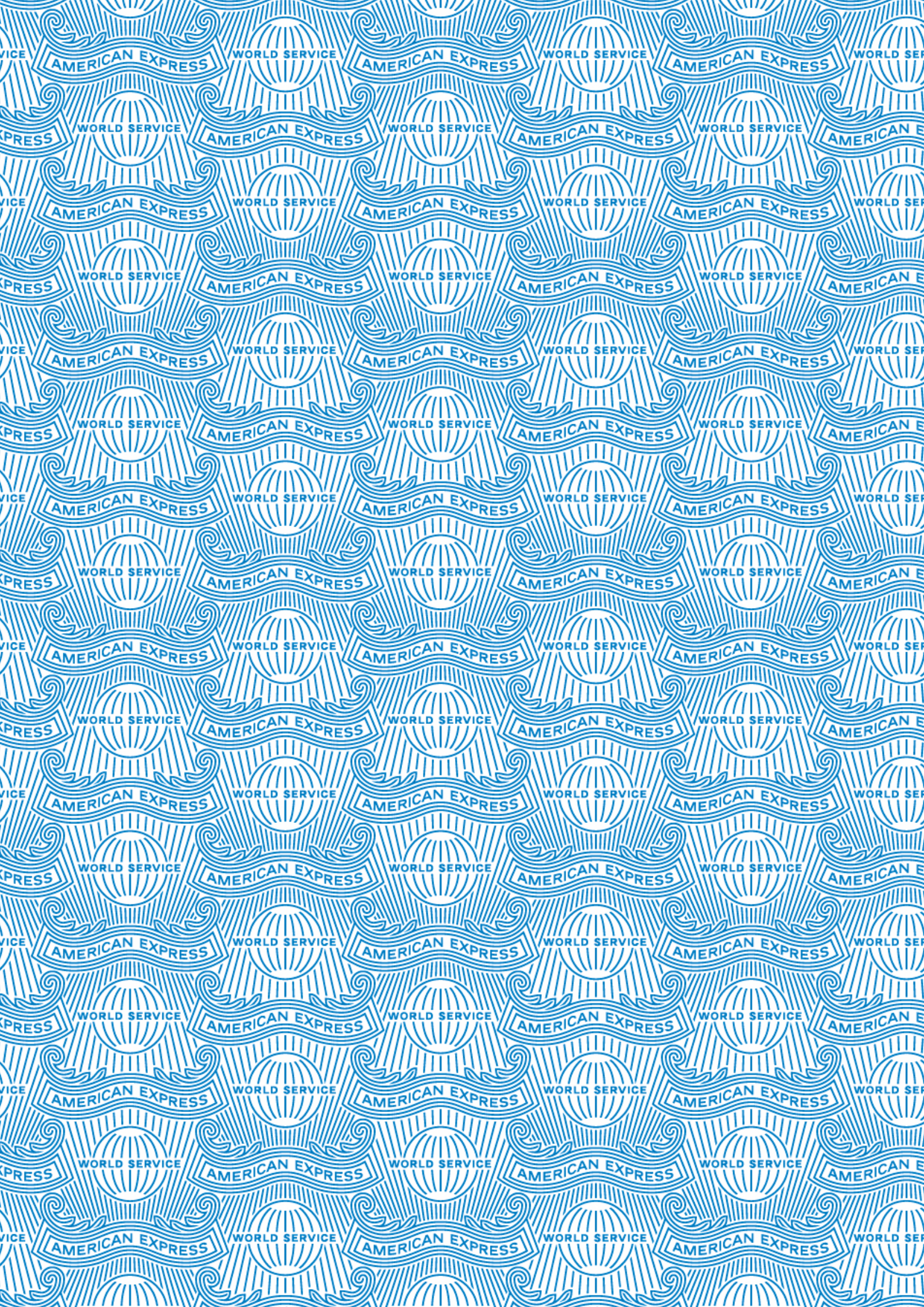


20  
23

Estado de  
Información  
No Financiera de  
American Express  
Europe, S.A.









## Índice

Información sobre la Sociedad .....	4
Cuestiones prioritarias .....	5
<b>1. Modelo de Negocio.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Medio Ambiente .....</b>	<b>14</b>
<b>3. Cuestiones sociales y relativas al personal .....</b>	<b>24</b>
<b>4. Derechos Humanos.....</b>	<b>45</b>
<b>5. Prevención contra el Blanqueo de Capitales, Corrupción y Soborno.....</b>	<b>49</b>
<b>6. Sociedad.....</b>	<b>57</b>
<b>Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI .....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo II: Proporción del volumen de negocios procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2023 .....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo III: Proporción de las CapEx procedentes de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2023 .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo IV: Proporción de las OpEx procedentes de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2023 .....</b>	<b>75</b>
<b>Anexo V: Actividades relacionadas con la energía nuclear y los gases fósiles .....</b>	<b>77</b>

## Nota de Advertencia referente a Declaraciones Futuras

El presente informe incluye declaraciones futuras que están sujetas a riesgos e incertidumbres. Las declaraciones futuras, incluidos los objetivos y metas ASG de American Express, contienen palabras como «creer», «esperar», «anticipar», «pretender», «planificar», «tener como objetivo», «será», «puede», «debería», «podría», «sería», «probable», «potencial», «comprometerse», «continuar» u otras expresiones similares. Los resultados reales pueden diferir de los expuestos en las declaraciones futuras debido a una variedad de factores incluidos: competencia, percepción de marca y reputación; una incapacidad para desarrollar y comercializar propuestas de valor que atraigan a los titulares de la tarjeta y nuevos clientes; la cantidad y eficacia de las inversiones en innovaciones de productos, recursos, campañas y programas de marketing; cambios en el comportamiento de los clientes, interés en los productos, recursos y programas de American Express y voluntad para acceder al capital proporcionado por American Express, gastar dinero en pequeñas empresas y valorar productos y servicios ambiental y socialmente responsables; la incapacidad de la dirección para identificar proveedores adecuados, beneficiarios, socios e inversiones en la comunidad y negociar condiciones aceptables; la cantidad real que American Express destina a los proveedores, en las iniciativas de ASG y para hacer los ajustes salariales apropiados, todo ello mientras se aplican las iniciativas de control de los gastos de funcionamiento; la incapacidad de crear asociaciones y ejecutar programas con otras empresas y de los socios para cumplir sus obligaciones con American Express; los cambios en las normas y certificaciones en desarrollo; el coste y disponibilidad de los proyectos de energías renovables, los proyectos certificados de compensación por emisión de carbono, los certificados de atributo energético, papel certificado, y edificios verdes, y alternativas al plástico de un solo uso; la cadena de suministro y la perturbación del mercado; la normativa; la potencial actividad de fusión y escisión; las condiciones meteorológicas adversas, los desastres naturales y otros acontecimientos catastróficos; los cambios en las estrategias inmobiliarias, tecnológicas, de compromiso con los compañeros y la comunidad, y de gestión de riesgos de American Express; la incapacidad de los sistemas de gestión de residuos para desviar los residuos a las instalaciones de reciclaje y compostaje; y los cambios en las condiciones económicas o empresariales y la capacidad de American Express para crecer, mejorar sus resultados financieros y ejecutar sus estrategias. Puede encontrarse una descripción más amplia de estos y otros riesgos e incertidumbres en el Informe Anual de la Sociedad American Express en el Impreso 10-K para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023 y en otras presentaciones de la Sociedad American Express a la Comisión de Bolsa y Valores (SEC) de Estados Unidos que está, asimismo, disponible en [ir.americanexpress.com](http://ir.americanexpress.com). Se le advierte que no debe depositar una confianza indebida en estas declaraciones futuras, que solo expresan la situación a la fecha en que se realizaron. No asumimos ninguna obligación de actualizar o revisar ninguna declaración prospectiva y las declaraciones sobre la dirección e intención futuras de American Express Company están sujetas a cambios o retiros sin previo aviso.

# Información sobre la Sociedad

La información contenida en el presente Estado de Información No Financiera da respuesta a las disposiciones de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, (en adelante, “Ley 11/2018”), 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 y del Real Decreto-ley 18/2017 de transposición de la Directiva

sobre Información No Financiera, y forma parte del Informe de Gestión que acompaña a las Cuentas Anuales de American Express Europe, S.A. (en adelante, la “**Sociedad**” o “**AEESA**”), correspondientes al año fiscal que comienza el 1 de enero de 2023 y finaliza el 31 de diciembre de 2023. El último Estado de Información no Financiera que AEESA elaboró fue el relativo al ejercicio 2022 y el ciclo de elaboración del presente Estado de Información No Financiera es anual.

---

El contenido del Estado de Información No Financiera se basa en los Estándares de la *Global Reporting Initiative* (en adelante, “GRI”), que es una iniciativa mundial para la elaboración de informes de sostenibilidad y que sirve como marco de referencia para la presentación de información y cálculo de indicadores no financieros que sean significativos para la Sociedad.

Concretamente, la redacción del presente Estado de Información No Financiera se basa en cuestiones relevantes para American Express Europe, S.A. y sus principales accionistas. Se han tenido en cuenta una combinación de factores externos e internos:

- El sector, las empresas y las actividades de AEESA;
- El objetivo de la organización;
- La estrategia competitiva y;
- La legislación y normativa actual relevante para AEESA.

Los aspectos no materiales en relación con la Ley 11/2018 se identifican en el Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI<sup>1</sup> del presente Estado de Información No Financiera.

Para obtener más información sobre el Estado de Información No Financiera del año 2023 o sus contenidos, puede contactar con American Express Europe, S.A., en su domicilio social (Avenida del Partenón, 12-14, 28042, Madrid) o por teléfono al +34 900 814 500.

---

<sup>1</sup> En el presente Estado, el uso de los términos “material”, “materialidad” y otros términos similares se refieren a asuntos que reflejan el carácter significativo relativo de aspectos asociados a la Ley 11/2018 para AEESA. No utilizamos estos términos del modo en que se utilizan en virtud de las leyes sobre valores y otras leyes de Estados Unidos o de cualquier otra jurisdicción, ni del modo en que se utilizan estos términos en el contexto de los estados financieros e informes financieros.



# Cuestiones prioritarias

En 2020, American Express Company (en adelante, **"American Express"**) matriz última de AEESA, realizó una evaluación exhaustiva de los factores prioritarios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (en adelante, "ASG")<sup>2</sup> e introdujo una nueva estrategia global de ASG y un marco de gobierno, que estableció objetivos ambiciosos en tres áreas importantes para American Express, las partes interesadas y la sociedad:

- Crear confianza financiera;
- Promover soluciones climáticas; y
- Promover la Diversidad, la Equidad y la Inclusión (en adelante, "DE&I")

En junio de 2023, American Express publicó su informe ASG 2022-2023, que describe sus objetivos ASG y el progreso en la promoción de los tres objetivos.

American Express ha colaborado con el *think tank* y firma de asesoramiento *SustainAbility* para orientar el enfoque, utilizando la siguiente metodología:

- **Evaluación del estado actual:**  
American Express ha llevado a cabo estudios corporativos internos y evaluaciones comparativas externas para identificar los factores ASG más relevantes para las principales partes interesadas, la industria y la propia American Express. Como parte de este proceso, American Express ha utilizado una plataforma de *software* de *big data* ASG para revisar e integrar miles de documentos, normativas y otros datos relevantes. Además, se han evaluado los principales marcos de referencia ASG, entre los que se incluyen, el Consejo de Normas de Contabilidad de

la Sostenibilidad (en adelante, "SASB"), los GRI, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante, "ODS") y el Grupo de Trabajo sobre divulgaciones financieras relacionadas con el clima (en adelante, "TCFD") para informar de la evaluación. Los resultados de la evaluación se consolidaron para crear una lista preliminar de cuestiones ASG prioritarias;

- **Aportaciones de las partes interesadas:** American Express ha utilizado los resultados de su evaluación para guiar su enfoque, recopilando las aportaciones de las partes interesadas. Consultores externos entrevistaron a más de 30 equipos, internos y externos, incluyendo al presidente y CEO, a todos los miembros del Comité Ejecutivo, accionistas, clientes, socios estratégicos, proveedores y organizaciones sin ánimo de lucro, entre otros. American Express también realizó una encuesta a los empleados sobre ASG en dieciséis unidades de negocio en todo el mundo. Además, American Express, como parte de los procesos de participación de las partes interesadas que se estaban llevando a cabo, recopiló y sintetizó otros comentarios relacionados con factores ASG. Por último, llevó a cabo un análisis de la evolución de las expectativas de las partes interesadas resultantes de la pandemia global y sus impactos en las cuestiones prioritarias ASG; y

<sup>2</sup> American Express, The Powerful Backing of American Express, 2022-2023, Environmental, Social and Governance Report. Consulta realizada en noviembre del 2023 [https://www.americanexpress.com/content/dam/amex/en-us/newsroom/pdfs/AXP\\_2022-2023\\_ESG\\_Report.pdf](https://www.americanexpress.com/content/dam/amex/en-us/newsroom/pdfs/AXP_2022-2023_ESG_Report.pdf)



■ **Priorización de factores ASG:** Utilizando los resultados del análisis de negocio de American Express, la evaluación comparativa y las actividades de participación de las partes interesadas, American Express clasificó veinte cuestiones prioritarias ASG basadas en la importancia relativa para el negocio de American Express y para las partes interesadas.

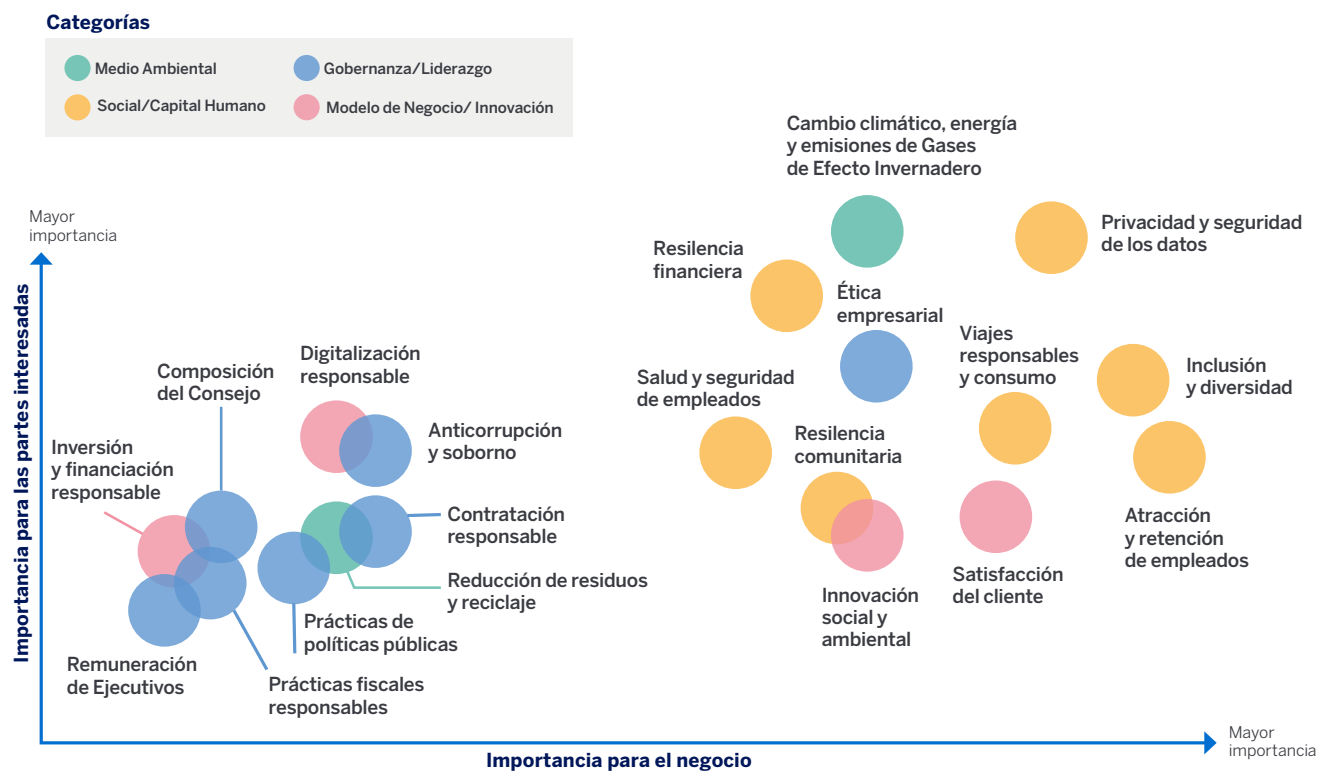
 <b>1.</b> Cambio climático, energía y emisiones de Gases de Efecto Invernadero (en adelante, "GEI");	 <b>2.</b> Reducción de residuos y reciclaje;	 <b>3.</b> Ética empresarial	 <b>4.</b> Anticorrupción y soborno	 <b>5.</b> Contratación responsable
 <b>6.</b> Prácticas de políticas públicas	 <b>7.</b> Prácticas fiscales responsables	 <b>8.</b> Remuneración de los Ejecutivos	 <b>9.</b> Composición del Consejo	 <b>10.</b> Privacidad y seguridad de los datos
 <b>11.</b> Viajes responsables y consumo	 <b>12.</b> Inclusión y diversidad	 <b>13.</b> Atracción y retención de empleados	 <b>14.</b> Salud y seguridad de empleados	 <b>15.</b> Resiliencia comunitaria
 <b>16.</b> Resiliencia financiera	 <b>17.</b> Digitalización responsable	 <b>18.</b> Satisfacción del cliente	 <b>19.</b> Innovación social y ambiental	 <b>20.</b> Inversión y financiación responsable

■ **Involucrar a los grupos de interés en los esfuerzos ASG**  
Para comprender mejor los problemas de ASG que son importantes para sus accionistas, empleados, clientes, organizaciones comunitarias y otros, American Express se relaciona regularmente con las partes interesadas a través de una variedad de canales.

■ **Organizaciones ASG con las que trabaja American Express**  
American Express trabaja con organizaciones que comparten sus intereses y colaboran para alcanzar objetivos comunes.



## La siguiente matriz muestra estos resultados:



AEESA comparte la evaluación de factores prioritarios de American Express porque es una entidad subsidiaria propiedad de American Express y el negocio de ambas es el mismo.





# 1. Modelo de Negocio

## 1.1. Actividad Empresarial

AEESA (anteriormente American Express Card España, S.A. – Sociedad Unipersonal) se constituyó el 14 de abril de 2000 con razón social American Express Establecimiento Financiero de Crédito, S.A.U. Fue inscrita en el Registro de Establecimientos Financieros de Crédito el día 6 de junio de 2000 bajo el número de codificación 8.810. Con la entrada en vigor de la Ley sobre Servicios de Pago, AEESA solicitó la licencia de institución de pago necesaria para proporcionar servicios de pago. El 28 de abril de 2011, el Ministerio de Economía y Hacienda emitió una Orden que autorizaba a AEESA a operar como institución de pago bajo el número de código 6.837. Con la entrada en vigor de la Directiva sobre Servicios de Pago (en adelante, "PSD2"), AEESA solicitó una nueva autorización como institución de pago de conformidad con la Disposición Transitoria Primera del Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, sobre servicios de pago y otras

medidas financieras urgentes. Por último, el 15 de marzo de 2019 se emitió una carta por el Banco de España confirmando la nueva autorización y registro de AEESA en el Registro Especial de Instituciones de Pago del Banco de España.

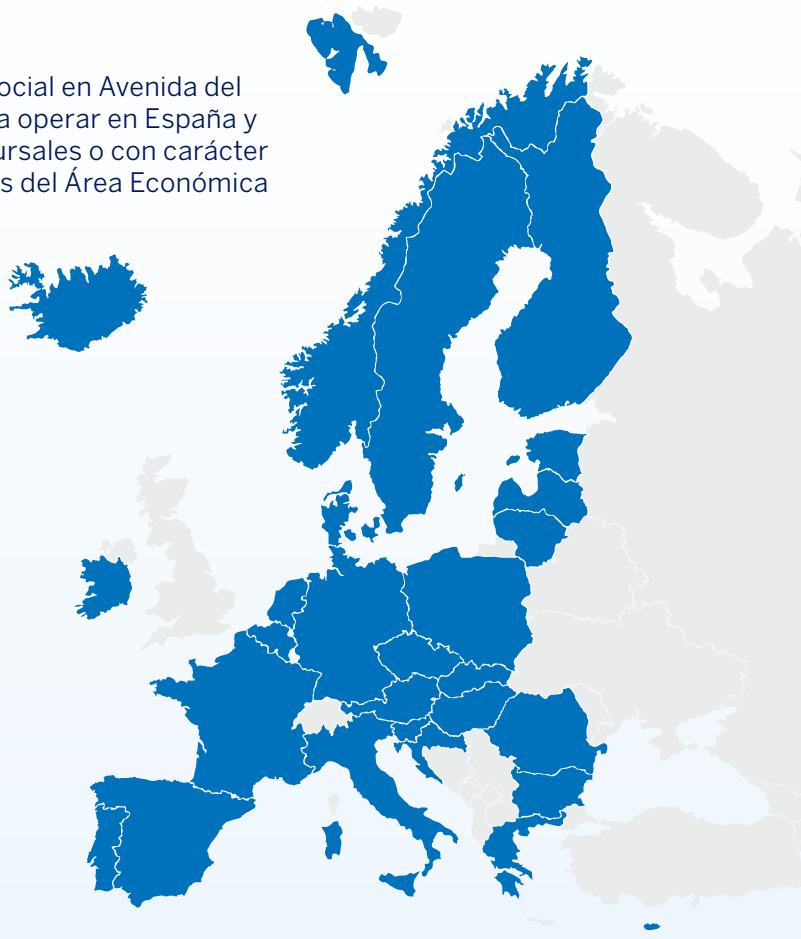
La Sociedad se dedica a la prestación de servicios de pago como emisora de tarjetas de pago y otros servicios operativos o servicios auxiliares estrechamente relacionados en apoyo directo de esta actividad de servicios de pago. Además, la Sociedad se dedica a la prestación de servicios relacionados con los viajes y el estilo de vida.

Asimismo, como ya se ha indicado anteriormente, AEESA es subsidiaria de propiedad absoluta de American Express Company. La sede de esta última se encuentra en 200 Vesey Street, Nueva York.

## Presencia Geográfica

AEESA es una entidad de pago española con domicilio social en Avenida del Partenón, 12-14, 28042 Madrid. AEESA está autorizada a operar en España y mediante el régimen de pasaporte, bien a través de sucursales o con carácter transfronterizo, en Reino Unido y en los siguientes países del Área Económica Europea (en adelante, "AEE"):

<b>Austria</b>	<b>Alemania</b>	<b>Países Bajos</b>
<b>Bélgica</b>	<b>Grecia</b>	<b>Noruega</b>
<b>Bulgaria</b>	<b>Hungría</b>	<b>Polonia</b>
<b>Croacia</b>	<b>Islandia</b>	<b>Portugal</b>
<b>Chipre</b>	<b>Irlanda</b>	<b>Rumania</b>
<b>República</b>	<b>Italia</b>	<b>Eslovaquia</b>
<b>Checa</b>	<b>Letonia</b>	<b>Eslovenia</b>
<b>Dinamarca</b>	<b>Liechtenstein</b>	<b>Suecia</b>
<b>Estonia</b>	<b>Lituania</b>	
<b>Finlandia</b>	<b>Luxemburgo</b>	
<b>Francia</b>	<b>Malta</b>	





## 1.2 Organización y Estructura

AEESA opera su negocio de emisión de tarjetas a través del segmento operativo International Card Services (en adelante, "ICS") de American Express.

En particular, AEESA emite una gama de tarjetas de consumo en España, Alemania, Austria, Países Bajos, Suecia, Finlandia y Noruega. AEESA también emite tarjetas de crédito para esta línea de negocio en España y Suecia.

Además, AEESA emite una amplia gama de productos comerciales para grandes mercados y pequeñas y medianas empresas de tarjetas corporativas y de gestión de gastos. Ofrece a los clientes empresariales la oportunidad de simplificar sus procesos de gastos para aumentar el control respecto a dónde, cuándo y cómo se gastan sus fondos. Estos productos son ofrecidos por AEESA en los siguientes países: España,

Austria, Dinamarca, Finlandia, Alemania, Hungría, Irlanda, Países Bajos, Noruega, Polonia y Suecia, y también con carácter transfronterizo. AEESA también emite productos monetarios internacionales en la mayoría de los países de AEE.

Existen una serie de unidades de negocio y grupos de empleados que apoyan las líneas de negocio descritas anteriormente. El Grupo de Servicio Global proporciona servicios de atención al cliente a los clientes de las líneas de negocio que operan en AEESA.

Otros grupos de apoyo incluyen Tecnologías American Express (en adelante, "AET"), Finanzas, Responsabilidad, Gestión de Riesgo, Riesgo Global, Banca y Cumplimiento (en adelante, "Cumplimiento"), Dirección de Asesoría Jurídica (en adelante "GCO") y Recursos Humanos (al que nos referimos, en adelante, como "*Colleague Experience Group*").

### Estructura de las sucursales

AEESA opera en España y ha establecido las siguientes sucursales:

SUCURSAL	PAÍS
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Alemania)	Alemania
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Austria)	Austria
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Países Bajos)	Países Bajos
American Express Europe, S.A. Denmark, sucursal de American Express Europe S.A., Spanien	Dinamarca
American Express Europe, S.A. (Suomensivuliike)	Finlandia
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Noruega)	Noruega
American Express Europe, (Sweden Branch) S.A. sucursal	Suecia
American Express Europe, S.A. Magyarországi Fióktelepe	Hungría
American Express Europe, Spolka Akcyjna Oddział W Polsce	Polonia
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Irlanda)	Irlanda
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Bélgica)	Bélgica



## 1.3 Entorno Empresarial

Con efecto de 1 de marzo del 2019, como consecuencia de una transferencia de negocios en Europa continental de la empresa matriz de AEESA en el Reino Unido, AEESA ha estado operando su negocio de emisión de tarjetas no solo en España sino también en la mayoría de los países de la Unión Europea (en adelante, “UE”) y el AEE, con la excepción de Italia, Bélgica y Francia. El 31 de septiembre del 2022, AEESA también comenzó a operar en Bélgica y Luxemburgo a través de la sucursal de AEESA en Bélgica como consecuencia de una fusión entre la entidad legal belga Alpha Card CVBA / SCRL y AEESA. AEESA es el centro EEA de American Express y la principal entidad emisora europea.

AEESA realiza la emisión de tarjetas dentro de un entorno altamente regulado (por ejemplo, Directivas contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y legislación local y de la UE relacionada; múltiples obligaciones de información a diferentes autoridades nacionales competentes; etc.) que está sujeto a un elevado control de supervisión. Esto significa que AEESA trabaja continuamente para evolucionar y mejorar su marco de gestión de riesgos, estructuras de gobierno, prácticas y procedimientos para abordar la legislación aplicable y las expectativas de supervisión.

Además, AEESA, como otras entidades de pago, se ha visto afectada por la transformación digital, que ofrece grandes oportunidades al sector, pero también exige que las entidades adapten su organización, sus métodos de trabajo y sus procesos internos. Este proceso de adaptación exige considerables inversiones, así como importantes costes estructurales. La aparición de la COVID-19 ayudó a facilitar la creciente demanda de los métodos de pago digital sobre los pagos tradicionales en efectivo y con tarjeta y del uso de *contactless* en pagos *offline* con un umbral que se incrementó a 50 euros.

## 1.4 Objetivos y Estrategias

Los objetivos estratégicos, objetivos clave y las prioridades medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) de AEESA son las siguientes:

### Objetivos Estratégicos:

- Ampliar el liderazgo en el espacio del consumidor *premium*;
- Consolidar la posición fuerte en materia de pagos *corporate* y;
- Construir una posición global única a American Express.

### Objetivos Clave:

- Aumentar la cuota, escala y relevancia de AEESA implementando los objetivos estratégicos;
- Consolidar su presencia como de sede en la Unión Europea y;
- Desarrollar un Centro Neurálgico Internacional Multilingüe.

### Prioridades medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) de AEESA:

- **Privacidad y seguridad de los datos:** Controlar el riesgo de fraude y proteger los datos personales de los clientes, a la vez que se proporciona a los clientes y socios un servicio eficaz de primera categoría;
- **Ética empresarial:** Valores, principios y normas de la Sociedad, así como los programas y la formación anual obligatoria para los empleados en materia de conducta ética y lícita y los mecanismos de comunicación de incidentes de incumplimiento: proporcionar productos sobresalientes y un servicio que, unidos, brinden un valor de primera categoría a los clientes;
- **Atracción y retención de talento:** Las políticas y prestaciones de AEESA, la baja de paternidad y maternidad y las oportunidades de desarrollo profesional. Asimismo, se apoya el bienestar emocional y la vinculación de los empleados;
- **Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades:** La Sociedad se esfuerza en promover la diversidad e inclusión, así como

que la igualdad retributiva entre hombres, mujeres y distintos colectivos;

- **Atención al cliente y relaciones con el cliente:** La estrategia y programas implantados para garantizar el mejor nivel de atención al cliente, resultados de las encuestas de satisfacción del cliente y/o mecanismos de divulgación y reconocimiento a través de premios por atención al cliente;
- **Préstamo y publicidad responsable:** Los programas y políticas de AEESA están diseñados para garantizar la equidad en las prácticas con el cliente, así como los esfuerzos por proporcionar al cliente los conocimientos necesarios relacionados con los productos y servicios;
- **Innovación de productos medioambientales y sociales:** Productos y servicios diseñados para tener impactos medioambientales y/o sociales positivos;
- **Finanzas responsables:** La estrategia y los esfuerzos para involucrar y educar a los clientes, empleados y a la comunidad a la hora de gestionar los recursos financieros;
- **Voluntariado:** Programas dirigidos a motivar y permitir a los empleados servir a las necesidades de la comunidad a través de esfuerzos de voluntariado;
- **Filantropía estratégica:** Estrategia para hacer donaciones a organizaciones benéficas y sin ánimo de lucro;
- **Riesgos del cambio climático:** Programas y políticas dirigidas a hacer frente a los riesgos de los efectos del cambio climático sobre los activos de la organización (por ejemplo, los bienes inmuebles);
- **Suministro responsable:** Programas y políticas para evaluar regularmente a los proveedores en cuanto a los riesgos sociales y medioambientales presentes en sus productos y cadenas de suministro; y
- **Uso de energía y emisiones de gases de efecto invernadero (en adelante, GEI):** Esfuerzos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y aumentar la eficiencia energética, la adopción de energías renovables y el certificado de edificio ecológico para los activos bajo control operativo.



## 1.5 Principales factores y tendencias que pueden afectar al desarrollo futuro

Los retos en el entorno empresarial y macroeconómico, como por ejemplo el lento crecimiento económico, la contracción de la economía, así como los cambios en el comportamiento de los consumidores y las empresas, pueden afectar a la actividad empresarial y resultados de las operaciones de la Sociedad.

Las condiciones geopolíticas, incluyendo conflictos militares, desastres naturales, condiciones climáticas severas, emergencias de salud generalizadas o pandemias, incidentes de ciberseguridad o de información, incidentes operativos y otros eventos catastróficos también pueden tener un efecto adverso en el negocio de la empresa y en sus resultados operativos. Varios conflictos militares están teniendo lugar en todo el mundo (como las continuas guerras Rusia-Ucrania e Israel-Hamas), lo cual podría afectar negativamente al negocio de la empresa, y las tensiones geopolíticas podrían resultar en conflictos adicionales o en la escalada de conflictos existentes. Tras la invasión rusa de Ucrania, American Express anunció que suspendida todas las operaciones comerciales en Rusia y Bielorrusia y este conflicto ha provocado incertidumbre económica y perturbaciones del mercado, incluido el aumento de los precios de la energía, y la imposición de sanciones financieras y económicas y controles de exportación diseñados para restringir a Rusia. El conflicto en Israel y en las zonas que lo rodean también ha creado incertidumbre económica e inestabilidad regional, incluyendo el riesgo de escalada a un conflicto regional más amplio. Las consecuencias más amplias de estos conflictos y el resultado para su resolución siguen siendo inciertos.

La Sociedad está expuesta a diversos riesgos, incluyendo riesgo de crédito, riesgo operacional, riesgo de cumplimiento, riesgo de reputación, riesgo de mercado, riesgo de financiación y liquidez, riesgo de modelo, riesgo estratégico y comercial, riesgo del país y riesgos emergentes, tales como el riesgo climático. Además, los niveles de inflación se han elevado significativamente

recientemente. Los períodos sostenidos de alta inflación pueden, entre otras cosas, aumentar algunos de los gastos de la Sociedad y erosionar el poder adquisitivo, la confianza y el gasto del consumidor.

La Sociedad sigue el enfoque de las “tres líneas de defensa” para la gestión del riesgo. La primera línea de defensa comprende las comisiones y los comités de gestión que inician directamente la asunción de riesgos. La segunda línea de defensa comprende funciones independientes que supervisan las actividades de asunción de riesgos de la primera línea. Un grupo independiente constituye la tercera línea de defensa y proporciona evaluaciones independientes y hace efectiva la primera y segunda líneas de defensa.

La industria de servicios financieros está en riesgo por unos niveles de fraude muy elevados, entre los que se encuentra el fraude cibernético. Aunque la Sociedad está realizando mejoras continuas en este sentido, sigue existiendo un riesgo de alteración significativa de las operaciones, así como un problema importante sobre la seguridad de la información o de un aumento de la actividad fraudulenta en el uso de las tarjetas emitidas por la Sociedad. Esto puede dar lugar a un daño reputacional para la marca y a una exposición legal, normativa y financiera significativa para AEESA y una reducción potencial del uso y aceptación de las tarjetas de cargo y crédito de la Sociedad. Las instituciones financieras globales, como American Express, así como sus clientes, compañeros, reguladores, proveedores de servicios y terceros, han experimentado un aumento significativo de los riesgos relacionados con la seguridad de la información en los últimos años y, probablemente, continuarán siendo el objetivo de ciberataques cada vez más sofisticados en un futuro previsible. En respuesta a los elevados riesgos cibernéticos, la Unión Europea ha adoptado la Ley de Resiliencia Operativa Digital en 2022 y ahora está siendo implementada por las autoridades nacionales competentes (en el caso de AEESA, por el Banco de España) que buscan tener un marco mínimo de resiliencia digital en caso de interrupción.

A medida que aumentan la externalización, especialización de funciones, los servicios digitales de terceros y la innovación tecnológica dentro de la industria de pagos, más terceros participan en el procesamiento de transacciones con tarjeta, el manejo de los datos de la Sociedad y el apoyo a las operaciones de la Sociedad. En consecuencia, existe un riesgo de que pueda comprometerse la confidencialidad, integridad, privacidad y/o seguridad de los datos titularidad de terceros o a los que dichos terceros tengan acceso. Esto podría dar lugar a operaciones no autorizadas sobre las tarjetas emitidas por la Sociedad y a costes relacionados con la respuesta a tales incidentes. American Express desarrolla y mantiene sistemas y procesos cuyo objetivo es detectar e impedir incidentes de ciberseguridad de la información y actividades fraudulentas. A pesar de los esfuerzos de American Express y aquellos de las partes interesadas que procesan, transmiten o almacenan los datos de la Sociedad y los datos de sus clientes, trabajadores o de aquellos que apoyan las operaciones de la Sociedad, como proveedores, comerciantes y reguladores, la posibilidad de información, incidentes operacionales o de ciberseguridad, ingeniería social maliciosa, espionaje corporativo, fraudulento y otras actividades maliciosas y los errores humanos o mala conducta no pueden eliminarse por completo y seguirán desarrollándose a medida que se implementan nuevas tecnologías emergentes.

Asimismo, las iniciativas legislativas y normativas, tanto a nivel nacional como de la UE, aplicables a entidades de pago, incluida la PSD3, IFR, 5MLD, 6MLD y el nuevo paquete legislativo de la Unión Europea contra el blanqueo de capitales (en adelante, “PBC”) que se está debatiendo en el Parlamento de la Unión Europea y el procesamiento de los datos personales de los clientes, podría influir en la evolución y el desarrollo de la Sociedad.

El sector servicios de pago está evolucionando, no sólo debido a la innovación tecnológica, sino también debido a la aparición de nuevos actores y competidores. En este entorno dinámico, la Sociedad está implantando nuevos procesos, adaptando su modelo de negocio y proporcionando nuevas soluciones de pago. Por ello, AEESA tratará de continuar implantando las medidas necesarias para adaptarse a las circunstancias cambiantes para beneficiarse del sistema de pagos electrónicos, una mayor digitalización y compromiso. Sin embargo, es posible que no tenga éxito en sus esfuerzos.



## 2. Medio Ambiente

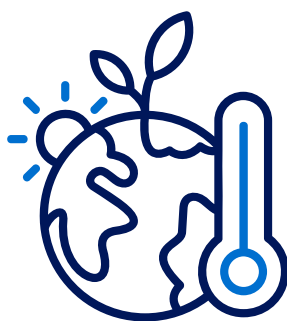
American Express adopta un enfoque estratégico para gestionar los impactos del cambio climático, considerando los riesgos y oportunidades a corto plazo (0-3 años), medio plazo (3-6 años) y largo plazo (6-10+ años). En 2020 y 2021, American Express realizó análisis cualitativos de los riesgos físicos y de transición actuales y potenciales relacionados con el clima y las oportunidades para sus operaciones, cadena de suministro y actividades comerciales.

■ **Riesgos físicos:** La evaluación cualitativa del riesgo físico relacionado con el clima realizada en 2020 evaluó los posibles riesgos agudos y crónicos y las oportunidades asociadas con los impactos físicos del cambio climático en operaciones clave en varios horizontes temporales, incluidas las condiciones históricas (1990-2018) y las proyecciones a mediano plazo (2035) y largo plazo (2060). Los riesgos físicos potenciales incluyen inundaciones debido al aumento del nivel del mar y las precipitaciones extremas, las amenazas de tormentas ciclónicas, la sequía y las temperaturas extremas en algunos de los sitios críticos de American Express. Estas amenazas podrían afectar las operaciones en la sede mundial de American Express, centros de datos, centros de llamadas, oficinas y sitios de fabricación de tarjetas de proveedores externos.

■ **Riesgos de transición:** La evaluación cualitativa de riesgos de transición relacionados con el clima evaluó tres escenarios de la Agencia Internacional de Energía (en adelante, "AIE") para analizar el impacto de los riesgos de transición en los posibles ingresos y costes futuros de American Express entre 2025 y 2040. American Express evaluó los riesgos y oportunidades de transición asociados con las regulaciones actuales y emergentes, los avances tecnológicos para la transición a un futuro bajo en carbono y la demanda pública y los riesgos de reputación. American Express identificó posibles riesgos a corto, mediano y largo plazo, incluidas las regulaciones actuales y los precios del carbono; regulaciones emergentes relacionadas con requisitos mejorados de informes de emisiones; preferencias cambiantes de los consumidores; riesgos de reputación; mayores costes operativos; impactos en los patrones de viaje; y riesgos geográficos o basados en la ubicación.

American Express identificó oportunidades relacionadas con el clima a corto, mediano y largo plazo que pueden tener impactos financieros o estratégicos en su negocio. Las oportunidades incluyen mantener la neutralidad de carbono, continuar invirtiendo en proyectos de eficiencia energética, generación de electricidad renovable en el sitio, certificados de atributos de energía renovable (EAC) y compensaciones de carbono. En toda la cadena de valor de American Express, existen oportunidades relacionadas con el clima a través de la innovación y las inversiones en investigación y desarrollo de productos y servicios bajos en carbono.

American Express tiene como objetivo minimizar el impacto de sus operaciones en el medio ambiente y ha establecido objetivos de desempeño ambiental centrados GEI, el uso de energía, el uso del agua, la generación de residuos, el abastecimiento responsable de papel, los plásticos de un solo uso y las certificaciones de construcción ecológica. En 2020, American Express se unió a RE100, una coalición global de empresas líderes comprometidas con el uso de electricidad 100% renovable. En 2021, American Express desarrolló objetivos en los tres pilares de su estrategia ASG: Promover la diversidad, la equidad y la inclusión; Avanzar en soluciones climáticas; y Fomentar la confianza financiera. American Express estableció objetivos estratégicos y las metas correspondientes para minimizar su impacto climático, gestionar sus riesgos y oportunidades relacionados con el clima, permitir a sus clientes y socios hacer la transición a una economía baja en carbono a través del desarrollo de nuevas competencias en American Express y apoyar programas e iniciativas comunitarias para ayudar a construir comunidades más resilientes al clima y equitativas. En 2021, American Express se comprometió a alcanzar emisiones netas cero en consonancia con la Iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (en adelante, "SBTi"). En 2022, American Express presentó reducciones de emisiones a corto y largo plazo a SBTi para su validación. American Express continúa trabajando en línea con SBTi durante el proceso de validación.



## American Express ha establecido los siguientes objetivos relacionados con el clima:

### Avanzar en los objetivos de las soluciones climáticas

- **Comprometerse a cero emisiones netas** en alineación con el SBTi;
- **Mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades** relacionados con el clima en todo el negocio;
- **Innovaciones piloto de productos bajos en carbono**, incluidas soluciones de compensación y seguimiento de carbono;
- **Proporcionar al menos \$10 millones para apoyar iniciativas**, asociaciones y programas que aborden los efectos adversos del cambio climático y la contaminación en las comunidades desde 2021 hasta 2025; y
- **Involucrar a los empleados** en iniciativas de sostenibilidad a través del programa Green2Gether.



## Objetivos ambientales operativos para 2025

En 2019, American Express estableció una serie de objetivos medioambientales operativos para 2025 que incluyen reducciones en el uso de energía, agua, generación de residuos, certificaciones de edificios ecológicos, la eliminación gradual de plásticos de un solo uso y el abastecimiento responsable de papel. Si bien el uso de energía, residuos y agua aumentó en 2022 con respecto al año anterior cuando los trabajadores volvieron a trabajar desde las instalaciones físicas de American Express después del cierre de oficinas a nivel mundial durante la pandemia, continuamos avanzando hacia nuestros objetivos:



### Permanecer neutral en carbono

en todas las operaciones de American Express<sup>3</sup>:



### Evitar un 60% del residuo

Desviar de los vertederos el 60% de los residuos de oficina generados en las instalaciones gestionadas<sup>6</sup>:



### Electricidad 100% renovable

Continuar impulsando operaciones de American Express con electricidad 100% renovable<sup>3</sup>:



### Residuo Cero

Lograr la certificación de cero residuos para la sede de los Estados Unidos<sup>7</sup>:



### Reducir el uso de energía

en un 35% en todas las instalaciones administradas en comparación con la referencia base de 2011<sup>4</sup>:



### Edificio Ecológico

Lograr certificaciones de edificios ecológicos para el 60% de las operaciones de American Express<sup>8</sup>:



### Reducir residuos generados

por las instalaciones gestionadas en un 10% por empleados en comparación con la referencia base de 2019<sup>5</sup>:



### Eliminar los plásticos

de un solo uso en las operaciones de American Express<sup>7</sup>:



### Reducir el uso de agua

de las instalaciones gestionadas en un 10% por empleado en comparación con la referencia base de 2019<sup>5</sup>:



### Marketing directo

Obtener el 100% del marketing directo, las comunicaciones con los clientes y el papel de oficina de bosques certificados gestionados de manera responsable.

<sup>3</sup> Las operaciones incluyen todas las instalaciones gestionadas por American Express, las oficinas locales y los centros de datos. Las instalaciones gestionadas son propiedades individuales gestionadas operativamente por el equipo inmobiliario global de American Express y que albergan funciones críticas de negocio. Las instalaciones de campo son propiedades individuales que no son gestionadas operativamente por el equipo inmobiliario global, sino directamente por las unidades de negocio de American Express. Suelen ser emplazamientos más pequeños, de menos de 30.000 metros cuadrados (incluidas salas de espera en aeropuertos, mostradores de cambio de moneda extranjera y oficinas de ventas), que son propiedad de American Express o están alquilados por ésta. El objetivo de American Express de mantener la neutralidad de carbono cubre el Alcance 1 (emisiones directas de fuentes que son propiedad o están controladas por American Express), el Alcance 2 (emisiones indirectas basadas en la ubicación y en el mercado), las emisiones de Alcance 3 (residuos de Categoría 5 generados en las operaciones y viajes de negocios de Categoría 6) a través de créditos de energía renovable, compensaciones de carbono y reducción de emisiones de GEI.

<sup>4</sup> Los cálculos de reducción del consumo de energía desde 2011 se basan únicamente en las instalaciones gestionadas de las que se dispone de datos medidos y excluyen las instalaciones sobre el terreno, las gestionadas con datos estimados y los centros de datos no gestionados operativamente por el equipo inmobiliario global.

<sup>5</sup> En 2022, American Express inició una reapertura gradual de las oficinas que estuvieron cerradas en 2021 debido a la pandemia de COVID-19. Como resultado, American Express ha seguido suspendiendo temporalmente la presentación de informes sobre su desempeño en relación con estos tres objetivos. American Express también está revisando sus metodologías en relación con estos cambios a medida que se adapta al nuevo entorno operativo.

<sup>6</sup> Los datos sobre residuos se comunican únicamente en las instalaciones gestionadas en las que se dispone de datos medidos.

<sup>7</sup> La definición de cero residuos está alineada con el estándar del *US Green Building Council*, que exige un mínimo del 90% de desvío de residuos de los vertederos para conseguir la certificación de residuo cero.

<sup>8</sup> El porcentaje de edificios ecológicos certificados está representado por el total de metros cuadrados certificados a final de año sobre el total de metros cuadrados de edificios a final de año. Incluye las instalaciones propias o alquiladas ocupadas activamente por American Express (excluyendo los metros cuadrados de aparcamiento) que han obtenido la certificación de un sistema de certificación medioambiental de edificios de terceros reconocido a nivel mundial o local por cumplir sus criterios de rendimiento (LEED, BREEAM, NABERS, GreenMark, HQE y Effinergie+).

American Express prioriza los temas en función de su importancia relativa para su negocio y sus partes interesadas. American Express actualizó sus temas prioritarios de ASG en 2020 completando un análisis exhaustivo de materialidad ASG. En American Express, reconocemos que el avance de las soluciones climáticas comienza con nuestras propias operaciones y continuamos tomando medidas para minimizar nuestra huella de carbono.

American Express, en lo que respecta al enfoque de la gestión medioambiental dentro de las operaciones de la Sociedad, se centra en varios temas, tales como la gestión de la energía y las emisiones, la gestión de residuos, los certificados de edificio ecológico de terceros, y el suministro responsable. El Equipo ASG de *Corporate Sustainability Enterprise* (en adelante, "Equipo CS") dentro de Asuntos Corporativos y Comunicaciones, dirigido por el Jefe de Sostenibilidad Corporativa, es responsable de la coordinación de las cuestiones relacionadas con el clima en American Express. El equipo de CS trabaja en estrecha colaboración con las unidades de negocios para monitorear problemas y oportunidades relacionados con el clima, esfuerzos de reducción de emisiones, iniciativas de eficiencia energética, innovaciones de productos bajos en carbono, participación de profesionales y otras iniciativas alineadas con la estrategia ASG de American Express.

El equipo de CS trabaja en estrecha colaboración con los grupos Global Real Estate, AET y Global Risk and Compliance para identificar y gestionar riesgos y oportunidades ambientales. Juntos monitorean las tendencias y regulaciones que pueden afectar el negocio de American Express.

El Comité Directivo ASG, presidido por el Director de Asuntos Corporativos de American Express, guía su estrategia ASG y las políticas y programas relacionados. El equipo multifuncional incluye altos ejecutivos de toda la organización, incluidos CA&C, Finanzas, Control interno, Organización del Asesor General, Asuntos Gubernamentales, American Express *National Bank* (AENB), Experiencia Global en Real Estate y en el Lugar de Trabajo, Relaciones con Inversores, Riesgo y Cumplimiento Global, y otros que

se reúnen al menos trimestralmente para discutir temas, estrategias e iniciativas de ASG para avanzar en los objetivos de ASG de American Express. El Comité Directivo ASG está formado por grupos de trabajo ASG y se centra en los tres pilares ASG de American Express, incluida *Advance Climate Solutions*, que desarrolla estrategias para lograr sus objetivos climáticos.

Además, American Express cuenta con varios equipos de operaciones comerciales responsables de la integridad de las instalaciones a nivel constructivo, seguridad y sistemas que garantizan la continuidad de las operaciones comerciales. Estos equipos invierten regularmente recursos de tiempo, dinero y personal para la prevención de riesgos físicos y reglamentarios derivados de cuestiones ambientales, como eventos climáticos extremos o nuevas normas ambientales relativas al rendimiento/divulgación. Adicionalmente, American Express contrata seguros para cubrir las pérdidas financieras derivadas de algunos de los impactos negativos relativos a cuestiones ambientales en sus instalaciones, como pueden ser los incendios forestales. Las primas de seguro y las sumas aseguradas de cobertura se reevalúan anualmente para calcular adecuadamente los daños potenciales asociados a estos riesgos, según los cálculos de la aseguradora.

Actualmente, no se cuenta con una política medioambiental ni un sistema de gestión medioambiental certificado, pero se dispone de procesos para realizar un seguimiento, medir e informar sobre la gestión medioambiental. Se prioriza la gestión y la mejora de los impactos medioambientales, incluidos los relativos a las oficinas y operaciones. También estamos impulsando las redes y centros de datos de un modo más eficaz, y con el uso de recursos renovables y estamos explorando más soluciones de pago sostenibles. Finalmente, se hace un esfuerzo para trabajar con diversos proveedores suministrando productos y servicios social y medioambientalmente responsables de proveedores externos aprobados.



## Nueva forma de trabajar – Amex Flex

La pandemia de COVID-19 provocó el cierre temporal de oficinas en marzo de 2020. En 2021, las oficinas comenzaron a reabrir con un número reducido de empleados y llevaron a un nuevo modelo de trabajo en 2022. En marzo de 2022, lanzamos oficialmente Amex Flex, una nueva forma de trabajar que permite que los empleados, dependiendo de su rol y las necesidades de su industria, puedan trabajar en la oficina, en casa o puedan adoptar un enfoque híbrido que combine ambos.

American Express ha introducido nuevas tecnologías para mejorar la experiencia en el lugar de trabajo y facilitar la colaboración, incluido el equipamiento de salas de conferencias y reuniones pequeñas con tecnología de videoconferencia de alta definición. American Express también ha

ofrecido a los líderes recursos y herramientas para apoyar sus carreras y el desarrollo de sus empleados y ayudar a promover el compromiso diario.

Como consecuencia del hecho de que los trabajadores estén asistiendo a la oficina de forma presencial gracias a Amex Flex, American Express ha visto un aumento en la ocupación de las instalaciones en comparación con 2021. Si bien el regreso a la oficina resultó en un aumento de las fuentes de emisión de Alcance 2 de la energía comprada, es menor que los niveles anteriores a la pandemia. Esto es el resultado no solo de la reducción de la ocupación, sino también de las iniciativas operativas implementadas durante los últimos años.

## 2.1 Economía circular y gestión/prevencción de residuos

### 2.1.1. Economía Circular

Una economía circular se basa en los principios de diseño de los residuos y la contaminación, manteniendo los productos y materiales en uso y regeneración de los sistemas naturales. Se identifican oportunidades relacionadas con el clima a corto, mediano y largo plazo que pueden tener impactos financieros o estratégicos en el negocio. En toda la cadena de valor, existen oportunidades relacionadas con el clima a través de la innovación y las inversiones en investigación y desarrollo de productos y servicios bajos en carbono.

Además, en abril de 2022, American Express publicó su primera emisión de bonos ASG. American Express tiene la intención de que una cantidad equivalente a los ingresos netos del bono ASG de \$ 1 mil millones se asigne a proyectos en las categorías verde y social. Los proyectos en la categoría verde incluyen la economía circular, como los gastos relacionados con la actualización de las tarjetas American Express a plásticos recuperados o reciclados.

American Express ha estado trabajando para reducir su consumo de plástico virgen, comenzando en 2019 con la introducción de la primera tarjeta American Express fabricada principalmente a partir de plástico recuperado de playas y localidades costeras. En 2022, American Express fijó el objetivo de que la gran mayoría de las tarjetas de plástico emitidas por American Express estuvieran fabricadas con al menos un 70% de plástico reciclado o recuperado para finales de 2024. Al lograr este objetivo, American Express puede ayudar a reducir la cantidad de plásticos vírgenes al medio ambiente. En 2022 y 2023, American Express continuó ampliando las tarjetas fabricadas con plásticos reciclados o recuperados en todo el mundo, incluidas aproximadamente cuatro millones de tarjetas emitidas en EE.UU., Canadá, Francia, Alemania e Italia.

### 2.1.2 Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de residuos

El papel y los residuos relacionados con la alimentación procedente de las actividades de oficina y los productos informáticos son las principales fuentes de residuo de las empresas de servicios financieros. American Express ha establecido ambiciosos objetivos relacionados con la reducción operacional de residuos para 2025 dentro de sus operaciones en el lugar de trabajo a escala mundial:

- Evitar que un 60% de los residuos generados en las instalaciones gestionadas de su lugar de trabajo vayan al vertedero y;
- Reducir los residuos generados en las instalaciones gestionadas de su lugar de trabajo en un 10% por empleado, en comparación con los niveles de 2019.

En 2022, American Express inició una reapertura gradual de sus oficinas que estuvieron cerradas en 2021 debido a la pandemia de COVID-19. Como resultado, en 2022 y 2023 American Express ha seguido suspendiendo temporalmente la presentación de informes sobre su desempeño respecto del objetivo anterior de reducir el desperdicio por empleado, así como los objetivos establecidos a continuación para reducir el agua por empleado y eliminar los plásticos de un solo uso. American Express también está revisando sus metodologías en relación con estos cambios a medida que se adapta al nuevo entorno operativo.

Algunas de las medidas de reducción de residuos ya implantadas en American Express incluyen:

- Fomentar el uso de utensilios, platos y recipientes reutilizables en las cafeterías;
- Proporcionar un sistema de gestión de residuos claramente visible e informativo en todas las instalaciones del lugar de trabajo para que los empleados desechen los residuos adecuadamente mediante una cadena de residuos adecuada (por ejemplo, la basura, vidrio/metal/plástico, papel, residuos orgánicos, etc.);
- Involucrar activamente a grupos de voluntarios de los empleados para que conciencien a una base de empleados más amplia acerca de las iniciativas de reducción de residuos;
- Sustituir los vasos de papel de un solo uso por tazas y botellas reutilizables y;
- En 2023, American Express lanzó el programa Eco Exchange para fomentar el reciclaje de artículos para reducir los residuos enviados al vertedero.



## 2.2 Uso sostenible de recursos

### 2.2.1 Consumo y suministro de agua de conformidad con limitaciones locales

Como empresa de servicios financieros, el uso principal de agua dulce en las operaciones de American Express y en la cadena de valor son el uso del agua por parte de los empleados y las instalaciones de saneamiento, así como la refrigeración y servicios de los edificios de oficina de conformidad con las especificaciones y la normativa local.

De este modo, American Express ha implantado diversas medidas de eficiencia para restringir el uso en exceso de agua, y establecer un ambicioso objetivo operacional para 2025 de reducir el uso de agua en las instalaciones gestionadas por American Express en un 10% por empleado, en comparación con los niveles de 2019. Como se ha descrito previamente, American Express ha continuado con la suspensión temporal de información de resultados respecto de este objetivo.

### 2.2.2 Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar su eficiencia

Como empresa de servicios financieros, el material principal consumido por American Express es el papel utilizado en las oficinas y relacionado con nuestro producto y servicios (marketing, declaraciones del cliente, etc.). Los plásticos de un solo uso (es decir, recipientes de bebidas y alimentos) también se consumen en las instalaciones de American Express.

American Express estableció en 2019 un objetivo operativo para 2025: obtener el 100% de su marketing directo, comunicaciones con clientes y papel de oficina de bosques certificados gestionados de forma responsable. En 2022, American Express obtuvo el 95% de su marketing directo, comunicaciones con clientes y papel de oficina de bosques certificados gestionados de forma responsable. Esto incluye papel certificado por el *Forest Stewardship Council* (FSC), la *Sustainable Forestry Initiative* (SFI) y el Programa para el respaldo de la certificación forestal (PEFC).

American Express también tiene como objetivo operativo para 2025 eliminar los plásticos de un solo uso en todas sus operaciones. Como se describió anteriormente, American Express ha seguido suspendiendo temporalmente la presentación de informes sobre su desempeño en relación con este objetivo. Sin embargo, estamos explorando continuamente mejoras; por ejemplo, los cubiertos desechables de plástico han sido reemplazados por uno de madera ecológico certificado por el *Forest Stewardship Council* (FSC), en todos los mercados donde estaban disponibles.

## 2.3 Consumo directo e indirecto de energía

Las oficinas y centros de datos son una fuente fundamental del consumo de recursos medioambientales. Hemos evaluado diversas medidas de eficiencia energética en la cartera de AEESA, como ajustar las temperaturas en las salas de servidores y espacios de oficina, así como mejorar la programación de los equipos. Tales medidas de reducción de energía se complementaron descarbonizando la electricidad consumida mediante la producción o la compra directa de atributos de energía renovable y la retirada de certificados de atributo energético (en adelante, "EAC"), y mediante la financiación de proyectos de reducción de emisiones para compensar las emisiones de energía no eléctrica (compra de compensaciones de carbono). American Express reduce las emisiones de GEI mediante inversiones en optimizaciones operativas de HVAC, equipos de edificios inteligentes y mejoras de iluminación. La tabla siguiente refleja el consumo de energía de AEESA:

La tabla siguiente refleja el consumo de energía de AEESA:

Consumo de energía	2023		2022	
	kWh	GJ	kWh	GJ
Consumo de electricidad <sup>9</sup>	1.513.233	5.448	1.659.375	5.974
Crédito de electricidad renovable	1.513.233	5.448	1.659.375	5.974
Consumo de gasolina para flotas <sup>10</sup>	29.834	107	52.689	190
Otros consumos de energía (gas natural, vapor, agua helada) <sup>11</sup>	883.629	3.181	888.171	3.197

## 2.4 Contaminación y cambio climático

Como se mencionó anteriormente, American Express ha sido una empresa CarbonNeutral® al reducir las emisiones de GEI a través de inversiones en medidas internas de eficiencia energética, que incluyen: optimizaciones operativas de HVAC, equipos de edificios inteligentes, mejoras de iluminación, la compra de compensaciones de carbono, que incluyen proyectos que respaldan la energía eólica, proyectos de desarrollo, reforestación y conservación de bosques, y certificados de atributos de energía renovable, que verifiquen la producción de electricidad renovable en la cantidad equivalente al consumo total de electricidad.

<sup>9</sup> En el caso de las instalaciones que disponen de datos de electricidad medida, se utilizan las facturas o las lecturas de los contadores para cuantificar las emisiones de electricidad. Para las instalaciones de las que no se disponía de datos medidos, se utilizaron los factores de intensidad eléctrica para estimar el consumo. Los factores de intensidad se calcularon según la media nacional de las instalaciones con contador. Cuando no se disponía de la media, se utilizó la media regional. Para la cuantificación de las emisiones, se presenta un total de Alcance 2 por país utilizando un factor de emisión cero para los acuerdos contractuales en virtud de los cuales American Express adquiere electricidad renovable.

<sup>10</sup> Para cuantificar el consumo de energía (y, por tanto, las emisiones de GEI) de los viajes de negocios de la flota, se han utilizado los informes de gastos reales y kilometraje con los elementos que figuran en AEESA. Las conversiones de las emisiones y el ahorro de combustible se han aplicado de acuerdo con UK DEFRA Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023 publicado el 7 de junio de 2023 y actualizado el 28 de junio de 2023.

<sup>11</sup> El consumo de gas natural se convirtió de m<sup>3</sup> a kWh utilizando el valor calorífico bruto y un factor de corrección de 1,021 para tener en cuenta la variación de las condiciones de funcionamiento en comparación con las condiciones estándar.



2.4.1 Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados por la actividad de la Sociedad, incluyendo el uso de bienes y servicios que ello conlleva

American Express se centra desde hace tiempo en aumentar la eficiencia energética, fomentando la energía renovable y reduciendo las emisiones de GEI. La tabla siguiente refleja las emisiones de GEI de AEESA:

	2023	2022
Emisiones de gases de efecto invernadero	TN CO <sub>2</sub> e	TN CO <sub>2</sub> e
Alcance 1	75,9	79,3
Derivado del consumo de gas natural de los edificios <sup>12</sup>	68,2	66,3
Derivado del consumo de diésel de los edificios	0,4	0
Derivado del consumo de combustible de la flota <sup>13</sup>	7,3	13
Alcance 2 (método basado en el mercado)	169,7	177
Derivado del consumo de electricidad comprado	0	0
Derivado del consumo de agua helada <sup>14</sup>	36,0	43
Derivado del consumo de vapor <sup>15</sup>	133,7	134

2.4.2 Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

Como parte de su compromiso con las emisiones netas cero en consonancia con el SBTi, en diciembre de 2022 American Express presentó reducciones de emisiones a corto y largo plazo al SBTi para su validación. American Express continúa colaborando con SBTi durante todo el proceso de validación. Además, American Express se sumó a la Ambición Empresarial por 1,5°C alineada con el objetivo de limitar el calentamiento global a 1,5°C.

<sup>12</sup> En el caso de las instalaciones que utilizan gas natural, los datos de consumo de combustible se utilizan para la cuantificación de las emisiones de combustión estacionaria mediante la ecuación que figura a continuación. Los datos facilitados proceden de facturas de compra en la unidad de medida específica del país y se realiza una conversión en la hoja de cálculo del inventario para convertir las unidades específicas del país a MWh. Los factores de emisión de gas natural se obtienen del US EPA Emission Factor Hub para alinearlos con los informes a nivel corporativo. Emisiones de gas natural (toneladas métricas de CO<sub>2</sub>-equivalente) = Consumo de gas natural (MWh) x Factor de emisión de gas natural (toneladas métricas de CO<sub>2</sub>-e por MWh).

<sup>13</sup> Para cuantificar el consumo de energía (y, por tanto, las emisiones de GEI) de los viajes de negocios de la flota, se han utilizado los informes de gastos reales y kilometraje con los elementos que figuran en AEESA. Las conversiones de las emisiones y el ahorro de combustible se han aplicado según el informe de gases de efecto invernadero DEFRA del Reino Unido: factores de conversión 2023 publicado el 7 de junio de 2023 y actualizado el 28 de junio de 2023. Las emisiones de alcance 1 derivadas del consumo de gasolina de la flota para 2022 se actualizaron para alinearse con la metodología de 2023, incluidos los factores de emisiones DEFRA del Reino Unido aplicables. Además, las emisiones de Alcance 1 de 2023 derivadas del consumo de gasolina de la flota se basaron principalmente en el kilometraje real, mientras que las emisiones de 2022 se basaron principalmente en el kilometraje estimado.

<sup>14</sup> Para el agua refrigerada comprada, American Express utiliza una metodología de cuantificación media por defecto basada en facturas, con unidades de medida específicas de cada país convertidas a MWh. Los factores de electricidad de la AIE se utilizan para calcular las emisiones procedentes del agua refrigerada y la refrigeración, ya que estos refrigeradores dependen de la electricidad para funcionar. Para alinearse con la metodología global de notificación de GEI, se asume que se requiere 1MWh de electricidad para producir 1MWh de agua refrigerada.

<sup>15</sup> Para el vapor comprado, American Express utiliza una metodología de cuantificación media por defecto basada en facturas, con unidades de medida específicas del país convertidas a MWh. Para el vapor comprado se utilizan los factores de emisión DEFRA *Heat and Steam*.

American Express publica anualmente sus datos y estrategia climática en el CDP. American Express también está trabajando para mejorar la gestión de sus riesgos y oportunidades relacionados con el clima en todo su negocio y, en 2021, se convirtió en un partidario formal del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (en adelante, "TCFD").

En 2020 y 2021, American Express realizó un análisis cualitativo de los riesgos y oportunidades físicos y de transición actuales y potenciales relacionados con el clima para sus operaciones, cadena de suministro y actividades comerciales. La evaluación cualitativa de riesgos físicos relacionados con el clima realizada en 2020 evaluó los riesgos y oportunidades potenciales agudos y crónicos asociados con los impactos físicos del cambio climático en operaciones clave en varios horizontes temporales, incluso en condiciones históricas (1990-2018), mediano plazo (2035) y proyectos a largo plazo (2060) aplicados a proyecciones climáticas futuras del escenario 8.5 de la Ruta de Concentración Representativa (RCP) del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC). La evaluación cualitativa de riesgos de transición relacionados con el clima evaluó tres escenarios de la Agencia Internacional de Energía (AIE) para analizar el impacto de los riesgos de transición en los posibles ingresos y costes futuros entre 2025 y 2040. American Express evaluó los riesgos de transición asociados con las regulaciones actuales y emergentes, avances tecnológicos e impactos en el mercado y en la reputación y oportunidades identificadas, incluido el desarrollo de nuevos productos y servicios bajos en carbono para los clientes. Los riesgos ASG, incluidos los riesgos relacionados con el clima, están incluidos en nuestro marco ERM y los riesgos relacionados con el clima se gestionan actualmente como parte de nuestro proceso de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM). El Comité de Riesgos de la Junta Directiva de American Express supervisa su marco, procesos y metodologías de ERM, y aprueba su política de ERM, que rige la gobernanza del riesgo, la supervisión del riesgo y el apetito por el riesgo.

### 2.4.3 Objetivos de reducción de emisiones

American Express tiene varios objetivos para minimizar nuestro impacto operativo en el cambio climático, fortalecer nuestra resiliencia operativa y respaldar nuestra estrategia comercial. American Express se enorgullece de su progreso, que incluye el mantenimiento de operaciones certificadas CarbonNeutral®, incluidas oficinas, sitios de campo y centros de datos de acuerdo con el Protocolo CarbonNeutral, un marco líder de terceros<sup>16</sup>, y sus operaciones han sido impulsadas por electricidad 100% renovable a nivel mundial desde 2018.

American Express tiene un objetivo operativo para 2025 de reducir el uso de energía en un 35% en todas las instalaciones administradas en comparación con 2011<sup>17</sup>. Esperamos que todos los sitios de AEESA desempeñen un papel importante en el logro de este objetivo de reducción de energía a nivel corporativo.

<sup>16</sup> Las operaciones incluyen todas nuestras instalaciones administradas, sitios de campo y centros de datos. Las instalaciones administradas son propiedades individuales administradas operativamente por nuestro equipo inmobiliario global y que albergan funciones comerciales críticas. Los sitios de campo son propiedades individuales que no son administradas operativamente por nuestro equipo inmobiliario global, sino directamente por nuestras unidades de negocios. Por lo general, son sitios más pequeños, de menos de 30.000 pies cuadrados (incluidas salas VIP de aeropuertos, quioscos de cambio de divisas y oficinas de ventas), que son propiedad de American Express o están arrendados por ella. El objetivo de la compañía de permanecer neutral en carbono cubre el Alcance 1 (emisiones directas de fuentes propiedad o controladas por American Express), Alcance 2 (emisiones indirectas basadas en la ubicación y basadas en el mercado), emisiones de Alcance 3 (residuos de Categoría 5 generados en las operaciones y residuos de Categoría 6 viajes de negocios) a través de créditos de energía renovable, compensaciones de carbono y reducción de emisiones de GEI.

<sup>17</sup> La medición se basa únicamente en instalaciones administradas donde los datos medidos y/o medidos están disponibles.



## 3. Cuestiones sociales y relativas al personal

Para garantizar que se identifican, supervisan y abordan los riesgos relacionados con las personas, el *Colleague Experience Group* está formado por asesores permanentes del Comité Operativo de Riesgos de AEESA, que forma parte de la estructura de Gobierno de la Sociedad. El Comité no ha identificado riesgos materiales en relación con cuestiones sociales y del personal de AEESA.

Asimismo, AEESA adopta principalmente las políticas y estrategias del programa *Enterprise Risk Management* (en adelante, "ERM") de American Express. El objetivo del ERM es identificar, agregar, monitorear y gestionar riesgos tales como procesos y operaciones relacionadas con el Pilar de Riesgo Operativo de las Personas, incluyendo cuestiones sociales y de personal, y asegurando que American Express perdure como una Sociedad en la que las personas trabajadoras quieran trabajar.

Además, AEESA recopila información de los empleados para evaluar el impacto de las políticas y/o procesos internos en ellos. Anualmente, se envía una encuesta global llamada Encuesta de Experiencia de Empleados a los trabajadores para recopilar información extremadamente valiosa sobre asuntos relacionados con las personas (desarrollo, liderazgo, trabajo en equipo, inclusión, bienestar, compromiso y otros). Estos resultados son analizados por todos los niveles de gestión de la Sociedad para identificar oportunidades que podrían necesitar ser abordadas. Se evalúan las tendencias en una comparación año a año y se construyen planes de acción para mejorar la experiencia del empleado.

---

### 2023 *Employer Awards* (Premios al empleador)

Para España y los países con sucursales de AEESA, los premios del 2023 incluyen:

- Alemania: Posición número 9 y certificado en *Top Employer 2023*;
- Países Bajos: Certificada como *Top Employer 2023*;
- España:
  - Premiada como una de las 10 mejores empresas en el ranking de las 100 mejores empresas para trabajar en España (Revista Forbes);
  - Clasificada como #15 en Actualidad Económica como mejor lugar para trabajar;
  - Clasificada como #10 en el ranking Equality Business organizado por Woman Forward;
  - Premiada como Empresa Top en Diversidad (Intrama); y
  - Clasificada como #2 en la categoría LGTBI+ en los Premios Diversidad e Inclusión (Intrama).

La Sociedad sabe que con el respaldo adecuado las personas y las empresas tienen el poder de progresar de formas increíbles. Por ello, ya sea apoyando la confianza financiera de los clientes para seguir adelante, llevando el comercio a nuevas metas o animando a las personas a explorar el mundo, nuestros empleados redefinen constantemente lo que es posible y American Express respalda en cada paso del camino.

Como empleador, American Express brinda experiencias para convertir a las personas trabajadoras en grandes líderes y les facilita un mundo de oportunidades para hacer crecer su carrera profesional y una cultura inclusiva que les ayude a prosperar.

Algunas de sus políticas, marcos y procesos que ayudan a cumplir con los estándares legales, éticos y operativos:

## **Política de información sobre actividades ilícitas en la empresa (*Whistleblower Policy*)**

Política de reclamaciones de denuncia de irregularidades y, en algunos países como, por ejemplo, Bélgica y los Países Bajos, también se ha creado una adenda para fomentar una cultura de apertura y rendición de cuentas que se adapte a las regulaciones locales;

## **Igualdad de oportunidades de empleo (en adelante, “EEO”)**

American Express busca desarrollar y retener una plantilla diversa. Somos conscientes de que una mezcla de distintas opiniones y talentos enriquece American Express, y ayuda a todos a lograr el éxito. Estamos comprometidos con nuestras responsabilidades como compañía, que incluye la igualdad de oportunidades de empleo para todas las personas, basada en la titulación relacionada con el trabajo y la capacidad de realizar el trabajo, sin tener en cuenta la raza, el color, la religión, el sexo, el origen nacional, la edad, la orientación sexual, la identidad de género, la discapacidad, la información genética, el estatus de ciudadanía, el estado civil o cualquier otra consideración. Esta política se extiende a todas las decisiones relacionadas con el empleo cumpliendo de este modo, tanto con la letra, como con el espíritu de la ley en cada uno de los países en los que opera. Asimismo, queremos que las personas trabajadoras y los proveedores trabajen en un entorno libre de intimidación o acoso de cualquier tipo. El acoso a personas trabajadoras y proveedores por parte de empleados, supervisores o personas externas puede dar lugar a acciones disciplinarias, incluyendo la rescisión de empleo o la finalización de la relación con el proveedor. Complementariamente a las políticas, programas y acciones formativas existentes al respecto, American Express también cuenta con una Declaración Política Global sobre Prevención del Acoso Sexual para reforzar su postura contra el acoso sexual;

## **Código de conducta**

El Código de Conducta de American Express informa a las personas trabajadoras de sus responsabilidades respecto a una variedad de cuestiones clave y de prácticas empresariales, incluida la lucha contra la corrupción, el uso de la tecnología, la concesión de regalos, los gastos de viaje y ocio, identificación y prevención del blanqueo de capitales, cómo realizar operaciones con gobiernos extranjeros y la protección de la privacidad del cliente.

Las unidades de negocio también mantienen políticas relevantes relacionadas con su actividad. La adhesión al Código de Conducta es una condición de contratación, y la violación del Código puede dar lugar a la resolución de la relación laboral. Cada persona trabajadora debe revisar y firmar una copia del Código de Conducta al incorporarse a American Express, así como confirmar que ha recibido del Código anualmente tras la contratación;



## Cultura inclusiva en el lugar de trabajo

La cultura de American Express se basa en relaciones sólidas, valores y propósitos compartidos, y nuestro compromiso de respaldar a nuestros clientes, comunidades

y entre nosotros. El *Blue Box Values* es un conjunto de principios rectores que incluyen "Abrazamos la diversidad" y "Defendemos la equidad y la equidad";

## Equidad salarial

American Express se esfuerza por tratar a todos los empleados de forma justa y equitativa, y se compromete a retribuir a los trabajadores de forma equitativa y a mantener prácticas retributivas transparentes y libres de prejuicios. En 2023, por cuarto año consecutivo, se logró una igualdad salarial del 100%, lo que significa que no hay diferencias estadísticas en los salarios, para los compañeros de

todo el mundo y seguimos comprometidos a mantener este objetivo en el futuro, continuando con nuestro proceso anual de revisión de la equidad salarial.

American Express seguirá revisando sus procesos en aquellos países en los que existen requisitos legales de divulgación estipulados por el regulador, nos aseguramos de que cumplimos;

## Proporcionando aprendizaje y desarrollo

El trabajo de American Express es ayudar a que las personas trabajadoras destaquen en lo que hacen, y para ello les facilitamos experiencias de liderazgo a todos los niveles para ayudarles a construir relaciones, tener capacidad de influencia, y lograr resultados que beneficien a los clientes y a la Sociedad. En American Express desarrollamos líderes

fuertes que quieren marcar la diferencia mientras crecen y prosperan en sus carreras y en sus vidas con la ayuda de programas estructurados, miles de actividades de formación y estimulantes oportunidades profesionales. Animamos a los empleados a adoptar múltiples enfoques para ampliar su experiencia y redes profesionales, tales como:



Programas de liderazgo



Actividades de desarrollo personal



Redes de personas trabajadoras



Formación continuada

## Trabajo mejor si lo hago de un modo más inteligente

American Express ha creado "Amex Flex" para adaptar sus formas de trabajo al nuevo entorno presencial/virtual.

Consulte el epígrafe 3.2. Organización del trabajo y medidas de conciliación familiar para conocer los detalles de "Amex Flex";

## Ayudamos a nuestros empleados con sus responsabilidades familiares

Ayudar a nuestras personas trabajadoras también significa apoyar a sus familias. Por eso, se ofrece una variedad de beneficios para apoyar a las familias trabajadoras en cada etapa de la vida como parte clave de nuestra marca de empleador.

Algunos de estos beneficios son:

- Permiso parental y de adopción<sup>18</sup>,
- Embarazo y lactancia;
- Subsidio para el cuidado de los hijos<sup>19</sup>;
- Seguro médico privado<sup>20</sup>;
- Revisión médica anual<sup>21</sup>;
- Actividades para mantener una vida saludable;
- Programa de salud mental;
- Plan de pensiones;
- Préstamo de empresa sin intereses<sup>22</sup>;
- Tarjeta de crédito personal<sup>23</sup>;
- Horario flexible<sup>24</sup>;
- Excedencia por cuidado de hijos y familiares;
- Programa de beneficios flexibles FYB Flex<sup>25</sup>; y
- Amex Flex.

## Apoyo al reconocimiento y compromiso de los empleados

Reconocemos las aportaciones destacadas de nuestras personas trabajadoras, tanto las grandes y como las pequeñas. Cada día, el reconocimiento de los logros es especialmente importante porque inspira a las personas trabajadoras para que continúen realizando un gran trabajo; y

### *Reward Blue*

El programa global de premios y reconocimiento de American Express reconoce a las personas trabajadoras sus logros con premios monetarios y no monetarios. *Reward Blue* construye una cultura de reconocimiento animando a las personas trabajadoras a reconocerse los unos a los otros por sus esfuerzos diarios, a recompensar los resultados excepcionales, y a celebrar aniversarios importantes.

<sup>18</sup> En Bélgica también se extiende a la pareja.

<sup>19</sup> No aplicable en Países Bajos, Irlanda, Austria, Bélgica y los Países Nórdicos.

<sup>20</sup> No aplicable en Alemania, Austria, Hungría y los Países Nórdicos.

<sup>21</sup> No aplicable en Países Bajos, Alemania, Austria, Irlanda y en los países Nórdicos solo se permite chequeos médicos una vez cada tres años.

<sup>22</sup> Sólo aplicable en España.

<sup>23</sup> No aplicable en Irlanda, Hungría, Polonia y los Países Nórdicos.

<sup>24</sup> No aplicable en los Países Nórdicos.

<sup>25</sup> Solo aplicable en España.

### 3.1 Empleo

**3.1.1. Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023**

En 2023, ha habido una disminución del 2% en el número de empleados en comparación con 2022. Esto se debe principalmente a la estabilización de nuestras operaciones y la disminución del crecimiento de nuestra plantilla en 2023. No hay diferencia significativa en la distribución de empleados por género en comparación con 2022.

Personas trabajadoras por sexo	2023		2022	
	Número	%	Número	%
Mujeres	1.138	60%	1.151	60%
Hombres	743	40%	771	40%
Total	1.881	100%	1.922	100%

Como American Express no ha tenido grandes cambios en su plantilla, los empleados se ubican en un grupo de edad similar al de 2022 y los únicos cambios observados se deben al envejecimiento orgánico de su plantilla.

Personas trabajadoras por edad	2023		2022	
	Número	%	Número	%
Hasta 30 años	404	22%	470	24%
Entre 30-50	1.152	61%	1.108	58%
Más de 50 años	325	17%	344	18%
Total	1.881	100%	1.922	100%



La distribución de empleados por región y clasificación profesional se mantiene similar en 2023 en comparación a 2022 debido a nuestro año de estabilización en nuestras operaciones en 2023.

Personas trabajadoras por Región	2023		2022	
	Número	%	Número	%
Austria	117	6,2%	116	6,0%
Bélgica	121	6,4%	137	7,1%
Dinamarca	0	0,0%	0	0,0%
Finlandia	3	0,2%	3	0,2%
Alemania	241	12,8%	215	11,2%
Hungría	9	0,5%	13	0,7%
Irlanda	2	0,1%	2	0,1%
Países Bajos	258	13,7%	264	13,7%
Noruega	3	0,2%	4	0,2%
Polonia	35	1,9%	36	1,9%
España	822	43,7%	859	44,7%
Suecia	270	14,4%	273	14,2%
<b>Total</b>	<b>1.881</b>	<b>100%</b>	<b>1.922</b>	<b>100%</b>

Personas trabajadoras por clasificación profesional	2023		2022	
	Número	%	Número	%
Directivos	19	1%	20	1%
Mandos intermedios	275	15%	270	14%
Administrativos	1.587	84%	1.632	85%
<b>Total</b>	<b>1.881</b>	<b>100%</b>	<b>1.922</b>	<b>100%</b>

3.1.2 Número total y distribución de contrato de trabajo y tipo de contratación en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023

En cuanto a la distribución de contratos de trabajo y tipo de contratación en 2023, AEESA ha reducido el número de contratos temporales y ha disminuido el número de contratos permanentes en un 1%. Además, el número de empleados a tiempo parcial aumentó en un 6% en comparación con 2022.

Distribución de contrato de trabajo y tipo de contratación	2023		2022	
	Número	%	Número	%
Permanente	1.789	95%	1.799	94%
Temporal	92	5%	123	6%
Total	1.881	100%	1.922	100%
A tiempo completo	1.681	89%	1.734	90%
A tiempo parcial	200	11%	188	10%
Total	1.881	100%	1.922	100%

3.1.3 Promedio anual de nuevos contratos permanentes, contratos temporales, contratos a tiempo completo y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

En 2023, el número total de nuevos contratos se ha visto reducido en un 70% debido a la estabilización mencionada anteriormente. Nuevos contratos distribuidos por género se mantienen igual que en el 2022.

	2023		2022	
Promedio anual de nuevos contratos por sexo	Distribución			
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Permanente	64	85	242	335
Temporal	21	33	47	68
Total	85	118	289	403
A tiempo completo	77	108	279	374
A tiempo parcial	8	10	10	29
Total	85	118	289	403

En 2023, el 54% de los nuevos contratos han sido en el grupo de edad inferior a 30 años, mientras que, en 2022, el 50% de los nuevos contratos se realizaron en la categoría de edad de entre 30 y 50 años

	2023			2022		
	Distribución					
Promedio anual de nuevos contratos por edad	Hasta 30	Entre 30 y 50	Más de 50	Hasta 30	Entre 30 y 50	Más de 50
Permanente	79	61	9	227	298	52
Temporal	31	22	1	50	49	16
Total	110	83	10	277	347	68
A tiempo completo	101	75	9	263	331	59
A tiempo parcial	9	8	1	14	16	9
Total	110	83	10	277	347	68

La distribución de nuevos contratos por clasificación profesional se mantiene igual comparado con 2022.

	2023			2022		
	Distribución					
Promedio anual de nuevos contratos por clasificación profesional	Directivos	Mandos intermedios	Admin	Directivos	Mandos intermedios	Admin
Permanente	0	6	143	0	23	554
Temporal	0	1	53	0	1	114
Total	0	7	196	0	24	668
A tiempo completo	0	7	178	0	23	630
A tiempo parcial	0	0	18	0	1	38
Total	0	7	196	0	24	668



3.1.4 Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

En 2023, el número de despidos aumentó en comparación con 2022. La razón se debe principalmente a varios proyectos de reorganización que resultaron en el impacto en diferentes empleados. Esto, junto con la reducción del crecimiento de la plantilla, explica la disminución del número de empleados en 2023 respecto a 2022.

	2023	2022
Despidos por sexo	Número	Número
Mujeres	43	30
Hombres	51	29
Total	94	59

	2023	2022
Despidos por edad	Número	Número
Hasta 30 años	31	17
Entre 30-50	51	30
Más de 50 años	12	12
Total	94	59

	2023	2022
Despidos por clasificación profesional	Número	Número
Directivos	2	1
Mandos intermedios	9	7
Administrativos	83	51
Total	94	59

### 3.1.5 Remuneraciones medias<sup>26, 27</sup> por sexo, edad y clasificación profesional

En 2023, las remuneraciones medias han aumentado tanto para los empleados masculinos en un 7% como para las empleadas en un 9% en comparación con 2022.

	2023	2022
Remuneración media por sexo	Total €	Total €
Hombres	68.187	63.624
Mujeres	57.093	52.386

En relación con la remuneración media por edad en 2023, los empleados hasta los 30 años han aumentado un 9% y los empleados entre 30-50 años han aumentado un 7% y los empleados con más de 50 años un 6% respecto a 2022.

	2023	2022
Remuneración media por edad	Total €	Total €
Hasta 30 años	37.872	34.807
Entre 30-50 años	62.300	58.015
Mas de 50 años	87.893	83.236

En comparación con 2022, la remuneración media de los directores, mandos intermedios y administrativos ha aumentado un 5%, 6% y un 8% respectivamente en 2023.

	2023	2022
Remuneración media por calificación profesional	Total €	Total €
Directivos	455.139	434.636
Mandos intermedios	131.805	124.256
Administrativos	44.575	41.127

<sup>26</sup> Monedas convertidas a los tipos de cambio utilizados para las Cuentas Anuales de AEESA 2023.

<sup>27</sup> Retribución total (salario bruto: salario fijo más variable, prestaciones, pensión, bonificaciones, abono a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) de los empleados al cierre del año 2023. En Suecia, el cálculo se realiza teniendo en cuenta el salario contractual.

3.1.6 Brecha salarial<sup>28</sup>, remuneración de cargos iguales o medios en la sociedad

	2023	2022
Brecha salarial (€)	16%	18%

La brecha salarial no es un indicador de ningún problema de igualdad salarial, sino que es un indicador de la diferencia salarial entre hombres y mujeres, que se refiere sobre todo a la igualdad de oportunidades. Si aumenta el número de hombres en los niveles superiores de la organización, con el tiempo habrá una brecha en los resultados agregados.

Se trata de una diferencia salarial no ajustada, por lo que cualquier cambio demográfico puede afectar a los resultados y no se trata de una diferencia ajustada basada en la regresión.

Las nuevas incorporaciones no son "receptores de retribución variable/LTP", esto se refleja automáticamente en las cifras. Además, en el caso de los empleados que cambian de destino, no se incluye ningún pago anterior de la ora región.

Así mismo, al realizar el análisis por categorías, el número de hombres en las categorías superiores ha aumentado (o el número de mujeres ha disminuido).

3.1.7 Remuneración media de los Directivos<sup>29, 30</sup> incluida la remuneración variable, las dietas, las indemnizaciones, los pagos a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desglosada por sexo

Remuneración media de los directivos por sexo (€)	2023	2022
Hombres	464.532	414.022
Mujeres	434.787	517.090

3.1.8 Implantación de políticas de desconexión laboral (desconexión digital)

American Express ofrece un entorno laboral sano que está diseñado para promover la conciliación familiar, la flexibilidad horaria y el tiempo libre, no identificándose riesgos en relación con la desconexión digital. American Express ha diseñado e implementado una política para España y Bélgica (por exigencia legal) para regular la desconexión digital. La política de desconexión formaliza buenas prácticas en relación con la desconexión de las personas trabajadoras fuera de su jornada laboral.

<sup>28</sup> La Brecha Salarial se calcula como la Remuneración Media Total de los Hombres menos la Remuneración Media Total de las Mujeres como porcentaje de la Remuneración Media Total de los Hombres.

<sup>29</sup> Se refiere a directivos senior dentro de AEESA descritos con la clasificación profesional de 'Consejero' en las Cuentas Anuales 2023 de AEESA, que no formen parte del Consejo de Administración de AEESA.

<sup>30</sup> En virtud de los Estatutos de la Sociedad, en 2023 la Sociedad no pagó ni devengó ningún importe respecto a los salarios, dietas y otras remuneraciones a miembros actuales o anteriores de su Consejo de Administración en calidad de Consejo de Administración.



Todos los mercados cumplen con las siguientes prácticas recomendadas:

- El uso de teléfonos móviles sólo se recomienda para puestos directivos y las personas trabajadoras en puestos administrativos no pueden obtener un teléfono móvil de la Sociedad a menos que haya una fuerte justificación de negocio;
- Está previsto que las reuniones y formaciones respeten el horario y el equilibrio entre la vida personal y laboral de todas las personas trabajadoras;
- Las reuniones o formaciones globales importantes se graban para que las personas trabajadoras puedan escucharlas en cualquier momento;
- American Express es una empresa global y las personas trabajadoras pueden recibir correos electrónicos o mensajes directos en cualquier momento. Sin embargo, no se espera que los lean o respondan fuera de su horario de trabajo; embargo, no se espera que los lean o respondan fuera de su horario de trabajo;
- Las herramientas de programación de reuniones reflejan el tiempo de trabajo estándar en cada zona horaria;
- Las personas trabajadoras pueden acceder a recomendaciones sobre la gestión del tiempo de trabajo y la gestión del teletrabajo, así como establecer un tiempo de desconexión y separar el tiempo de descanso y el tiempo de trabajo;
- Para puestos que no son de dirección, las horas extras no están permitidas sin la aprobación previa del responsable y, en su caso, deben basarse en las necesidades empresariales y;
- Los mensajes “fuera de la oficina” se utilizan durante las vacaciones, los días de formación, otras ausencias y para las personas trabajadoras que tienen horarios semanales reducidos.

### 3.1.9 Personas trabajadoras con discapacidad<sup>31</sup> en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022

En comparación con 2021, en 2022 hay 5 empleados adicionales con discapacidades en AEESA.

	2023	2022
<b>Nº de empleados con discapacidad AEESA</b>	24	19

<sup>31</sup> No en todos los países es obligatorio para las personas trabajadoras informar a la Sociedad sobre el estado de discapacidad. Por este motivo, puede haber personas trabajadoras adicionales que no hayan registrado su estado de discapacidad.

## 3.2 Organización del Trabajo y medidas de conciliación familiar

American Express promueve la flexibilidad laboral para sus empleados en sus oficinas. Ya se trate de un horario variable o un plan de teletrabajo, creemos que es importante facilitar distintas modalidades de trabajo. Ofrecemos acuerdos flexibles a las personas trabajadoras que cumplen ciertos requisitos de desempeño. Los líderes determinan si tales acuerdos tienen sentido para el tipo y estilo de trabajo. American Express también proporciona información para guiar a las personas trabajadoras y sus líderes en las decisiones relativas a horario flexible, trabajo a tiempo parcial y teletrabajo. Además, las personas trabajadoras pueden solicitar una adaptación adicional de horario que se ajuste a sus necesidades de conciliación familiar.

Las personas trabajadoras se benefician de diferentes opciones para adaptar su horario de trabajo a su situación personal y familiar, según se define por la ley. Estas opciones son:

- Horario flexible<sup>32</sup>;
- Teletrabajo;
- Tiempo parcial mediante reducción de la jornada laboral y;
- Adaptación de horario por necesidades familiares<sup>33</sup>.

### Organización del trabajo - Amex Flex

En 2023, American Express continuó aplicando su modelo de trabajo Amex Flex, una nueva forma de trabajar donde, dependiendo de la normativa y las necesidades comerciales, las personas trabajadoras pueden trabajar en la oficina, en casa o adoptar un enfoque híbrido que combine ambos. Amex Flex está diseñado para aprovechar lo mejor del trabajo en persona y remoto y permitir que los empleados tengan una mayor flexibilidad en su vida personal y profesional. Amex Flex tiene tres designaciones de trabajo:

- **Onsite:** Las personas trabajadoras de esta categoría trabajan en la oficina 4-5 días a la semana. Esta opción se aplica a roles seleccionados limitados que solo se pueden realizar su trabajo en la oficina, es decir, aquellos que no pueden realizar sus roles de forma remota o para cualquier persona que quiera trabajar en la oficina todos los días;

- **Híbrido:** El modo de trabajo híbrido ofrece una combinación de días en la oficina y virtuales, con más flexibilidad para que las personas trabajadoras puedan elegir qué días de la semana acuden a la oficina. Los líderes y empleados pueden planificar días comunes para trabajar virtualmente, en persona, en colaboración y eventos; y
- **Totalmente virtual:** Las personas trabajadoras que trabajan virtualmente en exclusiva desde casa. Estos empleados pasan cero días en la oficina, a menos que voluntariamente decidan acudir a la oficina y trabajar desde las instalaciones. No se necesita realizar ningún tipo de petición especial.

Amex Flex se ha implementado siguiendo las regulaciones locales y considerando los diferentes horarios de regreso a la oficina establecidos en cada localidad.

### Medidas de conciliación

Con el fin de facilitar un equilibrio entre la vida profesional y personal y para fomentar el uso responsable del tiempo, American Express ha implementado diversas medidas, diseñadas para perseguir dichos fines:

- **Apoyar el bienestar de las personas trabajadoras:** Como organización, tenemos la pasión por cuidar a las personas. Las personas trabajadoras son tan importantes como los clientes para los que trabajan, y un reflejo de esto es *Healthy Living*, la premiada iniciativa de bienestar y salud corporativa. *Healthy Living* inspira y proporciona recursos

---

<sup>32</sup> No aplica a países Nórdicos.

<sup>33</sup> No aplicable en Alemania, Austria y Países Nórdicos.

de apoyo, un acceso a diversas opciones de cuidados e incentivos que fomentan un estilo de vida más sano. También tenemos en consideración la salud mental de las personas trabajadoras con el programa *Healthy Minds* (Mentes Sanas). *Healthy Minds* es un servicio de asesoramiento gratuito y confidencial que ayuda a los empleados a planificar diferentes eventos en sus vidas, a abordar sus preocupaciones personales o simplemente a gestionar los sucesos diarios que puedan afectar a su trabajo, salud y familia. En algunas localizaciones, las personas trabajadoras tienen acceso a asesores de *Healthy Minds* de forma presencial, así como a salas de relajación y a clases de meditación.

- **Personas trabajadoras con responsabilidades familiares:** American Express ofrece excedencias y recursos a las personas trabajadoras con responsabilidades familiares, como la excedencia

de maternidad/paternidad o bajas por cuidado de los hijos o personas mayores;

- **Horario flexible y teletrabajo:** Las personas trabajadoras con responsabilidades pueden acomodar sus horarios a sus necesidades familiares y personales a través del programa de horario flexible, que permite un mayor compromiso, satisfacción y productividad. American Express también ofrece un programa de teletrabajo competitivo para puestos que no exigen una presencia permanente en las oficinas y;
- **Ayudar a las personas trabajadoras a lograr el bienestar financiero:** La mayoría de las oficinas participan en programas de Ahorro inteligente en que se presta formación y recursos financieros a las personas trabajadoras<sup>34</sup>.

### 3.3 Seguridad y Salud

#### 3.3.1 Condiciones de seguridad y salud en el lugar de trabajo

American Express valora a las personas trabajadoras como uno de sus activos más importantes y se compromete a mantener los más altos niveles de salud, seguridad y protección para el empleado, tal y como se refleja en la Política de Seguridad y Salud. Un entorno de trabajo seguro y saludable, para evitar las lesiones relacionadas con el trabajo y las enfermedades profesionales, mediante la adopción de los principios de evaluación de riesgos y prácticas acordes a la actividad empresarial. American Express proporciona información y formación sobre seguridad y salud para impulsar una cultura de respeto a estos principios de seguridad y salud y de responsabilidad a todos los niveles de la organización, y se adhiere a las normas y regulaciones en cada uno de los mercados. Este año también se ha implementado una nueva herramienta de registro legal para ayudar a monitorear el cumplimiento de la legislación aplicable.

Asimismo, American Express provee a los empleados de los recursos y conocimientos adecuados. A este respecto, el Equipo Corporativo de Seguridad y Salud trabaja para desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en línea con los requisitos legales, y los valores de la Sociedad, y contando con el apoyo de otros equipos internos en materia de Seguridad y Salud (como los equipos de *Facilities*, *Colleague Experience Group* o Seguridad). American Express también cuenta con un equipo dedicado a la seguridad contra incendios que tiene alcance global; estos recursos están ubicados en EE. UU., Canadá, Reino Unido, México, Argentina, Tailandia, Japón, Australia, Filipinas e India y se centran en la seguridad contra incendios de sus edificios, el cumplimiento de los códigos y regulaciones de seguridad contra incendios y las competencias de los empleados. El equipo de seguridad contra incendios también trabaja en estrecha colaboración con el equipo de seguridad global en el lugar de trabajo para garantizar que los procesos y procedimientos estén alineados.

Durante el 2023, AEESA tuvo cinco accidentes de trabajo (excluyendo los accidentes de trabajo sin baja), por lo tanto, la tasa de frecuencia para hombres es de 1,50 y la tasa de gravedad de 0,0053 y para mujeres, la tasa de frecuencia es de 1,55 y la de gravedad de 0,017. No hubo enfermedades profesionales<sup>35</sup>:

<sup>34</sup> No aplicable a Bélgica.

<sup>35</sup> La COVID-19 no se considera una enfermedad laboral.



Género	2023 <sup>36</sup>		2022 <sup>36</sup>	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Accidentes laborales	2	3	1	2
Índice de frecuencia <sup>37</sup>	1,50	1,55	0,83	1,171
Índice de gravedad <sup>38</sup>	0,0053	0,017	0,0041	0,036

3.3.2 Número de Horas de Absentismo<sup>39</sup>

	2023	2022 <sup>40</sup>
Número de horas de absentismo	166.757	120.241

3.4 Relaciones Sociales

3.4.1 Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con este

El cumplimiento en materia de representación colectiva se da principalmente en tres áreas: 1) el equipo de Relaciones Laborales (*Colleague and Labor Relations*), que garantiza el cumplimiento de los requisitos legales locales y de la Unión Europea; 2) el Comité de Empresa Europeo (en adelante, “EEF”) al que se realizan las consultas según estipula la ley y; 3) los Comités de Empresa y Sindicatos, a los que se involucran en los países con presencia de representación de las personas trabajadoras.

El diálogo social con los interlocutores sociales está en el corazón del enfoque de American Express como empleador. El diálogo social soporta el marco legal a través de reuniones y negociaciones con las organizaciones sindicales, los Comités de Empresa y los Delegados de Personal para alcanzar acuerdos sobre cuestiones colectivas específicas relacionadas con las decisiones del día a día de la Sociedad, tales como la remuneración, la organización del trabajo, la igualdad, la salud y seguridad, etc. El diálogo social es importante a través de las relaciones e interacciones entre la dirección, los líderes, representantes y empleados a escala local y con el Comité de Empresa Europeo (EEF).

<sup>36</sup> Las horas trabajadas utilizadas para el calcular los índices de frecuencia y gravedad de los accidentes se han estimado teniendo en cuenta el total de horas de trabajo según el convenio de cada país, considerando el porcentaje de horas de trabajo (en FTE) de los empleados y restando seis semanas de vacaciones y horas de absentismo. Los cálculos de 2022 se han visto modificados por un cambio en las horas de absentismo.

<sup>37</sup> Índice de frecuencia (Número de accidentes/Número de horas trabajadas) \* 1.000.000

<sup>38</sup> Índice de gravedad (Número de días de perdidos/Número de horas trabajadas) \* 1.000

<sup>39</sup> Incluye el absentismo de todos los empleados de AEESA a lo largo de 2023, no sólo de los empleados de AEESA a 31 de diciembre de 2023.

<sup>40</sup> Las horas de 2022 se han visto modificadas por un cambio de metodología que afecta a las horas de absentismo calculadas en Países Bajos.

### 3.4.2 Porcentaje de personas trabajadoras que están cubiertas por un convenio colectivo por país en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023

Las personas trabajadoras de las categorías profesionales\* o países donde los Convenios Colectivos son obligatorios están cubiertos al 100%.

**Personas trabajadoras cubiertos por un convenio colectivo (%)**

País	2023	2022
Alemania	13%*	14.4%*
Austria	100%	100%
Bélgica	100%	100%
Dinamarca	0%	0%
España	100%	100%
Finlandia	100%	100%
Países Bajos	0%***	0%***
Hungría	0%**	0%**
Irlanda	0%**	0%**
Noruega	0%**	0%**
Polonia	0%**	0%**
Suecia	100%	100%
<b>Total</b>	<b>73%</b>	<b>74%</b>

\* El Convenio Colectivo sólo se aplica a ciertas categorías o grupos profesionales de personas trabajadoras que se incorporaron a la empresa antes de 2015.

\*\* No se exige la existencia de Comité de Empresa ni Convenio Colectivo debido al pequeño tamaño de la empresa a nivel local u otros requisitos legales locales.

\*\*\* No se exige Convenio Colectivo debido al pequeño tamaño de la empresa a nivel local.

### 3.4.3 Balance de los Convenios Colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el lugar de trabajo

A excepción de Alemania, con el 13% indicado anteriormente y en cumplimiento de la regulación local, para todos los países para los que se exige la existencia de un Convenio Colectivo, el 100% de las personas trabajadoras se regulan por convenios colectivos relacionados con la licencia de actividad concedida a la Sociedad. Asimismo, se incluyen cláusulas de salud y seguridad en todos los convenios colectivos, adaptados a la correspondiente legislación local.

## 3.5 Formación

American Express proporciona experiencias de liderazgo a todos los niveles para ayudar a los empleados a desarrollar relaciones, influir en otros e impulsar resultados que les beneficien a ellos, a los clientes y a la Sociedad. American Express desarrolla líderes que quieren marcar la diferencia mientras crecen y prosperan en sus carreras y en sus vidas a través de programas formales, numerosas actividades de formación y oportunidades de trabajo.

Con la visión de convertirse en la empresa más admirada para los líderes en futuro, American Express ha creado una Academia de Liderazgo propia para proporcionar a las personas trabajadoras las mejores herramientas y recursos que les permitan obtener las experiencias, destrezas y capacidades que necesitan para desarrollar sus carreras. A todas las personas trabajadoras se las anima a desarrollar su liderazgo personal. Asimismo, las personas trabajadoras tienen otras oportunidades de desarrollo, tales como formación externa, programas de *mentoring*, *coaching* continuo de sus líderes y participación en las reuniones de empleados.

Durante el 2023, los trabajadores de American Express han tenido la oportunidad de reforzar sus habilidades y capacidades para mejorar su perfil profesional. La mayoría de los compañeros con sede en España han recibido formación digital, que incluye formación específica en ventas, marketing, capacidades digitales, liderazgo y desarrollo personal.

Career Growth @ Amex proporciona una orientación clara para ayudar a los empleados a avanzar y hacer crecer sus carreras. Se basa en cuatro pilares: Entregar, Reflexionar, Aprender y Conectar, e incluye un conjunto de recursos y apoyo alineados a cada pilar para profesionales y líderes. Las guías para líderes se centran en ayudarles a mantener una comunicación continua sobre su carrera profesional con los miembros de su equipo.

### 3.5.1 Políticas implantadas respecto a la formación en el lugar de trabajo

American Express no tiene una política de formación global. Sin embargo, existe una amplia oferta para el desarrollo y el crecimiento de las personas trabajadoras en los diferentes países. Las personas trabajadoras están obligadas a completar la formación obligatoria para asegurarse de que cumplen con las normas legales, éticas y operativas requeridas para desarrollar sus funciones.

Se anima a las personas trabajadoras a adoptar múltiples enfoques para ampliar continuamente su experiencia y redes, tales como:

- **Programas de liderazgo:** En American Express, creemos que el liderazgo es para todos. La American Express *Leadership Academy* provee a las personas trabajadoras la experiencia, las habilidades y las cualificaciones que necesitan para crecer y contribuir como líderes a lo largo de su carrera. Es una colección de lo mejor en desarrollo de liderazgo de toda la empresa, de todo el mundo, y de los principales profesionales del mundo. Estos programas son:
  - **Recursos de la Academia de Liderazgo de American Express:** ofrece a todos los empleados una colección de contenido seleccionado sobre temas clave de liderazgo que apoyan el aprendizaje y el desarrollo para los diez comportamientos de liderazgo de American Express;
  - **Programas de liderazgo de Harvard:** programas para empleados que desean fortalecer sus comportamientos de liderazgo dentro de American Express;
  - **Liderazgo inclusivo:** este programa motiva a las personas trabajadoras a participar en comportamientos específicos y eficaces para fomentar un entorno inclusivo;



- **Programas por invitación:** programas dinámicos de desarrollo de liderazgo para empleados seleccionados y de alto rendimiento a nivel mundial;
- **Programa de aspirantes a líderes de equipo:** diseñado para personas trabajadoras sin equipo a cargo que tienen como objetivo convertirse en líderes de equipo en su carrera profesional;
- **Programa de líderes de personas con experiencia:** programa autodirigido a líderes con experiencia que se enfoca en desarrollar las habilidades interpersonales, de liderazgo y de desarrollo de equipos al siguiente nivel.
- **360 Insights;**
- **Comunidades líderes de equipos**<sup>41</sup>;
- **Programas formales y/o de tutoría informal;** y
- **LinkedIn Learning + Navigator (plataforma interna de formación en línea):** American Express facilita el acceso de sus empleados a *LinkedIn Learning and Navigator*, una plataforma que contiene cientos de cursos en línea para desarrollar habilidades profesionales y de liderazgo. Los empleados pueden encontrar formación externa, así como rutas de aprendizaje creadas por especialistas de American Express.
- **Own My Career:** gama de actividades ofrecidas a todos los compañeros para animarles a planificar su plan de desarrollo y conocer las trayectorias profesionales y las iniciativas de desarrollo disponibles en American Express<sup>42</sup>.

#### ■ **Actividades de desarrollo personal:**

- *Secondments*;
- Asignación de proyectos entre diferentes líneas de negocios; y
- *Shadowing*.

- **Redes de personas trabajadoras:** Las redes de personas trabajadoras desempeñan un papel importante en la cultura de American Express, construyendo comunidad, ofreciendo apoyo y fomentando un sentimiento de inclusión y pertenencia. También sirven como una fuente importante de *feedback*, ayudando a American Express a aprender más sobre la experiencia de los empleados y, a su vez, guiando los recursos, eventos y respaldo que proporciona. Las redes de personas trabajadoras reúnen a personas que comparten experiencias, intereses y antecedentes comunes, y los empleados son bienvenidos a unirse a cualquier red, ya sea que sean miembros de la comunidad o quieran aprender más y mostrar su apoyo.

<sup>41</sup> No aplicable en Irlanda, Austria, Bélgica, Polonia y Hungría.

<sup>42</sup> Solo aplicable en España, Alemania y Países Nórdicos.

■ Educación continua:

**New to Blue.** Programa de bienvenida para nuevas personas trabajadoras. En 2022, se rediseñó el contenido del programa "New to Blue", incorporando un "look & feel" más amigable y un libro de trabajo interactivo para guiar a los empleados a lo largo de su viaje;

- Programas locales de formación en habilidades transaccionales en asociación con partes interesadas externas y;
- Plataformas internas y externas de aprendizaje *online*.

3.5.2 Cantidad total de horas de formación por clasificación profesional<sup>43</sup>

	2023	2022
Cantidad total de horas de formación por clasificación profesional	Horas	Horas
Directores	316	344
Mandos intermedios	4.214	4.599
Administrativos	17.976	22.343

Adicionalmente, los empleados de AEESA han realizado las siguientes horas de formación en Desarrollo Personal (en adelante, "DP") (formación<sup>44</sup> no obligatoria):

	2023	2022
Cantidad total de horas de formación en DP por clasificación profesional (formación no obligatoria)	Horas	Horas
Directores	65	90
Mandos intermedios	2.168	1.887
Administrativos	23.561	16.418

<sup>43</sup> Las horas de formación únicamente se refieren a cursos de formación finalizados.

<sup>44</sup> Estos horarios incluyen formación de cursos de hasta 8 horas duración.

## 3.6 Diversidad e Inclusión

American Express ve la diversidad de personas y experiencias como combustible para la creatividad y la innovación que nos hace mejores como equipo y, en última instancia, nos ayuda a ofrecer mejores resultados. American Express trabaja para crear una cultura basada en relaciones de apoyo y un lugar de trabajo inclusivo, tal y como se desprende de los Blue Box Values.

American Express trata de desarrollar y retener una plantilla diversa. Defendemos que la diversidad en procedencias, opiniones y talentos enriquece a la Sociedad y ayuda a todos a lograr el éxito. American Express se compromete a avanzar hacia la igualdad de oportunidades de empleo para todas las personas, basada en las titulaciones relacionadas con el trabajo, y la capacidad de realizar el trabajo sin tener en cuenta la raza, el color, la religión, el sexo, el origen nacional, la edad, la orientación sexual, la identidad de género, la discapacidad, la información genética, la ciudadanía, el estado civil, o cualquier otra base prohibida por ley.

La estrategia de diversidad, igualdad e inclusión (DE&I) incluye:

- Kit de herramientas de inclusión disponible para todas nuestras personas trabajadoras, donde pueden encontrar recursos sobre la identificación de prejuicios, la creación de equipos inclusivos y la gestión de micro comportamientos;
- Herramientas para líderes de equipos con especial énfasis en la contratación y el desarrollo del talento;
- Formaciones obligatorias sobre inclusión y diversidad que tendrán que ser aprobadas anualmente por todos los empleados de American Express;
- Sesiones de sensibilización en las que los líderes al más alto nivel participan y lideran con el ejemplo;
- Estrategia DE&I como parte de la estrategia principal de la Sociedad y los valores corporativos de *Blue Box*;
- Accesibilidad tecnológica, para que todo el mundo pueda utilizar las herramientas necesarias para realizar su trabajo; y
- Las oficinas son fácilmente accesibles, y se está avanzando para garantizar la accesibilidad a las personas con discapacidad.

Asimismo, queremos que las personas trabajadoras y proveedores trabajen en un entorno libre de intimidación o acoso de cualquier tipo. El acoso de personas trabajadoras y contratistas por parte de otros empleados, líderes o personas externas está prohibido, pudiendo dar lugar a acciones disciplinarias, incluidas la resolución del contrato o la finalización de la relación con el contratista. Como complemento a las políticas, programas y formación existentes, la Sociedad también ha lanzado una Declaración Política Global sobre Prevención del Acoso Sexual para reforzar la postura de la Sociedad contra el acoso sexual.

También se trabaja para contratar y retener empleados de perfil diverso mediante el fomento del aprendizaje personalizado y de las oportunidades de participación tanto a través de formación interna como de programas externos. Asimismo, a través de las redes de personas trabajadoras y foros globales, tratamos de construir relaciones más fuertes y con más sentido, que conllevan el apoyo a estas iniciativas y la retención del talento, así como la progresión continuada de la mujer en puestos de liderazgo.



En cuanto a la equidad salarial de género, American Express aboga por la equidad salarial y revisa periódicamente sus prácticas de compensación para garantizar que los trabajadores en el mismo trabajo, nivel y ubicación reciban una compensación justa independientemente del género a nivel mundial y de la tarifa y el origen étnico en los Estados Unidos. Desde 2017, American Express ha realizado revisiones anuales de equidad salarial con expertos independientes. Este análisis cubre toda su base global de empleados de todos los géneros a nivel mundial y de todas las razas y etnias en los Estados Unidos, evaluando el salario sobre una base estadística y considerando factores clave que influyen en la compensación, incluidos, entre otros, la antigüedad, el rol, el nivel, la geografía y el desempeño. En 2023, por cuarto año consecutivo, American Express mantuvo una “equidad” salarial global del 100 %, lo que significa que no hubo diferencias estadísticas en los salarios entre todos los géneros a nivel mundial, así como entre todas las razas y etnias en los Estados Unidos, lo que hizo que todos los salarios necesarios y apropiados ajustes.

American Express se compromete a mantener la equidad salarial para empleados de todos los géneros en todo el mundo y de todas las razas y etnias en los Estados Unidos al continuar con su proceso anual de revisión de la equidad salarial. Los principios que guían la equidad en la remuneración:

- **Remuneración según el puesto:** Se establecen directrices de pago por puesto, independientemente de la persona que lo lleve a cabo;
- **Gobernanza salarial:** Nos consideramos totalmente responsables de mantener un alto nivel respecto a la equidad en la remuneración;
- **Pago por rendimiento:** Retribuimos a las personas trabajadoras basándonos en su rendimiento y otros criterios relacionados con la actividad empresarial, sin tener en cuenta el sexo, ni ningún otro factor ilícito y;
- **Paridad en la remuneración:** Retribuimos a las personas trabajadoras que hacen el mismo trabajo de un modo equitativo\* y sin ninguna desigualdad (\*siendo iguales el resto de los factores, es decir, el cometido, destrezas, competencias y rendimiento).

Finalmente, las redes de personas trabajadoras proporcionan oportunidades que apoyan el desarrollo personal y profesional, la formación de destrezas y el crecimiento profesional. Las asociaciones de personas trabajadoras integran todo el espectro de diversidad de American Express, incluida la discapacidad, etnia, creencias, sexo, identidad de género, generaciones y orientación sexual. Cualquier persona trabajadora puede participar activamente en cualquiera de estos grupos colaborando en la estrategia de inclusión y diversidad de la sociedad.

El Plan de Igualdad español se ha registrado este año, en la línea de lo que se propone en el Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

## 4. Derechos Humanos

La Sociedad promueve los Derechos Humanos y está comprometida con prácticas responsables en el lugar de trabajo y la protección de los derechos humanos de las personas que trabajan a lo largo de su cadena de suministro. La Declaración de Derechos Humanos y el Código de Conducta expresan el compromiso por un trato justo e igual para todas las personas.

Asimismo, AEESA se protege contra incidentes de esclavitud moderna y trata de personas dentro del negocio y la cadena de valor al realizar controles de empleo y al trabajar con proveedores que cumplen con altos estándares de conducta. La Sociedad se esfuerza por proporcionar un lugar de trabajo seguro, diverso y con igualdad de oportunidades, y no se tolerarán las prácticas inhumanas de la esclavitud moderna tanto dentro de nuestra organización como en las organizaciones de nuestros socios.

También hacemos un seguimiento de la protección y prevención de las violaciones de los Derechos Humanos, que pueden elevarse al Comité de Prevención de Delitos Corporativos, ya que es el organismo encargado de la prevención de delitos que pueden atribuirse a las entidades jurídicas españolas.

La Fundación Campaña de Derechos Humanos (en adelante, "HRC") trabaja para lograr la igualdad de lesbianas, homosexuales, bisexuales, transexuales y personas *queer* (en adelante, "LGBTQ"). Desde 2002, el Índice de Igualdad Corporativa de la HRC se ha publicado cada año como herramienta para calificar las políticas corporativas y prácticas pertinentes respecto a los empleados LGBTQ. En 2022, al igual que en 2021 y 2020, American Express ha obtenido la puntuación más alta, 100, y la distinción como el "Mejor Lugar de Trabajo para la Igualdad LGBTQ, categoría incluida en los Premios Intrama Inclusión y Diversidad."

El objetivo del programa de American Express ERM es identificar, agrupar, hacer un seguimiento y gestionar riesgos, incluyendo el compromiso con la Declaración de Derechos Humanos American Express. Bajo el alcance del programa de ERM y del Comité de Prevención de Delitos Corporativos, no se ha identificado ningún riesgo significativo en relación con los Derechos Humanos y la probabilidad de riesgo de violación de los Derechos Humanos o de tráfico de personas dentro de la actividad empresarial es bajo.

### Declaración de Derechos Humanos de American Express

American Express respeta y fomenta los derechos humanos, y está comprometida con un liderazgo en prácticas responsables en el lugar de trabajo y en todos los aspectos de la actividad empresarial. Luchamos para dirigir la Sociedad con un enfoque coherente con los Principios que rigen sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Nuestro Código de Conducta incorpora nuestro compromiso a través de un trato justo e igual a todas las personas, y dirigiendo la Sociedad de una forma ética.

### Personas trabajadoras

La Sociedad está comprometida a tratar a cada persona y cliente con dignidad, justicia y respeto. Luchamos para mantener una plantilla diversa y una cultura en que se acepten las diferencias y se permita a las personas trabajadoras alcanzar su pleno potencial. Una parte integrante de este compromiso es mantener un entorno libre de discriminación y acoso de cualquier tipo.

Proporcionamos canales para que las personas trabajadoras den su opinión a la dirección sin miedo a las represalias. Es política de la Sociedad escrutar y responder adecuadamente a las alegaciones de las personas trabajadoras, proveedores, clientes, comerciantes o contratistas sobre el incumplimiento por parte de la Sociedad de sus obligaciones legales o éticas, o el incumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

La Línea Directa sobre Ética (Amex *Ethics Hotline*) está disponible para todas las personas trabajadoras de American Express, sus filiales y subsidiarias, y para los contratistas y proveedores.

American Express proporciona un entorno de trabajo seguro, y mantiene altos niveles de salud, seguridad y protección a las personas trabajadoras. Cumplimos todas las leyes y normativa aplicables, y formamos a las personas trabajadoras sobre nuestros procedimientos de seguridad.

## Cientes

American Express trabaja para impedir el uso ilegal de sus productos, servicios, sistemas y operaciones. Este compromiso incluye una amplia gama de políticas y prácticas incluidas en el Código de Conducta, y que son objeto de formación anual para todas las personas trabajadoras. La seguridad de los datos, la privacidad de los datos, y la prevención del fraude son también áreas centrales clave para American Express. Buscamos mantener herramientas de monitoreo, controles y políticas de última generación para prevenir y detectar fraude, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo en nuestras operaciones en todo el mundo.

Entregar productos y servicios de un modo justo y transparente es decisivo para la atención al cliente premium que proporcionamos. La Sociedad gestiona y mitiga el riesgo del cliente a través de recursos especializados, un seguimiento en curso, pruebas, supervisión y formación exigida en toda la empresa a todas las personas trabajadoras sobre estas materias y en el Código de Conducta.

También se espera y se exige a todos los terceros, incluidos los proveedores, que desempeñen su actividad empresarial de conformidad con todas las leyes, normas y normativa aplicables. Para ello, se ha establecido expectativas claras, creando un Código de Conducta del Proveedor, que se prevé que cumplan todas las partes.

## Comunidades

En American Express, nos esforzamos por ser ciudadanos responsables en las comunidades donde gestionamos nuestros negocios y en todo el mundo.

Tratamos de mejorar los impactos operativos, de modo que los recursos naturales que utilizamos hoy estén protegidos y se conserven para las generaciones futuras.

American Express ha alcanzado de un modo consistente el 100% en el Índice de Igualdad Corporativa de la HRC desde 2004. También somos miembros de *Open for Business*, coalición de empresas a nivel mundial que aportan razones económicas y empresariales para la inclusión de las personas LGBTQ en todo el mundo. American Express también trabaja con myGwork, la plataforma global más grande para la comunidad empresarial LGBTQ+.

El Código de Conducta establece la obligación de garantizar los derechos fundamentales de todas las personas que trabajan en cualquiera de las entidades jurídicas de American Express y de cumplir los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo:

- Respeto a la libertad de asociación y al derecho a los convenios colectivos;
- Rechazo de cualquier forma de trabajo forzado o coercitivo, así como del trabajo infantil;
- Fomento de un lugar de trabajo inclusivo sin discriminación, en que cada persona se sienta respetada y valorada, con independencia de su sexo, edad, raza, creencias religiosas, ideología política, orientación sexual o estado civil;
- Respeto de la conciliación entre trabajo y vida familiar;
- Tratamiento de todas las personas trabajadoras y personas que participan en nuestros procesos de selección con equidad y siempre bajo los criterios de objetividad e imparcialidad de acuerdo con su responsabilidad y destrezas profesionales y;
- Fomento de un tratamiento respetuoso entre personas que trabajan en American Express, sin tolerar comportamientos violentos, físicos, psicológicos, acoso moral o abuso de autoridad, ni la intimidación y comportamiento ofensivo.

## Denuncias en material de Derechos Humanos

American Express lucha por llevar a cabo su actividad empresarial con un enfoque coherente con los Principios que rigen sobre las empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

### Canal de Denuncia sobre Actividades Ilícitas en la Empresa: *Amex Ethics Hotline*

- La “*Amex Ethics Hotline*” global brinda a los empleados, contratistas, proveedores y otros la oportunidad, sin temor a represalias, de informar inquietudes sobre posibles asuntos de cumplimiento o éticos de forma confidencial o anónima (cuando lo permitan las leyes locales);
- Gestionada por una organización independiente y compuesta por representantes que hablan más de 170 idiomas, la *Amex Ethics Hotline* está disponible en línea y por teléfono.
- Se informa a todas las personas trabajadoras acerca de este Canal de Denuncia sobre Actividades Ilícitas en la Sociedad a través de formaciones anuales o mediante recordatorios periódicos, así como a través de los responsables de la Política, cuando visitan los países, para proporcionar una mayor información;
- Durante 2023, American Express a través del canal *Amex Ethics* recibió 7 denuncias<sup>45</sup> en materia de derechos humanos y;
- Se exige a las personas trabajadoras dar fe del Código de conducta de American Express y completar la formación obligatoria en el momento de la incorporación y anualmente a partir de entonces finalizar la formación anual obligatoria para garantizar que cumplen los niveles legales, éticos y operativos exigidos para su cometido

<sup>45</sup> Se han recibido las 7 denuncias de derechos humanos para American Express, sin poder determinar si son de AEESA u otras entidades de American Express.



	2023	2022
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos	7	7

El enfoque de identificación de riesgo en materia de Derechos Humanos de American Express descansa fundamentalmente en tres pilares principales: la Declaración de Derechos Humanos de American Express; los mecanismos de reclamación, incluyendo *Amex Ethics*; y las políticas y prácticas para impedir el uso ilícito de nuestros productos, servicios, sistemas y operaciones, incluido el cumplimiento del Código de Conducta, así como las políticas para detectar e impedir el fraude, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en nuestras operaciones en todo el mundo.

Asimismo, todos los terceros, incluidos los proveedores están sujetos a la Política de Gestión del Ciclo de Proveedores de American Express, que está diseñada para garantizar que las acciones acometidas por nuestros Proveedores para American Express se llevan a cabo en cumplimiento de las leyes, normativa y política aplicables.

# 5. Prevención contra el Blanqueo de Capitales, Corrupción y Soborno

## Riesgos Potenciales y Estructura de Gobierno de AEESA

Considerando la actividad de la Sociedad y el creciente panorama normativo de las instituciones de pago, existen riesgos potenciales clave de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, fraude, corrupción y soborno, respecto a los cuales se implementan medidas que tratan de mitigar y evitan, en última instancia, incurrir en cualquier conducta ilícita que pueda conllevar potencialmente un impacto reputacional o financiero para la Sociedad. Se realiza un seguimiento de tales riesgos a través de diferentes Comités constituidos a efectos de la prevención, detección, seguimiento y mitigación de la exposición a riesgo por parte de AEESA.

Asimismo, para minimizar la exposición de AEESA a riesgos de corrupción, soborno, conducta relacionada con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo y, en general, cualquier conducta que implique un incumplimiento de la normativa aplicable a la Sociedad, American Express ha implantado diversas medidas, tanto a nivel global como local, encaminadas a garantizar el cumplimiento de los estándares y normativa aplicables, como la Política contra el blanqueo de capitales, la Política Anticorrupción, el Código de Conducta, la Política de Violaciones Éticas, la Política de Reclamaciones en materia de Información sobre Actividades

Ilícitas en la Empresa, la Política de Gestión de Proveedores, Donaciones, la Política sobre Viajes a Escala Mundial, Reuniones y Gastos, las Aportaciones Políticas, las Actividades de Lobby y la Entrega de Regalos a Funcionarios Públicos, la Gobernanza de las entidades controladas y la Política de Gestión de Riesgo de Cumplimiento Global de American Express. El objetivo de todas estas políticas es, contribuir a los esfuerzos de American Express para combatir el blanqueo de capitales, luchar contra el fraude, la corrupción y el soborno.

Asimismo, se ha implementado localmente un Programa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y un Manual de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Cada vez que hay una actualización de la política global, el equipo Anti-Blanqueo de Capitales de AEESA recibe una notificación con el enlace a la nueva versión para que pueda revisar y evaluar si hay algún impacto local, y si alguna de las políticas locales de AEESA y procedimientos deberían modificarse de acuerdo con esta nueva actualización.

Se realiza un seguimiento del cumplimiento del Programa por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, (en adelante "Comité de PBCyFT"), cuyas responsabilidades son las siguientes:

- Crear y coordinar procedimientos rápidos, seguros y efectivos para la transmisión interna de información relevante para los propósitos de la legislación PBC/FT;
- Establecer una política de aceptación expresa y gradual de los clientes, adoptando mayores precauciones en relación con aquellos clientes que presenten un riesgo superior a la media;
- Por delegación del Consejo de Administración a este Comité, aprobar políticas y procedimientos relacionados con la Política PBC/FT;
- Mantener informado al Consejo de Administración de AEESA sobre su actividad en relación con PBC/FT y los resultados de la auditoría externa anual;
- Mantener informado al Consejo de Administración sobre la actividad de la Sociedad en España, pero también sobre la actividad que desarrolla en toda Europa Continental en régimen de libre prestación de servicios, incluidas las actividades en el ámbito de las sucursales de AEESA en Austria, Bélgica, Alemania, Países Bajos, Suecia, Finlandia, Noruega, Dinamarca, Hungría y Polonia, en relación con la lucha contra el blanqueo de capitales y los resultados de la auditoría externa anual;
- Implementar y continuar con la función de supervisión y control del Comité de AEESA sobre las sucursales en Austria, Bélgica, Alemania, Países Bajos, Suecia, Finlandia, Noruega, Dinamarca, Hungría y Polonia, para garantizar que hayan establecido y apliquen PBC/FT. procedimientos y medidas en línea con los establecidos por el marco de entidades legales de todo su grupo PBC/FT;
- Aprobar el plan anual de formación PBC/FT para los empleados de la Sociedad;
- Prevenir y disuadir operaciones relacionadas con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo;
- Decidir si las transacciones son sospechosas y deben ser comunicadas al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC);
- Analizar y reportar información relevante al Servicio Ejecutivo relacionada con la legislación PBC/FT;
- Diseñar e implementar programas para cumplir, monitorear y controlar la legislación vigente en materia PBC/FT, y los planes de acciones correctivas que puedan derivarse de nuevas cuestiones (legislativas, tecnológicas, etc.) que surjan;
- Determinar las áreas con respecto a las Empresas del Grupo que tienen el mayor riesgo relacionado con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo con el fin de fortalecer los procedimientos PBC/FT adoptados por las Empresas del Grupo, incluyendo la negativa a iniciar o continuar relaciones comerciales con dichos clientes;
- Promover la formación PBC/FT y colaborar en el diseño y elaboración de módulos de formación para empleados de las Empresas del Grupo en material PBC/FT;
- Preparar y actualizar procedimientos de autoevaluación empresarial en relación con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo; y
- Elaborar y actualizar el Informe Anual de la AEESA sobre PBC/FT

El Comité de PBCyFT se reúne como mínimo 4 veces al año. Sin embargo, de forma ordinaria, se programan reuniones cada dos meses y, se celebran reuniones extraordinarias cuando la situación lo haga necesario.

Todas las sucursales tienen sus propios Comités de Gobernanza internos. No obstante, el Comité de PBCyFT tiene una función de supervisión y control de las sucursales de AEESA para asegurar que han establecido y aplican los procedimientos y medidas PBC/FT.

- **Además, El Comité de Riesgo Operativo** tiene la responsabilidad de cumplir obligaciones en cuanto a colaborar con el Consejo de Administración de AEESA en el cumplimiento de sus responsabilidades en relación con la gestión del riesgo operativo, que incluye:
  - La Gestión del Cambio;
  - La Gestión de Incidencias;
  - La Supervisión del Riesgo Operativo; y
  - La Supervisión del Riesgo de Externalización.

El Comité de Riesgo Operacional se reúne no menos de cuatro veces al año. Los miembros del Comité incluyen representantes de SCI y varios grupos de personal que apoyan a AEESA.

- **El Comité de Riesgos** es principalmente responsable de la gobernanza, la supervisión y el apetito de los riesgos, y lo reporta al Consejo de Administración AEESA, con las siguientes funciones:

#### **Gobernanza**

- Apoyar al Consejo de Administración de AEESA en la evaluación de riesgos, incluyendo la definición del *Risk Appetite* (en adelante, "RAF");
- El Comité lleva a cabo cualquier tarea adicional que le asigne el Consejo; y
- El Comité identifica todos los flujos de informaciónn adicional que debe recibir.

#### **Evaluar la toma de riesgos**

- El Presidente del Consejo, el Responsable de Cumplimiento, el Responsable de Gestión de Riesgos y en general todos los miembros del Comité de Riesgos que representen funciones de control de primera línea, pueden remitir al Comité de Riesgos diferentes temas que quiera investigar para la posterior aprobación/información al Consejo de Administración;

#### **Control y reporte**

- Informar al Consejo de Administración AEESA de forma regular sobre las métricas y tendencias de riesgo significativas;
- El Comité debe tener acceso a toda la información necesaria para llevar a cabo su tarea, incluida la posibilidad de contactar directamente con las funciones de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Cumplimiento;
- El comité puede recomendar a la Auditoría Interna o Compliance (de acuerdo con las diferentes competencias específicas) que lleven a cabo actividades de control ad hoc;



### Vigilancia

- Identificar riesgos emergentes y cualquier cambio en el perfil de riesgo de AEESA;
- Discutir las tendencias de desempeño de riesgos y los aumentos del Marco de Apetito de Riesgo de subcomités y comités como los Comités de Gobernanza de Sucursales, el Comité de Riesgo Operacional, el Comité contra el Blanqueo de Capitales y la Comisión de Auditoría cuando ocurran; y
- Alinear en sinergias y oportunidades el plan de actividades de segunda y tercera línea.
- Discutir las tendencias de riesgos y las escalaciones del RAF de los comités y subcomités tales como Comités de Gobernanza de Sucursales, Comité de Riesgo Operacional, Comité de Blanqueo de Capitales y Comisión de Auditoría, cuando se produce.

El Comité se reúne al menos cuatro veces al año y, en tiempo para deliberar las cuestiones sobre las que el Comité debe informar al Consejo.

Los participantes del Comité de Riesgos incluyen al Jefe de Gestión de Riesgos de AEESA (Presidente), Oficial de Cumplimiento de Mercado (MCO), Oficial de Privacidad, Oficial de Seguridad de la Información y representantes de *International Card Service*, *Global Financial Crimes Compliance*, Organización del Asesor General, Contraloría, Crédito y Fraude. Riesgos, Excelencia Operacional, Grupo de Auditoría Interna, entre otros.

- Finalmente, el **Comité de Prevención de Delitos Corporativos** tiene la obligación de estructurar un sistema de prevención, detección, investigación y respuesta a potenciales conductas delictivas que puedan ser imputadas a las personas jurídicas en España, a través de acciones y controles internos de American Express, de modo que el riesgo penal se reduce. Esto se especifica en el Manual de Prevención de Delitos que se actualiza periódicamente. Las responsabilidades clave del Comité de Prevención de Delitos tienen que ver con la colaboración con la Sociedad para el cumplimiento de sus responsabilidades relativas a las siguientes materias:
  - Implantar controles efectivos para mitigar y evitar el riesgo de cometer delitos (tal y como se expone en el Código Penal Español y otros requisitos legales doctrinales y jurisprudenciales relacionados);
  - Implantar y mantener una supervisión de medidas adecuadas de seguimiento y control para apoyar la prevención penal mediante, por ejemplo, la implantación de una formación obligatoria sobre la prevención de los delitos imputables a la persona jurídica para todos los empleados, o el análisis de la exposición al riesgo penal respecto de nuevos productos o servicios a ser lanzados, entre otras actividades de seguimiento y;
  - Recibir denuncias de empleados relacionadas con cualquier conducta o actividad potencialmente delictiva en virtud del Código Penal español.

Además, el Comité de Riesgos, el Comité de Prevención de Delitos, el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo y el Comité de Riesgo Operacional supervisan a todos los comités de las sucursales desde una perspectiva de gobernanza.

## 5.1 Medidas para combatir el blanqueo de capitales

Como hemos señalado anteriormente, AEESA tiene una estructura de gobernanza que incluye al Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Asimismo, se nombra un representante de la Sociedad para todos los procedimientos y formalidades que deben seguirse ante el SEPBLAC, así como una Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, exclusivamente dedicada a esta materia.

Todas las políticas destinadas a la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo se encuentran recogidas en el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, de obligado cumplimiento para todos los empleados de la entidad de pago de AEESA. A nivel corporativo internacional, el programa de prevención del blanqueo de capitales se rige por la Política Global de Prevención Blanqueo de Capitales.

Asimismo, la Sociedad exige la participación obligatoria de todos los empleados en ciertos módulos de formación básicos para nuevos contratados, en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como módulos avanzados o recordatorios para todos los empleados con carácter anual. Además de la formación ya mencionada, el Departamento de Cumplimiento Normativo diseña otros planes de formación específicos y/o cursos adicionales para cubrir cualquier otra necesidad de formación local.

## 5.2 Políticas para Prevenir la Corrupción y el Soborno

- **Código de Conducta:** Las actividades empresariales de American Express se desarrollan en cumplimiento de su Código de Conducta, que abarca todas las normas, estándares y buenas prácticas que rigen en American Express. En última instancia aumentan la reputación de la marca con respecto a los clientes, socios comerciales, empleados y accionistas. El Código de Conducta consiste en un conjunto de normas y directrices que rigen el modo en que los empleados actúan como representantes de la Sociedad. Estas normas están estrechamente vinculadas a los *Blue Box Values*, a las leyes, las políticas internas y a la ética empresarial general.

Algunas de las directrices expuestas en el Código de Conducta incluyen secciones específicas que prohíben cualquier conducta que implique un soborno, junto con ejemplos específicos de comportamientos aceptables e inaceptables en la Sociedad.

El Código de Conducta también expone, en líneas generales, la conducta que todos los empleados deben seguir para impedir el uso de los productos y servicios de la Sociedad de modos que puedan dar lugar a la corrupción, blanqueo de capitales o financiación de actividades terroristas.

Asimismo, y sin perjuicio del hecho de que ninguna de las sucursales lleva a cabo ninguna actividad política de representación de American Express en foros políticos, el Código de Conducta incluye la obligación de los empleados, si desean participar en actividades políticas, la obligación de hacerlo por su propia cuenta y fuera del horario laboral, sin que se permita que los fondos o activos de la Sociedad se utilicen para campañas o candidatos políticos. A este respecto, existe una política global de aportaciones políticas, actividades de presión, y entrega de regalos u ocio a funcionarios públicos, existe en términos de aportación política, en la medida en que algunas leyes locales, como las de

Estados Unidos, lo permitan, teniendo todos los empleados la obligación de su cumplimiento.

Si un empleado tiene dudas o preocupaciones relacionadas con el Código de Conducta, existen diversas comunicaciones y/o canales de información internos, incluidos en el Código de Conducta. También debe ponerse de manifiesto que las personas que no cumplan el Código de Conducta, las políticas de la Sociedad, los procedimientos o leyes y normativa aplicables estarán sujetas a las autoridades competentes, así como a medidas disciplinarias internas, que pueden incluir el despido.

- **Política Anticorrupción** Además del Código de Conducta, la Política Anticorrupción establece estándares para prevenir la corrupción pagos o prestaciones indebidas a las empresas o funcionarios públicos y explica los medios para identificar conductas sospechosas a este respecto.

American Express prohíbe el soborno de cualquier tipo. Se exige que los empleados realicen una formación completa en materia de anticorrupción y soborno, con penalización en su evaluación anual en caso de incumplimiento, para garantizar que están informados acerca de las leyes y normativa aplicables.

- **Otras Políticas** Las Políticas anteriormente mencionadas se complementan a su vez mediante otras políticas, como las relacionadas con la Autoridad de Aprobación de Gasto Externo, el Cumplimiento de la normativa de Defensa de la Competencia, la Política de Infracciones Éticas, la Política de Reclamaciones en materia de Información sobre Actividades Ilícitas en la Sociedad, Gestión de Proveedores, Aportaciones Benéficas, Viajes a Escala Mundial, Reuniones, y la Política de Gastos, Aportaciones Políticas, Actividades de Lobby y la Entrega de Regalos a Funcionarios Públicos, la Política de Gestión de la Entidad y la Política de Gestión de Riesgo de Cumplimiento Global de American Express.

Para cumplir el compromiso ético de empresa que American Express exige, existe un considerable esfuerzo en formar a su personal interno y externo en esta área, que permite una gestión razonable y adecuada de la prevención de riesgos y con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en todas las líneas de negocio. Así, todos los empleados tienen la obligación de conocer y cumplir las normas contenidas en el Código de Conducta, la lucha contra la corrupción y otros procedimientos relacionados.

- **Modelo de Prevención del Delito** Como ya se ha mencionado, se ha implementado un Modelo de Prevención de Delito dentro de AEESA para impedir la comisión de los delitos atribuibles a la persona jurídica, incluidos los delitos relacionados tanto con la corrupción pública y privada, como con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo entre otros delitos de los que una persona jurídica puede ser responsable según el Código Penal español. Desde 2015, este modelo ha implicado la implementación, desarrollo y mantenimiento del cumplimiento de las diversas políticas internas para la prevención de los delitos, entre las que se incluyen la autoevaluación de riesgos penales, la creación y funcionamiento del Comité de Prevención del Delito, el establecimiento de canales de comunicación y denuncia, así como la impartición de una formación obligatoria con carácter anual en materia de prevención penal para los empleados que se encuentren en España o que proporcionen apoyo a la Sociedad Española.

## 5.3 Aportaciones a Fundaciones y Entidades sin Ánimo de Lucro

En 1954, American Express creó la *American Express Foundation*, una entidad sin ánimo de lucro situada en Nueva York que apoya a las organizaciones benéficas. Desde entonces, la Compañía ha proporcionado casi 1 billion \$ causas benéficas en todo el mundo, a través de nuestros objetivos corporativos de ASG y las donaciones a la comunidad de la Fundación American Express.

AEESA centra su actividad benéfica en comunidades sostenibles en tres áreas:

- **Fomento de la confianza y la capacidad de recuperación financiera:** Fomento de la alfabetización financiera y el éxito de las personas, las familias y los propietarios de empresas infrarrepresentadas.
- **Apoyo a diversos propietarios de pequeñas empresas y empresarios a través de la iniciativa *Backing Small*,** que incluye subvenciones, apoyo de mentores y asistencia técnica prestada por asociaciones comunitarias establecidas
- **Formación y tutoría en materia de educación financiera para personas y familias** para fomentar la conciencia financiera, la perspicacia fiscal y el éxito, incluyendo:
  - Iniciativas de alfabetización financiera en edad escolar que proporcionan a los estudiantes los fundamentos de la gestión de las finanzas (grados de 5 a 12).
  - Educación financiera y tutoría para los recién graduados o las personas subrepresentadas, incluidas las que se incorporan o reincorporan al mercado laboral.
- **Avanzar en la acción y las soluciones climáticas:** Abordar el impacto climático y medioambiental a través de soluciones innovadoras.
- **Promover soluciones basadas en la naturaleza** mediante programas, asociaciones y acciones innovadoras que tengan un impacto medioambiental y social medible. Esto incluye oportunidades de voluntariado apoyadas por Green2Gether.
- **Apoyar proyectos e iniciativas climáticas lideradas por la comunidad** con un impacto local o global, incluyendo aquellos liderados por grupos diversos o poco representados.
- **Apoyar la ayuda a las catástrofes y el desarrollo de la resiliencia** mediante programas e iniciativas que creen comunidades resistentes a las condiciones meteorológicas extremas y proporcionen ayuda inmediata o a largo plazo en caso de catástrofes naturales o provocadas por el hombre.
  - Incluye proyectos educativos y de otra índole que capaciten a las ciudades y a los miembros de las comunidades locales para mitigar los efectos del cambio climático mediante la gestión del suelo, la administración del agua, la resiliencia y la adaptación al clima.
- **Empoderamiento de las comunidades subrepresentadas** Promover fuerzas de trabajo y comunidades diversas, equitativas e inclusivas.



- **Apoyar las necesidades insatisfechas y la defensa de las comunidades subrepresentadas** mediante asociaciones con organizaciones regionales, nacionales e internacionales sin ánimo de lucro y organizaciones no gubernamentales (ONG) que apoyan a diversos grupos comunitarios.

– Entre las organizaciones que apoyan a las "comunidades infrarrepresentadas" se encuentran las minorías raciales y étnicas, las mujeres, los refugiados, las personas encarceladas y anteriormente encarceladas, las personas sin hogar y anteriormente sin hogar, los veteranos, las personas con discapacidad y los miembros de la comunidad LGBTQIA+.

- **Apoyo a los programas que proporcionan habilidades y caminos que** preparan a los jóvenes (de 13 a 30 años) para el éxito a largo plazo y el futuro del trabajo, incluyendo la economía verde y el futuro tecnológico.

Los programas pueden incluir formación o tutorías en el colegio, la universidad, la escuela de comercio, el servicio público o la formación o tutoría relacionada con la fuerza laboral para apoyar la transición al empleo significativo y la autosuficiencia de las poblaciones subrepresentadas.

Los siguientes son algunos ejemplos de las contribuciones y colaboraciones que ha realizado *American Express Foundation* en el año 2023 a países en los que AEESA opera:

- **España, Fundación PRODIS** Aportación de \$121,000 a la Fundación PRODIS en 2023 para apoyar durante 2024 programas de integración para colectivos con discapacidad para entrar al mundo laboral. La colaboración también incluye actividades de voluntariado, comunicación y también varias clases magistrales para reforzar el mensaje sobre DEI de PRODIS y de American Express.
- **Junior Achievement** Generar confianza financiera (para nuestros empleados, nuestros clientes y nuestras comunidades) es una extensión natural de nuestro papel como líder global en servicios financieros y, como parte de este trabajo, nos estamos asociando con Junior Achievement a nivel mundial para brindar educación y formación en educación financiera para estudiantes de todo el mundo. Más de 57 voluntarios participaron en España, 10 en Francia y 21 en Alemania, organizando una serie de sesiones físicas y virtuales abiertas a estudiantes de entre 12 y 18 años;
- **Integración y apoyo a los refugiados** American Express otorgó una aportación de \$2 millones durante 2 años, 2022 – 2023, al Comité Internacional de Rescate para apoyar a las poblaciones de inmigrantes y refugiados en la preparación, el acceso y el avance en los mercados laborales locales en los Estados Unidos y Europa. Las asignaciones de dos años para este programa en Europa son Alemania en \$ 715.000, Italia en \$ 85.000 y Polonia en \$ 85.000.
- **Les Déterminés** La Fundación American Express concedió 65.000 euros a esta asociación francesa, creada en 2015, que apoya a los desempleados de las zonas urbanas y rurales a través del emprendimiento. La subvención se dedicará a apoyar un programa único y gratuito de apoyo al emprendimiento de 6 meses de duración que reúne todas las claves del emprendimiento: formación, coaching y tutoría; y
- **Network Chancen** American Express concedió 99.000 euros a esta asociación que se compromete a promover la movilidad social ascendente en toda

En España, se han realizado donaciones específicas de AEESA a la Fundación A La Par (2.100 €) para ayudar en su labor de formación y educación de estudiantes con discapacidad intelectual.

# 6. Sociedad

## 6.1 Compromiso con el desarrollo sostenible

### 6.1.1 Impacto de la actividad de la Sociedad en el empleo, el desarrollo local, las poblaciones locales y territorio

Los empleados de AEESA son miembros activos de sus comunidades. Los programas insignia *Serve2Gether*, *Give2Gether*, y *Green2Gether* están diseñados para fomentar un sentido de objetivo compartido y proporcionar una oportunidad de apoyar y colaborar.

**Fomento del Servicio a la Comunidad donde viven y trabajan los clientes y empleados** El objetivo de la Sociedad es marcar la diferencia fortaleciendo las comunidades en que las trabajamos y vivimos. Con el fin de proporcionar la formación de liderazgo, líderes del sector social y sin ánimo de lucro han participado en formaciones de liderazgo *online* y presenciales gracias al apoyo de nuestras ayudas.

La Sociedad apoya a los empleados en sus labores y aportaciones personales mediante trabajos de voluntariado y donaciones a las organizaciones sin ánimo de lucro. Por ejemplo, en 2023 AEESA apoyó al "Banco de Alimentos" (banco de alimentos solidario) en Madrid, Fundación Prodis, y Mensajeros de la Paz.

**Desarrollo de los nuevos líderes del mañana** *Amex Leadership Academy*: El liderazgo es un elemento clave en la cultura de American Express. Por esta razón, en colaboración con Harvard School, contamos con una academia específica con varios cursos diferentes con el fin de promover habilidades de liderazgo basadas en nuestros Comportamientos de Liderazgo:

- **Programa de Aspirantes a Líderes de Personas** es un programa de liderazgo para empleados que desean convertirse en líderes;
- **Harvard New People Leader Program** es un programa obligatorio para todos los nuevos líderes de American Express;
- **Programa de líderes de personas con experiencia** es un programa para líderes experimentados; y
- **Harvard Leadership Edge** tiene un enfoque práctico para adquirir nuevas habilidades de liderazgo.

American Express trabaja duro para atraer, desarrollar y retener talento del más alto nivel para construir, de esta forma, el liderazgo entre los equipos. Este compromiso de identificar y desarrollar líderes también se extiende a nuestras comunidades.

Fundada en 2008, la Academia de Liderazgo de American Express construye las destrezas personales, empresariales y de liderazgo de los líderes emergentes y emprendedores sociales a través de formaciones presenciales cuyos cursos duran varios días. La iniciativa se ha convertido en un programa global, que forma líderes de clase mundial en las áreas de educación, artes, servicios sociales, salud y medio ambiente, entre otros.

### 6.1.2 Relaciones mantenidas con los principales actores de las comunidades locales y formas de diálogo establecidas con estos

AEESA busca servir a los clientes y comunidades, y desea poner de su parte para permitir prosperar a las comunidades con las que se trabaja y convive. Para hacerlo, AEESA proporciona formación de liderazgo que faculta a los líderes locales del sector social a crear cambios sostenibles, ayuda a los ciudadanos voluntarios a mejorar sus comunidades y conserva lugares históricos diversos y emocionantes.

La Sociedad permite a las organizaciones benéficas prestar servicios fundamentales para conseguir su misión involucrando a miembros de la comunidad y a empleados como voluntarios. También financia proyectos de recuperación inmediatos y a largo plazo para ayudar a las víctimas de los desastres naturales.

Asimismo, AEESA es miembro del American Business Council. Los miembros de la asociación, incluidas las *Laureate International Universities*, son entidades empresariales que pueden crear riqueza, además de trabajos directos e indirectos en España. La misión del American Business Council es proporcionar un espacio para el diálogo en que los presidentes de empresas estadounidenses en España puedan compartir impresiones, experiencias y los retos a los que hacen frente, y que afectan al ecosistema empresarial de todo el mundo. Asimismo, también somos Miembros Fundadores de Exceltur en España, que es un grupo sin ánimo de lucro formado por los Presidentes de los 28 grupos turísticos líderes en España, de los siguientes sectores: líneas aéreas, cruceros, hoteles, agencias de viajes, tour operadores, tarjetas de crédito, alquiler de automóviles, hospitales de turistas, para aumentar la concienciación y fomentar un mejor conocimiento y comprensión de la importancia socioeconómica del turismo, la capacidad de creación de empleos y sus efectos multiplicadores sobre la economía española. También está activo en cuanto a la promoción y fomento del mayor nivel de competitividad del sector turístico español para poder consolidar su liderazgo y crecimiento continuo crecimiento continuo de la manera más sostenible, inclusiva y diversa.

American Express ha establecido canales de comunicación para mantener un diálogo con los grupos de interés. Los canales de comunicación comunes para todos los grupos de interés incluyen el sitio web corporativo de la sociedad y los informes corporativos publicados anualmente.

### 6.1.3 Acciones de Asociación o Patrocinio

AEESA es miembro de asociaciones que comparten intereses empresariales comunes. Las principales asociaciones de AEESA en España son las siguientes:

- **Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)**, comunidad global de Directivos para la formación, *networking* y conocimiento. Permite a sus afiliados unirse a los foros, talleres, cursos y conferencias que organiza;
- **Miembros de Exceltur**, para promocionar la excelencia del turismo en España.
- **CEO por la diversidad**: La Sociedad participa en esta alianza cuyo objetivo es contribuir a la innovación y desarrollo de estrategias y políticas empresariales de Diversidad, Equidad e Inclusión en las empresas españolas; y,
- **American Business Council** asociación compuesta por los presidentes de las principales empresas americanas con presencia en España. Fomenta oportunidades de negocio común, sinergias empresariales y el contacto con miembros destacados de la vida política y empresarial española.

#### 6.1.4. Taxonomía de la UE

El Plan de Acción de finanzas sostenibles de la Unión Europea, tiene entre otros objetivos, reorientar los flujos de capital hacia inversiones sostenibles a fin de lograr un crecimiento sostenible e inclusivo. Una de las acciones para lograrlos, es la taxonomía, que busca el establecimiento de un sistema de clasificación unificado de las actividades sostenibles. El 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 y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088 (en adelante, “Reglamento de Taxonomía”), establece los criterios para determinar si una actividad económica se considera medioambientalmente sostenible. El artículo 8 del Reglamento de Taxonomía, relativo a la transparencia de las empresas en los estados no financieros, establece en el apartado primero que *“toda empresa obligada a publicar información no financiera con arreglo a lo dispuesto en los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE incluirá en su estado no financiero o en su estado no financiero consolidado información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles con arreglo a lo dispuesto en los artículos 3 y 9 de dicho Reglamento”*.

En este respecto, American Express Europe S.A. deberá cumplir las exigencias derivadas de este precepto legal, dado que es una entidad de pago registrada en el Banco de España y considerada entidad de interés público de acuerdo a la normativa nacional (Real Decreto 877/2015, de 2 de octubre), contando con más de quinientos trabajadores.

En cuanto a su consideración como “empresa financiera” o “no financiera” y atendiendo a las definiciones que proporciona el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión de 6 de julio de 2021 por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo mediante la especificación del contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, y la especificación de la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información; American Express Europe S.A. se consideraría empresa “no financiera” al no ser una entidad de crédito, una empresa de servicios de inversión (como se define en el artículo 4, apartado 1, punto 2, del Reglamento (UE) número 575/2013), una empresa de seguros (como se define en el artículo 13, punto 1, de la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo) ni tampoco una empresa de reaseguros (como se define en el artículo 13, punto 4, de la Directiva 2009/138/CE).

Como consecuencia, American Express Europe S.A. divulgará, la proporción de actividades económicas elegibles y no elegibles según la taxonomía en su volumen total de negocios, sus inversiones en activos fijos, sus gastos operativos y la información cualitativa a que se refiere la sección 1.2 del anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/852.

El análisis que se ha llevado a cabo incluye en su ámbito de aplicación a las sociedades que forman parte del ámbito de aplicación del Estado de Información No financiera y la determinación de actividades elegibles y no elegibles se ha realizado en base al Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales y el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486, de 27 de junio de 2023, que completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo estableciendo los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que una actividad económica puede contribuir sustancialmente a el uso sostenible



y la protección del agua y los recursos marinos, a la transición a una economía circular, a la prevención y el control de la contaminación, o a la protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas y para determinar si esa actividad económica no causa daños significativos a ninguno de los otros objetivos medioambientales y se modifica el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión en lo que respecta a la información pública específica de dichas actividades económicas.

Tras analizar detalladamente todas las actividades incluidas en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, y en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486, de 27 de junio de 2023 no se incluye la actividad realizada por AEESA, por lo que no hay actividades elegibles sobre ingresos.

En cuanto al CapEx, atendiendo asimismo a la naturaleza de la Compañía, se ha realizado un ejercicio de recopilación de proyectos relacionados con las actividades de la 7.1 a la 7.7 del Anexo I del citado Reglamento Delegado, que son los que pueden optar a AEESA. Después de analizar las diferentes actividades, no se han registrado activos tangibles o intangibles rastreables a ninguna de estas actividades. Por tanto, se puede considerar que la proporción de CapEx elegible de acuerdo con la taxonomía es aproximable a cero.

Por último, en cuanto a la proporción de OpEx elegible, esta se ha considerado no material para el modelo de negocio de la compañía porque el OpEx puede clasificarse como elegible de 1.148.013 € o un 0,22% del total de OpEx. Este año, el importe de OpEx es superior al OpEx calculado el año pasado (991.568 €), que también se consideró no significativo.

## 6.2 Subcontratistas y Proveedores

Los proveedores están sujetos a la Política de Gestión de Proveedores de American Express. Esta política está diseñada para garantizar que las actividades acometidas por los proveedores de American Express, entre otras cosas, se realizan de un modo adecuado, cumpliendo la legislación, normativa y políticas aplicables y; están sujetas a un nivel adecuado de gestión de riesgo en relación con el riesgo financiero, operativo, legal, normativo y para la reputación.

Se evalúa a todos los proveedores con respecto al riesgo de conformidad con los criterios expuestos en la Política de Gestión del Ciclo de Vida de Terceros. El proceso de evaluación de riesgo cubre los riesgos relacionados con:

- Seguridad de la Información/Tecnología de la Información;
- Privacidad;
- Cumplimiento;
- Anticorrupción;
- Derecho de la competencia;
- Crédito;
- Modelos económicos;
- Financiero;
- Reporte; y
- Estrategia.

El tipo y nivel de riesgo identificados durante el proceso de evaluación de riesgo determinan: las medidas de diligencia debida aplicables a ser recogidas y evaluadas; la frecuencia de revisiones en curso y cualquier lenguaje específico a incluir en el contrato de suministro, como, por ejemplo, en relación con la seguridad de los datos.

Los proveedores pueden potencialmente traer riesgos a American Express desde una perspectiva social, de igualdad de género y medioambiental, así como en relación con la protección de datos personales, el cumplimiento de la legislación aplicable y riesgo anticorrupción. La evaluación de riesgo del Programa de Ciclo de Vida de Proveedores y diligencia debida recogida y evaluada respecto a estas áreas puede incluir la revisión de las políticas y procesos de proveedor aplicables; de datos de cualquier controversia, litigio o acciones pendientes de cumplimiento, así como la revisión de las medidas adoptadas en materia de anticorrupción. Los contratos no pueden ejecutarse ni los servicios pueden comenzar en el caso de que el servicio se considere de alto riesgo, o hasta que el proceso de evaluación de riesgo se haya finalizado satisfactoriamente y se haya emitido una aprobación para continuar la relación con el proveedor.

En el año 2023 hubo 278 contratos de proveedores activos con AEESA como contraparte directa. Esto representa un aumento del 13% de los contratos de proveedores activos en comparación con 2022. De los 278: a) 41 tienen una fecha de inicio en 2023 de los cuales 28 se sometieron a una evaluación anual; b) 131 se sometieron a una revisión continua en 2023 basada en el riesgo de los datos; y c) 22 se sometieron a una auditoría en curso basada en datos de riesgo no relacionados subrayados durante la evaluación inicial (revisión precontractual)

El Equipo de proveedores encargados de la contratación de *Global Supply Management* redacta y negocia contratos de suministro para American Express, aprovechando las plantillas de contrato estándar como punto de partida cuando sea posible. Las plantillas incluyen requisitos aplicables a los proveedores, tales como:

- Cumplir toda la legislación y normativa aplicables (que incluirán las específicamente relacionadas con las cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales);
- Cumplir con el documento de requisitos ambientales, sociales, de gobernanza y de cumplimiento antisoborno para terceros de American Express, que incluyen requisitos como la no participación en ninguna forma de soborno, incluido el hecho de ofrecer, solicitar o aceptar cualquier cosa de valor, directa o indirectamente, o que se entregue con la intención de obtener o retener una actividad comercial o una ventaja no adecuada o a los fines de asegurar servicios;
- Hacer todo lo posible desde el punto de vista comercial para contratar, formar, promocionar y retener personas de diversos entornos en el personal de los proveedores; e
- Informar sobre la Línea Directa sobre Ética de Amex si se estima oportuno ya que proporciona a terceros la oportunidad, sin represalia alguna, de comunicar o reportar preocupaciones relativas a conductas ilícitas o al potencial incumplimiento de asuntos relacionados con la ética, incluidos los relativos a cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales.

	2023	2022
<b>Nº de Auditorías a Proveedores</b>	181	148

El gasto en proveedores externos de AEESA en 2023 fue de USD \$ 162,192,635 en toda su cadena de suministro, que comprende principalmente servicios relacionados con: (1) Operaciones (2) Marketing y Publicidad; (3) soporte de servicios profesionales; (4) características del producto; (5) Tecnología; y (6) Infraestructura.

La cadena de suministro externa de terceros de AEESA se encuentra principalmente en el nivel de primer nivel, con solo 12 proveedores subcontratando materialmente una parte de los servicios a un cuarto. Los servicios donde se subcontrata son proveedores de Captura de Datos, Tecnología, Marketing y Publicidad, Operaciones y Servicios Profesionales.

## 6.3 Consumidores

Desde AEESA valoramos la confianza de los clientes en nuestra capacidad de mantener sus datos seguros, y tenemos implantados sistemas para garantizar que los datos y privacidad de los clientes estén protegidos. American Express valora y respeta la privacidad, y la protección de datos y la seguridad de la información son prioridades de a largo plazo para American Express.

La organización de Privacidad Global de American Express se centra en el tratamiento de datos de clientes y empleados de forma coherente con nuestros principios de protección de datos y gestiona nuestras prácticas en torno a la recopilación y tratamiento de datos personales, así como la notificación, las opciones de privacidad, la calidad de los datos, la transferencia internacional de datos y el acceso a los mismos.

Los Principios de Protección de Datos y Privacidad de American Express son una guía sobre cómo recopilar, utilizar y tratar la información personal de los clientes. Al procesar datos personales, American Express se compromete a cumplir con los principios de protección de datos y a respetar los derechos de protección de datos:

### Transparencia y equidad

American Express busca garantizar que los interesados tengan fácil acceso a la información sobre sus actividades de procesamiento según lo exige el Reglamento General de Protección de Datos. Esta información se proporciona de forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, utilizando un lenguaje claro y sencillo, y está disponible en las Declaraciones de privacidad de American Express pertinentes, según corresponda a la relación con American Express. Estos avisos y términos y condiciones también pueden contener disposiciones adicionales que sean relevantes para el procesamiento de datos personales de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales aplicables.

En particular, cuando los datos personales se recopilan del interesado, se proporciona la siguiente información:

- La identidad y los datos de contacto del Responsable y, en su caso, de su representante;
- Los datos de contacto del responsable de la protección de datos (en adelante, "DPO");
- Los fines del procesamiento para el que se destinan los datos personales y la base legal para el procesamiento;
- Los destinatarios o categorías de destinatarios de los datos personales, si los hubiere;

- La existencia de transferencias de datos personales a países sin un nivel adecuado de protección y las salvaguardas apropiadas adoptadas para garantizar el mismo nivel de protección que el requerido por el GDPR; y
- El período durante el cual se almacenarán los datos personales o, si eso no es posible, los criterios utilizados para determinar ese período; y la existencia de los derechos de los interesados reconocidos por el GDPR.

Cuando los datos personales no se hayan recopilado del interesado, la información anterior, así como las categorías de datos personales en cuestión y la fuente de la que provienen los datos personales, se comunicarán oportunamente (salvo que el interesado ya disponga de la información, resulte imposible facilitarla o exija un esfuerzo desproporcionado, su obtención o divulgación esté expresamente prevista por el Derecho de la Unión Europea o de los Estados miembros, o cuando los datos personales deban permanecer confidenciales en virtud de una obligación de secreto profesional regulada por el Derecho de la Unión Europea o de los Estados miembros, incluida la obligación legal de secreto).

## Seguridad y confidencialidad de los datos

American Express ha implementado y se compromete a mantener un programa integral de seguridad de la información por escrito que cumpla con las leyes aplicables y la legislación de protección de datos aplicable.

American Express implementa medidas administrativas, técnicas y organizativas apropiadas diseñadas para proteger los datos personales de la destrucción accidental o ilegal, la pérdida, la alteración, la difusión no autorizada o el acceso a los datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra manera. American Express mantendrá la confidencialidad de los datos personales y limitará el acceso a los datos personales a aquellos que los necesiten específicamente para llevar a cabo sus actividades comerciales, salvo que la ley aplicable exija lo contrario.

Tales medidas están diseñadas para garantizar un nivel de seguridad apropiado al riesgo y tener en cuenta los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como el riesgo de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades del interesado, y podrán incluir, según proceda:

- Pseudonimización y cifrado;
- Medidas para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resistencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- Medidas para asegurar la capacidad de restablecer la disponibilidad y el acceso a los datos personales de los interesados en el momento oportuno en caso de incidente físico o técnico; y
- Un proceso para probar, evaluar y evaluar periódicamente la efectividad de las medidas técnicas y organizativas con respecto a la seguridad del procesamiento.

American Express también requiere medidas administrativas, técnicas y organizativas apropiadas de aquellos terceros que están autorizados para procesar datos personales.

En particular, el tratamiento por parte del encargado del tratamiento se regirá por un contrato vinculante para el encargado del tratamiento con respecto al responsable del tratamiento y que establezca el objeto y la duración del tratamiento, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y las categorías de interesados y las obligaciones y derechos del responsable del tratamiento.



En el acuerdo también debe incluir las siguientes obligaciones que deben exigirse al encargado del tratamiento de datos:

- Tratar los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable del tratamiento o asegurarse de que las personas autorizadas a tratar los datos personales se han comprometido a mantener la confidencialidad o están sometidas a una obligación legal adecuada de confidencialidad;
- Adoptar todas las medidas técnicas y organizativas apropiadas necesarias para garantizar un nivel aceptable de seguridad;
- No contratar a otro encargado del tratamiento (en adelante,"Subencargado del tratamiento"), sin la autorización previa, específica o general, por escrito del responsable del tratamiento y sólo a condición de que se impongan a dicho Subencargado las mismas obligaciones en materia de protección de datos que las establecidas en el contrato entre el responsable del tratamiento y el encargado del tratamiento;
- Un responsable del tratamiento de los datos con medidas técnicas y organizativas adecuadas siempre que sea posible para el cumplimiento del deber del responsable del tratamiento de responder a las solicitudes de los interesados en el ejercicio de sus derechos;
- Ayudar al responsable del tratamiento en el cumplimiento de sus obligaciones a elección del responsable del tratamiento;
- Suprimir o devolver todos los datos personales y;
- Poner a disposición del responsable del tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD.

Además, American Express ha implementado medidas administrativas, técnicas y organizativas para detectar, investigar, escalar y remediar las violaciones de datos personales. Estas medidas establecen que el DPO de American Express es notificado de las violaciones de datos personales por parte de las entidades de American Express y el DPO de American Express determina si debe notificar a la Agencia Española de Protección de Datos y a los interesados de acuerdo con los requisitos de GDPR. Cualquier violación de datos personales se documenta (incluidos los hechos relacionados con la violación de datos personales, sus efectos y las medidas correctivas tomadas) y la documentación se pone a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos previa solicitud.

6.3.1 Sistemas de Reclamaciones, Reclamaciones Recibidas y su Resolución

	2023	2022
Nº de Reclamaciones recibidas	312	357

La Sociedad ha implantado una política de gestión interna de quejas y reclamaciones (Política de Gestión de Reclamaciones) y un manual de gestión interna de quejas y reclamaciones.

Todos los clientes pueden enviar sus reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente (en adelante, "SAC") por correo postal o por correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico del SAC<sup>46</sup>. El SAC tiene un modelo de quejas basado en dos aspectos clave: (1) la detección de problemas y la resolución de reclamos y quejas dentro del marco legal de plazo; y (2) el análisis y eliminación de las causas raíz. Todas las reclamaciones formales siguen el mismo cauce. Una vez recibida una reclamación, se registra en el sistema interno, y se envía un acuse de recibo al cliente, en el que se incluye

<sup>46</sup> SAC incluye las reclamaciones de los clientes españoles (tanto de tarjetas de consumo como comerciales) y dos productos transfronterizos (tarjetas "ICC Corporate" y "Norway Consumer").

información sobre el proceso de gestión de su reclamación. También se proporciona al cliente el código de referencia de su caso.

Cuando se finaliza la investigación del caso, se envía al cliente una resolución final, por el mismo método de envío que el cliente utilizó en la interposición de su reclamación. En 2023, el SAC recibió 312 reclamaciones en total. Los indicadores clave de rendimiento son la resolución en debido tiempo y forma de las reclamaciones. En 2022, el SAC continuó revisando su alcance, gestionando casos que en el pasado eran redirigidos a equipos operativos, con el objetivo de ofrecer una protección independiente y mejorada a los clientes y reforzar el procedimiento de admisiones de reclamaciones. En 2023, hubo un ligero descenso en el número de casos en comparación con 2022. La disminución se entiende como un buen indicador de la mejora en el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el SAC, así como de la mejora de los procesos existentes en la sociedad, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente.

El SAC organiza reuniones trimestrales para analizar los casos recibidos en el último trimestre y propone posibles mejoras en los procesos internos. El SAC también presenta un informe trimestral sobre quejas y reclamaciones al Comité de Riesgo. El SAC eleva al Consejo de Administración informes semestrales y, por obligación legal, un informe anual sobre las reclamaciones, para su aprobación.

Finalmente, los Departamentos de Cumplimiento y de Auditoría Interna realizan comprobaciones regulares sobre reclamaciones para verificar el cumplimiento de la normativa y políticas internas.

## 6.4 Información Fiscal

### 6.4.1 Beneficios Obtenidos País a País

**Beneficios / (pérdidas) antes del impuesto de sociedades (miles de €)**

País	2023	2022
Alemania	18.097	13.730
Austria	2.073	1.444
Dinamarca	115	141
España	15.539	12.943
Finlandia	871	914
Países Bajos	2.825	4.106
Hungría	9	97
Irlanda	12	22
Noruega	100	95
Polonia	193	227
Suecia	322	2.305
Bélgica	22	671
<b>Total</b>	<b>40.178</b>	<b>36.692</b>

### 6.4.2 Impuestos sobre Beneficios Pagado

**Impuesto sobre Beneficios Pagado (Principio Contable de Caja) (miles de €)**

	2023	2022
<b>Total</b>	<b>13.030</b>	<b>14.043</b>

### 6.4.3 Subvenciones públicas recibidas

En 2022, al igual que en 2021, AEESA no ha recibido subvenciones públicas.

# Anexo I:

## Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
<b>INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD</b>		
Información sobre la Sociedad	0	2-1,2-3
Cuestiones prioritarias	0	3-2, 3-1
<b>MODELO DE NEGOCIO</b>		
Entorno empresarial	1.1,1.3	2-1, 2-6
Organización y estructura	1.2	2-6
Mercados en los que opera la Sociedad	1.1	2-6
Objetivos y estrategias	1.4	2-22
Factores y tendencias que afectan a la evolución	1.5	3-3
POLÍTICAS	Se incorporan en los capítulos relacionados con los diferentes asuntos	3-3 Enfoque de gestión para cada cuestión prioritaria
RIESGOS	1.5 Se incorporan en los capítulos relacionados con los diferentes asuntos	3-3, 2-25

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>		
<b>GLOBAL</b>		
Efectos de las actividades de la Sociedad sobre el medio ambiente, salud y seguridad	2	3-3 Enfoque de gestión para las cuestiones prioritarias relacionadas con el medio ambiente
Principio de precaución, cantidad de provisiones y garantías relativas a riesgos medioambientales	No aplicable. La Sociedad no va a gestionar sus cuestiones medioambientales de conformidad con el principio de precaución. 2	3-3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos medioambientales	2	3-3 Enfoque de gestión para las cuestiones prioritarias relacionadas con el medio ambiente
<b>CONTAMINACIÓN</b>		
Medidas relacionadas con emisiones de carbono	2; 2.4	3-3 Emisiones
Medidas relacionadas con la contaminación lumínica, ruidos y otros	No aplicable. Debido a la actividad llevada a cabo por la Sociedad, no existen medidas específicas establecidas a este respecto.	3-3 Biodiversidad
<b>ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS</b>		
Medidas relacionadas con la gestión de residuos	2.1 No identificadas como material.	306-2
Acciones para combatir el desperdicio de los alimentos	No aplicable. Debido a la actividad llevada a cabo por la Sociedad, no se identifica como material el desperdicio de alimentos, por tanto, no existen medidas específicas establecidas a este respecto.	3-3 Residuos
<b>USO SOSTENIBLE DE RECURSOS</b>		
Agua: consumo y suministro	2.2; No identificado como material.	303-5
Materias primas: consumo y medidas	2.2; No identificado como material.	301-1
Energía: consumo, medidas y uso de renovables	2.3	302-1
<b>CAMBIO CLIMÁTICO</b>		
Emisiones de gases de efecto invernadero	2.4	305-1,305-2
Medidas de adaptación al cambio climático	2.4	3-3 Emisiones
Objetivo de reducción de emisiones	2.4	3-3 Emisiones
<b>BIODIVERSIDAD</b>		
Medidas de prevención	No aplicable porque las operaciones de la Sociedad no están localizadas en áreas protegidas.	3-3 Biodiversidad
Impactos sobre áreas protegidas	No aplicable porque las operaciones de la Sociedad no están localizadas en áreas protegidas.	304-2

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
<b>CUESTIONES SOCIALES Y CUESTIONES RELACIONADAS CON EL PERSONAL</b>		
<b>EMPLEO</b>		
Número total y distribución de los empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	3.1	2-7, 405-1
Número total y distribución de las diferentes modalidades de contratos laborales	3.1	2-7
Media anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial divididos por sexo, edad y categoría pro-fesional	3.1	2-7, 405-1
Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	3.1	401-1
Remuneración media y evolución desagregada por sexo, edad y categoría profesional, o valor equivalente	3.1	405-2
Brecha salarial, remuneración de puestos de trabajo equivalentes o medias societarias	3.1	405-2
Remuneración media de consejeros y directivos	3.1	405-2
Políticas de desconexión laboral	3.1	3-3 Empleo
Empleados con discapacidad	3.1	405-1
<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>		
Organización del tiempo de trabajo	3.2	3-3 Empleo
Número de horas de absentismo	3.3	403-9
Medidas de conciliación familiar	3, 3.2	3-3 Empleo
<b>SALUD Y SEGURIDAD</b>		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3.3	3-3 Salud y seguridad en el trabajo
Accidentes laborales, en especial su frecuencia y gravedad	3.3	403-9 Accidentes de trabajo
Enfermedades profesionales	3.3	403-10 Enfermedades profesionales
<b>RELACIONES SOCIALES</b>		
Organización del diálogo social	3.4	3-3 Relación trabajador-empresa
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	3.4	2-30
Balance de los convenios colectivos en materia de salud y seguridad en el trabajo	3.4	403-4
Mecanismos y procedimientos que la empresa debe promover para involucrar a los trabajadores en la gestión de la empresa, en términos de información, consulta y participación	3.4	3-3 Relación trabajador-empresa



Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
<b>CUESTIONES SOCIALES Y CUESTIONES RELACIONADAS CON EL PERSONAL</b>		
<b>FORMACIÓN</b>		
Implantación de políticas relacionadas con la formación	3.5	3-3 Formación y enseñanza
Número total de horas de formación por categoría profesional	3.5	404-1
<b>ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>		
Accesibilidad universal para personas con discapacidad	3.6	3-3 Igualdad de oportunidades y diversidad/ No discriminación
<b>IGUALDAD</b>		
Medidas adoptadas para fomentar la igualdad, planes de igualdad y política de no discriminación y gestión de la diversidad	3.6	3-3 Igualdad de oportunidades y diversidad/ No discriminación

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y en su caso, en cuanto a su mitigación, gestión y reparación	4	2-23,2-26,3-3- Evaluación de Derecho Humanos/ Libertad de asociación y negociación colectiva/ Trabajo infantil/ Trabajo forzoso u obligatorio
Denuncias en materia de derechos humanos	4	406-1
Fomento y cumplimiento de los pactos ILO relacionados con la libertad de asociación y negociación colectiva	4	407-1
Eliminación de la discriminación en la contratación, trabajo forzado y trabajo infantil	4	408-1,409-1

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
<b>CORRUPCIÓN Y SOBORNO</b>		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	5.2	2-26,3-3-Anticorrupción
Medidas para luchar contra el blanqueo de capital	5.1	2-26,3-3-Anticorrupción
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	5.3	413-1

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
<b>SOCIEDAD</b>		
COMPROMISO DE LA SOCIEDAD CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo, desarrollo local, población local y territorio	6.1	3-3 Comunidades locales/ Impactos económicos indirectos
Diálogo con las comunidades locales	6.1	413-1
Acciones de asociación y patrocinio	6.1	2-28
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES		
Inclusión de aspectos sociales, igualdad de género y asuntos medioambientales en las políticas de compras	6.2	2-6
Consideración de aspectos medioambientales y sociales en las relaciones con proveedores y subcontratistas	6.2	3-3 Prácticas de adquisición
Sistemas de supervisión y auditorías, y resultados de las mismas	6.2	308-2,414-2
CONSUMIDORES		
Medidas de salud y seguridad para los consumidores	6.3	3-3 Salud y seguridad de los clientes
Sistema de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	6.3	3-3 Salud y seguridad de los clientes
INFORMACIÓN FISCAL		
Beneficios por país antes de impuestos	6.4	207-4
Impuestos sobre beneficios pagados	6.4	207-4
Subvenciones públicas recibidas	6.4	201-4

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
<b>CONTENIDO</b>		
FINANZAS SOSTENIBLES Y TAXONOMÍA		
Taxonomía UE	6.1.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo</li> <li>– Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión</li> <li>– Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión modificado por los Reglamentos Delegados (UE) 2022/1214, 2023/2485 y 2023/2486.</li> </ul>

# Anexo II: Proporción del volumen de negocios procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2022

2023	2023			Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo") (h)							Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año N-1 (18)	Categoría actividad facilitadora (19)	Categoría (actividad de transición) (20)
Actividades económicas (1)	Códigos (a) (2)	Volumen de negocios (3)	Proporción del volumen de negocio N (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Adaptación al cambio climático (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía circular (9)	Biodiversidad (10)	Mitigación del cambio climático (11)	Adaptación al cambio climático (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía circular (15)	Biodiversidad (16)	Garantías mínimas (17)			
Texto		Moneda	%	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL L (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	F	T

## A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

### A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)

Actividad 1	—	—	0%	—	—	—	—	—	—	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%		
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)	—	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%		
De las cuales: facilitadoras	—	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%	F	
De las cuales: de transición	—	—	0%							Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%		T

### A.2. Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (g)

	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)											
--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Actividad 1 (c)	—	—	0%	—	—	—	—	—	—		0%	
Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)	—	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		0%	
A.Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)	—	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		0%	

B. Actividades no elegibles según la taxonomía		
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía la taxonomía (A.1+A.2)	923.009,214€	100%
<b>TOTAL</b>	<b>923.009,214€</b>	<b>100%</b>

Proporción facturación/facturación total		
	Alineado con taxonomía por objetivo	Alineado con taxonomía por objetivo
CCM	0%	0%
CCA	0%	0%
WTR	0%	0%
CE	0%	0%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%

# Anexo III: Proporción de las CapEx procedentes de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía- divulgación correspondiente al año 2023

2023	2023			Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo") (h)							Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año N-1 (18)	Categoría actividad facilitadora (19)	Categoría (actividad de transición) (20)
Actividades económicas (1)	Códigos (a) (2)	Volumen de negocios (3)	Proporción del volumen de negocio N (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Adaptación al cambio climático (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía circular (9)	Biodiversidad (10)	Mitigación del cambio climático (11)	Adaptación al cambio climático (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía circular (15)	Biodiversidad (16)	Garantías mínimas (17)			
Texto		Moneda	%	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL L (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	F	T

## A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

### A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)

Actividad 1	—	—	0%	—	—	—	—	—	—	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%		
CapEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)	—	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%		
De las cuales: facilitadoras	—	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%	F	
De las cuales: de transición	—	—	0%	0%						Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%		T



A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (g)

				EL; N/E- L (f)	EL; N/E- L (f)	EL; N/E- L (f)	EL; N/E- L (f)	EL; N/E- L (f)	EL; N/E- L (f)			
Actividad 1 (e)	—	—	0%	—	—	—	—	—	—			
CapEx de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%			
A CapEx de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)	—	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%			

B. Actividades no elegibles según la taxonomía		
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía la taxonomía (A.1+A.2)	8.106.033 €	100%
TOTAL	8.106.033 €	100%

Proporción de CapEx/CapEx total		
	Alineado con taxonomía por objetivo	Alineado con taxonomía por objetivo
CCM	0%	0%
CCA	0%	0%
WTR	0%	0%
CE	0%	0%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%

## Anexo IV: Proporción de las OpEx procedentes de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2023

2023	2023			Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo") (h)							Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año N-1 (18)	Categoría actividad facilitadora (19)	Categoría (actividad de transición) (20)
Actividades económicas (1)	Códigos (a) (2)	Volumen de negocios (3)	Proporción del volumen de negocio N (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Adaptación al cambio climático (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía circular (9)	Biodiversidad (10)	Mitigación del cambio climático (11)	Adaptación al cambio climático (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía circular (15)	Biodiversidad (16)	Garantías mínimas (17)			
Texto		Moneda	%	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S; N; N/EL (b) (c)	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	F	T

### A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

#### A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)

Actividad 1	—	—	0%	—	—	—	—	—	—	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%		
OpEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)	—	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%		
De las cuales: facilitadoras	—	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%	F	
De las cuales: de transición	—	—	0%							Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%		T

#### A.2. Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (g)

			EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)	EL; N/E-L (f)										
Actividad 1. (e)	—	—	0%	—	—	—	—	—	—								0%		

OpEx de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		0%	
C. OpEx de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)	—	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		0%	

D. Actividades no elegibles según la taxonomía		
OpEx de actividades no elegibles según la taxonomía	538.100,13€	100%
TOTAL	538.100,13€	100%

Proporción de OpEx/OpEx total		
	Alineado con taxonomía por objetivo	Alineado con taxonomía por objetivo
CCM	0%	0%
CCA	0%	0%
WTR	0%	0%
CE	0%	0%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%

## Anexo V: Actividades relacionadas con la energía nuclear y los gases fósiles



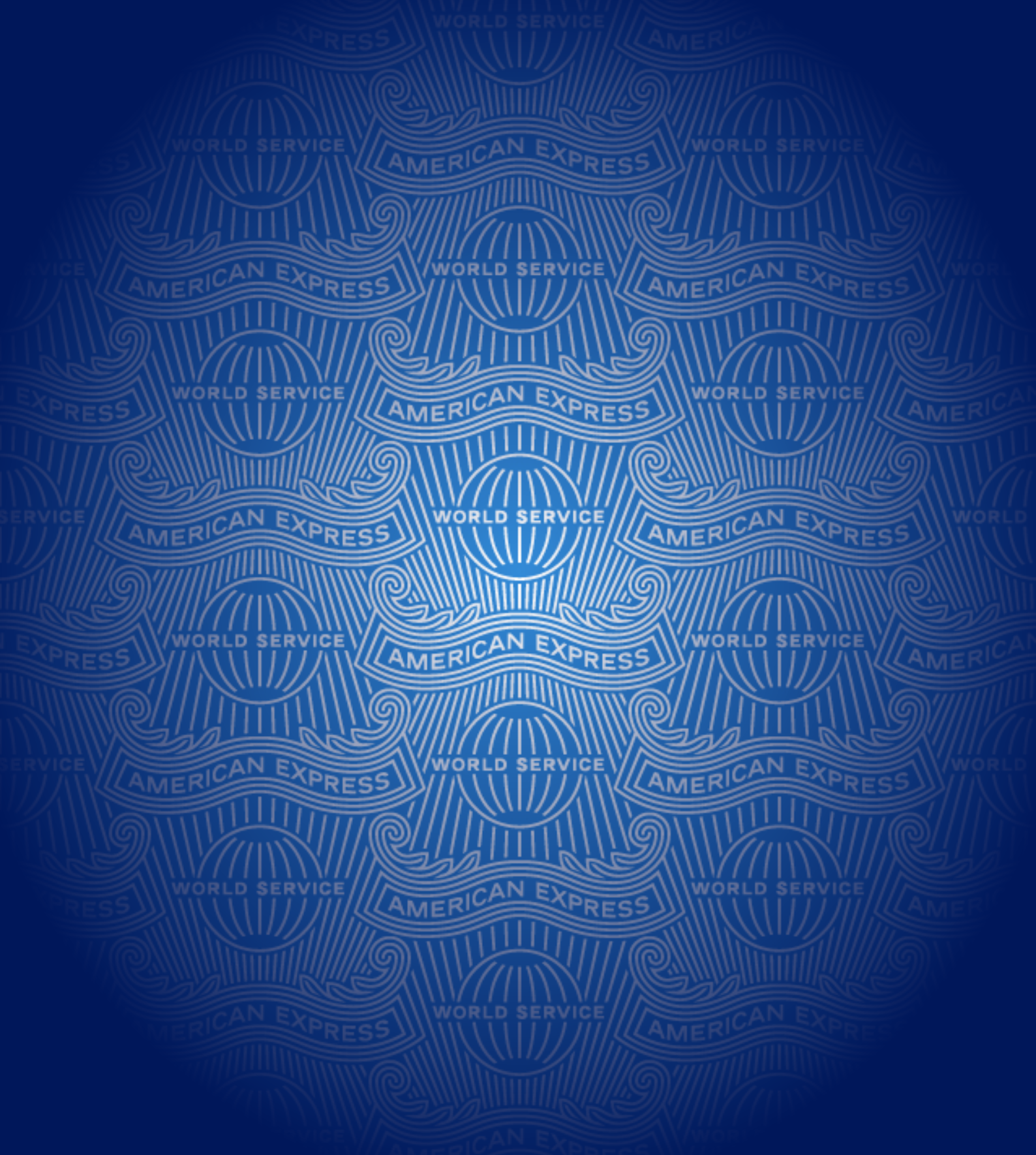
### Actividades relacionadas con la energía nuclear

1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposición a la investigación, el desarrollo, la demostración y el despliegue de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de desperdicio del ciclo del combustible.	NO
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y operación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluso con fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	NO
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones al funcionamiento seguro de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluso con fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	NO



### Actividades relacionadas con los gases fósiles

3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción u operación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad utilizando combustibles gaseosos fósiles.	NO
4.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, renovación y operación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y energía utilizando combustibles gaseosos fósiles.	NO
5.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, renovación y operación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío utilizando combustibles gaseosos fósiles.	NO



**DON'T** *live life* **WITHOUT IT™**

American Express Europe, S.A. NIF A-82628041. Número de registro 6.837 en el Banco de España. Entidad de pago autorizada de acuerdo a la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago. [americanexpress.es](https://americanexpress.es)  
Copyright © 2023. American Express Company, reservados todos los derechos.