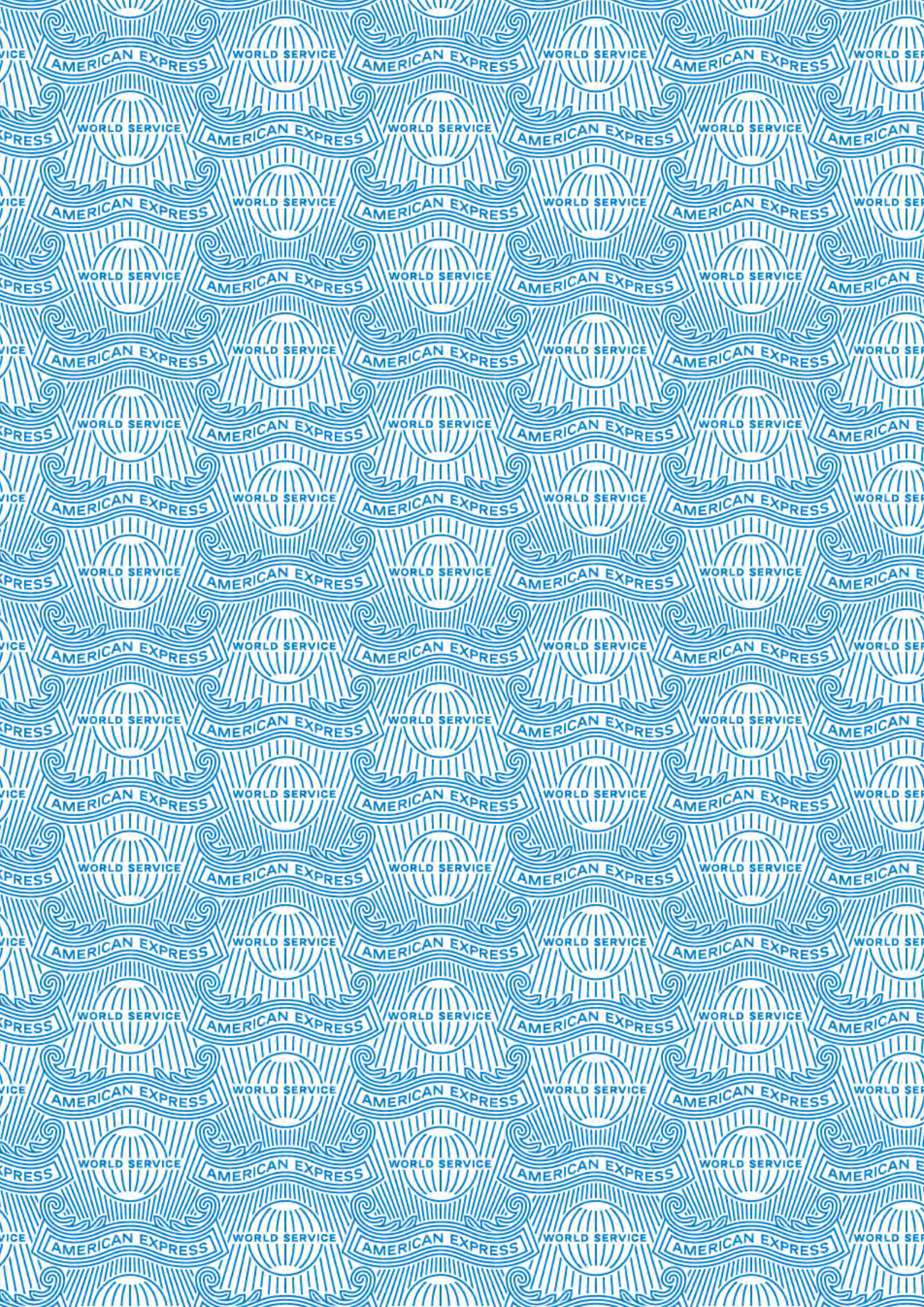


20
24

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





Índice

Información sobre la Sociedad	4
Cuestiones prioritarias	5
1. Modelo de Negocio	8
2. Medio Ambiente	14
3. Cuestiones sociales y relativas al personal	23
4. Derechos Humanos	43
5. Cumplimiento de la legislación y de la normativa	46
6. Sociedad	54
Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI	63
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 2024	68
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 2024	70
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 2024	72
Anexo V: Actividades relacionadas con la energía nuclear y los gases fósiles	74

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 en materia de sostenibilidad a las que aspira 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: el volumen y la eficacia de las inversiones en proyectos de reducción de emisiones, campañas de marketing para apoyar a las pequeñas empresas, propuestas de valor de los titulares de tarjetas para atraer a nuevos clientes, iniciativas en materia de cadena de suministro y sostenibilidad, y concesión de subvenciones; el interés continuado de las partes interesadas en productos y programas responsables desde el punto de vista medioambiental y social; la incapacidad de la dirección para identificar proveedores, beneficiarios, socios e inversiones comunitarias adecuados y negociar condiciones aceptables para ejecutar programas de sostenibilidad; unas necesidades de energía y otros recursos mayores de lo previsto para hacer crecer el negocio y ejecutar las estrategias empresariales de la compañía; el coste y la disponibilidad de la energía renovable, la eliminación de carbono y los proyectos de compensación de carbono, los certificados de atributo energético, las tarjetas de plástico recicladas y recuperadas y el papel de origen responsable; los retrasos en el desarrollo de edificios ecológicos; la incapacidad de los socios de cobrand y Membership Rewards para establecer objetivos de sosteni-

bilidad y cumplir sus objetivos y obligaciones de sostenibilidad con la empresa; los cambios en las emisiones de gases de efecto invernadero y otros estándares de medición, verificación o certificación de métricas ASG; la interrupción de la cadena de suministro y del mercado; la cantidad real que la empresa gasta con los proveedores mientras implementa iniciativas de control de gastos operativos; las decisiones de la dirección sobre ajustes salariales para mantener la equidad salarial; las repercusiones de la regulación y los litigios; las posibles fusiones y adquisiciones; las condiciones meteorológicas adversas, los desastres naturales y otras catástrofes; los cambios en las estrategias inmobiliarias, tecnológicas, de compromiso con los colegas y la comunidad y de gestión de riesgos de la empresa o la incapacidad para ejecutar dichas estrategias; la competencia; la percepción y reputación de la marca; y los cambios en las condiciones económicas y empresariales y en el comportamiento de los clientes. 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 2024 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 [americanexpress.com](https://www.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. American Express no asume ninguna obligación de actualizar o revisar ninguna declaración prospectiva y las declaraciones sobre la dirección e intención futuras que 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 2024 y finaliza el 31 de diciembre de 2024. El último Estado de Información no Financiera que AEESA elaboró fue el relativo al ejercicio 2023 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 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 GRI¹ del presente Estado de Información No Financiera.

Para obtener más información sobre el Estado de Información No Financiera del año 2024 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.

¹ 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. AEESA no utiliza 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”** o **“Empresa matriz”**), matriz última de AEESA, realizó su primera evaluación de los factores prioritarios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (en adelante, “ASG”) para determinar las cuestiones de importancia ASG para la empresa American Express y sus partes interesadas, que sirvió de base para la estrategia ASG de 2021 de American Express.

Dado que 2024 fue el último año de la estrategia actual de American Express, American Express comenzó una evaluación de los temas prioritarios en materia de sostenibilidad. Esta evaluación se está llevando a cabo a nivel Empresa matriz e incluye perspectivas de varias jurisdicciones en las que opera. Se espera que los resultados de la evaluación de American Express informen su estrategia de Sostenibilidad Corporativa y los futuros informes regulatorios de conformidad con la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa de la Unión Europea (CSRD).

En 2024, American Express publicó su informe ASG 2023-2024, que describe sus objetivos en materia de sostenibilidad y el progreso.

Para la evaluación de 2020, American Express colaboró con un *think tank* y una firma de asesoramiento 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 ASG para revisar e integrar miles de documentos, normativas y otros datos relevantes. Además, se han evaluado los principales marcos de referencia en materia de sostenibilidad, entre los que se incluyen, el Consejo de Normas de Contabilidad de la Sostenibilidad (SASB), Estándares (ahora parte de la Fundación IFRS), Global Reporting Initiative (GRI), los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), el Grupo de Trabajo sobre divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD) y más, para informar de la evaluación. Los resultados de la evaluación fueron considerados para crear una lista preliminar de cuestiones ASG;

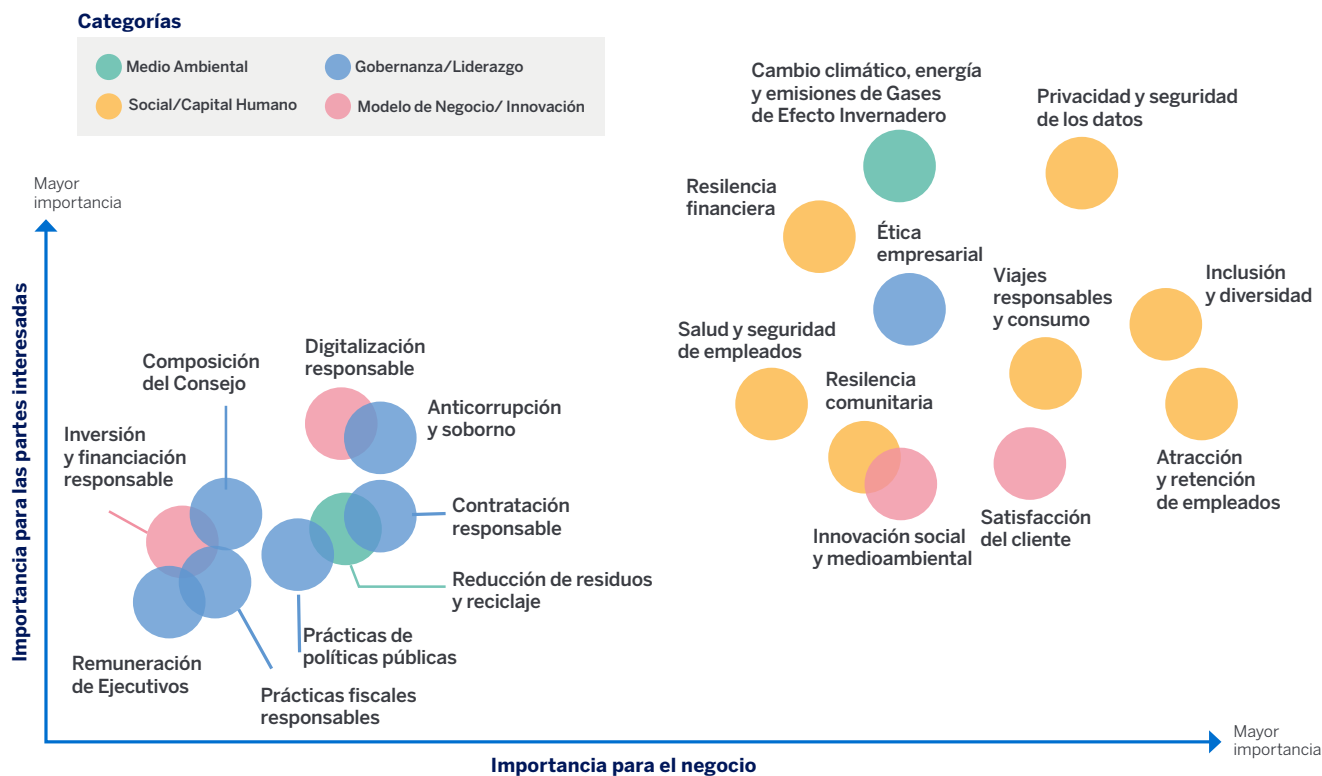
■ Aportaciones de las partes interesadas:

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;

² 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

- **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.

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.



■ **Involucrar a los grupos de interés en los esfuerzos relacionados con la sostenibilidad**

Para comprender mejor los problemas relacionados con la sostenibilidad 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.



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.

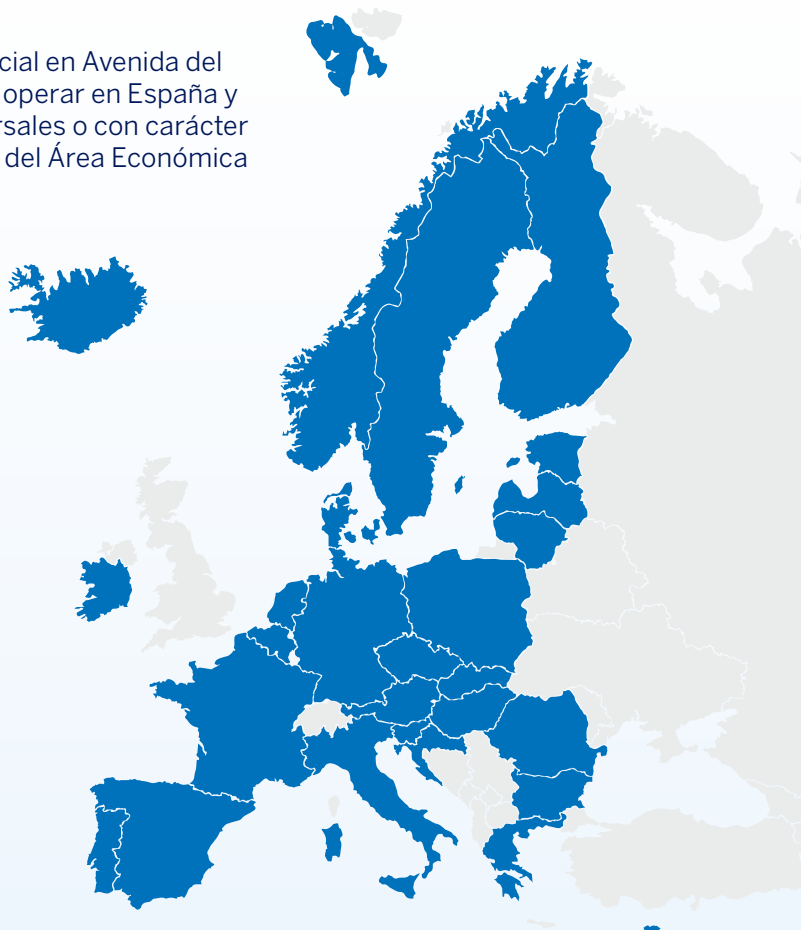
La Sociedad se dedica a la prestación de servicios de pago como emisora de tarjetas de pago y otros servicios operativos o servicios auxiliares estrechamente relacionados en apoyo directo de esta actividad de servicios de pago. Además, la Sociedad se dedica a la prestación de servicios relacionados con 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"):

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



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 de pago comerciales Globales para grandes, 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 en línea con sus políticas internas. 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.

Asimismo, AEESA ofrece servicios de viajes y estilo de vida a sus clientes de consumo bajo la autorización de la Comunidad de Madrid.

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 y Cumplimiento (en adelante, "Cumplimiento"), Dirección de Asesoría Jurídica (en adelante "GCO") y Recursos Humanos (al que AEESA se refiere, 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

Las sucursales de AEESA se establecen y registran localmente de acuerdo con los requisitos locales correspondientes del país. Adicionalmente, AEESA ha implantado un marco de gobernanza para las sucursales con el objetivo de:

- Ayudar a garantizar que exista una organización clara de las funciones y responsabilidades de la administración a nivel de la sucursal;
- Proporcionar garantías a la Junta Directiva de que la Sucursal cuenta con los medios para garantizar que cumple con los requisitos de gobernanza aplicables (externos e internos);
- Garantizar que exista un proceso eficaz para la escalada de riesgos, problemas y cambios y;
- Brindar apoyo a los representantes de la Sucursal, asistir al Comité de Riesgo Operacional en el cumplimiento de sus responsabilidades en relación con impulsar la supervisión adecuada a nivel local/nacional.

1.3 Entorno Empresarial

AEESA opera 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 y Francia. 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 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.



1.4 Objetivos y Estrategias

Los objetivos estratégicos, objetivos clave y las prioridades relacionadas con la sostenibilidad 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 UE y;
- Desarrollar un Centro Neurálgico Internacional Multilingüe.

Prioridades relacionadas con la sostenibilidad 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.
- **Bienestar de los compañeros:** La Sociedad se esfuerza en apoyar el bienestar mental y la conexión entre compañeros, así como que la igualdad retributiva entre hombres, mujeres y distintos colectivos sea abordada;
- **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;
- **Impacto en la comunidad:** 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 ataques terroristas, 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 países están considerando o han implementado aranceles u otras barreras o restricciones comerciales, así como otras medidas que afectan el comercio transfronterizo y el flujo de información, lo que podría tener amplias consecuencias económicas, afectar las cadenas de suministro globales y afectar negativamente a nuestro negocio, clientes y socios. Varios conflictos militares están teniendo lugar en todo el mundo (como las continuas guerras Rusia-Ucrania y conflictos en Oriente Medio), 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 suspendería 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. 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. Por ejemplo, la Ley de Resiliencia Operativa Digital que se aplica a partir de enero de

2025, exige que las entidades financieras de la UE dispongan de un marco global de gobernanza y gestión de riesgos para los riesgos tecnológicos de la información y las comunicaciones.

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 ciber seguridad 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, PSR1, IFR, 5MLD, 6MLD, el nuevo paquete legislativo de la Unión Europea contra el blanqueo de capitales (en adelante, "Regulación UE PBC"), el Reglamento sobre el Euro Digital y el Reglamento sobre Pagos Inmediatos 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.



2. Medio Ambiente

American Express adopta un enfoque estratégico para gestionar los impactos del cambio climático, considerando los riesgos y oportunidades a corto plazo medio plazo y largo plazo. En 2024, las definiciones de los horizontes temporales se actualizaron de la siguiente manera para alinearse con las utilizadas para llevar a cabo ejercicios más recientes de identificación y evaluación de riesgos climáticos:

- Corto plazo: De 0-3 años a 0-5 años;
- Medio plazo: De 3-6 años a 5-10 años y;
- Largo plazo: De 6-10 años a 10 o más años.

En 2024, se puso en marcha un Estándar de Gestión de Riesgos Climáticos para establecer un marco en toda la empresa con el fin de identificar, evaluar, medir, gestionar, supervisar e informar eficazmente los riesgos relacionados con el clima en la empresa.

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 analizó 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 medio plazo (2035) y largo plazo (2060), y se aplicó a futuros proyectos climáticos del escenario 8.5 de la Trayectoria de Concentración Representativa (RCP) del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC). 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

En la evaluación cualitativa de riesgos de transición relacionados con el clima llevada a cabo en 2021 se evaluaron 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 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.

Utilizando el marco temporal entre 2025 y 2040, American Express identificó posibles riesgos a corto, medio 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.

En los ejercicios realizados en 2020 y 2021, American Express identificó oportunidades relacionadas con el clima a corto, medio y largo plazo entre 2025 y 2040 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 (en adelante, "EACs") y compensaciones de carbono.



Objetivos validados por SBTi³

Objetivo Net-Zero

- American Express se compromete a alcanzar cero emisiones netas de GEI en toda la cadena de valor para 2050

Objetivos a corto plazo

- Reducir las emisiones absolutas de Alcance 1 y 2 en un 60% para 2033 con respecto al año base 2019.
- Reducir las emisiones absolutas de Alcance 3 en un 35% para 2033 con respecto al año base 2019.
- El 75% de los socios de canje de Membership Rewards y socios de marca compartida por emisiones que superen el límite mínimo de emisiones de bienes y servicios comprados tienen un objetivo basado en la ciencia para 2028.

Objetivos a largo plazo

- Reducir las emisiones absolutas de GEI de Alcance 1 y 2 en un 90% para 2050 a partir del año base 2019 y las emisiones absolutas de GEI de Alcance 3 en un 90% en el mismo periodo

American Express prioriza los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza en función de su importancia relativa para el negocio y sus grupos de interés. En 2020, se completó la primera evaluación de prioridades ASG para identificar cuestiones de importancia para la empresa y las partes interesadas, que sirvió de base para la estrategia y los objetivos ASG anunciados en 2021.

En 2024, American Express inició una evaluación de "doble materialidad" para evaluar los temas ASG en función de los impactos de American Express en la sociedad y el medio ambiente y los impactos potenciales para la empresa. Esta evaluación se ha llevado a cabo a nivel de empresa e incluye perspectivas de ciertas jurisdicciones en las que opera, incluida AEESA. Se espera que los resultados de esta evaluación sirvan de base para la estrategia actualizada de sostenibilidad corporativa y para la presentación de informes futuros de conformidad con CSRD. Los estándares aplicados para esta evaluación consideran puntos de vista de materialidad que difieren de la definición de materialidad aplicada a los efectos de las leyes de valores de Estados Unidos u otros requisitos legales.

En 2021, American Express se comprometió a alcanzar emisiones netas cero (objetivo Net-Zero) en consonancia con la Iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi). En agosto de 2024, SBTi validó el objetivo de cero emisiones netas de American Express, que consta de objetivos de reducción de emisiones a corto y largo plazo. SBTi también validó el objetivo de compromiso de socios a corto plazo de American Express².

² Las emisiones incluidas en los objetivos validados por SBTi se determinan de acuerdo con los límites mínimos del objetivo de SBTi según lo dispuesto en su Estándar Corporativo de Net Zero, que, entre otras cosas, generalmente cubren el 95% de las emisiones de Alcance 1 y 2 para objetivos a corto y largo plazo, y el 67% y el 90% de las emisiones de Alcance 3 para objetivos a corto y largo plazo, respectivamente. Las emisiones de Alcance 3 reflejadas en los objetivos de reducción de emisiones Net Zero y de Alcance 3 de American Express incluyen las emisiones de bienes y servicios comprados, bienes de capital, actividades relacionadas con el combustible y la energía, los residuos generados en las operaciones, los viajes de negocios de los empleados, los desplazamientos de los empleados y las inversiones. Las emisiones relacionadas con bienes o servicios proporcionados por terceros en relación con el programa Membership Rewards y las tarjetas de marca compartida se abordan por separado a través del objetivo de compromiso de socios a corto plazo de American Express, en lugar de como parte de los objetivos de reducción de emisiones Net Zero y de Alcance 3. El objetivo de compromiso de los socios a corto plazo (que los socios que representan el 75% de estas recompensas de membresía y las emisiones relacionadas con las tarjetas de marca compartida tengan objetivos basados en la ciencia para 2028), refleja las emisiones que están fuera del límite mínimo de SBTi para las emisiones de Alcance 3, Categoría 1 (bienes y servicios comprados). Las emisiones con socios que se encuentran dentro del límite mínimo de SBTi para el Alcance 3, Categoría 1, se incluyen en los objetivos de reducción de emisiones Net Zero y de Alcance 3. Consulte el Estándar Corporativo de Net Zero de SBTi para obtener más información sobre los límites mínimos de SBTi.

La Empresa matriz continúa gestionando y mejorando su huella de carbono, así como los impactos ambientales de las oficinas y operaciones. También se enfoca en alimentar su red y centros de datos de manera más eficiente y con el uso de energías renovables.

El Equipo 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 y otras iniciativas alineadas con la estrategia de sostenibilidad de American Express.

El Comité Directivo de Sostenibilidad Corporativa, presidido por el Director de Asuntos Corporativos de American Express, guía su estrategia de sostenibilidad corporativa 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 sostenibilidad. El Comité Directivo de Sostenibilidad Corporativa cuenta con el apoyo de grupos de trabajo.

American Express gestiona los riesgos relacionados con el clima a través del Marco Corporativo de Gestión de Riesgos. American Express mantiene un Grupo de Trabajo de Gestión de Riesgos Climáticos compuesto por líderes sénior con responsabilidad directa ante el Comité Corporativo de Gestión de Riesgos (ERMC) para supervisar los riesgos climáticos. Su gobernanza se centra en el ERMC, presidido por el Director de Riesgos (CRO), que es el comité de gestión de más alto nivel que supervisa todos los asuntos relacionados con el clima en toda la empresa y es responsable de su gobernanza, supervisión, gestión y apetito de riesgo. En 2024, American Express puso en marcha el Estándar de Gestión de Riesgos Climáticos para establecer un marco en toda la empresa para identificar, evaluar, medir, gestionar, supervisar e informar eficazmente sobre los asuntos relacionados con el clima.

Además, American Express cuenta con varios equipos de operaciones comerciales responsables de la integridad de las instalaciones a nivel constructivo, de seguridad y de sistemas que garantizan la continuidad de las operaciones comerciales. Estos equipos gestionan recursos para la prevención de riesgos físicos y reglamentarios derivados de cuestiones ambientales, como eventos climáticos extremos o nuevas normas ambientales relativas al rendimiento/divulgación. Asimismo, 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.



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. American Express identifica oportunidades relacionadas con el clima a corto, medio y largo plazo que pueden tener impactos financieros o estratégicos en el negocio.

Además, en abril de 2022, American Express publicó su Marco de Financiación Sostenible y en mayo de 2022, emitió 1.000 millones de dólares en capital de bonos de sostenibilidad para invertir en proyectos verdes y sociales elegibles. A 31 de diciembre de 2023, American Express asignó 994 millones de dólares de los ingresos netos, que incluyen 913 millones de dólares a proyectos sociales elegibles y 81 millones de dólares a proyectos verdes elegibles. Los proyectos verdes elegibles incluyen la economía circular y los gastos relacionados con la fabricación de tarjetas de plástico reciclado o recuperado para tarjetas de consumo y de visita de American Express. Además, los proyectos verdes incluyen inversiones en edificios ecológicos y gastos relacionados con la renovación de una oficina existente cerca de París, Francia y otros edificios.

American Express ha estado trabajando para reducir el consumo de plástico virgen, comenzando en 2019 con la introducción de la primera tarjeta American Express fabricada con un 70% de plástico recuperado. American Express amplió el uso de tarjetas fabricadas con al menos un 70% de plásticos reciclados o recuperados en todo el mundo, con aproximadamente 13 millones de tarjetas emitidas en 27 jurisdicciones, incluidas Australia, Canadá, Francia, Alemania, Italia, España, Reino Unido y Estados Unidos.

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 está trabajando para reducir y desviar los residuos que terminan en los vertederos. Algunas de las medidas de reducción de residuos que ya están implementadas en American Express incluyen fomentar el uso de utensilios, platos y tazas reutilizables en las cafeterías y proporcionar un sistema de gestión de residuos claramente visible e informativo en todas las instalaciones del lugar de trabajo con el fin de que los empleados desechen adecuadamente los residuos mediante el flujo de desechos apropiado (por ejemplo, orgánico, vidrio/metal/plástico, papel, compost, etc.).



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. American Express está trabajando para administrar el consumo de agua de las operaciones a través de medidas como la colocación de sensores en los grifos de agua y la instalación de electrodomésticos que minimicen su uso.

American Express continúa trabajando para disminuir el impacto ambiental de su huella derivada de activos inmobiliarios. En 2024, las oficinas de American Express en Alemania y España mantuvieron la certificación LEED Gold. Además, una oficina en Polonia renovó la certificación BREEAM.

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 los productos y servicios (marketing, declaraciones del cliente, etc.).

En 2024, American Express obtuvo el 96,5% del marketing directo, las comunicaciones con los clientes y el papel de oficina de bosques certificados gestionados de forma responsable, alineado con el 96,5% de 2023. 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).



2.3 Consumo directo e indirecto de energía

Las operaciones de American Express consisten principalmente en oficinas, sitios de campo y centros de datos, donde estos últimos representan una gran parte del uso de energía. La Empresa matriz ha implementado 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 EACs, 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:

Consumo de energía	2024		2023	
	kWh	GJ	kWh	GJ
Consumo de electricidad ³	1.419.697	5.111	1.513.233	5.448
Crédito de electricidad renovable	1.419.697	5.111	1.513.233	5.448
Consumo de combustible para flotas ^{4, 5}	817.371	2.942	908.110	3.269
Otros consumos de energía (gas natural, vapor, agua helada) ⁶	793.155	2.855	883.629	3.181

³ 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.

⁴ 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 2024" publicado el 8 de julio de 2024. El precio medio del combustible en 2024 por país se utiliza para las estimaciones del consumo de combustible basadas en el gasto según el conjunto de datos de precios de la energía de la AIE publicado el 10 de febrero de 2025.

⁵ Durante el proceso de recogida de datos para el inventario de emisiones de GEI de AEESA en 2024, se analizó con mayor detalle la naturaleza de la flota de vehículos. Como resultado, se determinó que una parte de los vehículos se contabilizarían con mayor precisión en el Alcance 3 Categoría 6: Viajes de negocios. El Alcance 3 no se calcula ni se informa como parte de la divulgación de NFRD. Se detectó un conjunto de datos adicional para los gastos de combustible que contabiliza de forma más adecuada las emisiones de Alcance 1 de la flota. Estas actualizaciones se aplicaron retroactivamente al cálculo de las emisiones de Alcance 1 de la flota de AEESA de 2023 para facilitar la comparación anual.

⁶ El consumo de gas natural se convirtió de m³ 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 Contaminación y cambio climático

En 2024, American Express mantuvo sus operaciones certificadas como CarbonNeutral®, incluidas oficinas, sitios de campo y centros de datos de acuerdo con el Protocolo CarbonNeutral, a través de la reducción de emisiones de GEI, créditos de energía renovable y compensaciones de carbono⁷. Como se mencionó anteriormente, American Express invierte 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 EACs, que verifiquen la producción de electricidad renovable en la cantidad equivalente al consumo total de electricidad.

2.4.1 Elementos importantes de las emisiones de GEI generados por la actividad de la Sociedad, incluyendo el uso de bienes y servicios producidos

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:

⁷ Las operaciones incluyen todas las instalaciones administradas, los sitios de campo y los centros de datos de American Express. Las instalaciones administradas son propiedades individuales administradas operativamente por el equipo global de Real Estate de American Express y que albergan funciones comerciales críticas. Los sitios de campo son propiedades individuales que no son administradas operativamente por el equipo global de bienes raíces de American Express, sino directamente por las unidades de negocio. Por lo general, son sitios más pequeños, de menos de 30,000 pies cuadrados (incluidas las salas VIP de los aeropuertos, los quioscos de cambio de divisas y las oficinas de ventas), que son propiedad o están arrendados por American Express. El logro de las operaciones certificadas CarbonNeutral por parte de la compañía cubre el Alcance 1 (emisiones directas de fuentes propiedad o controladas por American Express), el Alcance 2 (emisiones indirectas basadas en la ubicación y en el mercado), las emisiones de Alcance 3 (Categoría 5 de residuos generados en operaciones y Categoría 6 de viajes de negocios) a través de créditos de energía renovable, compensaciones de carbono y emisiones reducidas de GEI.



	2024	2023
Emisiones de GEI	TN CO ₂ e	TN CO ₂ e
Alcance 1	260,7	299,3
Derivado del consumo de gas natural de los edificios ⁸	51,3	68,2
Derivado del consumo de diésel de los edificios	1,8	0,4
Derivado del consumo de combustible de la flota ^{9, 10}	207,6	230,7
Alcance 2 (método basado en el mercado)	162,5	169,7
Derivado del consumo de electricidad comprado	0	0
Derivado del consumo de agua helada ¹¹	25,8	36,0
Derivado del consumo de vapor ¹²	136,7	133,7

⁸ 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 CO₂-equivalente) = Consumo de gas natural (MWh) x Factor de emisión de gas natural (toneladas métricas de CO₂-e por MWh).

⁹ 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 2024" publicado el 8 de julio de 2024. El precio medio del combustible en 2024 por país se utiliza para las estimaciones del consumo de combustible basadas en el gasto según el conjunto de datos de precios de la energía de la AIE publicado el 10 de febrero de 2025.

¹⁰ Durante el proceso de recogida de datos para el inventario de emisiones de GEI de AEESA en 2024, se analizó con mayor detalle la naturaleza de la flota de vehículos. Como resultado, se determinó que una parte de los vehículos se contabilizarían con mayor precisión en el Alcance 3 Categoría 6: Viajes de negocios. El Alcance 3 no se calcula ni se informa como parte de la divulgación de NFRD. Se detectó un conjunto de datos adicional para los gastos de combustible que contabiliza de forma más adecuada las emisiones de Alcance 1 de la flota. Estas actualizaciones se aplicaron retroactivamente al cálculo de las emisiones de Alcance 1 de la flota de AEESA de 2023 para facilitar la comparación anual.

¹¹ Para el agua helada 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 del agua enfriada y la refrigeración, ya que estos refrigeradores dependen de la electricidad para funcionar. Para alinearse con la metodología global de informes de GEI, se asume que se requiere 1 MWh de electricidad para producir 1 MWh de agua helada.

¹² 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*.

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 2022 American Express presentó reducciones de emisiones a corto y largo plazo al SBTi para su validación. En agosto de 2024, la Empresa matriz recibió la validación de SBTi del objetivo de cero emisiones netas, que consta de objetivos de reducción de emisiones a corto y largo plazo, así como el objetivo de compromiso de los socios a corto plazo¹³. Consulte más detalles relacionados con estos objetivos a continuación.

En 2024, American Express publicó 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 TCFD.

2.4.3 Objetivos de reducción de emisiones

En 2021, American Express se comprometió a las cero emisiones netas en consonancia con SBTi. En agosto de 2024, SBTi validó el objetivo de cero emisiones netas de American Express, que consta de objetivos de reducción de emisiones a corto y largo plazo. SBTi también validó el objetivo de compromiso de socios a corto plazo de American Express. Consulte la página 15 para conocer el objetivo de cero emisiones netas de American Express.

¹³ Las emisiones incluidas en los objetivos validados por SBTi se determinan de acuerdo con los límites mínimos del objetivo de SBTi según lo dispuesto en su Estándar Corporativo de Net Zero, que, entre otras cosas, generalmente cubren el 95% de las emisiones de Alcance 1 y 2 para objetivos a corto y largo plazo, y el 67% y el 90% de las emisiones de Alcance 3 para objetivos a corto y largo plazo, respectivamente. Las emisiones de Alcance 3 reflejadas en los objetivos de reducción de emisiones Net Zero y de Alcance 3 de American Express incluyen las emisiones de bienes y servicios comprados, bienes de capital, actividades relacionadas con el combustible y la energía, los residuos generados en las operaciones, los viajes de negocios de los empleados, los desplazamientos de los empleados y las inversiones. Las emisiones relacionadas con bienes o servicios proporcionados por terceros en relación con el programa Membership Rewards y las tarjetas de marca compartida se abordan por separado a través del objetivo de compromiso de socios a corto plazo de American Express, en lugar de como parte de los objetivos de reducción de emisiones Net Zero y de Alcance 3. El objetivo de compromiso de los socios a corto plazo (que los socios que representan el 75% de estas recompensas de membresía y las emisiones relacionadas con las tarjetas de marca compartida tengan objetivos basados en la ciencia para 2028), refleja las emisiones que están fuera del límite mínimo de SBTi para las emisiones de Alcance 3, Categoría 1 (bienes y servicios comprados). Las emisiones con socios que se encuentran dentro del límite mínimo de SBTi para el Alcance 3, Categoría 1, se incluyen en los objetivos de reducción de emisiones Net Zero y de Alcance 3. Consulte el Estándar Corporativo de Net Zero de SBTi para obtener más información sobre los límites mínimos de SBTi.



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* de la Empresa matriz está formado por asesores permanentes del Comité Operativo de Riesgos de AEESA, que forma parte de la estructura de Gobierno 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 los empleados quieran trabajar. Las métricas específicas relacionadas con el Pilar de Riesgo Operacional de Personas están incluidas en el Marco de Tolerancia al Riesgo de AEESA y se monitorean trimestralmente, sin mostrar riesgos materiales al respecto.

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 de la Empresa matriz para recopilar información valiosa sobre asuntos relacionados con las personas (desarrollo, liderazgo, trabajo en equipo, inclusión, bienestar, compromiso y otros). En 2024, el 90% de todos los empleados globales que participaron en la encuesta dijeron que recomendarían American Express como un excelente lugar para trabajar. Estos resultados son analizados por todos los niveles de gestión de la Empresa matriz para identificar oportunidades que podrían necesitar ser abordadas. American Express evalúa las tendencias en una comparación año a año y construye planes de acción para mejorar la experiencia del empleado.

Algunas políticas, marcos y procesos que ayudan a cumplir con los estándares legales, éticos y operativos se describen a continuación:

- **Política de información sobre actividades ilícitas en la empresa (Whistleblower Policy):** American Express mantiene una Política de reclamaciones de denuncia de irregularidades y, en algunos países como, por ejemplo, España, Polonia, Bélgica y los Países Bajos, también se ha creado una adenda que se adapta a las regulaciones locales;
- **Política Global contra el Acoso Sexual:** American Express cree que mantener una cultura laboral sólida, adherirse a nuestros valores del Blue Box y asegurar que las personas se sientan incluidas, valoradas, reconocidas y respaldadas ayuda a atraer, retener y desarrollar el talento adecuado para el éxito de American Express. American Express desea que sus empleados y contratistas trabajen en un entorno libre de intimidación o acoso de cualquier tipo. El acoso de empleados y contratistas por parte de compañeros de trabajo, supervisores o personas ajenas está prohibido y puede dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir la terminación del empleo o la finalización de la relación con el contratista. Como complemento a las políticas, programas y capacitaciones existentes, American Express también tiene una Declaración Global de Política de Prevención de Acoso Sexual para reforzar su postura contra el acoso sexual;
- **Código de Conducta:** El Código de Conducta proporciona orientación sobre prácticas comerciales sensibles, incluyendo la entrega de regalos, gastos, uso adecuado de la tecnología, la realización de negocios con gobiernos extranjeros y la protección de la privacidad de los clientes. Como parte esencial de las operaciones globales diarias, el Código se publica en nueve idiomas, y todos los empleados deben completar y certificar anualmente la capacitación sobre sus disposiciones.

Cumplir con el Código es una condición de empleo en American Express, y las violaciones pueden dar lugar a la resolución de la relación laboral. Además, los empleados deben cumplir con los requisitos anuales de Aprendizaje Regulatorio Global sobre políticas clave, leyes y regulaciones que rigen la industria, guían la empresa y protegen a los empleados, clientes y la marca;

que incluyen ofrecer igualdad de oportunidades laborales para todas las personas, basadas en las calificaciones relacionadas con el puesto y la capacidad para desempeñar el trabajo, sin tener en cuenta la raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, información genética, ciudadanía, estado de veterano o civil ni ninguna otra base prohibida por la ley;

- **Equidad salarial:** En American Express, estamos comprometidos con la creación de un entorno laboral diverso e inclusivo, en el que el desempeño de nuestros colaboradores sea evaluado de manera objetiva y su compensación se determine de forma justa y equitativa, con base al mérito. Este enfoque fortalece nuestra organización y contribuye a nuestro crecimiento sostenido. Como parte de este compromiso, realizamos revisiones periódicas de nuestras prácticas de compensación para garantizar que los colaboradores que desempeñan el mismo puesto, nivel y ubicación reciban una remuneración justa, sin distinción de género, en todas nuestras operaciones a nivel global. En 2024, por quinto año consecutivo, la Empresa matriz logró mantener una equidad salarial del 100% a nivel mundial, sin diferencias salariales estadísticamente significativas entre géneros, implementando los ajustes salariales pertinentes cuando fue necesario;

- **Igualdad de Género y Oportunidades de Empleo Igualitarias:** En cumplimiento con el RD 901/2020 en España, en 2021 se formó un Comité de Negociación para aprobar el Plan de Igualdad de Género del Grupo American Express en España. El Comité de Negociación estuvo compuesto por representantes de American Express y del sindicato más representativo de la industria de American Express, denominado Comisiones Obreras. Para el desarrollo del Plan de Igualdad de Género, se realizó una evaluación y se establecieron las políticas, principios y objetivos que respaldan su compromiso con la igualdad de género, incluyendo medidas específicas. La Política Global de Reclutamiento de American Express ayuda a la dirección a cumplir con sus responsabilidades corporativas,

- **Proporcionando aprendizaje y desarrollo:** El trabajo de la Empresa matriz es ayudar a que las personas trabajadoras destaquen en lo que hacen, y para ello se facilita experiencias de liderazgo a todos los niveles para ayudar a los empleados a construir relaciones, tener capacidad de influencia, y lograr resultados que beneficien a los clientes y a la Empresa matriz. Con la ayuda de programas formales, actividades de formación y estimulantes oportunidades profesionales, American Express desarrolla líderes fuertes que quieren marcar la diferencia mientras crecen y prosperan en sus carreras y vidas. Las personas trabajadoras son animadas a adoptar múltiples enfoques para ampliar su experiencia y redes profesionales, tales como:

- Programas de liderazgo;
- Actividades de desarrollo personal;
- Redes de personas trabajadoras y;
- Formación continua.

- **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".

- **Apoyo a los empleados de American Express con sus responsabilidades familiares:** Ayudar a los empleados de American Express también significa apoyar a sus familias. Por eso, la Empresa

matriz ofrece una variedad de beneficios para apoyar a las familias trabajadoras en cada etapa de la vida como parte clave de su marca de empleados. Algunos de estos beneficios son:

- Permiso parental y de adopción¹⁴;
- Embarazo y lactancia;
- Subsidio para el cuidado de los hijos¹⁵;
- Seguro médico privado¹⁶;
- Revisión médica anual¹⁷;
- Actividades para mantener una vida saludable;
- Programa de salud mental;
- Plan de pensiones;
- Préstamo de empresa sin intereses¹⁸;
- Tarjeta de crédito personal¹⁹;
- Horario flexible²⁰;
- Excedencia por cuidado de hijos y familiares;
- Programa de beneficios flexibles FYB Flex²¹ y;
- Amex Flex.

- **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.

2024 Employer Awards (Premios al empleador)

Para España y los países con sucursales de AEESA, los premios del 2024 incluyen:

- Alemania: Posición número 7 y certificado en Top Employer 2024;
- Países Bajos: Certificada como Top Employer 2024;
- 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 #5 en el ranking Equality Business organizado por Woman Forward;

■ Apoyo al reconocimiento y compromiso de los empleados:

American Express reconoce las aportaciones destacadas de sus empleados, tanto las grandes como las pequeñas. Cada día, el reconocimiento de los logros es especialmente importante porque inspira a los empleados para que continúen realizando un gran trabajo.

¹⁴ En Bélgica también se extiende a la pareja.

¹⁵ No aplicable en Países Bajos, Irlanda, Austria, Bélgica y los Países Nórdicos.

¹⁶ No aplicable en Alemania, Austria, Hungría y los Países Nórdicos.

¹⁷ No aplicable en Países Bajos, Alemania, Austria e Irlanda.

¹⁸ Sólo aplicable en España.

¹⁹ No aplicable en Irlanda, Hungría, Polonia y los Países Nórdicos.

²⁰ No aplicable en los Países Nórdicos.

²¹ Solo aplicable en España.

3.1 Empleo

3.1.1 Número total y distribución de empleados por género, edad, país y clasificación profesional en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024

En 2024, AEESA ha experimentado una ligera disminución de aproximadamente un 5% en el número total de empleados en las operaciones de American Express en EMEA. La distribución de género también ha cambiado ligeramente hacia una población con mayor representación femenina.

Personas trabajadoras por género	2024		2023	
	Número	%	Número	%
Mujeres	1.104	62%	1.138	60%
Hombres	688	38%	743	40%
Total	1.792	100%	1.881	100%

A pesar del cambio en el número total de empleados, la distribución de los mismos en los diferentes grupos de edad es similar a la de 2023, y los únicos cambios pueden atribuirse al envejecimiento orgánico del personal de la compañía.

Personas trabajadoras por edad	2024		2023	
	Número	%	Número	%
Hasta 30 años	330	19%	404	22%
Entre 30-50	1.115	62%	1.152	61%
Más de 50 años	347	19%	325	17%
Total	1.792	100%	1.881	100%



La reducción en el número total de empleados se puede atribuir a la disminución de personal en los Países Bajos y Suecia debido a los proyectos de reorganización que se implementaron en consulta con los Consejos de Trabajo.

Personas trabajadoras por región	2024		2023	
	Número	%	Número	%
Austria	117	6,5%	117	6,2%
Bélgica	111	6,2%	121	6,4%
Dinamarca	0	0,0%	0	0,0%
Finlandia	3	0,2%	3	0,2%
Alemania	241	13,5%	241	12,8%
Hungría	8	0,5%	9	0,5%
Irlanda	2	0,1%	2	0,1%
Países Bajos	212	11,8%	258	13,7%
Noruega	1	0,0%	3	0,2%
Polonia	33	1,8%	35	1,9%
España	823	45,9%	822	43,7%
Suecia	241	13,5%	270	14,4%
Total	1.792	100%	1.881	100%

La distribución de empleados por clasificación profesional se ha mantenido estable desde 2023 hasta 2024. La disminución de personal mencionada anteriormente es principalmente visible en la clasificación de administrativos.

Personas trabajadoras por clasificación profesional	2024		2023	
	Número	%	Número	%
Directivos	18	1%	19	1%
Mandos intermedios	281	16%	275	15%
Administrativos	1.493	83%	1.587	84%
Total	1.792	100%	1.881	100%

3.1.2 Número total y distribución de contrato de trabajo y tipo de contratación en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024

En cuanto al tipo de contratos laborales, se observa un aumento en el porcentaje de contrato permanente, así como un ligero aumento en el porcentaje de empleados a tiempo completo.

Distribución de contrato de trabajo y tipo de contratación	2024		2023	
	Número	%	Número	%
Permanente	1.742	97%	1.789	95%
Temporal	50	3%	92	5%
Total	1.792	100%	1.881	100%
A tiempo completo	1.611	90%	1.681	89%
A tiempo parcial	181	10%	200	11%
Total	1.792	100%	1.881	100%

3.1.3 Promedio anual de nuevos contratos permanentes, contratos temporales, contratos a tiempo completo y a tiempo parcial por género, 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.

	2024		2023	
Promedio anual de nuevos contratos por género	Distribución			
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Permanente	60	82	64	85
Temporal	4	11	21	33
Total	64	93	85	118
A tiempo completo	63	93	77	108
A tiempo parcial	1	0	8	10
Total	64	93	85	118

La distribución de los nuevos contratos por grupo de edad ha sido consistente de 2023 a 2024 y no ha experimentado cambios significativos.

	2024			2023		
	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	71	66	5	79	61	9
Temporal	10	4	1	31	22	1
Total	81	70	6	110	83	10
A tiempo completo	80	70	6	101	75	9
A tiempo parcial	1	0	0	9	8	1
Total	81	70	6	110	83	10

Finalmente, la distribución de nuevos contratos por clasificación profesional tampoco ha experimentado cambios importantes en 2024, aunque la proporción de nuevos contratos en la categoría de Mandos Intermedios ha aumentado ligeramente.

	2024			2023		
	Distribución					
Promedio anual de nuevos contratos por clasificación profesional	Directivos	Mandos intermedios	Admin.	Directivos	Mandos intermedios	Admin.
Permanente	0	11	131	0	6	143
Temporal	0	0	15	0	1	53
Total	0	11	146	0	7	196
A tiempo completo	0	11	145	0	7	178
A tiempo parcial	0	0	1	0	0	18
Total	0	11	146	0	7	196

3.1.4 Número de bajas involuntarias por género, edad y clasificación profesional

En cuanto a las bajas involuntarias, se observa un ligero aumento en el total en comparación con 2023. No se observan cambios significativos en las proporciones de bajas involuntarias por género²².

	2024	2023
Bajas Involuntarias por género	Número	Número
Mujeres	48	43
Hombres	52	51
Total	100	94

El grupo de "Hasta 30 años" ha disminuido, mientras que el número de bajas involuntarias en el grupo de edad "Entre 30 y 50 años" ha aumentado aproximadamente un 33%, pasando de 51 a 65.

	2024	2023
Bajas involuntarias por edad ²³	Número	Número
Hasta 30 años	24	31
Entre 30-50	65	51
Más de 50 años	11	12
Total	100	94

²² El término «bajas involuntarias» incluye los despidos, los trabajadores que no hayan superado el periodo de prueba y los contratos definidos que hayan finalizado en el FY2024. De las 100 bajas involuntarias que se han producido durante 2024, 66 son despidos de los cuales 35 corresponden a hombres y 31 a mujeres. Sin embargo, en 2023, de las 94 bajas involuntarias que se produjeron, 63 fueron despidos de los cuales 37 eran hombres y 26 mujeres.

²³ De las 100 bajas involuntarias que se han producido durante 2024, 66 son despidos de los cuales 11 se produjeron en el rango de edad de hasta 30 años, 48 en el rango de 30-50 años y 7 en el rango de más de 50 años. Sin embargo, en 2023, de las 94 bajas involuntarias que se produjeron, 63 fueron despidos, de los cuales 20 se produjeron en el rango de edad de hasta 30 años, 32 en el rango de 30-50 años y 11 en el rango de más de 50 años.

Finalmente, el número de bajas involuntarias por clasificación profesional ha aumentado ligeramente en las categorías de mandos intermedios y administrativos.

	2024	2023
Bajas involuntarias por clasificación profesional²⁴	Número	Número
Directivos	1	2
Mandos intermedios	12	9
Administrativos	87	83
Total	100	94

3.1.5 Remuneraciones medias^{25,26} por género, edad y clasificación profesional

En 2024, las remuneraciones medias han aumentado tanto para los empleados masculinos en un 6% como para las empleadas en un 3% en comparación con 2023.

	2024	2023
Remuneración media por género	Total €	Total €
Hombres	72.019	68.187
Mujeres	58.531	57.093

²⁴ De las 100 bajas involuntarias que se han producido durante 2024, 66 son despidos de los cuales 53 son Administradores, 1 es Directivo y 12 Mandos Intermedios. Sin embargo, en 2023, de las 94 bajas involuntarias que se produjeron, 63 fueron despidos, de los cuales 52 son Administradores, 2 son Directivos y 9 Mandos Intermedios.

²⁵ Monedas convertidas a los tipos de cambio utilizados para las Cuentas Anuales de AEESA 2024.

²⁶ 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 2024. En Suecia, el cálculo se realiza teniendo en cuenta el salario contractual.

En relación con la remuneración media por edad en 2023, los empleados hasta los 30 años han aumentado un 4% y los empleados entre 30-50 años han aumentado un 2% y los empleados con más de 50 años han disminuido un 1% respecto a 2023.

	2024	2023
Remuneración media por edad	Total €	Total €
Hasta 30 años	39.341	37.872
Entre 30-50 años	63.729	62.300
Mas de 50 años	86.820	87.893

En comparación con 2023, la remuneración media de los directivos y administrativos ha aumentado un 1% y 4% y disminuido un 0,04% para mandos intermedios en 2024.

	2024	2023
Remuneración media por calificación profesional	Total €	Total €
Directivos	458.938	455.139
Mandos intermedios	131.749	131.805
Administrativos	46.139	44.575

3.1.6 Brecha salarial²⁷, remuneración de cargos iguales o medios en la sociedad

	2024	2023
Brecha salarial (€)	19%	16%

Esta es una brecha salarial no ajustada, por lo que cualquier cambio demográfico puede afectar los resultados. No es una brecha ajustada basada en la regresión.

²⁷ 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.

3.1.7 Remuneración media de los Directivos^{28,29}, 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 género

Remuneración media de los directivos por género (€)	2024	2023
Hombres	459.630	464.532
Mujeres	456.515	434.787

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.

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 Empresa matriz a menos que haya una fuerte justificación de negocio;
- Las reuniones y formaciones son programadas para respetar el horario y el equilibrio entre la vida personal y laboral;
- Las reuniones o formaciones globales importantes se graban para que las personas trabajadoras puedan escucharlas en cualquier momento;
- No se espera que los empleados respondan a correos electrónicos fuera de su horario laboral. 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;
- Las herramientas de programación de reuniones de la Empresa matriz 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;

²⁸ Se refiere a directivos senior dentro de AEESA descritos con la clasificación profesional de ‘Consejero’ en las Cuentas Anuales 2024 de AEESA, que no formen parte del Consejo de Administración de AEESA.

²⁹ En virtud de los Estatutos de la Sociedad, en 2024 la Empresa matriz 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.

- 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;
- Los mensajes “fuera de la oficina” se utilizan durante las vacaciones, los días de formación, y para las personas trabajadoras que tienen horarios semanales reducidos y;
- En España, American Express ofrece formación a sus empleados para garantizar que estén al tanto de las políticas de desconexión digital establecidas en la empresa.

3.1.9 Personas trabajadoras con discapacidad³⁰ en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024

En cuanto a los empleados con discapacidad en la entidad legal AEESA, hay un empleado más con discapacidad en comparación con 2023, lo que eleva el total a 25.

	2024	2023
Nº de empleados con discapacidad AEESA	25	24

³⁰ No en todos los países es obligatorio para las personas trabajadoras informar a la Empresa matriz 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, la Empresa matriz cree que es importante facilitar distintas modalidades de trabajo. American Express ofrece 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. La Empresa matriz también proporciona información para guiar a las personas trabajadoras y sus líderes en las decisiones relativas a horario flexible, trabajo a tiempo parcial, semanas laborales comprimidas 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 flexible³¹;
- Teletrabajo;
- Tiempo parcial mediante reducción de la jornada laboral y;
- Adaptación de horario por necesidades familiares³².

Organización del trabajo - Amex Flex

En 2024, American Express continuó aplicando su modelo de trabajo Amex Flex, 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 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 o de manera excepcional, debido a necesidades empresariales.

³¹ No aplica a Países Nórdicos.

³² No aplicable en Alemania, Austria y Países Nórdicos.

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:** Las personas trabajadoras son tan importantes como los clientes para los que trabajan, y un reflejo de esto es *Healthy Living*. *Healthy Living* inspira y proporciona recursos de apoyo, un acceso a diversas opciones de cuidados e incentivos que fomentan un estilo de vida más sano. American Express también tiene en cuenta la salud mental de las personas trabajadoras con el programa *Healthy Minds* (Mentes Sanas). *Healthy Minds* es un programa que ofrece a los empleados y sus familias acceso gratuito a asesoramiento en salud mental con independencia de la cobertura médica. Ofrece una variedad de recursos adaptados a las necesidades individuales, incluidas herramientas de apoyo para el duelo y la pérdida, sesiones grupales y herramientas digitales para el bienestar mental. Los trabajadores pueden acceder a atención de alta calidad, desde terapia y coaching a corto plazo, hasta una

red de profesionales licenciados para necesidades más especializadas.

- **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. La Empresa matriz 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 (*Smart saving*) en los cuales se presta formación y recursos financieros a las personas trabajadoras³³.

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.

Se proporciona un ambiente de trabajo saludable y seguro para prevenir lesiones y enfermedades ocupacionales relacionadas con el trabajo, adoptando principios y prácticas efectivas de gestión de riesgos consistentes con las actividades comerciales

de la Empresa matriz. American Express brinda concienciación y formación sobre salud y seguridad para impulsar una cultura de atención y responsabilidad en todos los niveles de la organización y se adhiere a las reglas y regulaciones dentro de cada uno de los mercados. Además, está disponible una herramienta de registro legal para ayudar a controlar el cumplimiento de la legislación aplicable.

Asimismo, American Express provee a todos los empleados de los recursos y

³³ No aplicable a Bélgica.

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, Malasia, 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 2024, AEESA tuvo un accidente de trabajo (excluyendo los accidentes de trabajo sin baja), por lo tanto, la tasa de frecuencia es de 0,55 y la tasa de gravedad de 0,019 para mujeres. En 2024 y 2023 no hubo enfermedades profesionales.

Género	2024 ³⁴		2023 ³⁴	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Accidentes laborales	0	1	2	3
Índice de frecuencia ³⁵	0,00	0,55	1,50	1,55
Índice de gravedad ³⁶	0,000	0,019	0,005	0,017

3.3.2 Número de Horas de Absentismo³⁷

	2024	2023
Número de horas de absentismo	203.870	166.757

³⁴ 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 2023 se han visto modificados por un cambio en las horas de absentismo.

³⁵ Índice de frecuencia (Número de accidentes/Número de horas trabajadas) * 1.000.000.

³⁶ Índice de gravedad (Número de días de perdidos/Número de horas trabajadas) * 1.000.

³⁷ Incluye el absentismo de todos los empleados de AEESA a lo largo de 2024, no sólo de los empleados de AEESA a 31 de diciembre de 2024.

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 equipo de relaciones laborales asegura el cumplimiento de los requisitos legales locales y de la Unión Europea, que el Comité de Empresa Europeo es consultado y los Comités de Empresa y Sindicatos son consultados, como requieren los países con presencia de representación de las personas trabajadoras.

El diálogo social con los interlocutores sociales está en el corazón del enfoque de la Empresa matriz como empleador. El diálogo social apoya 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 American Express, 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.

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 2024

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	2024	2023
Alemania	11%*	13%*
Austria	100%	100%
Bélgica	100%	100%
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%
Total	74%	73%

* 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.

**** En 2024 se estableció un sindicato, pero los empleados no están cubiertos por un convenio colectivo (CBA) debido al pequeño tamaño de la empresa u otros requisitos legales locales.

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

Para todos los países en los que se requiere el convenio, el 100% (excepto en Alemania, con el 13% indicado anteriormente) de las personas trabajadoras se regulan por convenios colectivos relacionados con la licencia de actividad concedida a la Empresa. 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 Leadership @ Amex, que incluye una variedad de oportunidades de aprendizaje y recursos basados en la estrategia empresarial, los Comportamientos de Liderazgo y los Valores de Blue Box, con el objetivo de ayudar a los empleados de todos los niveles a desarrollar y fortalecer sus habilidades de liderazgo. American Express también ofrece programas adicionales para ayudar a los líderes a convertirse en excelentes mentores de desempeño y carrera, fomentando la aplicación de los Comportamientos de Liderazgo dentro de sus equipos.

Durante el 2024, los trabajadores de American Express han tenido la oportunidad de reforzar sus habilidades y capacidades para mejorar su perfil profesional. La mayoría de los empleados con sede en España han recibido formación interna e híbrida con los Amex Learning Labs para mejorar sus habilidades en gestión de proyectos y desarrollar su marca 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 empleados y líderes. Estos recursos ayudan a los empleados a trazar su recorrido profesional, aspiraciones y metas de desarrollo, así como el apoyo que necesitan a lo largo del camino. Los empleados de toda la empresa diseñan y entregan los programas Career Growth @ Amex para sus unidades de negocio.

3.5.1 Políticas implementadas 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 asegurar 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:** American Express cree que el liderazgo es para todos. El programa Leadership @ Amex 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:

- **Leadership @ Amex:** 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;
- **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**³⁸;
- **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.

- **Career Growth @ Amex:** el programa Career Growth @ Amex, ha sido promovido en la empresa a través de diversos eventos y las denominadas Career Growth @ Amex Weeks, donde se organizaron varias actividades enfocadas en el desarrollo profesional dentro de American Express³⁹.

■ 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 una comunidad, ofreciendo apoyo y fomentando un sentimiento de inclusión y pertenencia, y reúne a personas que comparten experiencias, intereses y antecedentes comunes. 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.

■ Educación continua:

- **New to Blue.** Programa de bienvenida para nuevos empleados;
- Programas locales de formación en habilidades transaccionales en asociación con partes interesadas externas y;
- Plataformas internas y externas de aprendizaje *online*.

³⁸ No aplicable en Irlanda, Austria, Bélgica, Polonia y Hungría.

³⁹ Solo aplicable en España y Alemania.

3.5.2 Cantidad total de horas de formación por clasificación profesional⁴⁰

El número total de horas de formación obligatoria por clasificación profesional ha disminuido ligeramente en comparación con 2023, debido a la disminución de la plantilla en la región EMEA.

	2024	2023
Cantidad total de horas de formación por clasificación profesional	Horas	Horas
Directivos	236	316
Mandos intermedios	3.510	4.214
Administrativos	15.158	17.976

Se puede observar un cambio más significativo en la cantidad total de horas de formación en Desarrollo Profesional. En este caso, tanto para Directores como para Mandos intermedios, el número de horas ha aumentado, mientras que, al mismo tiempo, las horas de formación en Desarrollo Profesional⁴¹ han disminuido en la clasificación de Administración debido a la disminución de la plantilla.

	2024	2023
Cantidad total de horas de formación en DP por clasificación profesional (formación no obligatoria)	Horas	Horas
Directivos	97	65
Mandos intermedios	2.625	2.168
Administrativos	17.156	23.561

⁴⁰ Las horas de formación únicamente se refieren a cursos de formación finalizados.

⁴¹ Estas horas incluyen cursos de formación de hasta 8 horas de duración.

3.6 Inclusión y Diversidad

American Express cree que mantener la cultura de la empresa, adhiriéndose a sus valores Blue Box y asegurar que los trabajadores se sienten incluidos, valorados, reconocidos y apoyados les ayuda a atraer, retener y desarrollar el talento correcto para el éxito de American Express.

American Express está comprometida con la igualdad de oportunidades de empleo para todas las personas, basándose en las calificaciones relacionadas con el trabajo y la capacidad para desempeñar el puesto sin importar la raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, información genética, ciudadanía, estado civil ni cualquier otro criterio prohibido por la ley.

Además, American Express quiere que sus empleados y contratistas trabajen en un entorno libre de intimidación o acoso de cualquier tipo. El acoso de empleados y contratistas por parte de compañeros de trabajo, supervisores o personas externas está prohibido y puede dar lugar a acciones disciplinarias, que incluyen la terminación del empleo o la finalización de la relación contractual. Como complemento a las políticas, programas y formaciones existentes, también se cuenta con una Declaración Global de Política de Prevención del Acoso Sexual para reforzar la postura de la Empresa matriz contra el acoso sexual.

En 2024—por quinto año consecutivo—American Express mantuvo un 100% de "equidad" salarial global, lo que significa que no existen diferencias estadísticas en el salario entre todos los géneros a nivel global, realizando todos los ajustes salariales necesarios y apropiados.

Las redes de empleados ofrecen oportunidades para apoyar el desarrollo personal y profesional, el fortalecimiento de

habilidades y el crecimiento profesional. Estas redes están formadas por empleados que comparten experiencias e intereses comunes en áreas como discapacidad, etnicidad, género, generación, trabajo en modalidad virtual, estatus militar, religión y orientación sexual.

En relación con la accesibilidad de personas con discapacidad, American Express trabaja para eliminar barreras para empleados con discapacidad mediante el desarrollo de prácticas inclusivas y fomentando la concienciación a través de la educación y el compromiso, para que todos los empleados puedan contribuir y tener éxito en el trabajo. La Red de Concienciación sobre Discapacidad de los Empleados, formada en 2004, ha sido fundamental para impulsar nuestra agenda sobre discapacidad y mantener nuestra cultura de inclusión y pertenencia. Además, la Política Global de Reclutamiento de American Express ayuda a la dirección a cumplir con sus responsabilidades corporativas, que incluyen igualdad de oportunidades de empleo para todas las personas, basadas en las cualidades relacionadas con el trabajo y la capacidad para realizarlo, sin tener en cuenta la raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, información genética, ciudadanía, estado de veterano o civil, o cualquier otra base prohibida por la ley.

El Plan de Equidad en España fue registrado en 2023, en línea con lo establecido en el Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, y el posterior Real Decreto 6/2019, de 1 de marzo de 2019, sobre medidas urgentes para garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. En otros países, los Planes de Igualdad no están regulados.

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 Empresa matriz 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 la 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.

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 de la Empresa matriz. 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.

El enfoque de identificación de riesgos de derechos humanos de American Express se basa principalmente en tres pilares: la Declaración de Derechos Humanos de American Express; mecanismos de quejas, incluyendo *Amex Ethics* y; políticas y prácticas para prevenir el uso ilegal de productos, servicios, sistemas y operaciones, incluyendo el cumplimiento del Código de Conducta de la Empresa, así como políticas

para prevenir y detectar fraudes, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en las operaciones de American Express en todo el mundo. Además, todos los terceros, incluidos los proveedores, están sujetos a la Política de Gestión del Ciclo de Vida de Terceros de American Express, la cual está diseñada para asegurar que las actividades realizadas por los proveedores de la Empresa matriz para American Express se lleven a cabo en cumplimiento con las leyes, regulaciones y políticas aplicables.

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 toda la Empresa matriz y en todos los aspectos de la actividad empresarial. American Express lucha para dirigir la Sociedad con un enfoque coherente con los Principios que rigen sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas. El Código de Conducta refleja el 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. American Express cree que mantener una sólida cultura laboral, adherirse a los valores del Blue Box y fomentar una cultura en la que se valoren las diferencias, asegurando que las personas se sientan incluidas, valoradas, reconocidas y que los empleados estén habilitados para alcanzar su máximo potencial, ayuda a atraer, retener y desarrollar el talento adecuado. Una parte integrante de este compromiso es mantener un entorno libre de discriminación y acoso de cualquier tipo.

American Express proporciona 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.

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. La Empresa matriz cumple con todas las leyes y normativa aplicables, y realiza formaciones a las personas trabajadoras sobre los procedimientos de seguridad.

Cientes

American Express trabaja para impedir el uso ilegal de los 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. La Empresa matriz busca mantener herramientas de monitoreo, controles y políticas de última generación para prevenir y detectar fraude, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en las operaciones en todo el mundo.

Entregar productos y servicios de un modo justo y transparente es decisivo para la atención al cliente premium que la Empresa matriz proporciona. 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.

American Express también espera y 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

American Express respeta a sus comunidades y está comprometida a trabajar conjuntamente para que estas prosperen y puedan marcar una diferencia significativa en el mundo.

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 género, 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 materia 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 las 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 los 365 días del año;

- 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;
- 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 para garantizar que cumplen los niveles legales, éticos y operativos exigidos para su cometido y;
- Durante 2024, American Express a través del canal *Amex Ethics* recibió 17 denuncias⁴² en materia de derechos humanos.

	2024	2023
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos	17	7

El aumento observado se debe a la transposición de la Directiva de Protección de los Denunciantes de la UE en varios mercados, y al consiguiente aumento del conocimiento y el uso de *Amex Ethics Hotline*.

⁴² Se han recibido 17 denuncias de derechos humanos para American Express, sin poder determinar si son de AEESA u otras entidades de American Express.

5. Cumplimiento de la legislación y de la normativa

Riesgos Potenciales y Estructura de Gobierno de AEESA

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, la Política de 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 Política de 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 cumplir con la legislación y la normativa y abordar los riesgos relacionados con 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 PBC/FT"), cuyas responsabilidades son las siguientes:



- Establecimiento de un marco adecuado para la lucha contra el crimen financiero documentado en políticas y procedimientos para garantizar que se cumplan los requisitos de la empresa y los requisitos regulatorios;
- Aprobación de la Política de PBC/FT a nivel de grupo de AEESA como la política de Gestión de Entidades Reguladas y aprobación del manual de PBC/FT transfronterizo de AEESA;
- Monitorear los principales cambios regulatorios que impactan el entorno de PBC/FT. El Comité debe servir como un foro de escalamiento para las actualizaciones del progreso de la implementación;
- Analizar los Sistemas de Información de Gestión (MIS) y los datos relacionados con los reportes de actividad sospechosa con una estricta adherencia a los protocolos de anonimato, asegurando que se mantengan la confidencialidad y la privacidad;
- Promover la formación en PBC y colaborar en el diseño y la preparación de los módulos de formación para el personal de AEESA, así como aprobar el plan anual de formación en PBC para los empleados de AEESA;
- Colaborar con el servicio ejecutivo en todos los asuntos relacionados con la Política de PBC/FT;
- Proporcionar supervisión a las sucursales en Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Alemania, Hungría, Países Bajos, Noruega, Polonia y Suecia, y recibir escalamiento de las sucursales de AEESA en su revisión de PBC/FT, así como revisar el Informe Anual del MLRO de AEESA en la Unión Europea;
- Aprobación de la Evaluación de Riesgo de Blanqueo de capitales;
- Aprobación del nombramiento del Experto Externo en PBC para realizar la Revisión Anual de Auditoría Externa Independiente;
- Monitorear el estado y la evolución de las Pruebas Internacionales de Cumplimiento (ICT Review), el Grupo de Auditoría

Interna (IAG Audit), los planes de acción de remediación (RAPs) y los planes de acción de gestión (MAPs) relacionados con 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 Entidad 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 y;
- Aprobación de las inclusiones y eliminaciones de las personas que formen parte del equipo de PBC/FT en función de la representación de las funciones aprobadas por el Consejo de Administración de AEESA.

El Comité de PBC/FT 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 requiera necesario.

Todas las sucursales tienen sus propios Comités de PBC/FT. No obstante, el Comité de PBC/FT de AEESA 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. El Comité de Riesgo Operacional actúa como un punto de unión para los Comités de Gobernanza de las Sucursales de AEESA y es responsable de escalar al Comité de Riesgo de AEESA los elementos que cumplan con los criterios de escalamiento. 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 Framework* (en adelante, "RAF");
- El Comité lleva a cabo cualquier tarea adicional que le asigne el Consejo y;
- El Comité identifica todos los flujos de información 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 y;

- El comité puede recomendar a 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

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* (ICS), *Global Financial Crimes Compliance*, Organización del Asesor General, *Controllershship*, 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 de American Express informa a todos los empleados sobre los valores del *Blue Box* y sus responsabilidades en relación con una serie de prácticas comerciales clave, incluyendo anticorrupción, uso de tecnología, entrega de obsequios, blanqueo de capitales, realización de negocios con gobiernos extranjeros, ventas, conflictos de interés y protección de datos. La adherencia al Código de Conducta es una condición de empleo, y las violaciones pueden resultar en sanciones disciplinarias que van desde una amonestación hasta la terminación del contrato. Cada empleado debe confirmar, durante la formación sobre el Código de Conducta, que ha leído y cumplirá con el Código de Conducta al unirse a American Express y anualmente después de ello. El Código de Conducta se aplica a todos los empleados y contratistas, y se actualiza anualmente para reflejar los requisitos legales en evolución y las mejores prácticas.

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 de 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. La Empresa matriz 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. La Política Anticorrupción de la empresa y las directrices relacionadas definen claramente las prácticas inaceptables de ofrecer, recibir o solicitar sobornos, y establecen medidas para prevenir la corrupción en todas las operaciones comerciales. La política hace hincapié en la transparencia y la responsabilidad, y se espera que todos los empleados y socios se adhieran a sus principios.

■ 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

American Express cree en respaldar a los clientes, empleados y comunidades. Los programas de impacto comunitario de la Empresa matriz se enfocan en apoyar a los propietarios de pequeñas empresas y líderes de organizaciones sin fines de lucro, ayudar a las comunidades afectadas por desastres naturales e involucrar a nuestros empleados en actividades de donación y voluntariado comunitario. A lo largo del año, los compañeros de American Express en todo el mundo participan en eventos de voluntariado para respaldar a organizaciones que están generando un impacto positivo.

Desde que se estableció la Fundación American Express en 1954, se ha destinado más de mil millones de euros a causas benéficas en todo el mundo.

En alineación con la Fundación American Express, en 2024, las donaciones benéficas de AEESA se centraron en:

- Apoyar a los propietarios de pequeñas empresas con pocos recursos y económicamente vulnerables a través de subvenciones, apoyo en mentoría y asistencia técnica;
- Ayudar a las pequeñas empresas a construir resiliencia y crecer de manera sostenible para superar dificultades económicas y otros desafíos;
- Apoyar la ayuda y la recuperación a largo plazo de las pequeñas empresas afectadas por desastres naturales y;
- Apoyar programas que proporcionen habilidades y caminos para preparar a los jóvenes (de 13 a 30 años) para el éxito a largo plazo y el futuro del trabajo, incluyendo formación relacionada con la fuerza laboral o mentoría para apoyar la transición a un empleo significativo y la autosuficiencia.

Los siguientes son algunos ejemplos de las contribuciones y colaboraciones que ha realizado *American Express Foundation* en el año 2024 a países en los que AEESA opera⁴³:

- **España, Fundación PRODIS:** Aportación de 112.383 € a la Fundación PRODIS en 2024 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;
- **Junior Achievement (España, Francia y Alemania):** 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 25 voluntarios participaron en España, 65 en Francia y 12 en Alemania, organizando una serie de sesiones físicas y virtuales abiertas a estudiantes de entre 12 y 18 años;
- **Ocean Conservancy (Italia):** 91.518 € para movilizar a los compañeros para ayudar a limpiar las playas, con la participación de más de 70 trabajadores de Amex que se ofrecieron como voluntarios para retirar aproximadamente 200 kg de basura;

⁴³ Para seguir una estructura homogénea en el informe, todos los datos de contribuciones se han divulgado en euros.

■ **Network Chancen (Alemania):**

La Fundación American Express otorgó aproximadamente 99.838 € a Netzwerk Chancen. La organización se compromete a promover la movilidad social ascendente en toda Alemania. Ofrece un programa de apoyo gratuito a más de 1.800 jóvenes adultos de familias desfavorecidas y organiza una amplia gama de eventos y oportunidades y;

- **World Central Kitchen (España):** La Fundación American Express donó 91.518 € a World Central Kitchen, la organización de respuesta a desastres naturales fundada por el chef español José Andrés, para ayudar a abordar las necesidades más urgentes en el terreno, incluyendo la provisión de comidas, kits de alimentos y agua potable en las regiones más afectadas por las inundaciones en España que ocurrieron a finales de 2024.

Otras donaciones locales de AEESA son:

- Fundación Randstad (8.500 €) para el plan emerge, que incluye sesiones informativas y asesoramientos a los compañeros de Amex y sus familias durante 6 meses sobre cómo obtener el certificado de discapacidad;
- A la Par (2.100 €) para ayudar en su labor de formación y educación de estudiantes con discapacidad intelectual;
- Fundación Adecco (1.700 €) en el marco de la colaboración hacia la inclusión en el lugar de trabajo y;
- Fundación PRODIS (3.000 €) para apoyar la integración en el mundo laboral de colectivos con discapacidad.



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 *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: La empresa ofrece diversas oportunidades para que nuestros empleados contribuyan a sus comunidades y organizaciones sin fines de lucro que apoyan una amplia gama de causas. Además, la Academia de Liderazgo de American Express ayuda a mejorar las habilidades de liderazgo de los líderes de organizaciones sin fines de lucro en todo el mundo.

La Entidad 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 2024 AEESA apoyó a la Fundación Randstad y la Fundación PRODIS.

Desarrollo de los nuevos líderes del mañana: *Amex Leadership Academy:* El liderazgo es un elemento clave en la cultura de American Express. American Express ha creído durante mucho tiempo en el poder de los líderes impulsados por un propósito para abordar los problemas más urgentes de la sociedad, y fundó la Academia de Liderazgo de American Express en 2007 para ayudar a desarrollar las habilidades personales, empresariales y de liderazgo de los líderes de organizaciones sin fines de lucro a través de experiencias de varios días, eventos de conferencias y oportunidades de *networking*.

En 2023, la Academia de Liderazgo fue relanzada con un nuevo plan de estudios y nuevos socios para ofrecer a los líderes de organizaciones sin fines de lucro de diversas especialidades y organizaciones

una oportunidad única para aprender de las experiencias de los demás, abordar oportunidades y desafíos actuales y futuros dentro del sector, así como obtener ideas de líderes clave de los sectores público y privado.

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.

En 2024, reunimos a más de 200 líderes de organizaciones sin fines de lucro de 39 países, donde tuvieron la oportunidad de hacer *networking* y escuchar directamente a algunos de los ejecutivos y socios estratégicos de American Express.

Desde su lanzamiento, American Express ha invertido aproximadamente 100 millones en la Academia de Liderazgo y ha ayudado a más de 165.000 líderes con propósito social de todo el mundo a alcanzar su potencial.

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.

A lo largo de todo el año, los trabajadores de American Express de todo el mundo participan en eventos de voluntariado para apoyar a organizaciones que están generando impacto positivo.

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, AEESA es Miembro Fundador 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 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 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, el Reglamento Delegado (UE) 2022/1214 de la Comisión de 9 de marzo de 2022, que modifica el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, el Reglamento Delegado (UE) 2023/2485 de la Comisión de 27 de junio de 2023, que modifica el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, 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 y el Reglamento Delegado (UE) 2024/3215 de la Comisión de 28 de junio de 2024, que corrige ciertas versiones lingüísticas del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, que complementa el Reglamento (UE) 2020/852.

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 1.758.657,88 € o un 0,29% del total de OpEx. Este año, el importe de OpEx elegible es superior al OpEx elegible calculado el año pasado (1.148.013 €), 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.

American Express se compromete a trabajar con proveedores que compartan nuestros valores en cuanto a sostenibilidad ambiental, diversidad, abastecimiento ético, operaciones responsables, derechos humanos e igualdad de género. En 2024, se publicó el Código de Conducta para Proveedores, que abarca las siguientes áreas de enfoque: Cumplimiento del Código de Conducta para Proveedores, Prácticas Comerciales y Ética, Sostenibilidad Ambiental, Responsabilidad Social, y *Amex Ethics*.

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:

- Riesgo Estratégico y Comercial;
- Riesgo Reputacional;
- Riesgo Crediticio;
- Riesgo Operacional (incluyendo Riesgo de Seguridad de la Información/Tecnológica de la Información);
- Riesgo de Privacidad y Riesgo de Gestión y Gobernanza de datos;
- Riesgo Legal;
- Riesgo de Cumplimiento;
- Riesgo de Anticorrupción y;
- Riesgo de Modelos económicos.

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 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 2024 hubo 260 contratos de proveedores activos con AEESA como contraparte directa. Esto representa una disminución del 6% de los contratos de proveedores activos en comparación con 2023. De los 260: a) 63 tienen una fecha de inicio en 2024 de los cuales 36 se sometieron a una evaluación anual; b) 120 se sometieron a una revisión continua en 2024 basada en el riesgo de los datos y; c) 23 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 Código de conducta de proveedores 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.

	2024	2023
Nº de Auditorías a Proveedores	179	181

La mayoría de las evaluaciones realizadas en 2024 concluyeron con un resultado satisfactorio, lo que refleja el compromiso y el esfuerzo continuo para alcanzar los objetivos establecidos. Por otro lado, para aquellas evaluaciones que no alcanzaron los estándares esperados, se han seguido las medidas necesarias para mitigarlas.

El gasto en proveedores externos de AEESA en 2024 fue de \$ 215.693.501 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 primer nivel, con solo 23 proveedores subcontratando materialmente una parte de los servicios a un cuarto. Los servicios donde se subcontrata son proveedores de Captura de Datos, Tecnología, Gestión de servicios de gestión inmobiliaria, Operaciones y Servicios Profesionales.



6.3 Consumidores

Desde AEESA valoramos la confianza de los clientes en nuestra capacidad de mantener sus datos seguros. De esta forma, AEESA tiene 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 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 los principios de protección de datos de American Express y gestiona sus 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:

- 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 UE 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 UE o de los Estados miembros, incluida la obligación legal de secreto).

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 (en adelante, "GDPR"). 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:

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:

- Seudonimización 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

	2024	2023
Nº de Reclamaciones recibidas	424	312

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 SAC⁴⁴. En ciertos mercados, las quejas se pueden presentar de otras formas, según lo exijan las regulaciones locales en dichos mercados.

Una vez recibida una reclamación, se registra en el sistema interno, y se envía un acuse de recibo al cliente que incluye información sobre el proceso de gestión de su reclamación.

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.

Todos los departamentos o servicios deberán colaborar con SAC, siempre que sea requerido, en todas las materias que favorezcan el mejor desempeño de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información solicitada por ésta en los asuntos de su competencia y en relación con las cuestiones sometidas a su consideración.

SAC sigue el manual interno de gestión de quejas y reclamaciones, así como la política de gestión de quejas empresariales de American Express.

SAC tiene un modelo de quejas basado en los siguientes dos aspectos clave: la resolución de reclamaciones y quejas dentro de los plazos regulatorios, así como la detección y escalamiento de problemas identificados a través de quejas y reclamaciones.

El SAC presenta un informe trimestral sobre quejas y reclamaciones a los diferentes Comités de Riesgo de AEESA. El SAC eleva al Consejo de Administración informes semestrales y, por obligación legal, un informe anual sobre las quejas y reclamaciones, para su aprobación.

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

En 2024, el SAC recibió 424 quejas y reclamaciones. De los 424 casos recibidos en 2024, 407 se resolvieron durante este año y los restantes se cerraron en 2025. Hubo un aumento en el número de quejas y reclamaciones recibidas en comparación con el año anterior. Los principales motivos del aumento de las reclamaciones fueron las solicitudes de información y documentación, las campañas de marketing y las cantidades en disputa.

⁴⁴ SAC incluye en su ámbito de aplicación las reclamaciones de los siguientes mercados o productos: España (Consumidor y Comercial), International Euro Card (IEC) Corporate, International Dollar Card (IDC) Corporate v-Payment, y Norway Consumer.

6.4 Información Fiscal

6.4.1 Beneficios Obtenidos País a País

Ganancias/(pérdidas) antes del impuesto sobre la renta de sociedades (miles de €)		
País	2024	2023
Alemania	24.431	18.097
Austria	2.650	2.073
Dinamarca	88	115
España	17.261	15.539
Finlandia	363	871
Países Bajos	6.972	2.825
Hungría	55	9
Irlanda	11	12
Noruega	285	100
Polonia	312	193
Suecia	3.233	322
Bélgica	3.829	22
Total	59.490	40.178

6.4.2 Impuestos sobre Beneficios Pagado

Impuesto sobre Beneficios Pagado (Principio Contable de Caja) (miles de €) ⁴⁵		
	2024	2023
Total	12.637	12.181 ⁴⁶

6.4.3 Subvenciones públicas recibidas

En 2024, al igual que en 2023, AEESA no ha recibido subvenciones públicas.

⁴⁵ Nótese como los criterios de desglose utilizados difieren de los recogidos en el estado de flujos de efectivo (EFE) de las cuentas anuales de la sociedad.

⁴⁶ Los datos del ejercicio 2023 se han modificado para España para incluir únicamente los pagos específicos de la entidad, tal como se ha hecho para 2024. Además en 2024 se registró un pago en los Países Bajos (896.506 €) que corresponden al año 2023.

Anexo I:

Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD		
Información sobre la Sociedad	0	2-1,2-3
Cuestiones prioritarias	0	3-2, 3-1
MODELO DE NEGOCIO		
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
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
GLOBAL		
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
CONTAMINACIÓN		
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
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS		
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
USO SOSTENIBLE DE RECURSOS		
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
CAMBIO CLIMÁTICO		
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
BIODIVERSIDAD		
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
CUESTIONES SOCIALES Y CUESTIONES RELACIONADAS CON EL PERSONAL		
EMPLEO		
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 género, edad y categoría profesional	3.1	2-7, 405-1
Número de despidos por género, edad y categoría profesional	3.1	401-1
Remuneración media y evolución desagregada por género, 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
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
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
SALUD Y SEGURIDAD		
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
RELACIONES SOCIALES		
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
CUESTIONES SOCIALES Y CUESTIONES RELACIONADAS CON EL PERSONAL		
FORMACIÓN		
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
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
Accesibilidad universal para personas con discapacidad	3.6	3-3 Igualdad de oportunidades y diversidad/ No discriminación
IGUALDAD		
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
DERECHOS HUMANOS		
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
CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y DE LA NORMATIVA (BLANQUEO DE CAPITALES, CORRUPCIÓN Y SOBORNO)		
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
SOCIEDAD		
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
CONTENIDO		
FINANZAS SOSTENIBLES Y TAXONOMÍA		
Taxonomía UE	6.1.4	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo • Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión • Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión modificado por los Reglamentos Delegados (UE) 2022/1214, 2023/2485 y 2023/2486.

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 2024

2024	2024			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%	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 (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	1060.410.000 €	100%
TOTAL	1060.410.000 €	100%

Proporción facturación/facturación total		
CCM	Alineado con taxonomía por objetivo	Alineado con taxonomía por objetivo
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 2024

2024	2024			Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo") (h)							Proporción de las CapEx 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)	CapEx (3)	Proporción de las CapEx, añoN (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%		
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%	—	—	—	—	—	—	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%	0%
A. CapEx 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		
CapEx de actividades no elegibles según la taxonomía	22.570.000 €	100%
TOTAL	22.570.000 €	100%

Proporción de CapEx/CapEx total		
CCM	Alineado con taxonomía por objetivo	Alineado con taxonomía por objetivo
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 2024

2024	2024			Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo") (h)							Proporción de las OpEx 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)	OpEx (3)	Proporción de las OpEx, año 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%		
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%	0%		
De las cuales: facilitadoras	–	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0%	F	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)	EL; N/E- L (f)			
Actividad 1. (e)	-	-	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%			
A. OpEx 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		
OpEx de actividades no elegibles según la taxonomía	609.510.000 €	100%
TOTAL	609.510.000 €	100%

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

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



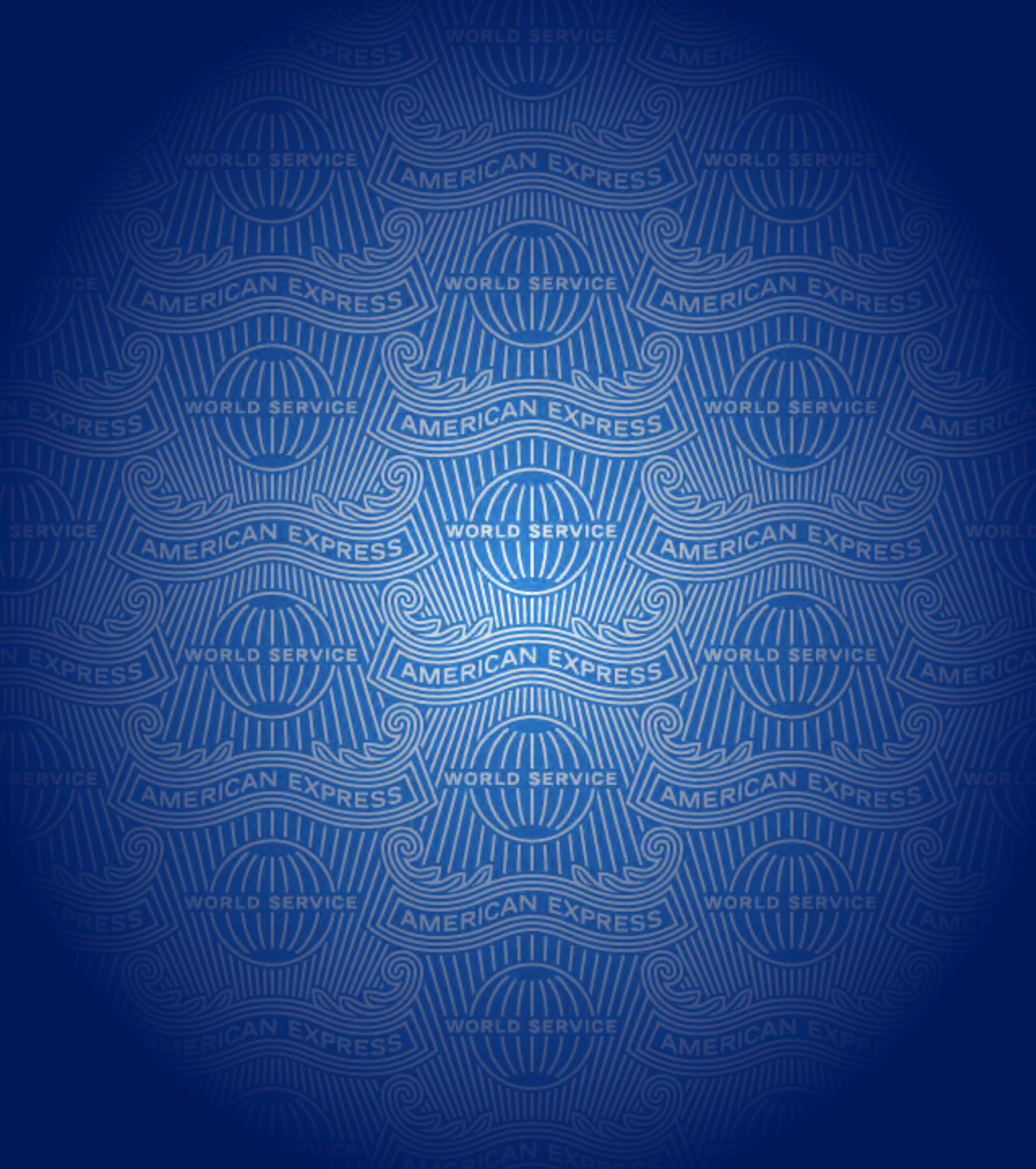
Actividades relacionadas con la energía nuclear

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
Copyright © 2024. American Express Company, reservados todos los derechos.