incendiadas en Guadalajara, a través de drones que permiten desarrollar estas acciones en zonas de difícil acceso para los efectivos humanos.

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

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

WiZink ha realizado un análisis de materialidad de los riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental, evaluando su impacto en los riesgos materiales para la entidad [Crédito, Liquidez y Operacional] concluyendo que, debido a la actividad digital y a la naturaleza del negocio de WiZink, estos riesgos no son materiales para la entidad y por lo tanto no se considera necesario adoptar medidas específicas con relación a ello. Por este motivo WiZink no tiene una política medioambiental específica.

9.1. Uso sostenible de los recursos

El principal consumo realizado por WiZink es el consumo eléctrico generado de la actividad de sus oficinas, en las que se 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 2022 fue de 2.639.858 kWh, un 8,5% menos que en 2021.⁷

WiZink no realiza un consumo de electricidad con garantía de origen renovable. De acuerdo a la información proporcionada por el proveedor de electricidad relativa a su mix energético, la electricidad consumida en los edificios de WiZink habría sido generada por las siguientes tecnologías:

- Ulises y Zaragoza. El 25,57% en Energía Renovable, Gas Natural un 24,78% y energía nuclear un 31%. La cogeneración es el procedimiento mediante el cual se obtiene simultáneamente energía eléctrica y térmica esto da una mayor eficiencia energética siendo de alta eficiencia un 3% y cogeneración un 10%.
- Colombo. Las fuentes de energía consumida se generan de la siguiente forma: Gas Natural 58%, Cogeneración fósil 3,5% e Hídrica 10% [dichos valores son valores medios].
- Aplazame y Lendrock. El 44% en Energía Renovable, cogeneración de alta eficiencia un 4% y cogeneración un 7,3%, las mayores fuentes de energía se generan a través de gas natural y nuclear en torno al 18% y 22% respectivamente.

	2022	Medida
Consumo Energético⁷		
Directo (Energía Eléctrica)	2.639.858	Kwh
Emisiones		
Alcance 1 TnCO₂ (Gas, Gasolina, Gasoil)	49	TnCO ₂
Alcance 2 TnCO₂ (Energía Eléctrica) ESPAÑA	409	TnCO ₂
Alcance 2 TnCO₂ (Energía Eléctrica) PORTUGAL	6,93	TnCO ₂

Al tratarse de una empresa con presencia en Portugal y España y debido a las restricciones del Covid-19 se siguen realizando un menor número de viajes ya que WiZink dispone de herramientas como TEAMS, a través de la cual fomenta las reuniones por videoconferencia.

VIAJES	
Viajes de empleados (km)	272.267
Emisiones (ton. CO₂)	62,02

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



⁷ Consumo eléctrico estimado para los meses de noviembre y diciembre de la sede de WiZink en Ulises [67.600Kwh].

Otros consumos

WiZink fomenta la reducción de otros consumos como el de agua y el de papel. Para minimizar el consumo de agua, WiZink ha instalado reguladores de flujo de agua en los grifos de sus oficinas. El porcentaje de reducción con relación al 2021 es prácticamente el mismo, el dato diferenciador es el incremento del personal en las instalaciones en torno a un 40% superior. En cuanto al consumo de papel es un 50% menor.

	2022
Consumo de agua (m³)	6.940
Consumo de papel (kg.)	2.454

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

Gracias a todas las medidas de eficiencia descritas y como muestra de su compromiso con el medio ambiente, WiZink se ha fijado tres objetivos de reducción de su huella ecológica para 2025⁹:

- 35% de reducción de las emisiones de CO2 (alcance 1 y 2)
- 20% de reducción del consumo de electricidad
- 30% de reducción del consumo de papel

Anualmente se realiza un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos. Debido a la importante reducción de los consumos en 2022, la evolución de los tres indicadores está totalmente alineada con el cumplimiento de los objetivos fijados.

⁹ Objetivos de reducción tomando como base el año 2019

9.2. Economía circular

Durante el año 2022, WiZink ha concedido 12.9M€ en préstamos eco (12M€ en España y 0.9M€ en Portugal), un producto destinado a financiar proyectos de mejora de la eficiencia energética (ej. instalación de paneles solares). Adicionalmente, para impulsar el crecimiento de este préstamo, en 2022 WiZink ha cerrado acuerdos de colaboración con 3 empresas de instalación de paneles solares para ofrecer financiación a sus clientes. Como muestra del compromiso de WiZink con el medio ambiente, el préstamo eco se ofrece con un tipo de interés más atractivo que el de otro tipo de préstamos.

WiZink también tiene en cuenta factores ambientales en las tarjetas de crédito, su principal producto a día hoy, puesto que todas las nuevas tarjetas en España y Portugal se elaboran con plástico reciclado.

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:



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 deposítala separadamente para su reciclaje, de acuerdo al RD 110/2015. Información sobre el fabricante del plástico en www.idemia.com.

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 el cuidado del medio ambiente en general y promueve acciones cotidianas para la reducción del consumo de agua y luz, etc.

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

En 2022, las oficinas de Madrid y Lisboa han enviado en total 12,6 toneladas de papel y cartón a reciclar mediante un gestor de residuos autorizado.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



10. Taxonomía de la UE



10. Taxonomía de la UE

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

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

	Indicadores	% 2022	% 2021
I1	Proporción en activos totales excluyendo exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales de exposiciones a actividades económicas elegibles según la Taxonomía.	0,60%	0,03%
I2	Proporción en activos totales de exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales	21,51%	27,33%
I3	Proporción en activos totales de exposiciones a derivados.	0,58%	0,02%
I4	Proporción en activos totales de exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE.	0,07%	0,07%
I5	Proporción de la cartera de negociación y de préstamos interbancarios a la vista en los activos totales.	0,00%	0,00%

La variación entre 2021 y 2022 no ha sido significativa.

En 2022, WiZink revisó su estrategia ASG teniendo en cuenta la naturaleza de la entidad para poner el foco en aquellos aspectos en los que es posible generar un mayor impacto.

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

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

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

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

La cartera de financiación de WiZink cuenta con los siguientes préstamos personales que se integrarían bajo las actividades categorizadas como elegibles según la Taxonomía: los préstamos Eco (financiación de energías renovables) y préstamos Reforma (financiación de rehabilitación de vivienda).

En cuanto a la cartera de inversión, la totalidad de la renta fija corresponde a deuda pública (Tesoro público español y

portugués] y de administraciones públicas [Comunidad de Madrid y Xunta de Galicia], que no son actividades elegibles, mientras que la renta variable está concentrada en 6 carteras, que, tras ser analizadas individualmente, no corresponden a actividades elegibles o son empresas de la Sociedad.

En cuanto a la cartera de inversión, la totalidad de la renta fija corresponde a deuda pública [Tesoro público español y portugués] y de administraciones públicas [Comunidad de Madrid y Xunta de Galicia], que no son actividades elegibles, mientras que la renta variable está concentrada en 6 carteras, que, tras ser analizadas individualmente, no corresponden a actividades elegibles o son empresas de la Sociedad.

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

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

I3) Proporción en activos totales de exposiciones a derivados.

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

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

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

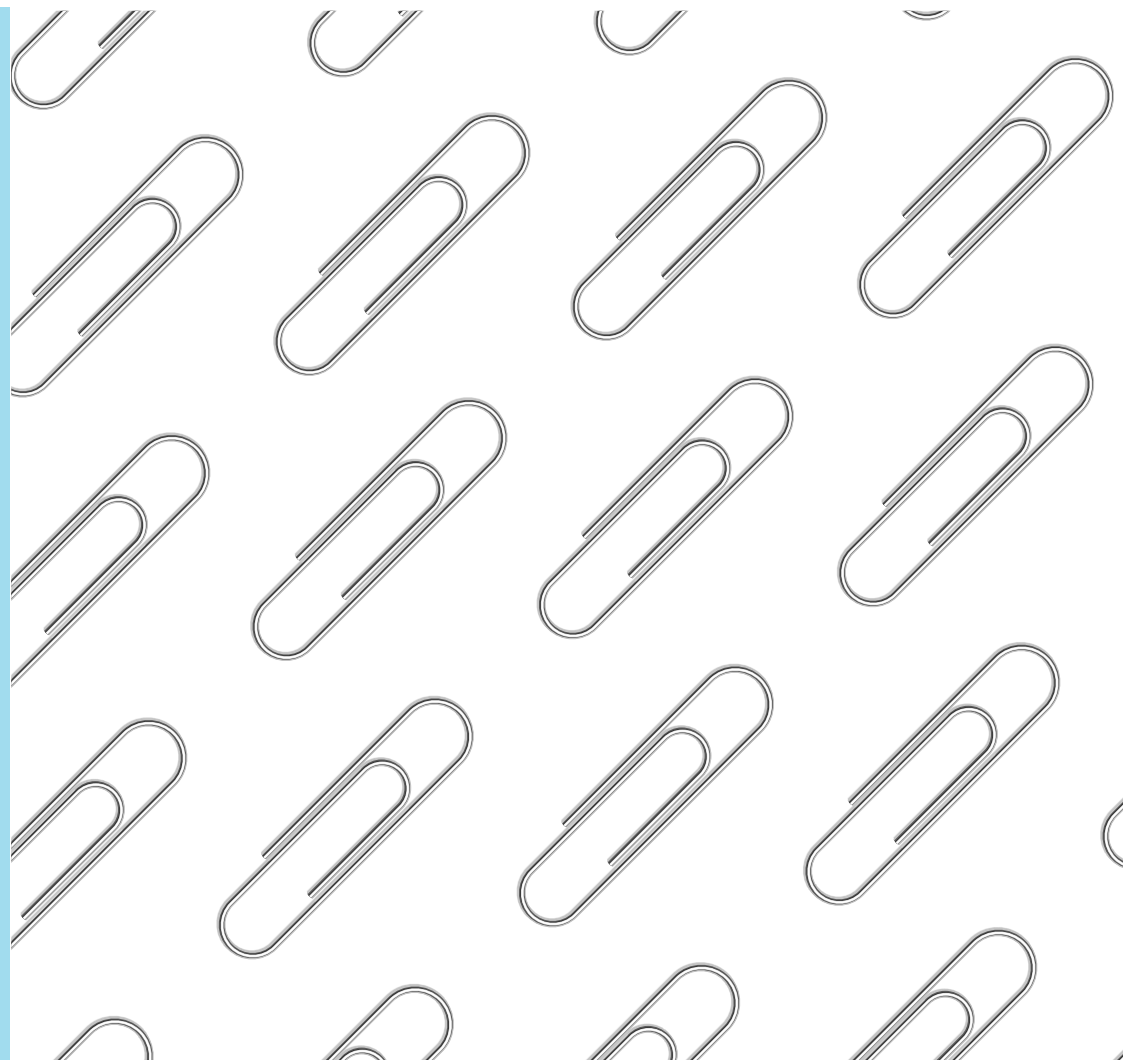
El total de la cartera de financiación está compuesta por particulares. WiZink no proporciona financiación a empresas.

En cuanto a la cartera de inversión, como se ha comentado ya para el I1, la totalidad de la renta fija corresponde a deuda pública [Tesoro público español y portugués] y de administraciones públicas [Comunidad de Madrid y Xunta de Galicia], que no se tiene en cuenta para el cálculo de este indicador. Por otro lado, la renta variable está concentrada en 6 carteras, que se han analizado individualmente.

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

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

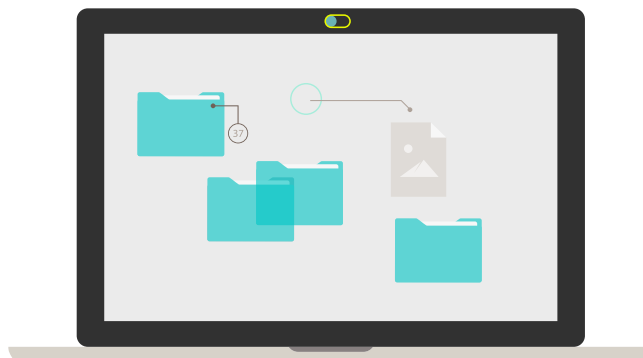
11. Anexo



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

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

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



Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados. [última versión]
INFORMACIÓN GENERAL			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	11-17	GRI 2-6 [2021]
Mercados en los que opera	Material	12	GRI 2-1 [2021] GRI 2-6 [2021]
Objetivos y estrategias de la organización	Material	18-19	GRI 2-1 [2021] GRI 2-22 [2021]
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	20-24	GRI 3-3 [2021] GRI 2-22 [2021]
Marco de reporting utilizado	Material	4	GRI 1 [2021]
Principio de materialidad	Material	6	GRI 3-1 [2021] GRI 3-2 [2021]
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	70	GRI 3-3 [2021]
Información general detallada			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Material	70-72	GRI 3-3 [2021]
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	No material para la Sociedad		GRI 3-3 [2021]
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	No material para la Sociedad		GRI 3-3 [2021]
Aplicación del principio de precaución	No material para la Sociedad		GRI 2-23 [2021]
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	No material para la Sociedad		GRI 3-3 [2021]

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados. [última versión]
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	No material para la Sociedad		GRI 3-3 [2021]
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material	72	GRI 306-1 GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material para la Sociedad		GRI 3-3 [2021]
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Material	72	GRI 303-5
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Material	72	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	71	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	70-72	GRI 3-3 [2021]
Uso de energías renovables	Material	71	GRI 302-1

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados. [última versión]
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Material	71	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	70-72	GRI 3-3 [2021]
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Material	72	GRI 3-3 [2021] GRI 305-5
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material para la Sociedad		GRI 3-3 [2021]
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material para la Sociedad		GRI 3-3 [2021]
Taxonomía UE			
Indicadores Taxonomía europea respecto a elegibilidad	Material	73-75	N/A
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	42-58	GRI 3-3 [2021]

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados. [última versión]
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	43	GRI 405-1 en lo que respecta a empleados por categoría, sexo y edad
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	44	GRI 2-7 (2021) en lo que respecta a empleados por contrato laboral y tipo, por sexo.
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	47	GRI 3-3 (2021)
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	48	GRI 3-3 (2021)
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	48	GRI 3-3 (2021)
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Material	48	GRI 3-3 (2021)
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	50	GRI 3-3 (2021)
Número de empleados con discapacidad	Material	58	GRI 3-3 (2021)
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	49-50	GRI 3-3 (2021)
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Material	49-50	GRI 3-3 (2021)
Número de horas de absentismo	Material	55	GRI 3-3 (2021)
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	49-53	GRI 3-3 (2021)

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados. [última versión]
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	50-55	GRI 3-3 [2021]
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	54-55	GRI 403-9 en lo que respecta a número y tasa de accidentes GRI 403-10 en lo que respecta a casos de dolencias y enfermedades laborales
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	56-57	GRI 3-3 [2021]
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Material	56-57	GRI 3-3 [2021]
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	56-57	GRI 2-30 [2021]
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	56-57	GRI 3-3 [2021]
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	57	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	57	GRI 3-3 [2021] GRI 404-1 en lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	58	GRI 3-3 [2021]

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados. [última versión]
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	58	GRI 3-3 [2021]
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	58	GRI 3-3 [2021]
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	58	GRI 3-3 [2021]
RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	68	GRI 3-3 [2021]
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	68	GRI 2-23 [2021] GRI 2-26 [2021]
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	68	GRI 3-3 [2021] GRI 406-1 [2016]
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Material	68	GRI 3-3 [2021]
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	37-41	GRI 3-3 [2021]
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	37-41	GRI 3-3 [2021] GRI 2-23 [2021] GRI 2-26 [2021]
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	38-39	GRI 3-3 [2021] GRI 2-23 [2021] GRI 2-26 [2021]
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	37	GRI 2-28 [2021]

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados. [última versión]
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	60-66	GRI 3-3 [2021]
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	60-61	GRI 3-3 [2021]
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	60-62	GRI 3-3 [2021]
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	60-62	GRI 2-29 [2021]
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	60-61	GRI 3-3 [2021]
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	61-62	GRI 3-3 [2021]
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	61-62	GRI 2-6 [2021]
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	61-62	GRI 2-6 [2021]
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	64-65	GRI 3-3 [2021]
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	62-63	GRI 3-3 [2021] GRI 418-1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Introducción	Estudio de materialidad y estrategia ASG	Modelo de Negocio	Gestión del Riesgo	Lucha contra la corrupción y el soborno	Cuestiones sociales y relativas al personal	Compromiso con la sociedad	Respeto de los derechos humanos	Cuestiones medio-ambientales	Taxonomía de la UE	Anexo



Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados. [última versión]
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	66	GRI 3-3 [2021]
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	66	GRI 3-3 [2021]
Las subvenciones públicas recibidas	Material	66	GRI 201-4 en lo que respecta a subvenciones

**wi
zink**

**Un banco.
Infinitas posibilidades**