

Estado de Información No Financiera

**correspondiente al ejercicio anual
terminado el 31 de diciembre de 2023**

**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. Introducción y metodología	6		
2.2. Conclusiones y cambios respecto a la matriz anterior	6		
2.3. Estrategia ASG (Ambiental, Social y Gobernanza)	7		
Estrategia ASG	7		
Fortalezas de WiZink y progreso en 2023	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	47		
6.3. Organización del trabajo	48		
6.4. Salud y seguridad	49		
		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
		Proyectos de Inversión Social	60
		Programas de Voluntariado	61
		Patrocinio del WiZinkCenter	62
		7.2. Subcontratación y proveedores	62
		7.3. Clientes	63
		Gestión de reclamaciones	63
		Medidas para la seguridad de los clientes	65
		- Ayuda a los clientes en la gestión de sus finanzas	65
		- Prevención del fraude	66
		- Seguros Gratuitos	66
		- Pago con móvil	66
		7.4. Información fiscal	67
		8. Respeto de los derechos humanos	68
		9. Cuestiones medioambientales	70
		9.1. Uso sostenible de los recursos	71
		9.2. Economía circular	73
		10. Taxonomía de la UE	74
		11. Anexo: Tabla vinculación requisitos Ley 11/2018 e indicadores GRI	82



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. Introducción y metodología

WiZink llevó a cabo un estudio de materialidad en 2023 para identificar y priorizar los temas relevantes en materia de ASG [Ambiental, Social y Gobernanza], actualizando el estudio realizado en 2021. Siguiendo las directrices de la nueva directiva europea de Información Corporativa de Sostenibilidad [CSRD, por sus siglas en inglés], este nuevo estudio se realizó con la perspectiva de doble materialidad:

- Materialidad financiera: impacto de las cuestiones ASG en los resultados financieros de la empresa.
- Materialidad de impacto: importancia de las cuestiones ASG para los grupos de interés de la empresa.

En este sentido, los grupos de interés de WiZink son los siguientes:

- Accionistas e Inversores
- Consejeros
- Alta Dirección
- Empleados
- Proveedores
- Socios y Comercios
- Clientes
- Consumidores

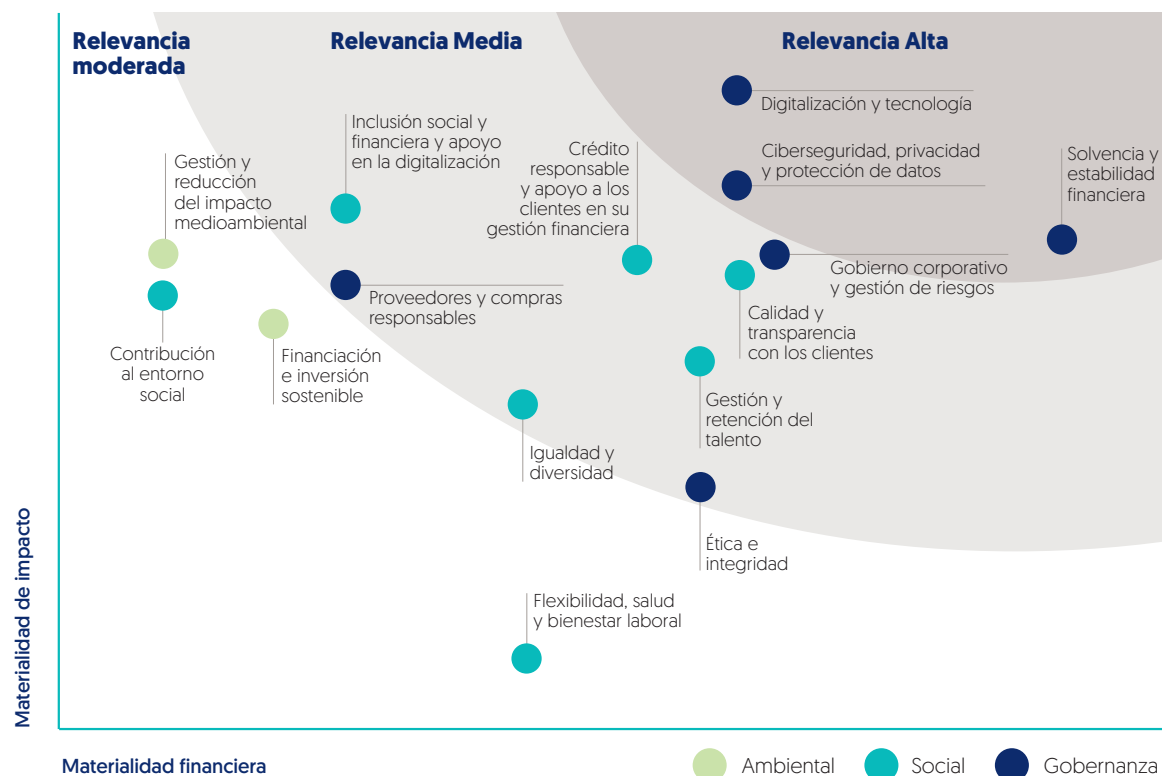
Partiendo del estudio realizado en 2021, se analizó la situación de la entidad y las grandes tendencias del mercado en los últimos años para actualizar la relación de temas materiales para WiZink.

El estudio realizado se trata de un primer ejercicio de aproximación a la doble materialidad propuesta por la CSRD. En

2024 se profundizará en dicho ejercicio y se reportará de acuerdo con los requisitos exigidos por esta directiva de aplicación en 2024. Dicho proceso incluyó la realización de encuestas directas online a todos los grupos de interés para recabar su opinión acerca de los distintos temas [más de 1.000 consultas realizadas].

2.2. Conclusiones y cambios respecto a la matriz anterior

El resultado de este estudio ha permitido disponer de una matriz de materialidad con los 15 temas más relevantes para WiZink:



Con respecto a la anterior matriz, se incorporan las siguientes modificaciones:

- Se incluyen los temas “Financiación e inversión sostenible” e “Inclusión social y financiera y apoyo en la digitalización”.
- “Formación y desarrollo laboral” se incluye en “Gestión y retención del talento”.
- “Transparencia e integridad”, “Lenguaje claro y comunicación sencilla” y “Eficacia, calidad y agilidad con los clientes” se fusionan en “Calidad y transparencia con los clientes”.
- “Gobierno corporativo” y “Gestión de riesgos y cumplimiento regulatorio” se fusionan en “Gobierno corporativo y gestión de riesgos”.
- “Marca y reputación” es sustituido por “Ética e integridad”.

Se extraen las siguientes conclusiones:

- “Digitalización y tecnología” y “Ciberseguridad, privacidad y protección de datos”, dos temas en los que WiZink ya está poniendo foco, incrementan su importancia hasta situarse entre los tres más relevantes para la entidad.
- Los temas sociales vinculados a clientes y empleados siguen teniendo una relevancia media, con excepción de “Flexibilidad, salud y bienestar laboral” que pierde importancia una vez finalizada la emergencia sanitaria del COVID-19.
- “Inclusión social y financiera y apoyo en la digitalización”, un nuevo tema muy vinculado con la estrategia ASG de WiZink, se sitúa entre los más relevantes para los grupos de interés.
- Los temas ambientales incrementan su importancia para los grupos de interés, pero siguen teniendo una relevancia moderada debido al reducido impacto financiero para WiZink.

2.3. Estrategia ASG (Ambiental, Social y Gobernanza)

Estrategia ASG

La estrategia ASG de WiZink fue redefinida en 2021 y sigue plenamente vigente, habiendo progresado significativamente en su implementación durante 2022 y 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 estudio de materialidad realizado, estas 5 prioridades estratégicas están relacionadas con temas que son relevantes para WiZink.





Fortalezas de WiZink y progreso en 2023

La implementación de las iniciativas del plan de ASG en 2023, junto con sus fortalezas, han permitido a WiZink continuar reforzando su posicionamiento en cada una de las áreas de ASG:



- Significativa reducción de la huella ecológica de WiZink, situándose muy por encima de los objetivos establecidos para 2025¹:
 - 70% de reducción de las emisiones de CO₂² en 2023, frente al objetivo del 35% en 2025.
 - 56% de reducción del consumo de electricidad en 2023, frente al objetivo del 20% en 2025.
 - 77% de reducción del consumo de papel en 2023, frente al objetivo del 30% en 2025.
- Incremento de la financiación con finalidades ASG a través de los préstamos eco [4,9M€ de crédito concedido en 2023] y préstamo formación [0,5M€ de crédito concedido en 2023].
- Utilización de plástico reciclado en todas las nuevas tarjetas de crédito y renovaciones.



- Desarrollo de voluntariado corporativo:
 - Curso 2022/2023: programa para ayudar a estudiantes de Lisboa a mejorar sus habilidades digitales: 28 voluntarios de WiZink y 280 estudiantes beneficiados.
 - Curso 2023/2024: programa para ofrecer una experiencia laboral real a estudiantes en Madrid [12 voluntarios y 20 estudiantes beneficiados] y programa para promover la educación financiera de estudiantes en Lisboa [6 voluntarios y 350 estudiantes beneficiados]. Durante el resto del curso se seguirán llevando a cabo acciones de voluntariado tanto en Madrid como en Lisboa.
- Desarrollo de un proyecto corporativo orientado a mejorar la transparencia y el conocimiento de la tarjeta de crédito por parte de los clientes, así como para fomentar el crédito responsable.*
- Colaboración con 4 organizaciones en Madrid y Lisboa para favorecer la integración laboral de personas en situación de necesidad, habiendo donado más de 20.000 euros a través de distintas iniciativas.
- Renovación de WiZink como miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- 45,2% de mujeres en puestos de dirección y alta dirección.



- Incorporación de criterios ASG en los procesos de selección de proveedores.
- 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 2023 del equipo directivo y de toda la entidad.
- 99% de reclamaciones de clientes resueltas en menos de un mes.

Durante 2024, WiZink tiene previsto seguir avanzando en la implementación de su estrategia de ASG, continuando con muchas de las iniciativas ya iniciadas en 2023 y llevando a cabo otras nuevas. De esta forma, WiZink confía en seguir contribuyendo con la creación de un 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)

* Detalle en apartado 7.3 Clientes: Ayuda a los clientes en la gestión de sus finanzas.

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 cerca de 1,7 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 digital española de financiación a la adquisición de vehículos de ocasión española Lendrock Spain, S.L.U. Ambas compañías fueron absorbidas por WiZink en 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, y están alineados con nuestras prioridades estratégicas en ASG.

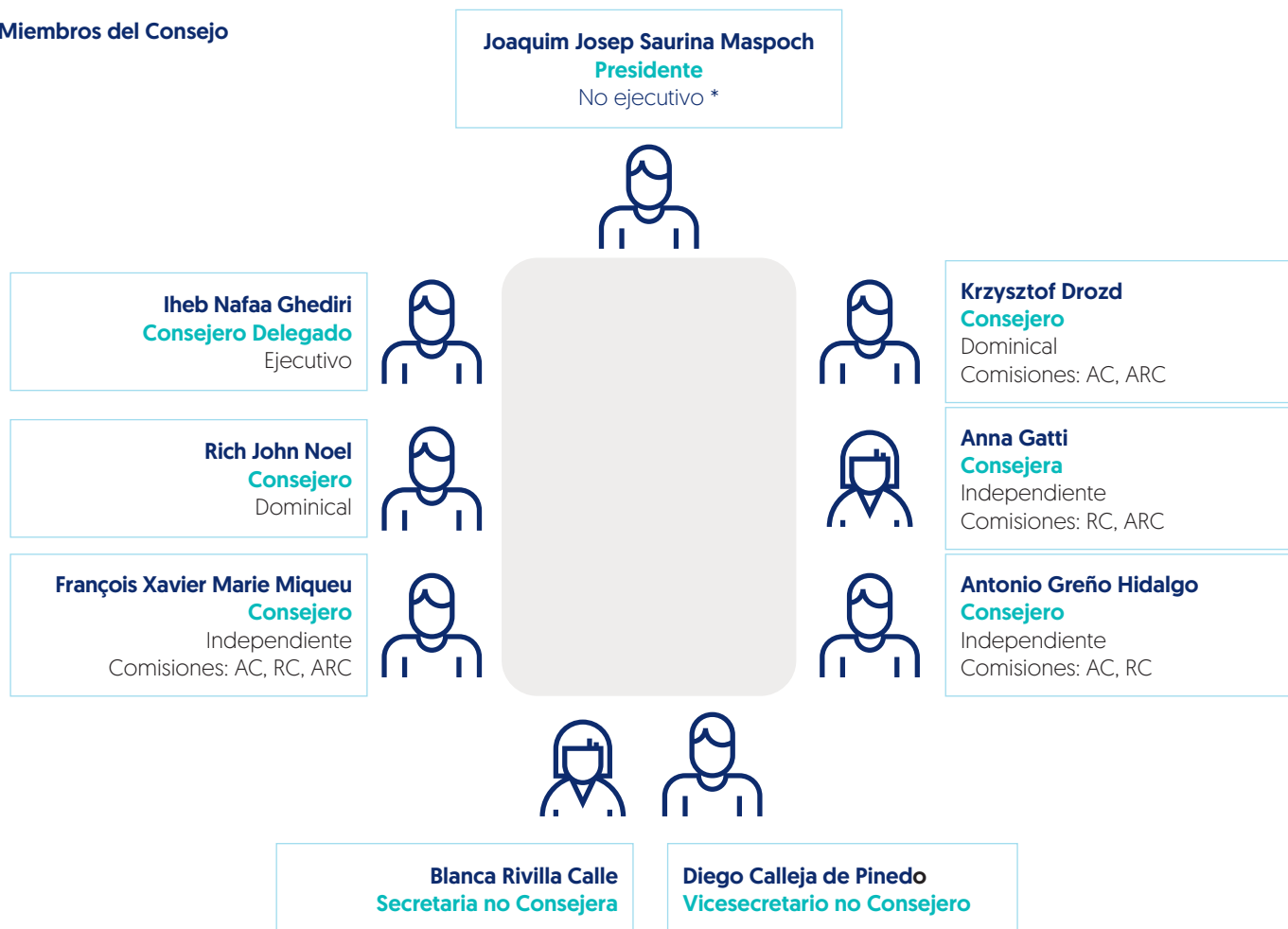
3.1. Consejo de administración

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. Las tres comisiones [Comisión de Auditoría [AC], Comisión de Riesgos [RC], y Comisión de Nombramientos y Retribuciones [ARC]] están presididas por consejeros independientes.

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

Miembros del Consejo



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.

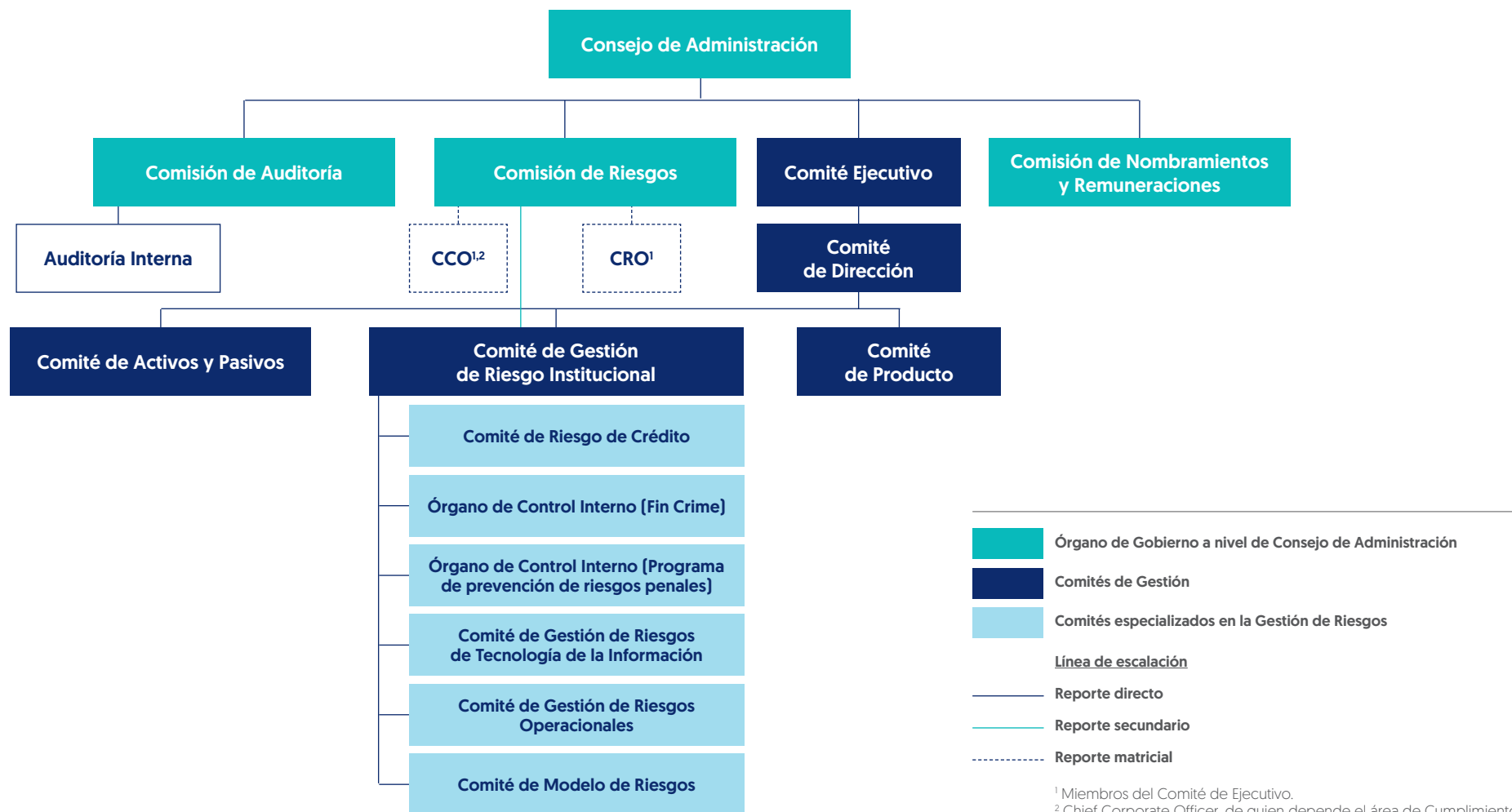
Además, deben tener una visión estratégica (de acuerdo con sus responsabilidades) y una experiencia relevante en cargos directivos, un riguroso conocimiento del sector, así como aptitudes de planificación, gestión y contar con tiempo suficiente para el ejercicio del cargo.

Durante el año 2023, la consejera Anna Gatti ha ejercido como responsable de ASG dentro del Consejo de Administración.

* El Sr. Saurina ha sido clasificado como "otros externos" en lugar de como consejero independiente teniendo en cuenta lo previsto en la disposición adicional tercera de la Ley 22/2015, de Auditoría de Cuentas, al haber desempeñado por un periodo de siete meses (entre la dimisión del anterior consejero delegado y la incorporación de D. Iheb Nafaa) ciertas funciones de dirección y coordinación. La comisión de nombramientos y retribuciones y el consejo de administración entienden que, de haber sido exclusivamente aplicables las Directrices de la Autoridad Bancaria Europea sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y de los titulares de funciones clave, EBA/GL/2021/06, habría sido factible justificar la clasificación del Sr. Saurina como consejero independiente (apartado 90 de dichas Directrices).

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

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 3 miembros del Consejo que no tienen funciones ejecutivas en el banco. El RC está presidido por un consejero independiente.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

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

Comisión de Auditoría

La Comisión de Auditoría [el "AC"] es responsable de supervisar la elaboración de los Estados Financieros, junto con los auditores externos. Además, el AC es responsable de supervisar la efectividad del entorno de control interno y

de riesgo del Banco, los sistemas y procesos de gestión de auditoría y de riesgo, y cuando lo estime oportuno, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración. Actualmente, está formado por 3 miembros del Consejo que no tienen funciones ejecutivas en el banco. El AC está presidido por un consejero independiente.

Comités de nivel ejecutivo

Comité Ejecutivo

Comité de toma de decisiones que tiene la misma delegación de autoridad que el Consejero Delegado, incluyendo entre otros la definición del presupuesto anual, el desarrollo de la estrategia aprobada por el Consejo, incluidos planes operativos, políticas, procedimientos y presupuestos; aprobar las propuestas de gestión sobre temas estratégicos que se recomendarán al Consejo para su aprobación y la coordinación entre las diferentes áreas.

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 el desarrollo y aplicación de la estrategia aprobada por el Consejo, incluidos planes operativos, políticas, procedimientos y presupuestos; el seguimiento de los resultados operativos y financieros y de las fuerzas competitivas en cada área de actividad; y la evaluación y el control del riesgo. 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.	N/A	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, continúa 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 2023 se ha cerrado un acuerdo con AliExpress 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 casi 1,7 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]

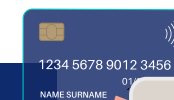
LANZAR nuestra solución digital de préstamos personales en España y Portugal

CRECER nuestra solución digital de financiación auto

4

Gestionar activamente la coyuntura macroeconómica, las nuevas regulaciones y reclamaciones relacionadas con las tarjetas de pago aplazado

Convertirnos en una entidad diversificada y digital de financiación al consumo



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

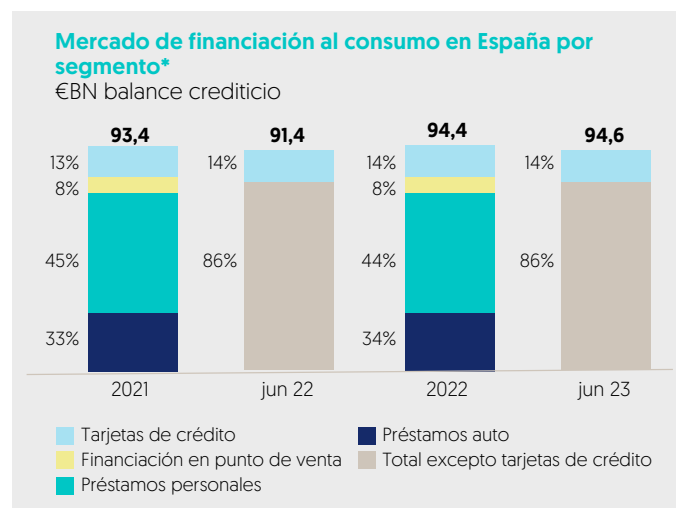


3.4. Entorno empresarial, tendencias y regulación

Mercado de la financiación al consumo/crédito revolving

El mercado de financiación al consumo en España presentó un balance crediticio de €94,6Bn a cierre de junio de 2023, un 3,5% superior a junio de 2022, manteniendo la tendencia creciente observada en los últimos meses y no viéndose, por el momento, afectado por la incertidumbre existente a nivel macroeconómico. Dicha incertidumbre se debe principalmente a la persistencia del entorno de elevada inflación y tipos de interés. Por el momento, este contexto no está impactando significativamente en la demanda de financiación al consumo por parte de los hogares españoles, y tampoco se aprecia una limitación de la oferta por parte de las entidades financieras ante el potencial deterioro de la capacidad de pago de los clientes.

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



Los balances crediticios de tarjetas se incrementaron un 2,4% en el último año (€13,3Bn en junio de 2023 respecto a €13,0Bn en junio de 2022), mientras que el resto de los segmentos en su conjunto creció un 3,7% (€81,3Bn en junio de 2023 respecto a €78,4Bn en junio de 2022). Tras haber decrecido en 2019, 2020 y 2021, los balances de tarjetas de crédito han mantenido su tendencia creciente en 2023, aunque a un ritmo menor que en 2022 [2,4% de crecimiento interanual en junio de 2023, en comparación con un 3,9% en junio de 2022]. El hecho de que los balances de este producto sigan al alza puede deberse a una reducción de la renta disponible por parte de los hogares en un entorno de elevada inflación, 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, compite en todos los segmentos del mercado (tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos auto y financiación en punto de venta). En particular, destaca el importante crecimiento que está teniendo WiZink en el segmento de préstamos auto a través de Lendrock, su negocio de financiación digital de vehículos de ocasión. El segmento de préstamos auto representa más de un tercio del mercado de financiación al consumo y cuenta con buenas perspectivas para los próximos años.

Además de los balances, la nueva originación de financiación al consumo aumentó un 5,6% en el segundo trimestre de 2023 respecto al mismo trimestre de 2022. En particular, la originación de financiación con tarjeta de crédito creció un 3,4% interanual en junio de 2023, en comparación con el 17,8% observado en el mismo periodo el año anterior. Aunque el ritmo de crecimiento se haya reducido, el hecho de que la originación siga al alza es un síntoma de que el mercado de tarjetas de crédito está recuperando la normalidad tras la Sentencia 149/2020 del Tribunal Supremo de marzo de 2020. De hecho, se observa que las entidades están volviendo a comercializar el producto en mercado abierto, principalmente a través de canales digitales,

*Fuente: Boletín Estadístico del Banco de España y Euromonitor para préstamos auto. Nota: en junio no tenemos disponible la segmentación con el mismo nivel de granularidad que en el cierre de año.

tras la Sentencia 258/2023 del Tribunal Supremo de febrero de 2023, que proporcionó una mayor certidumbre al mercado sobre el criterio a aplicar en casos de usura.

En Portugal, con datos disponibles hasta 2022, el mercado de financiación al consumo presentó un balance crediticio de €29,6BN a cierre de 2022, lo que supuso un incremento del 5% respecto al cierre de 2021 (€28,2BN), manteniéndose la tendencia de recuperación del mercado iniciada en 2021 tras la pandemia.

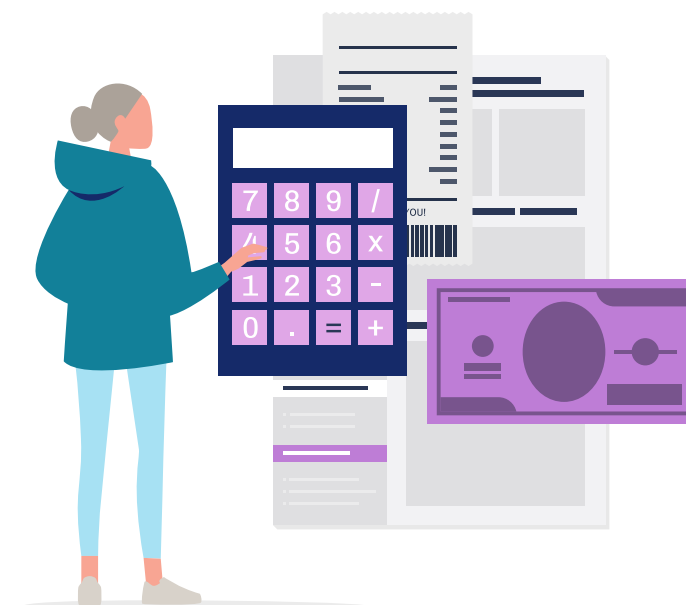
Adicionalmente al mercado de financiación, en otros mercados relacionados con los negocios del grupo WiZink observamos las siguientes tendencias en España:

- Pagos con tarjeta de crédito: los pagos y retiradas de efectivo con tarjeta de crédito alcanzaron €82BN en el primer semestre de 2023, con un crecimiento del 21% respecto al mismo periodo del año anterior, muy superior al de los pagos y retiradas de efectivo con tarjeta de débito, que crecieron un 6% en dicho periodo. Esto supone otra muestra de la recuperación de la tarjeta de crédito en el mercado.
- Mercado automovilístico: las ventas de coches en unidades se incrementaron un 12% en el primer semestre de 2023 respecto al mismo periodo del año anterior, impulsadas por las ventas de coches nuevos, que crecieron un 24% tras la mejora de la situación global de suministro de materias primas que había afectado negativamente al sector en los últimos meses. Las ventas de coches de ocasión crecieron un 6%, a un ritmo menor que las de coches nuevos debido a que parte de la demanda que en meses anteriores se había trasladado al mercado de ocasión ha regresado al de nuevos con la mejora de la situación de suministro.

- e-Commerce: las compras con tarjeta en comercio electrónico crecieron un 17% en la primera mitad de 2023 respecto al mismo periodo de 2022 (€39,2BN en el primer semestre de 2023 en comparación con €33,6BN en el primer semestre de 2022). El peso relativo de las compras con tarjeta en comercio electrónico frente al comercio físico se situó en el 26% en el primer semestre de 2023, un punto superior al 25% observado en 2022, dos puntos superior al 24% de 2021 y 2020, y cuatro puntos por encima de los niveles previos a la pandemia [22% en 2019], continuando con una tendencia creciente que podría prolongarse en el futuro.

En definitiva, a pesar de la incertidumbre existente a nivel macroeconómico, WiZink compete en un mercado en el que existen oportunidades y tendencias positivas de cara al futuro. 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.

La estrategia de diversificación de WiZink, que compete en la totalidad del espectro de financiación al consumo en la península Ibérica, permite minimizar los riesgos y disponer de oportunidades de crecimiento en nichos de mercado específicos.



Regulación del mercado

NORMATIVA NACIONAL

En España, el año 2023, ha roto con el ritmo de profusión normativa de los últimos años. El RD 400/2023 de 29 de mayo por el que se produjo la disolución de las Cámaras legislativas, Congreso y Senado, ha supuesto, además de impedir los trámites parlamentarios para la aprobación de nuevas leyes, el decaimiento de normativa de gran impacto para el Sector Financiero que, se esperaba viera la luz, como la Ley para la creación de la Autoridad Administrativa Independiente para la defensa del cliente financiero, la de Medidas de eficiencia procesal, el Real Decreto por el que se regula el Sistema arbitral de Consumo o el de Servicios de Atención a la Clientela.

Hasta la disolución de las Cámaras legislativas, destaca la siguiente normativa importante para el Sector Financiero:

- **Ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.**
- **Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión** que modifica la Ley 10/2014 de 26 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de Entidades de Crédito, Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento civil, con el objetivo de reconocer las tecnologías de registro distribuido como nueva forma de representar valores negociables e instrumentos financieros.
- **RD 193/2023 de 21 de marzo de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de personas con discapacidad** y que se adelanta a la norma que traspondrá la Directiva 2019/882 y que tiene por objeto

facilitar a las personas usuarias con discapacidad y, a su requerimiento, la relación con las Entidades y la comprensión de documentación e información financiera.

- **Ley 11/2023 de 8 de mayo** que, entre otras, introduce determinados requisitos para los proveedores de servicios de pago a los que impone la obligación de mantener registros suficientemente detallados de los pagos transfronterizos realizados en los que intervengan y a suministrar esta información a la Administración Tributaria. A su vez, esta norma también establece los requisitos de accesibilidad universal.

Por su parte, el **Banco de España**, ha dictado tres Circulares en el año 2023:

- **Circular 1/2023, de 24 de febrero**, sobre información a remitir a Banco de España sobre normas de información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros.
- **Circular 2/2023, de 17 de marzo**, por la que se modifica la Circular 1/2013 de 24 de mayo, sobre la central de Información de Riesgos.
- **Circular 3/2023, de 31 de octubre**, por la que se modifica la Circular 2/2016 de 2 de febrero, sobre supervisión y solvencia.

Adicionalmente, el Banco de España ha publicado la **“Guía de gobernanza y transparencia del crédito revolving para entidades sujetas a la supervisión”** cuyas directrices tienen por objeto incrementar la información del consumidor bancario tanto en la fase previa de contratación como a lo largo de la vida del producto de tarjeta revolving.

La **Agencia Española de Protección de Datos**, por su parte, ha dictado la **Circular 1/2023**, mediante la cual sienta un

criterio esclarecedor sobre el artículo 66 de la Ley General de telecomunicaciones consagrando el derecho de los usuarios a no recibir llamadas comerciales no solicitadas. La Agencia ha publicado también una **nueva Guía de uso de cookies**.

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

- **Ley n.º 10/2023, que completa la transposición de la Directiva [EU] 2019/2161 de defensa de los derechos del consumidor.** Esta ley ha introducido alteraciones en los términos de la información precontractual [del prestador] que deberá estar disponible para los consumidores en casos de contratación a distancia. Para la identificación del prestador deberá constar, de forma obligatoria, su nombre, domicilio, número de teléfono y correo electrónico [lo que permitirá una rápida y efectiva comunicación del consumidor con el prestador].
- **Instrucción del Banco de Portugal n.º 10/2023, que rectifica la anterior Instrucción del Banco de Portugal n.º 16/2021,** define los requerimientos y modelos de comunicación necesarios a efectos de reporte por parte de las instituciones relativos a los procedimientos de ayuda extrajudicial en casos de riesgo de incumplimiento ("PARI & PERSI").
- **Ley n.º 24/2023,** que modifica y/o prohíbe el cobro de honorarios y comisiones en los contratos de crédito al consumo.
- **Decreto-Ley n.º 66/2023, que establece las medidas necesarias para la aplicación del Reglamento Europeo [EU] n.º 2021/1230, 14 de julio de 2021,** relativo a los pagos transfronterizos en la Unión Europea.

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:

- **Nueva Directiva de Crédito al Consumo (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo,** consecuencia de la necesidad de adaptación a los avances tecnológicos a nivel global y que han provocado grandes cambios en el ámbito de los contratos de crédito al consumo y en el comportamiento de los consumidores. Dichos aspectos no se encontraban previstos en la Directiva 2008/48/CE lo que ha provocado la necesidad de establecer una regulación armonizada al respecto.

La Directiva fue publicada el pasado 30 de octubre de 2023 y entrará en vigor el próximo 19 de noviembre de 2023; no obstante, los Estados Miembros tienen hasta el 20 de noviembre de 2025 para trasponerla y hasta el 20 de noviembre de 2026 para empezar su aplicación.

Esta Directiva, esperada por el Sector, regula obligaciones y aspectos que no son desconocidos, de esta forma, incide en la obligación de información clara a los consumidores sobre el producto contratado, tanto en la publicidad del producto como, con carácter previo, en el formulario normalizado tipo que se recoge en el Anexo I de la Directiva y que, al menos, ha de entregarse al cliente bancario un día antes de la contratación.

Regula otros aspectos como la necesidad de evaluación de solvencia que obligatoriamente han de realizar las Entidades, siendo uno de los puntos con más trascendencia la posible limitación de los tipos deudores, TAE, comisiones y costes totales. Encontramos también normas de conducta, formación y remuneración del personal de las Entidades.

- **Nueva Directiva (UE 2023/2673) de 22 de noviembre sobre Contratos Financieros a distancia**, que deberá de ser traspuesta al ordenamiento de los Estados Miembros en el plazo de dos años.

Nace esta Directiva de la necesidad de adecuación de la normativa existente a los nuevos desarrollos informáticos que permiten nuevas modalidades de contratación a distancia. En líneas generales, aumenta la protección de los consumidores y crea unas condiciones de competencia equitativa para los servicios financieros en línea, por teléfono o a través de otras formas de comercialización a distancia, enfatiza en la necesidad de entrega de la información precontractual y en el derecho de desistimiento del consumidor mediante una forma fácil y, por último, establece normas para evitar que las interfaces en línea induzcan a error o manipulen las decisiones de los consumidores en la contratación de servicios financieros a distancia.

- **Nueva propuesta de Directiva de Resolución alternativa de Litigios.** Si bien la participación es voluntaria, es obligatoria la respuesta de la Entidad cuando es contactada para la resolución de un conflicto por una Entidad del Sistema Arbitral, contestando si acepta o no adherirse al procedimiento.

Por su parte, la **Autoridad Bancaria Europea (EBA)**. Ha publicado sendas Directrices para que las Entidades presenten una autoevaluación de la resolubilidad al menos cada dos años, para exponer cómo cumplen las capacidades de resolubilidad y transferibilidad y cómo han obtenido garantías de su adecuación. La primera autoevaluación está prevista para finales de 2024.

Asimismo, en octubre de 2023, han entrado en vigor las Directrices de soluciones de alta de clientes a distancia (procedimiento de on boarding) que exige una revisión de los procesos de contratación y alta de clientes por parte de las entidades.

En materia de Sostenibilidad, destaca el Informe de la EBA sobre el papel de los riesgos medioambientales y sociales en el marco prudencial de las Entidades de Crédito y Empresas de Inversión dado que estos riesgos están cambiando el perfil de riesgo del Sector bancario. El Informe presenta recomendaciones sobre las medidas a corto plazo que deben adoptarse en los próximos tres años como parte de la aplicación del Reglamento y Directiva sobre requisitos de capital.

Así mismo y sobre esta materia la Comisión de la UE ha publicado un Paquete de Finanzas Sostenibles que incluye un documento de trabajo sobre la mejora de usabilidad de la taxonomía.



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



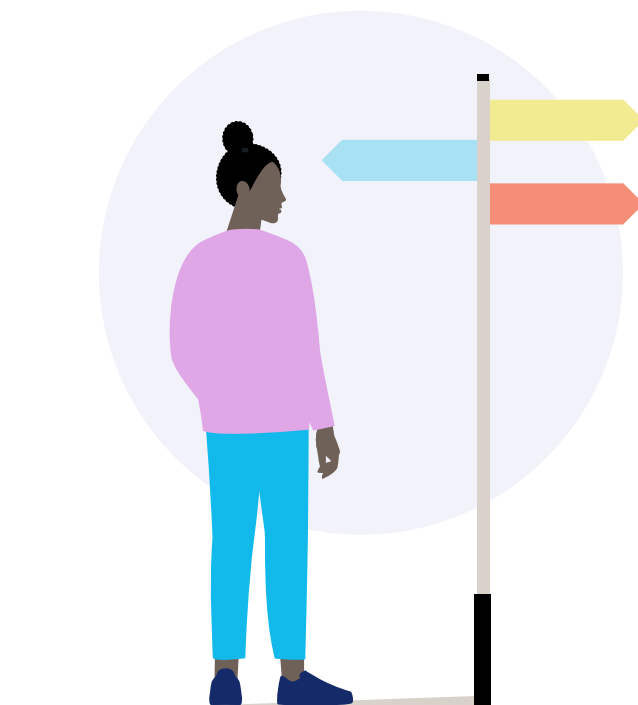
El Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo y el equipo directivo establecen y promueven activamente la cultura y los valores de riesgo, que caen en cascada a través de toda la Sociedad, y supervisan de forma continua la integración de la cultura de riesgos en toda la organización. Asimismo, WiZink 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 que el personal esté informado de las estrategias y políticas que les conciernen y 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 reclamaciones relacionadas con tarjetas de pago aplazado 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 de riesgos de modelos se refiere a la supervisión de las posibles consecuencias adversas de decisiones basadas en modelos incorrectos o mal utilizados.

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 y en garantizar que los nuevos modelos son correctamente definidos, calibrados e implementados. WiZink trata de minimizar el riesgo de modelo con una gestión activa, políticas de gobernanza y llevando a cabo revisiones independientes.

Concentración de producto



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

Si bien el modelo de negocio tradicional se basaba principalmente en la concesión de crédito a través de un único producto: las tarjetas de crédito, desde 2018 WiZink ha continuado el camino hacia la diversificación del espectro crediticio con la adquisición de Aplazame (financiación al consumo en el punto de venta), en 2021 de Lendrock (préstamos para automóviles) y el lanzamiento de préstamos personales. Gracias a dicha estrategia, el riesgo de concentración se está reduciendo paulatinamente. Además este nivel de riesgo puede mitigarse a través de un elevado nivel de especialización en la gestión del producto de tarjetas de crédito y de un amplio conocimiento del mercado en el que WiZink opera.

Tipo de riesgo

Modelo de gestión

Tipo de interés



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

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

Negocio



Riesgo derivado de los elementos del plan de negocio que podrían amenazar la viabilidad y sostenibilidad del modelo de negocio de la compañía.

WiZink aspira a determinar objetivos de negocio plausibles durante el desarrollo de su Plan de Negocio y a lograr dichos objetivos a través de su actividad normal.

Solvencia



Riesgo relacionado con la capacidad de Wizink para cumplir con las obligaciones a largo plazo, manteniendo niveles de capital regulatorio suficientes, que le permitan asumir los riesgos derivados de su actividad financiera y absorber pérdidas en condiciones económicas normales y adversas.

El objetivo de la Sociedad es mantener un nivel de solvencia adecuado, que permita desarrollar el negocio en entornos económicos normales y adversos. Para ello, WiZink mantendrá un capital adecuado para garantizar que esté por encima de los requisitos regulatorios.

Tipo de riesgo	Modelo de gestión
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.
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; asegurar un proceso robusto de ejecución y control sobre los cambios; 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. Esto se garantiza con un correcto modelo de gobierno en el que los órganos de decisión cuentan con conocimiento experto demostrable en el ámbito de las TIC.

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.

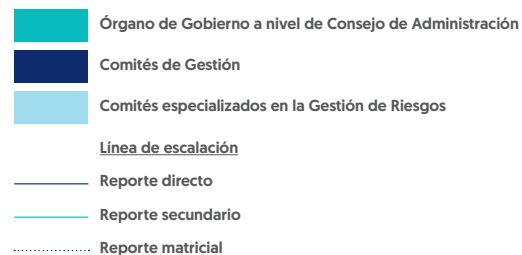
WiZink está comprometido con la prevención de los delitos financieros y la garantía de que los productos no se usan para el blanqueo de capitales ni la financiación del terrorismo. También está comprometido con la garantía de que ninguno de los productos o transacciones se prestan o se ejecutan a favor 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.

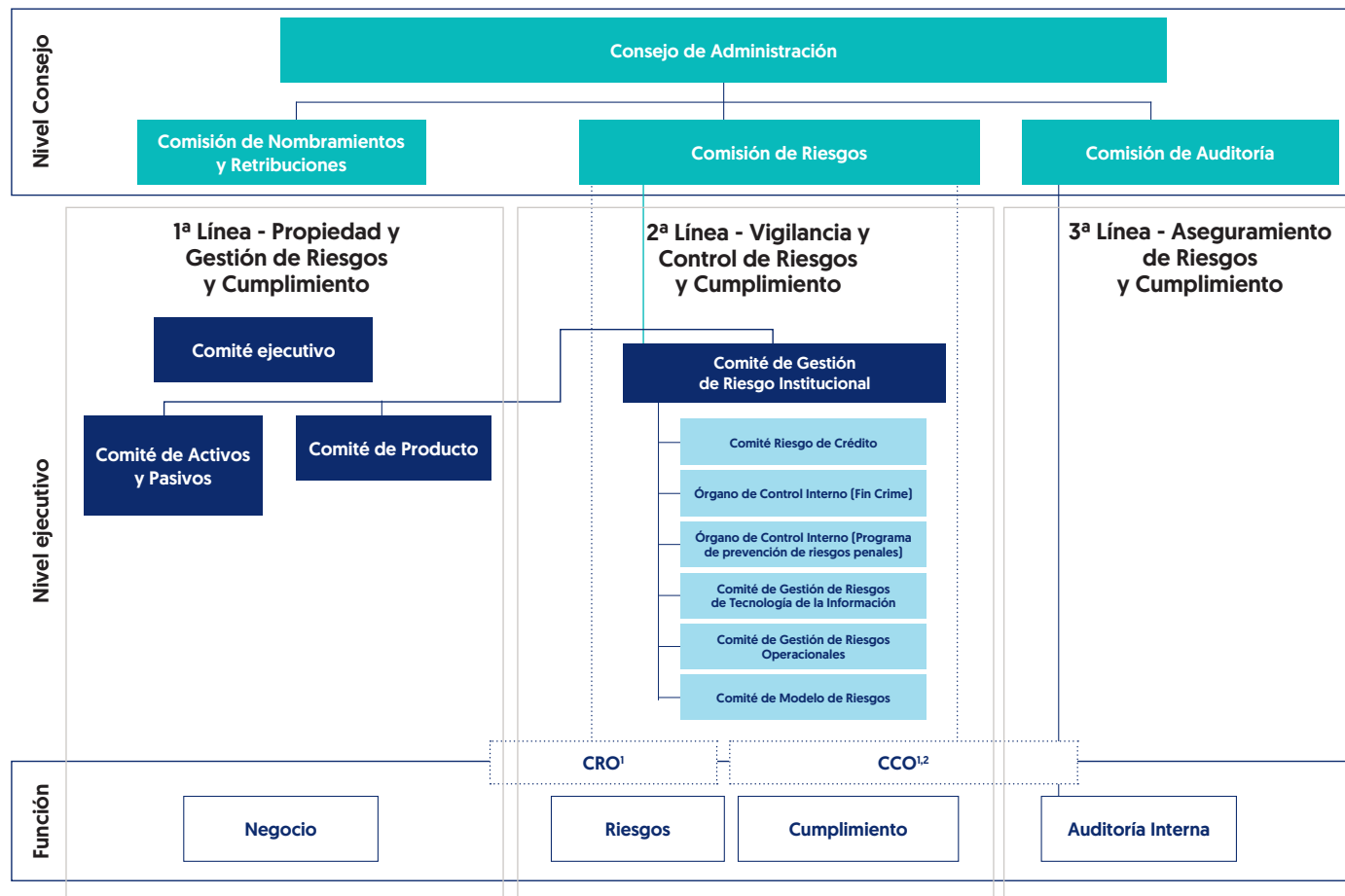
4.2. Gobierno de la gestión del riesgo

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.



¹ Miembros del Comité Ejecutivo.

² Chief Corporate Officer, de quien depende el área de Cumplimiento.



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



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, el Estándar de Conflictos de interés y el Estándar 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 un 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.

La Función de Cumplimiento 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, gestionada por el 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 2023 aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro por valor de 366.219,88€.



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 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 2023 se ha impartido la formación anual Online para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo conforme al plan establecido. Asimismo, la UPBC [unidad de prevención para el blanqueo de capitales] también ha asistido a seminarios y conferencias Online impartidas por firmas de consultoría especializadas y el propio regulador [SEPBLAC].

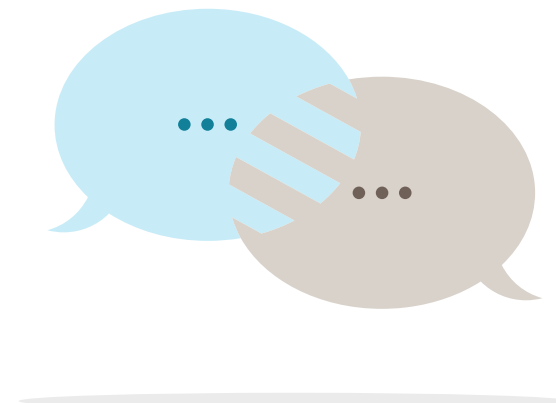
5.2. Código de Conducta y Canal de Denuncias Internas

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

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

El Código de Conducta define, entre otros:

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



Pautas generales sobre las relaciones internas de WiZink

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

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

se vean afectados por cualquier tipo de acoso, así como para el resto de personas físicas que hubieran mantenido o mantengan relación con WiZink.

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 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 Canal de Denuncias 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 Canal de Denuncias se encuentra claramente visible tanto en la intranet de WiZink como en la web pública 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 Canal de Denuncias 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 y emite un informe.

Para algunos casos, el Canal de Denuncias 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 y demás personas físicas denunciante (incluidos los consejeros y la alta dirección) a través del Canal de Denuncias.

En 2023 se ha recibido a través del Canal de Denuncias una única denuncia, sin relación a este ámbito, que tras ser evaluada se cerró sin riesgo ni acciones necesarias.

5.3. Otras políticas en apoyo al Código de Conducta

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

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

6. Cuestiones sociales y relativas al personal



6. Cuestiones sociales y relativas al personal

Los empleados de WiZink son un componente clave de la estrategia de la compañía. Por ello, la Sociedad trata de fomentar el compromiso de todos los empleados con los principios de WiZink, basados en la transparencia, integridad, respeto y sinceridad, colaboración, autorrealización y compromiso. Asimismo, a través de diversas políticas y órganos de control interno se garantizan altos estándares de 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 2023 con 1.063 profesionales (frente a 1.152 a final de 2022). De ellos, 646 son mujeres [61%] y 417 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 77% de la plantilla tiene entre 30 y 50 años.

Durante 2023 se ha producido algunos hitos que han modulado de manera significativa los datos reportados en relación con el ejercicio 2022. A la reducción de plantilla experimentada (focalizada en la filial Iberalbión S.L., donde por razón de la actividad desarrollada, se concentra un mayor número de personal administrativo, temporal y a tiempo parcial) se une un decremento de la plantilla adscrita al negocio de Aplazame y un incremento en la plantilla adscrita al negocio de Lendrock que, en la práctica, ha hecho que el número de personas en plantilla se haya mantenido en todas las entidades del Grupo menos en Iberalbión.

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

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

País	Empleados 2022	Empleados 2023
España	1.058	968
Portugal	94	95
Total empleados	1.152	1.063

2023

País	Empleados	Grupo de edad			Categoría profesional					
		<30	30-50	>50	Directores y alta dirección		Técnicos y Mandos Intermedios		Personal administrativo	
					M	H	M	H	M	H
España	968	51	732	185	55	54	209	197	324	129
Portugal	95	1	85	9	12	11	46	26	-	-
Total	1.063	52	817	194	67	65	255	223	324	129

2022

País	Empleados	Grupo de edad			Categoría profesional					
		<30	30-50	>50	Directores y alta dirección		Técnicos y Mandos Intermedios		Personal administrativo	
					M	H	M	H	M	H
España	1.058	79	849	130	58	56	215	201	379	149
Portugal	94	1	90	3	11	11	47	25	-	-
Total	1.152	80	939	133	69	67	262	226	379	149

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por sexo y edad (a 31/12)

Debido a la estabilidad de la plantilla de WiZink Bank durante el 2023, la información relativa al promedio de empleados por los diferentes desgloses no se reporta debido a presentar una diferencia no significativa frente a la información a cierre de ejercicio desglosada.

2023

Sexo	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos totales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	469	173	1	3	470	176
Hombres	381	33	1	2	382	35
TOTAL	850	206	2	5	852	211

Grupo de edad	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos totales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Menores de 30	44	7	1	-	45	7
Entre 30 y 50	649	165	-	3	649	168
Mayores de 50	157	34	1	2	158	36
TOTAL	850	206	2	5	852	211

Categoría profesional	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos totales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Directores y Alta dirección	132	0	0	0	132	0
Técnicos y Mandos Intermedios	473	5	0	0	473	5
Personal administrativo	245	201	2	5	247	206
TOTAL	850	206	2	5	852	211

2022

Sexo	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos totales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Mujeres	498	207	0	5	498	212
Hombres	398	41	0	3	398	44
TOTAL	896	248	0	8	896	256

Grupo de edad	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos totales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Menores de 30	63	12	0	4	63	16
Entre 30 y 50	695	203	0	3	695	206
Mayores de 50	138	33	0	1	138	34
TOTAL	896	248	0	8	896	256

Categoría profesional	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos totales	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Directores y Alta dirección	136	0	0	0	136	0
Técnicos y Mandos Intermedios	481	7	-	0	481	7
Personal administrativo	279	241	-	8	279	249
TOTAL	896	248	0	8	896	256

Número de despidos

A lo largo de 2023 se han producido 61 despidos en todas las entidades legales de WiZink. A continuación, se desglosan las bajas por sexo, edad y categoría profesional:

2023

Sexo	Grupo de edad	Categoría profesional			Total despidos
		Directores y Alta dirección	Técnicos y Mandos Intermedios	Personal administrativo	
Mujeres	Menores de 30	-	1	3	4
	Entre 30 y 50	-	-	31	31
	Mayores de 50	-	-	6	6
Hombres	Menores de 30	-	-	-	0
	Entre 30 y 50	1	4	11	16
	Mayores de 50	-	2	2	4
Total despidos		1	7	53	61

2022

Sexo	Grupo de edad	Categoría profesional			Total despidos
		Directores y Alta dirección	Técnicos y Mandos Intermedios	Personal administrativo	
Mujeres	Menores de 30	-	-	1	1
	Entre 30 y 50	-	3	30	33
	Mayores de 50	1	-	14	15
Hombres	Menores de 30	-	-	2	2
	Entre 30 y 50	1	6	21	28
	Mayores de 50	-	-	4	4
Total despidos		2	9	72	83

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:

La brecha salarial en WiZink a nivel consolidado es del 4,6% [vs. 3,4% en 2022 aplicando la misma metodología]. El incremento de la brecha salarial respecto al año anterior se debe principalmente a la reducción del peso de Iberalbión sobre el total de la plantilla del Grupo WiZink, que ha pasado de representar un 37,3% en 2022 a un 33,6% en 2023. La brecha salarial en Iberalbión es inferior a la existente en WiZink Bank y en WiZink Gestión. 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.

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 independientes y no ejecutivos en el ejercicio 2023 desagregada por sexo:

	2023	
	Miembros	Remuneración*
H	3	172.786 €
M	1	218.500 €
Total	4	184.214 €

*Para el cálculo de la remuneración media se considera la remuneración percibida en el ejercicio por los consejeros independientes y no ejecutivos por sus funciones no ejecutivas conforme a la composición del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2023.

Categoría profesional	Grupo de edad	2022		2023	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores y Alta dirección	Menores de 30	-	79.888€		
	Entre 30 y 50	124.232€	128.363€	94.851€	100.049€
	Mayores de 50	135.600€	225.073€	109.351€	161.166€
Técnicos y Mandos Intermedios	Menores de 30	35.914€	39.954€	35.581€	40.951€
	Entre 30 y 50	43.066€	49.758€	39.791€	47.217€
	Mayores de 50	50.273€	56.199€	44.790€	51.279€
Personal administrativo	Menores de 30	19.923€	19.741€	21.310€	21.087€
	Entre 30 y 50	21.787€	22.924€	22.510€	23.709€
	Mayores de 50	22.161€	26.372€	22.579€	27.210€

Incluye salario base anual y variable (bonus anual e incentivos) efectivamente abonado en 2022 y 2023. Además, se han recalculado los datos de 2022 De cara a unificación de criterios entre años y entre los datos dentro del punto de Remuneraciones.

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, la compañía consideró la posibilidad de 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 el 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 (Workmeter), 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 (Workmeter)**, así como su organización y documentación, cumple con lo establecido tanto en el Estatuto de los Trabajadores, como lo recogido en 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 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 site específico creado en la Intranet.

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

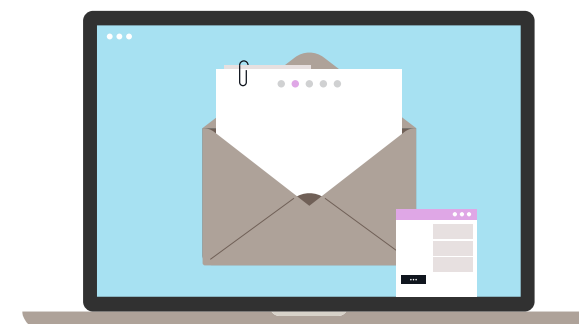
Con carácter adicional, y en relación con la jornada, debemos indicar que en WiZink Bank se aplica la jornada intensiva de verano, habiéndose alcanzado en 2018 un acuerdo con los representantes de los trabajadores [Acuerdo Colectivo en Materia de Homogeneización del Tiempo de Trabajo] según el cual se 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 las actuaciones preventivas establecidas en el Plan de Prevención, a continuación, se detallan algunas de las actividades realizadas:



	WZ BANK	WZ GESTION	WZ BANK suc PORTUGAL	IBERALBION
Entrega de la Programación Anual de actuaciones preventivas 2023	Diciembre 2022: Centro Ulises; Centro oficina Zaragoza; Centro Edificio Zaragoza; Centro Tiziano	Diciembre 2022: Centro Ulises	N/A	Diciembre 2022: Centro Zaragoza
Reuniones del CSS	Centro Ulises: 4 reuniones, una por trimestre Resto de centros: N/A	Centro Ulises: 5 reuniones, una por trimestre ordinaria y una extraordinaria en el primer trimestre	N/A	4 reuniones, una por trimestre
Inspección de Seguridad	Centro Ulises: 4 Centro oficina Zaragoza: 2 Centro Edificio Zaragoza: 5 Centro Tiziano: 2	4	2	6
Mediciones de Condiciones Ambientales	Centro Ulises: 4 Centro oficina Zaragoza: 3 Centro Edificio Zaragoza: 3 Centro Tiziano: 2	4	1	4
Simulacros	Centro Ulises: 22/05/2023 Centro oficina Zaragoza y Edificio Zaragoza: 22/06/2023 Centro Tiziano: Enero 2024	Centro Ulises: 22/05/2023	02/11/2023	22/06/2023
Reconocimientos médicos realizados	308	20	63	355
Vacunados en la Campaña de vacunación	94	5	12	75
Entrega Memoria Anual 2023	Enero 2024	Enero 2024	N/A	Enero 2024

Dentro de la política de salud y seguridad se incluyó en el People Plan de 2023 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 2023, Wizink ha realizado las siguientes actividades en el programa de bienestar "AHEAD WELLBEING" en el que cada mes se dedicó a una temática diferente relacionada con Bienestar:

PRIMER SEMESTRE

Enero: Empieza a cuidarte

- Tip de bienestar: Claves para iniciar el año con salud
- Noticia: Te recordamos como proceder en caso de emergencia en Ulises

Febrero: Beneficios del deporte

- Lanzamiento dentro de AHEAD Wellbeing SPORTS: Club de pádel y ciclismo
- Tip de bienestar: Practicar ejercicio tiene muchos beneficios para nuestra salud
- CLUB DE RUNNERS: Carrera Solidaria Huerfan@

Marzo: Salud Cardiovascular

- Tip de bienestar: Tips para cuidar tu corazón
- Semana de Prevención del riesgo cardiovascular: En marzo, 'cuida tu corazón' con las siguientes actividades:
 - Webinar:
 - * Diferencia entre alimentación y nutrición
 - * Psicología positiva para el día a día
 - * El colesterol, su metabolismo y herencia.
 - Taller presencial: Tentempiés rápidos y saludables
 - Reto: Únete a "Una semana sin ascensor"
 - En el Servicio Médico:
 - * Medición del IMC y Tensión arterial
 - * Control y seguimiento de peso y dieta saludable
- CLUB DE RUNNERS: Carrera Rock&Roll

Abril: Importancia de la Salud bucodental

- Tip de bienestar: Cuida tu la salud bucodental: 10 consejos para tu día a día
- Taller presencial: Revisión bucodental en Ulises: escaneado de tu boca en 3D
- CONCURSO: Celebración del 28 de abril Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo con un concurso de preguntas sobre Seguridad en el trabajo
- FORMACIÓN: Formación en uso de desfibriladores y RCP [ESPAÑA]
- CLUB PADEL WiZink: POZO I

Mayo: Cuida tu nutrición

- Tip de bienestar: Salud nutricional: ¿sabes cuántas calorías hay que comer al día?
- Webinar: Claves para una pérdida de peso efectiva
- CAMPAÑA DE DONACIÓN DE SANGRE en la oficina con la CRUZ ROJA
- CLUB PADEL WiZink: POZO II

Junio: Cuida tu nutrición

- Tip de bienestar: Cuida tu alimentación también en verano.
- Videos:
 - * Cuida tu alimentación, también en verano
 - * Como actuar ante un golpe de calor y deshidratación.
- Webinar:
 - * Comer sano de forma económica
 - * Cenas ligeras y saludables
- CLUB PADEL WiZink: POZO III

SEGUNDO SEMESTRE

Junio y agosto: ¡Ojo con el sol!

- Tip de bienestar: Consejos para proteger tu piel del sol en verano
- CONCURSO: Recetas más frescas y saludables

Septiembre: Cuida tu salud psicoemocional

- Tip de bienestar: Cuidamos nuestro bienestar psicoemocional
- Campaña de reconocimientos médicos 2023
- Inicio de Servicio de Fisioterapia en Ulises
- Campaña de vacunación antigripal
- Inscripción en Liga Futbolempresas y Liga Padel Empresas
- CLUB DE RUNNERS: Carrera del Taller
- CLUB PADEL WiZink: POZO IV

Octubre: Ergonomía en la oficina

- Equipos de emergencias: Formación práctica de extinción de incendios
- Tip de bienestar: bienestar psicoemocional y hábitos posturales
- Semana Europea de Seguridad y Salud en el trabajo: con las siguientes actividades:

Webinar:

- * Riesgos del trabajo sedentario
- * Bienestar psicoemocional

Taller presencial:

- * Ejercicios de relajación y automasajes en el puesto de trabajo
- * Masaje cuello y espalda 15 min.

Video:

- * Ejercicios para hacer en la silla de trabajo
- FORMACIÓN: Formación en uso de desfibriladores y RCP (PORTUGAL)

Noviembre: Alimentación Preventiva

- Tip de bienestar: Conoce los beneficios de la alimentación preventiva
- CAMPAÑA DE DONACIÓN DE SANGRE en la oficina con la CRUZ ROJA
- CLUB PADEL WiZink: POZO V

Diciembre: Gestión del estrés

- Tip de bienestar: Gestión del estrés
- CLUB DE RUNNERS: Carrera de Empresas



Durante 2023, IBERALBION ha realizado las siguientes actividades de Promoción de la Salud:

PRIMER SEMESTRE

Enero:

- Tip de bienestar: Claves para iniciar el año con Salud

Febrero:

- Tip de bienestar: La importancia de practicar deporte para la prevención del Cáncer

Marzo:

Semana del riesgo cardiovascular

- Tip de bienestar: Tips para cuidar tu corazón
- Concurso: Recetas saludables

Mes de la mujer - Webinar: - Salud femenina

Abril:

Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo

- CONCURSO: Celebración del 28 de abril con un concurso de preguntas sobre Seguridad en el trabajo

Día de la voz

- Tip de bienestar: Tips para cuidar tu voz

Mayo:

- Tip de bienestar: Tips para cuidar tu nutrición

Junio:

- Tip de bienestar: Nos preparamos para el calor

SEGUNDO SEMESTRE

Junio:

- Tip de bienestar: Este verano ¡Ojo con el Sol!

Septiembre:

- Tip de bienestar: Cuidamos nuestro bienestar
- Campaña de vacunación antigripal

Octubre:

Día Mundial de la visión

- Tip de bienestar: Salud ocular
- Taller presencial: Revisión retina
- Carrera de la mujer

Noviembre:

Mes de la Salud Masculina

- Webinar: Salud masculina

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 2023 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.
- 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...].

A continuación, se desglosan los accidentes de trabajo y sus índices por género⁵:

WIZINK BANK, S.A.U. 2023	Hombres	Mujeres
Índice de Frecuencia [*]	0	0
Índice de Incidencia [*]	0	0
Índice de gravedad [**]	0	0

En 2023 ha habido 11 accidentes (incluidos los in-itinere), siendo 1 de ellos en el centro de trabajo y otro in-mision. No se han producido enfermedades profesionales en este período.

A continuación, se desglosan los accidentes por vehículo legal⁶ y género de los accidentados:

2023	WiZink BANK, España		WiZink GESTION, S.L.		WIZINK BANK PORTUGAL BRANCH		IBERALBION, S.L.		Total WIZINK BANK S.A.U.	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Nº Accidentes in itinere	3	1	0	1	0	0	1	2	4	4
Nº Accidentes no in itinere con baja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº Accidentes no in itinere sin baja	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Nº Accidentes totales	3	1	0	1	0	0	1	5	4	7

2022	WiZink BANK, España		WiZink GESTION, S.L.		WIZINK BANK PORTUGAL BRANCH		IBERALBION, S.L.		Total WIZINK BANK S.A.U.	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Nº Accidentes in itinere	1	0	0	3	0	0	0	2	1	5
Nº Accidentes no in itinere con baja	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Nº Accidentes no in itinere sin baja	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Nº Accidentes totales	1	0	0	3	0	0	1	6	2	9

⁵ Datos proporcionados por Mutua a nivel vehículo legal

⁶ 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).

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 facilitan los índices de absentismo de 2022 y 2023:

ABSENTISMO 2023	WiZink BANK, S.A.U.	WiZink GESTION, S.L.	WiZink BANK suc PORTUGAL	IBERALBION, S.L.	TOTAL
Índice de absentismo total	4,4	27,7	0,8	7,8	6,97
Índice de absentismo hombres	2,8	35,5	0,0	6,4	4,79
Índice de absentismo mujeres	6,0	25,7	1,4	8,3	8,27

ABSENTISMO 2022	WiZink BANK, S.A.U.	WiZink GESTION, S.L.	WiZink BANK suc PORTUGAL	IBERALBION, S.L.	TOTAL
Índice de absentismo total	2,9	15,3	1,2	9,5	6,75
Índice de absentismo hombres	1,5	22,3	0,4	7,7	4,43
Índice de absentismo mujeres	4,1	13,8	1,7	10,2	8,00

En 2023, hubo 131.295 horas no trabajadas (equivalente a 18.756 jornadas no trabajadas), lo que supone un 6,97% del total de horas trabajadas. En 2022, el absentismo laboral significó 142.870 horas no trabajadas (equivalente a 20.410 jornadas no trabajadas), es decir, un 6,75% del total de horas trabajadas. Se observa un leve aumento del índice de absentismo durante el 2023⁷.

[*] Para el cálculo del índice de absentismo se tienen en cuenta las horas no trabajadas por IT y AT.

⁷ Hemos eliminado del cálculo de este índice las horas de maternidad, paternidad y lactancia, siguiendo la definición del mismo y recalculando el dato para 2022.

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 compañía. 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.

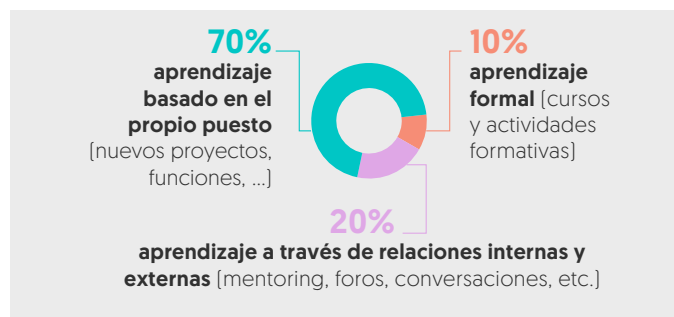
En los distintos convenios colectivos de aplicación en WiZink se recogen medidas específicas en materia de salud y seguridad en el trabajo. En este sentido, desde el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales se vela por el cumplimiento de las distintas disposiciones en esta materia. Además de ello, 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 empleado sobre su carrera profesional y su aprendizaje y se basa en el Modelo 70/20/10.

Pilares fundamentales de este modelo:



A principios de año, WiZink lanzó el “Plan de Formación 2023”, alineado con los objetivos de negocio y con las necesidades de formación identificadas con los equipos.

Este Plan está organizado en 4 grandes bloques: (i) Sesiones internas “My tips”, (ii) Sesiones de expertos “Experts”, (iii) Plataforma de formación y (iv) Upskilling (training plan), que incluye formación regulatoria obligatoria y formación técnica específica.

Adicionalmente, este año se ha lanzado un programa para potenciar el liderazgo de los Managers en los negocios de Lendrock y Aplazame.

La unidad de negocio de Aplazame organiza su formación técnica de manera mixta, donde cada empleado, de manera consensuada con su responsable, decide su desarrollo y acciones de formación y también participa de la formación en abierto que la Compañía ofrece.

Por su parte, las acciones formativas en la filial Iberalbión se han centrado en dotar a sus empleados de habilidades de gestión financiera, herramientas ofimáticas, habilidades de gestión emocional y de convivencia en la oficina, así como formaciones de bienestar personal. También se han desarrollado acciones de formación orientadas a la preparación de nuevas incorporaciones, formaciones de refuerzo y nuevos procedimientos y procesos en los servicios de Call Center, SCCU, Credit Initiation, Fraude-FinCrime y área de Operaciones.

Durante el año 2023 se han impartido las siguientes horas de formación por categoría profesional. El número de horas total incluye Wizink Bank, Wizink Gestión, Wizink Sucursal en Portugal e Iberalbión.

Categoría profesional	Número de horas
Directores y Alta Dirección	1.848
Personal Administrativo	5.035
Personal Técnico y Mandos Intermedios	7.644
TOTAL	14.527

6.7. Accesibilidad universal

El Grupo WiZink cuenta con 12 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 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.

Wizink cuenta con una representación equilibrada de hombres y mujeres en sus máximos Comités de Gestión. Así, la mitad de los miembros del Comité de Dirección son mujeres y dos de los cinco miembros de su 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 2023 apoyando varios proyectos de inversión social enfocados en mejorar la vida y la integración de colectivos en situación de vulnerabilidad gracias a iniciativas innovadoras. En este sentido, WiZink colabora con cuatro organizaciones:

- **Fundación A La Par (España)**, que trabaja por los derechos y la participación plena de las personas con discapacidad intelectual en la sociedad. A La Par franquició un restaurante de Rodilla en la calle Arturo Soria, próximo a las oficinas de WiZink en Madrid, que se convirtió en el primer restaurante de España gestionado y atendido por personal con discapacidad intelectual.
- **Fundación San Ezequiel Moreno (España)**, que tiene por objetivo la integración laboral de personas de diferentes orígenes culturales en situación de vulnerabilidad social, acompañándolos en su desarrollo profesional y en situaciones de tipo social o familiar.
- **Asociación Talismán (España)** que trabaja en crear y desarrollar proyectos de formación profesional que faciliten la inserción socio-laboral de los jóvenes con discapacidad intelectual.
- **Asociación Crescer (Portugal)**, entidad fundada hace más de 18 años que promueve la inclusión social de colectivos vulnerables. Crescer gestiona los restaurantes 'É um Restaurante' y 'É uma Mesa' en Lisboa, 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 a la mejora de sus condiciones de vida.

En 2023, WiZink apoyó a estas organizaciones a través de las siguientes iniciativas:

- **“Entradas solidarias”**: el Banco pone a la venta para los empleados un número de entradas de las que dispone en su condición de patrocinador del WiZink Center, para algunos eventos de alta demanda, a cambio de una donación por parte del empleado (por debajo del valor de mercado de las entradas). A través de esta iniciativa, los empleados de WiZink adquirieron 489 entradas en 2023, recaudándose un total de 20.392,15 euros, 10.827,98 euros destinados a la Asociación Talismán y 9.564,17 euros a la Fundación A La Par. Esta misma iniciativa ha arrancado con una prueba piloto en Lisboa a través del acuerdo que tiene WiZink con el CF Benfica, ofreciendo entradas para un partido de fútbol entre el Benfica y el Sporting de Portugal. Durante el próximo año se espera formalizar e incrementar el alcance de la iniciativa en Portugal.
- **Mercadillos solidarios**: WiZink realizó tres mercadillos en sus oficinas de Madrid y Lisboa, para que los empleados tuvieran la oportunidad de adquirir bienes y apoyar a las distintas organizaciones:
 - Venta flores de Pascua en Madrid preparadas por la Asociación Talismán, recaudándose 556 euros.
 - Rincón solidario de detalles navideños de la Fundación A La Par durante el cóctel de Navidad de la empresa en Madrid, recaudándose 380 euros.
 - Subasta de diversos utensilios de la Asociación Crescer durante un evento de la empresa en Lisboa, recaudándose 220 euros.



- **Donación de regalos corporativos:** como en las Navidades pasadas, en 2023 los empleados de WiZink han donado regalos corporativos, recibidos de socios y proveedores, directamente a las organizaciones Asociación Talismán en España y Crescer en Portugal, que los utilizarán en sus propios mercadillos para la recaudación de fondos o como regalos a las personas necesitadas que son apoyadas por sus proyectos.
- **Cestas de Navidad:** las cestas de Navidad de los empleados de España se han comprado a un centro de empleo “EMPLAZADOS SOCIAL S.L.” de la Fundación San Ezequiel Moreno. Adicionalmente, las cestas de los empleados que optaron por donarlas se entregaron a la Asociación Talismán en España y a Crescer en Portugal. En el caso de Portugal, como complemento a las cestas, se realizó también una recogida de alimentos para las familias que reciben el apoyo de la Asociación Crescer.
- **Celebración de eventos:** WiZink contrató los espacios y el catering de los restaurantes gestionados por la Asociación Crescer para la celebración de eventos con toda la plantilla de Lisboa antes de las vacaciones de verano y de Navidad.

Adicionalmente, en 2023 WiZink ha mantenido su condición de 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.

Programas de Voluntariado

En Madrid, WiZink llevó a cabo un programa de voluntariado corporativo para ofrecer a estudiantes de entre 14 y 17 años una experiencia laboral real compartiendo parte de una jornada laboral con un profesional de un sector en el que les podría

interesar trabajar en el futuro. Los voluntarios de WiZink que participaron de forma presencial recibieron a los alumnos en sus instalaciones. Quienes llevaron a cabo la actividad en la modalidad online les propusieron a los estudiantes ejercicios y desafíos que los acercaron a los retos y situaciones que encontramos en nuestro trabajo cotidiano. Esta fue la primera de las tres iniciativas de voluntariado que hay planificadas para el año escolar 2023-2024. Para el desarrollo del programa, WiZink contó con el apoyo de la Fundación Junior Achievement, con amplia experiencia en este tipo de actividades. En total, participaron 12 voluntarios de WiZink y formaron 20 estudiantes. Con este programa, WiZink confía haber proporcionado a los alumnos una toma de contacto con el mundo laboral y haberles avanzado cuáles son algunas de las habilidades que tendrán que desarrollar para trabajar en sus áreas de interés, de forma que puedan prepararse mejor para sus oportunidades de empleo en el futuro. El resto de acciones de voluntariado se realizarán a lo largo del segundo y el tercer trimestre del curso escolar 2023-2024.

En Lisboa, WiZink llevó a cabo dos programas de voluntariado corporativo. El primero fue “Construir una Sociedad Digital” para ayudar a estudiantes de entre 14 y 17 años a mejorar sus habilidades digitales y comprender el concepto de la Transformación Digital. En él, voluntarios de WiZink realizaron sesiones de formación en colegios e institutos de Lisboa ubicados en zonas con un menor poder adquisitivo. Para el desarrollo del programa, WiZink igualmente contó con el apoyo de la Fundación Junior Achievement. En total, participaron 28 voluntarios de WiZink y se formaron más de 280 estudiantes.

El segundo programa de voluntariado corporativo en Lisboa, se trató del programa “En El Banco De Mi Escuela”, una iniciativa de la Associação Portuguesa de Bancos que promueve la educación financiera en las escuelas para alumnos de 14 a 17 años, y en la que WiZink participó teniendo a su cargo



United Nations
Global Compact

3 escuelas. En la primera sesión, 6 voluntarios de WiZink participaron en las sesiones formando a 350 estudiantes en la temática de “Planificación y Gestión de un presupuesto Familiar”. El resto de las sesiones formativas se realizarán a lo largo del segundo y del tercer trimestre del curso escolar 2023-2024.

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 WiZink 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.

El WiZink Center fue el cuarto recinto del mundo con mayor venta de entradas en 2023, y el segundo a nivel europeo, como certifica el ranking “Top 200 World Arenas” publicado al final de cada año por la revista musical internacional Pollstar, basado en datos de venta de entradas de todos los recintos a nivel internacional.

Durante 2023, se celebraron 207 eventos con más de 1.700.000 entradas vendidas, de los cuales 68 han sido eventos deportivos, destacando las competiciones de baloncesto del Real Madrid, en Euroliga y Liga Endesa, y el Estudiantes; o el partido entre el Real Madrid y los Dallas Mavericks.

Entre los conciertos, un total de 124, destacan Romeo Santos, Duki, Blink 182, Bjork, Roger Waters, o los artistas nacionales como Aitana, Alejandro Sanz, Leiva o Melendi. Asimismo, 2023 fue un año muy especial para el recinto, ya que el concierto de Raphael del 16 de diciembre fue el concierto número 1.000 desde la reconstrucción del recinto en 2005.

7.2. Subcontratación y proveedores

WiZink cuenta con una política de gestión de compras y proveedores denominada *Supplier Selection and Management Policy*, actualizada en septiembre de 2023. 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 pueda 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 esenciales a proveedores externos dentro del periodo 2023, que aplica a 11 proveedores clasificados como críticos, de acuerdo con el Real Decreto 84/2015 y la norma 43 de la Circular 2/2016, modificada por la Circular 3/2022, del Banco de España. El resultado de la misma ha sido notificado al Consejo de Administración en diciembre de 2023.

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 2023 se han realizado 551 evaluaciones a proveedores, habiendo sido todas ellas aprobadas.

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 cuenta con una cláusula que recoge los criterios sociales y ambientales en la

gestión general con los proveedores. Asimismo, a finales de 2023 se han incorporado criterios ASG para los futuros procesos de selección de proveedores, incluyendo un cuestionario específico en el proceso de *RFPs* [Request for Proposal].

Por último, WiZink contribuye al desarrollo a la empleabilidad y el desarrollo local contando con un 86% 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 la reclamación en 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 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.

El desglose de la actividad de SAC en 2023 se muestra en el siguiente cuadro:

En 2023, una de las principales líneas de trabajo del SAC, en colaboración directa con el equipo de Fraudes, ha sido la resolución de los casos de fraude relacionados con operaciones en comercios online con tarjeta y de las cada vez más sofisticadas técnicas para defraudar. WiZink ha realizado campañas de comunicación y educación a clientes sobre ciber fraude durante 2023 con el objetivo de concienciar a nuestros clientes de las precauciones a adoptar para evitar ser víctimas de ciberdelincuentes.

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 las Notas 22 y 42 de los Estados Financieros Consolidados.

Datos clave	España	Portugal	Total WiZink Bank S.A.U.
Nº total de reclamaciones recibidas en 2023	29.435	3.610	33.045
Nº de reclamaciones resueltas favorables al cliente	723	718	1.441
Nº de reclamaciones resueltas desfavorables al cliente	19.410	2.920	22.330
Nº de reclamaciones pendientes de resolución	1.393	78	1.471
Nº de reclamaciones no admitidas a trámite	9.870	144	10.014

Medidas para la seguridad de los clientes

Ayuda a los clientes en la gestión de sus finanzas

En el día a día, 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. En 2023, WiZink realizó numerosas publicaciones en el Blog “Finanzas Descomplicadas” orientadas a la educación en capacidades digitales y en financiación responsable. Se explicaron temas relacionados con el uso de la tarjeta a través de canales digitales y otros encaminados a que el cliente pueda entender el producto y haga un uso responsable del crédito. Además del Blog, que se encuentra disponible en la web pública, WiZink realizó también comunicaciones en este sentido a través de redes sociales y otros canales de comunicación con los clientes.

Adicionalmente, WiZink creó en 2023 un espacio específico en la web pública “Gestiona tu tarjeta” en el que se proporcionan de manera clara e intuitiva indicaciones sobre la puesta en

marcha y uso adecuado de la tarjeta de crédito, sus beneficios, formas de aplazamiento y opciones de pago, así como información diversa sobre la operativa del producto. Este espacio incluye además un acceso directo a un simulador en el que el cliente puede calcular el plazo de amortización de la deuda de su tarjeta y los intereses a pagar en función de la cuota seleccionada, de forma que le sirva de ayuda a la hora de seleccionar una cuota mensual adecuada para el pago de su deuda.

En 2023 WiZink ha continuado ofreciendo una respuesta eficaz frente al creciente fenómeno del Ciberdelincuencia, 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 euros, 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 de WiZink, y redes sociales, advirtiéndoles que no proporcionen datos personales a terceros, salvaguardando su protección y la protección de sus cartas credenciales.

Además, WiZink dispone de una línea de productos de seguros de marca privada, tanto en el mercado español como en el portugués, fruto del acuerdo de colaboración con iptiQ, la aseguradora digital B2B2C del grupo Swiss Re. Con esta 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 WiZink, 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 cada vez más frecuentes y sofisticadas, debido a la mayor exposición de la sociedad a lo digital. 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:

- 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 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 la tecnología Contactless, en territorio nacional y en otros países del EEE, la cantidad máxima por transacción de pago sin PIN es de 50 euros y el valor global de las transacciones sin contacto sucesivas es de 150 euros. 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	(51.957)	44.158	(7.799)
TOTAL	(51.957)	44.158	(7.799)

[(Gasto)/ingreso por impuesto ('000€)]	España	Portugal	Total
WiZink GROUP	(23.898)	(16.700)	(40.598)
TOTAL	(23.898)	(16.700)	(40.598)

En 2023 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

WiZink reafirma su compromiso con el respeto a los derechos humanos, aunque no cuente con una política específica al respecto. El Código de Conducta de WiZink establece claramente las normas de conducta que incluyen la salvaguarda de estos derechos fundamentales, y se integra con los valores y principios éticos de la organización, respaldado por sólidos pilares de buen gobierno corporativa y ética profesional entre nuestros empleados. En reconocimiento a la creciente importancia de los temas éticos, WiZink 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 dispone de un Canal de Denuncias a través del cual tanto los empleados como el resto de las personas que mantienen o han mantenido relación con WiZink pueden reportar cualquier situación que vaya en contra de los principios éticos de WiZink o del Código de Conducta, garantizando la total confidencialidad y el anonimato del denunciante si así lo solicitase.

Durante 2023, no se registraron incidencias relevantes en materia de discriminación, acoso, derechos humanos o corrupción. Se ha recibido a través del Canal de Denuncias una única denuncia, sin relación a este ámbito, y que tras ser evaluada e investigada se cerró sin riesgo ni acciones necesarias.



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

Durante el año 2023 se han realizado en las instalaciones mejoras en cuanto a los distintos consumos de electricidad, gas, papel y la destrucción del mismo, lográndose unas reducciones del 21%, 49%, 55% y 56% respectivamente, de media en Ulises, Plaza, Tiziano y Colombo.

En relación al edificio de Plaza, ubicado en Zaragoza, la reducción es debida a la instalación del nuevo programa de gestión del BMS [Business Management System] el cual realiza una mejora en cuanto al funcionamiento de los equipos de climatización. Destacar también la sustitución de luminarias fluorescentes por equipos Led en sótanos, pasillos y plantas, todos los focos halógenos por lámparas Led, y la colocación de detectores de movimiento en pasillos del sótano y comedor.

Del mismo modo, se ha realizado la automatización del riego del jardín mediante relojes horarios para controlar el consumo del agua.

Con respecto a Portugal, destacar que el edificio en el cual se encuentran las oficinas de WiZink Bank ha sido certificado con LEED Platinum.

Asimismo, WiZink cuenta con un plan de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, así como un presupuesto de inmuebles anual [Plan 2023] para cada edificio.

En lo relativo a los vehículos de empresa, de una flota de 108 vehículos, se mantiene el mix del 50% de los mismos en modelos de bajas emisiones [29% ECO y 21% Cero emisiones] y el otro 50% en modelos de etiqueta C, al igual que en 2022

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.

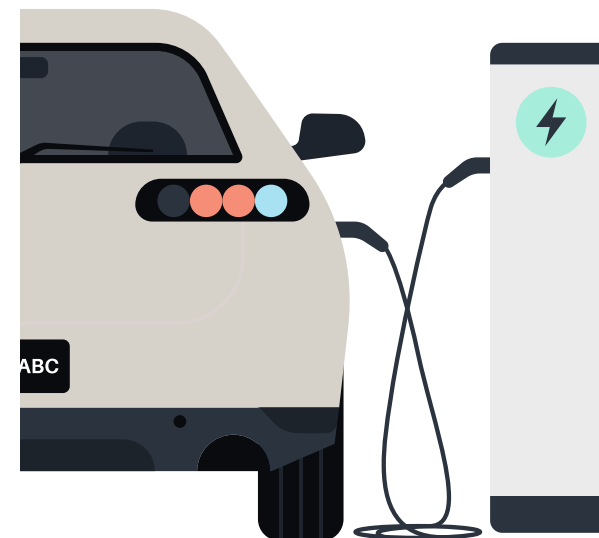
WiZink ha realizado un análisis de materialidad de los riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental, evaluando su impacto en los riesgos materiales para la entidad [Crédito, Liquidez y Operacional] concluyendo que, debido a la actividad digital y a la naturaleza del negocio de 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 19:00h 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 2023 fue de 2.293.466 kw/h, un 13% menos que en 2022.⁸



⁸ Consumo eléctrico estimado para el mes de diciembre de la sede de WiZink en Ulises [22.000Kw/h].

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 30,86% en Energía Renovable, Gas Natural un 28,23% y energía nuclear un 25,85%. 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 3,5% y cogeneración un 7,6%.
- Colombo: las fuentes de energía consumida se generan de la siguiente forma: Gas Natural 49,06%, Cogeneración fósil 3,5% e Hídrica 10% [dichos valores son valores medios].
- Tiziano: el 44,47% en Energía Renovable, cogeneración de alta eficiencia un 3,54% y cogeneración un 7,6%, las mayores fuentes de energía se generan a través de gas natural y nuclear en torno al 16,7% y 20,13% respectivamente.

Durante 2023 Endesa remitió a WiZink su Sello de sostenibilidad relativo al año 2022, declarando que el contrato de Endesa para el edificio de Zaragoza es 100% sostenible, equivalente a un ahorro de 591 toneladas de CO₂.

Al tratarse de una empresa digital con presencia en Portugal y España, WiZink fomenta el uso de herramientas como Teams, para mantener sus reuniones por videoconferencia, reduciendo de esta forma el número de viajes y emisión de CO₂.

VIAJES	2023
Viajes de empleados (km)	308.965
Emisiones (ton. CO ₂)	67,53

Habiéndose realizado casi un 12% más de km por empleados el consumo de ton. CO₂ solo se ha incrementado en un 8%.

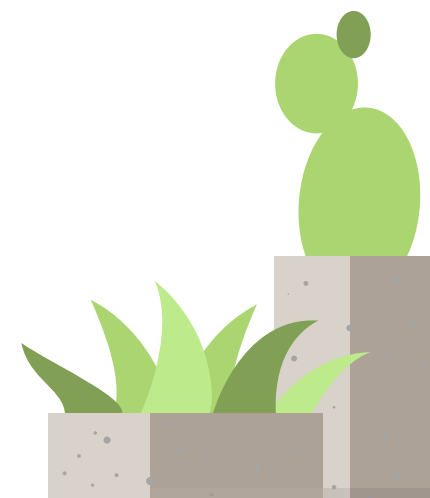
La actividad de WiZink no repercute en emisiones relacionadas con contaminación ni acústica ni lumínica, ni cualquier otra forma de contaminación atmosférica.

Otros consumos

WiZink fomenta la reducción de otros consumos como el de agua y el de papel. Para minimizar el consumo de agua, WiZink mantiene reguladores de flujo de agua en los grifos de sus oficinas. El incremento en el consumo de agua este año 2023 se debe al alquiler por parte de WiZink Bank S.A.U. de la parcela ubicada en Calle Bari nº11, polígono industrial Plaza de Zaragoza a Inditex. En cuanto al consumo de papel es un 41% menor.

	2023
Consumo de agua (m³)	9.060
Consumo de papel (kg.)	1.740

⁹ Consumo eléctrico estimado para el mes de diciembre de la sede de WiZink en Ulises [22.000Kw/h].



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 2025¹⁰:

- 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 2023, la evolución de los tres indicadores está totalmente alineada con el cumplimiento de los objetivos fijados.

9.2. Economía circular

Durante el año 2023, WiZink ha concedido 4,9M€ en préstamos eco [4,5M€ en España y 0,4M€ en Portugal], un producto destinado a financiar proyectos de mejora de la eficiencia energética [ej. instalación de paneles solares]. Adicionalmente, para continuar impulsando el crecimiento de este préstamo, en 2023 WiZink ha cerrado acuerdos de colaboración con 46 empresas de instalación de paneles solares para ofrecer financiación a sus clientes, junto con los 3 firmados en 2022 hacen un total de 49 acuerdos. 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. En el manual de Bienvenida - publicado en intranet – se recuerda que existen estos puntos limpios de reciclaje.

Por otro lado, en la oficina de Lisboa se mantiene la retirada de plásticos de un solo uso, habiéndose sustituido 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 2023, las oficinas de Madrid y Lisboa han enviado en total 7,58 toneladas de papel y cartón a reciclar mediante un gestor de residuos autorizado, frente a las 12,6 toneladas recicladas en 2022 por la reducción del 66% de uso de papel. La ratio de reciclado frente al uso de papel se mantiene.

¹⁰ Objetivos de reducción tomando como base el año 2019

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.

La Taxonomía Europea es una clasificación de las actividades económicas que contribuyen a conseguir los 6 objetivos medioambientales de la Unión Europea:

1. Mitigación del cambio climático
2. Adaptación al cambio climático
3. Sostenibilidad y protección del agua y los recursos marinos
4. Transición hacia una economía circular
5. Prevención y control de la contaminación
6. Protección y restauración de la biodiversidad y de los ecosistemas

Este listado de actividades permite a los inversores saber objetivamente si una actividad contribuye a las metas de sostenibilidad de la Unión Europea y, por lo tanto, contar con criterios objetivos y comparables en este sentido a la hora de tomar sus decisiones de inversión.

En los años 2021 y 2022, WiZink publicó la ratio de elegibilidad que muestra la proporción de actividades del balance que están entre las actividades incluidas en la Taxonomía Europea para los dos primeros objetivos medioambientales, pero sin determinar si están alineadas.

En 2023, las entidades financieras deben publicar por primera vez la Ratio de Activos Verdes (GAR, por sus siglas en inglés) para los dos primeros objetivos y la ratio de elegibilidad teniendo en cuenta los cuatro objetivos restantes. Para considerar que una actividad está alineada, debe cumplir una serie de requisitos específicos establecidos en la Taxonomía, asegurar que no causan ningún daño significativo a los demás objetivos medioambientales y que cumplen con las medidas mínimas de protección social.

En la actualidad, WiZink no puede reportar activos alineados con la taxonomía para los dos primeros objetivos ambientales (Mitigación del cambio climático y Adaptación al cambio climático).

Los únicos productos de la cartera de WiZink relacionados con actividades elegibles son los préstamos auto (financiación de coches de segunda mano), los préstamos Eco (financiación de energías renovables) y los préstamos Reforma (financiación de rehabilitación de vivienda). En su negocio de préstamos personales, WiZink no recopila en la actualidad evidencias documentales de que el préstamo se destina al fin previsto, por lo que no es posible justificar el alineamiento. WiZink lanzó esta nueva línea de negocio a finales de 2021 y, desde entonces, ha ido progresivamente refinando sus procesos tecnológicos y operativos a medida que iba escalando el negocio. Por este motivo, la recopilación de esta documentación es un desarrollo que está actualmente pendiente de acometer, y que se priorizará en el futuro en la medida en que WiZink siga desarrollando su negocio de préstamos personales.

La proporción de activos cubiertos que financian sectores pertenecientes a la Taxonomía sobre los activos totales de la Entidad es del **5,40% en términos de stock** y del **3,21% en términos de flujo**.

Por lo tanto, las ratios de cobertura de WiZink actualmente son bajas. Esto es debido a que la mayor parte del balance sigue estando compuesto por el negocio de tarjetas de crédito, que son activos no cubiertos por la Taxonomía. En la medida en la que WiZink siga avanzando en su estrategia de diversificación, descrita en el apartado 3.3 Objetivos y Estrategia, y creciendo en sus negocios de préstamos, dichas ratios irán incrementándose.

Para el cálculo de los indicadores reportados en este apartado, se ha seguido un procedimiento consistente en la aplicación de las definiciones, alcance y metodologías establecidas en el Reglamento de la Taxonomía, llevando a cabo los pertinentes procedimientos de validación y control, y en particular la revisión de la coherencia con la información reportada en las Cuentas Anuales.

A continuación, se detallan las distintas tablas establecidas en el reglamento de la Taxonomía:

0. Resumen de los indicadores de resultados que las entidades de crédito deben divulgar con arreglo al artículo 8 del Reglamento sobre la taxonomía.

		Total de activos medioambientalmente sostenibles*	KPI**	KPI***	% cobertura (sobre los activos totales)****
KPI principal	Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock				5,40%

		Total de activos medioambientalmente sostenibles*	KPI**	KPI***	% cobertura (sobre los activos totales)****
KPIs adicionales	GAR (flujo)				3,21%
KPIs adicionales	Cartera de negociación*****				
KPIs adicionales	Garantías financieras				
KPIs adicionales	Activos gestionados				
KPIs adicionales	Ingresos por honorarios y comisiones*****				

1. Activos para el cálculo de la GAR

La tabla que se detalla en la página siguiente incluye:

- Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador:** El total de la cartera de financiación está compuesta por particulares. WiZink no proporciona financiación a empresas. Tampoco proporciona préstamos con colateral hipotecario. De los préstamos que ofrece WiZink, únicamente encajan con lo requerido en este apartado los préstamos Eco y Reforma (línea de préstamos para renovación de edificios) y los préstamos auto en la línea correspondiente.
- Activos excluidos del numerador para el cálculo del GAR (incluidos en el denominador):** en cuanto a la cartera de inversión, la totalidad de la renta fija corresponde a deuda pública (Tesoro público español y portugués), obligaciones del Metropolitano de Lisboa y de administraciones públicas [Comunidad de Madrid y Xunta de Galicia]. Por otro lado, la renta variable está concentrada en 6 carteras, todas ellas de empresas cuyo negocio principal no está relacionado con actividades elegibles.
- Activos no incluidos en el cálculo del GAR:** se ha considerado la deuda pública descrita en el apartado

* Total de activos medioambientalmente sostenibles utilizados para el KPI de volumen de negocio.
** Basado en el KPI del volumen de negocios de la contraparte
***Basado en el KPI de las CapEx de la contraparte
****% de activos cubiertos por el indicador clave de resultados frente a los activos totales del banco
*****Los indicadores clave de resultados de los honorarios y comisiones y de la cartera de negociación solo serán de aplicación a partir de 2026.

anterior y el 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. 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. La línea de otros activos incluye principalmente la cartera de tarjetas de crédito de WiZink, además del resto de activos que no encajen en ninguna de las otras líneas de la tabla.
- Exposiciones fuera de balance:** WiZink no cuenta con el tipo de exposiciones fuera de balance requeridos en estas líneas.



Millones de euros	31 de diciembre de 2023														
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	ab	ac	ad	ae	af
	Importe en libros (bruto) total	Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)			
		De los cuales: a sectores pertenecientes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					De los cuales: a sectores pertenecientes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					De los cuales: a sectores pertenecientes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)			
				De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador															
1 Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio no mantenidos para negociar admisibles para el cálculo de la GAR	223	223									223				
2 Sociedades financieras															
3 Entidades de crédito															
4 Préstamos y anticipos															
5 Valores representativos de deuda, incluida UoF															
6 Instrumentos de patrimonio															
7 Otras sociedades financieras															
8 De las cuales: empresas de servicios de inversión															
9 Préstamos y anticipos															
10 Valores representativos de deuda, incluida UoF															
11 Instrumentos de patrimonio															
12 De las cuales: sociedades de gestión															
13 Préstamos y anticipos															
14 Valores representativos de deuda, incluida UoF															
15 Instrumentos de patrimonio															
16 De las cuales: empresas de seguros															
17 Préstamos y anticipos															
18 Valores representativos de deuda, incluida UoF															
19 Instrumentos de patrimonio															
20 Sociedades no financieras															
21 Préstamos y anticipos															
22 Valores representativos de deuda, incluida UoF															
23 Instrumentos de patrimonio															
24 Hogares	223	223									223				
25 De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales															
26 De los cuales: préstamos de renovación de edificios	24	24									24				
27 De los cuales: préstamos para automóviles	199	199									199				
28 Financiación de administraciones locales															
29 Financiación de viviendas															
30 Otra financiación de administraciones locales															
31 Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales															
32 Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	2.899														
33 Sociedades financieras y no financieras	2														
34 Pymes y sociedades no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF	0														
35 Préstamos y anticipos															
36 De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales															
37 De los cuales: préstamos de renovación de edificios															
38 Valores representativos de deuda, incluida UoF															
39 Instrumentos de patrimonio	0														
40 Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en las DINF	2														
41 Préstamos y anticipos															
42 Valores representativos de deuda, incluida UoF															
43 Instrumentos de patrimonio	2														
44 Derivados	19														
45 Préstamos interbancarios a la vista															
46 Efectivo y activos vinculados a efectivo	37														
47 Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)	2.840														
48 Total de activos de la GAR	3.122	223									223				
49 Activos no incluidos en el cálculo de la GAR	1.005														
50 Administraciones centrales y emisores supranacionales	546														
51 Exposiciones frente a bancos centrales	459														
52 Cartera de negociación															
53 Activos totales	4.127														
Exposiciones fuera de balance - Sociedades sujetas a obligaciones de divulgación previstas en las DINF															
54 Garantías financieras															
55 Activos gestionados															
56 De los cuales: valores representativos de deuda															
57 De los cuales: instrumentos de capital															

2. Información del sector de la GAR

En línea con lo expuesto en el apartado anterior, WiZink no tiene exposición a empresas cuyo negocio principal esté relacionado con actividades elegibles según la Taxonomía, por lo que la tabla que la tabla siguiente incluye vacía:

	Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación) (1)	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
		Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD	
		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total	
		Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible(CCM)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible(CCM)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible(CCM)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible(CCM)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible(CCM)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible(CCM)
1													

(1) Exposiciones en la cartera bancaria frente a los sectores cubiertos por la Taxonomía (NACE nivel 4), utilizando los Códigos NACE pertinentes en función de la actividad principal de la contraparte. Se ha fijado un umbral superior al 0,5% de la exposición elegible para informar sobre el NACE a nivel 4. Todos los demás códigos NACE fuera de este umbral se informarán a el nivel 1

4. Indicador de resultados de la GAR en términos de flujo.

Se detalla a continuación la tabla correspondiente en línea con lo expuesto en los apartados anteriores.

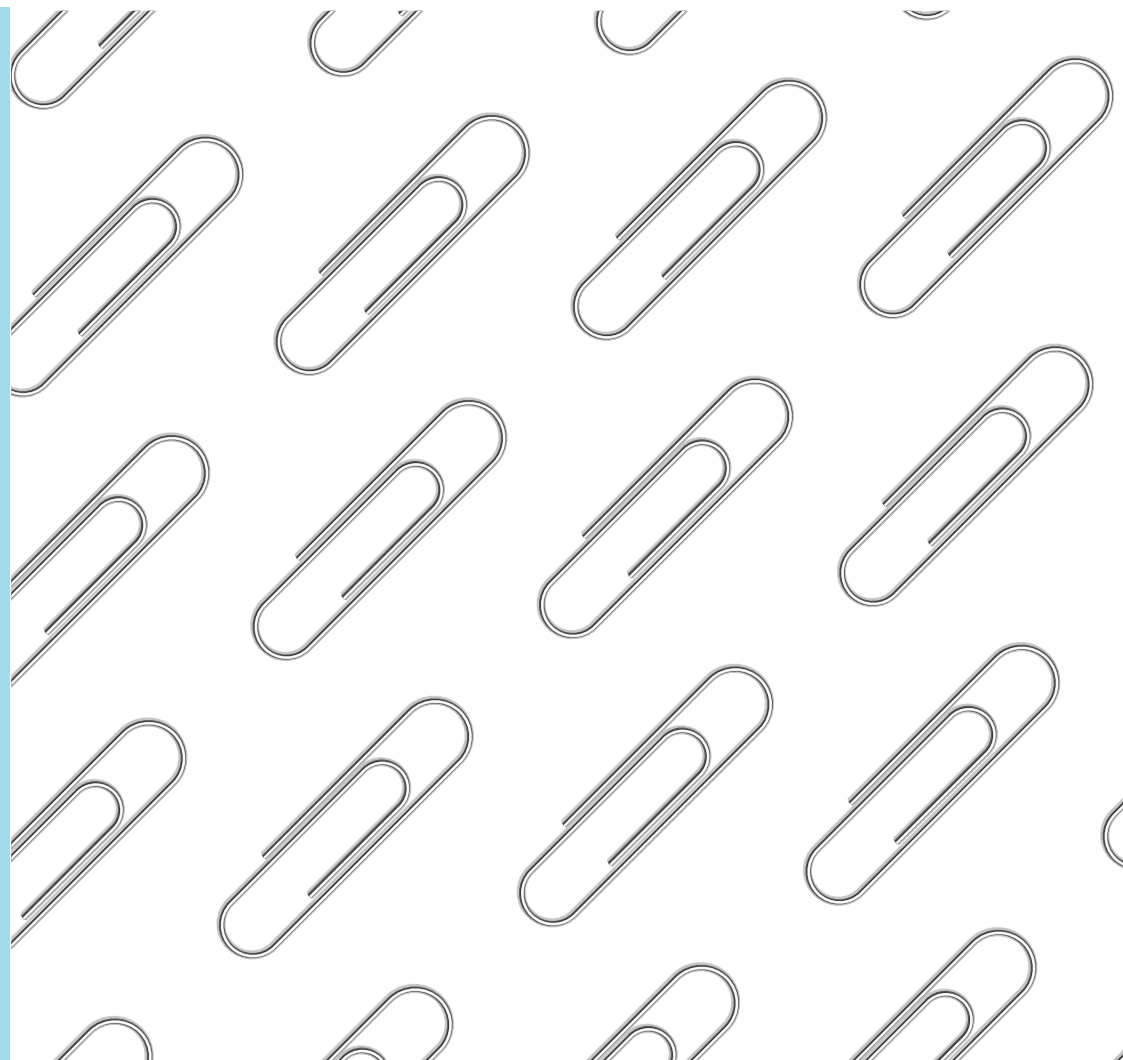
		a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	af	
		31 de dicimebre de 2023															
		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)					
% (en comparación con el flujo de activos incluidos en el denominador)	Importe en libros (bruto) total	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción tota de activos cubiertos
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores					
	GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador																
1	Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio no mantenidos para negociar admisibles para el cálculo de la GAR	133	4,25%								4,25%					4,25%	
2	Sociedades financieras																
3	Entidades de crédito																
4	Préstamos y anticipos																
5	Valores represensativos de deuda, incluida UoF																
6	Instrumentos de patrimonio																
7	Otras sociedades financieras																
8	De las cuales: empresas de servicios de inversión																
9	Préstamos y anticipos																
10	Valores represensativos de deuda, incluida UoF																
11	Instrumentos de patrimonio																
12	De las cuales: sociedades de gestión																
13	Préstamos y anticipos																
14	Valores represensativos de deuda, incluida UoF																
15	Instrumentos de patrimonio																
16	De las cuales: empresas de seguros																
17	Préstamos y anticipos																
18	Valores represensativos de deuda, incluida UoF																
19	Instrumentos de patrimonio																
20	Sociedades no financieras																
21	Préstamos y anticipos																
22	Valores represensativos de deuda, incluida UoF																
23	Instrumentos de patrimonio																
24	Hogares	133	4,25%								4,25%					4,25%	
25	De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales																
26	De los cuales: préstamos de renovación de edificios	6	0,19%								0,19%					0,19%	
27	De los cuales: préstamos para automóviles	127	4,06%								4,06%					4,06%	
28	Financiación de administraciones locales																
29	Financiación de viviendas																
30	Otra financiación de administraciones locale																
31	Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales																
32	Total de activos de la GAR	133	4,25%								4,25%					4,25%	

5. Indicador de resultados de las exposiciones fuera de balance en términos de stock.

En línea con lo expuesto en el apartado Activos para el cálculo del GAR, WiZink no cuenta con el tipo de exposiciones fuera de balance requeridos en esta tabla, por lo que se incluye vacía.

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)		31 de diciembre de 2023													
		Mitigación del cambio climático (CCM)						Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)						Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)						Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores	
1	Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)														
2	Activos gestionados (indicador clave de resultado de los activos gestionados)														

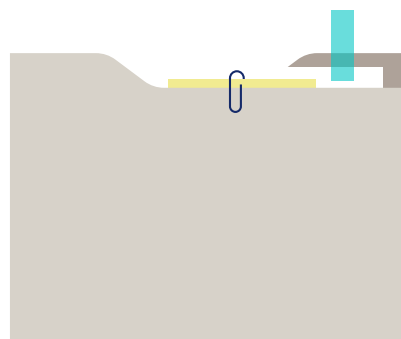
11. Anexo



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	6-7	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	71	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	71-73	GRI 3-3 [2021]
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	No material para la Sociedad	6-7	GRI 3-3 [2021]
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	No material para la Sociedad	6-7	GRI 3-3 [2021]
Aplicación del principio de precaución	No material para la Sociedad	6-7	GRI 2-23 [2021]
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	No material para la Sociedad	6-7	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	6-7	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	73	GRI 306-1 GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material para la Sociedad	6-7	GRI 3-3 [2021]
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Material	72-73	GRI 303-5
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Material	72-73	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	71-72	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	71-73	GRI 3-3 [2021]
Uso de energías renovables	Material	72	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	72	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	71-73	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	73	GRI 3-3 [2021] GRI 305-5
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material para la Sociedad	6-7	GRI 3-3 [2021]
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material para la Sociedad	6-7	GRI 3-3 [2021]
Taxonomía UE			
Indicadores Taxonomía europea respecto a elegibilidad	Material	74 - 81	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	46	GRI 3-3 (2021)
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	47	GRI 3-3 (2021)
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	47	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	47	GRI 3-3 (2021)
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	48-49	GRI 3-3 (2021)
Número de empleados con discapacidad	Material	58	GRI 3-3 (2021)
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	48-49	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	48-49	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	48-53	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	49-54	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	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	GRI 3-3 [2021]
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	56	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	69	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	69	GRI 2-23 [2021] GRI 2-26 [2021]
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	69	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	69	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	60-63	GRI 3-3 [2021]
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	60-63	GRI 2-29 [2021]
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	60-62	GRI 3-3 [2021]
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	62-63	GRI 3-3 [2021]
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	62-63	GRI 2-6 [2021]
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	62-63	GRI 2-6 [2021]
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	65-66	GRI 3-3 [2021]
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	63-64	GRI 3-3 [2021] GRI 418-1

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	67	GRI 3-3 [2021]
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	67	GRI 3-3 [2021]
Las subvenciones públicas recibidas	Material	67	GRI 201-4 en lo que respecta a subvenciones

**wi
zink**

**Un banco.
Infinitas posibilidades**



WiZink Bank, S.A.U. y sociedades dependientes

Informe de Verificación Independiente del Estado
de Información No Financiera Consolidado (EINF)

1 de marzo de 2024



KPMG Auditores, S.L.
P.º de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de WiZink Bank, S.A.U. y sociedades dependientes del ejercicio 2023

A Accionista Único de WiZink Bank, S.A.U.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de WiZink Bank, S.A.U. (en adelante la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2023 del Grupo.

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

Responsabilidad de los Administradores

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

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

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

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "2. Estudio de materialidad y estrategia ASG", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de WiZink Bank, S.A.U. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “11. Anexo: Tabla vinculación requisitos Ley 11/2018 e indicadores GRI” del citado EINF.

Párrafo de énfasis

En base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023. La citada normativa establece también por primera vez para el ejercicio 2023 la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con las actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático excluyendo las nuevas actividades mencionadas anteriormente. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, ni se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales, ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información referida a actividades elegibles en el ejercicio 2023 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2022, en el EINF adjunto la información desglosada en materia de elegibilidad tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de WiZink Bank, S.A.U. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a tal obligación y que están definidos en la Nota “10. Taxonomía de la UE” del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.



Uso y distribución

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

KPMG Auditores, S.L.

Marta Contreras Hernández

1 de marzo de 2024

