

20
19

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



Índice

Información sobre la Sociedad	2
1. Modelo de Negocio	3
2. Medio Ambiente	8
3. Cuestiones Sociales y Relativas al Personal	15
4. Derechos Humanos	30
5. Prevención contra el Blanqueo de Capitales, Corrupción y Soborno	33
6. Sociedad	38
Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI	44

Nota de Advertencia referente a Declaraciones Prospectivas

El presente informe incluye declaraciones prospectivas que están sujetas a riesgos e incertidumbres. Las declaraciones prospectivas, incluidos los ambiciosos compromisos y objetivos medioambientales, contienen palabras como «creer», «esperar», «anticipar», «pretender», «planificar», «tener como objetivo», «será», «puede», «debería», «podría», «sería», «probable», «estimación», «predecir», «potencial», «continuar» u otras expresiones similares. Los resultados reales pueden diferir de los expuestos en las declaraciones prospectivas debido a una variedad de factores, incluidos: la incapacidad de dirigir presiones competitivas e implantar sus estrategias e iniciativas empresariales; los cambios en las normas y certificaciones en desarrollo; el coste y disponibilidad de los proyectos de energías renovables, los certificados de atributo energético, los proyectos certificados de compensación por emisión de carbono, papel certificado y edificios verdes y alternativas al plástico de un solo uso; la cadena de suministro y la perturbación del mercado; la normativa; los cambios en el comportamiento del cliente o del compañero; la decisión de la dirección de aumentar o disminuir la inversión; la potencial actividad de fusión y escisión, y la adquisición de empresas menos eficientes; las condiciones meteorológicas adversas; los cambios en los bienes inmuebles y estrategias tecnológicas; y la incapacidad de los sistemas de gestión de residuos de desviar residuos a instalaciones de reciclaje y obtención de abono orgánico. 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 2019 y en otras presentaciones de la Sociedad American Express a la Comisión de Bolsa y Valores (SEC) de Estados Unidos, y está asimismo disponible en ir.americanexpress.com. Se le advierte que no debe depositar una confianza indebida en estas declaraciones prospectivas, que solo expresan la situación a la fecha en que se realizaron. No asumimos ninguna obligación de actualizar o revisar ninguna declaración prospectiva.

Información sobre la Sociedad

La información contenida incluye la respuesta a las disposiciones de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre y del Real Decreto Ley 18/2017 de transposición de la Directiva sobre Información No Financiera, y es parte del Informe de Gestión que acompaña a las Cuentas Anuales Consolidadas de American Express Europe, S.A. (en adelante, la «**Sociedad**» o «**AEESA**»), correspondientes al ejercicio

económico finalizado el 31 de diciembre de 2019.

El contenido se basa en los Estándares GRI de la Global Reporting Initiative (iniciativa mundial para la elaboración de informes de sostenibilidad), como marco de referencia para la presentación de información y cálculo de indicadores no financieros que sean significativos para la Sociedad.

Específicamente, 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 ha tenido en cuenta una combinación de factores externos e internos:

- El sector, las empresas y actividades de AEESA
- El objetivo de la organización
- La estrategia competitiva
- La legislación y normativa actual de relevancia para American Express Europe, S.A.

Los aspectos no materiales en relación con la Ley 11/2018 se identifican en el Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI.¹

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

1. Modelo de Negocio

1.1. Actividad Empresarial

AEESA (anteriormente American Express Card España, S.A. – Sociedad Unipersonal) se constituyó el día 14 de abril de 2000 bajo la 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 día 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 (PSD2),

AEESA solicitó una nueva autorización como institución de pago, de conformidad con la Primera Disposición Transitoria del Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, sobre servicios de pago y otras medidas financieras urgentes, y 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.

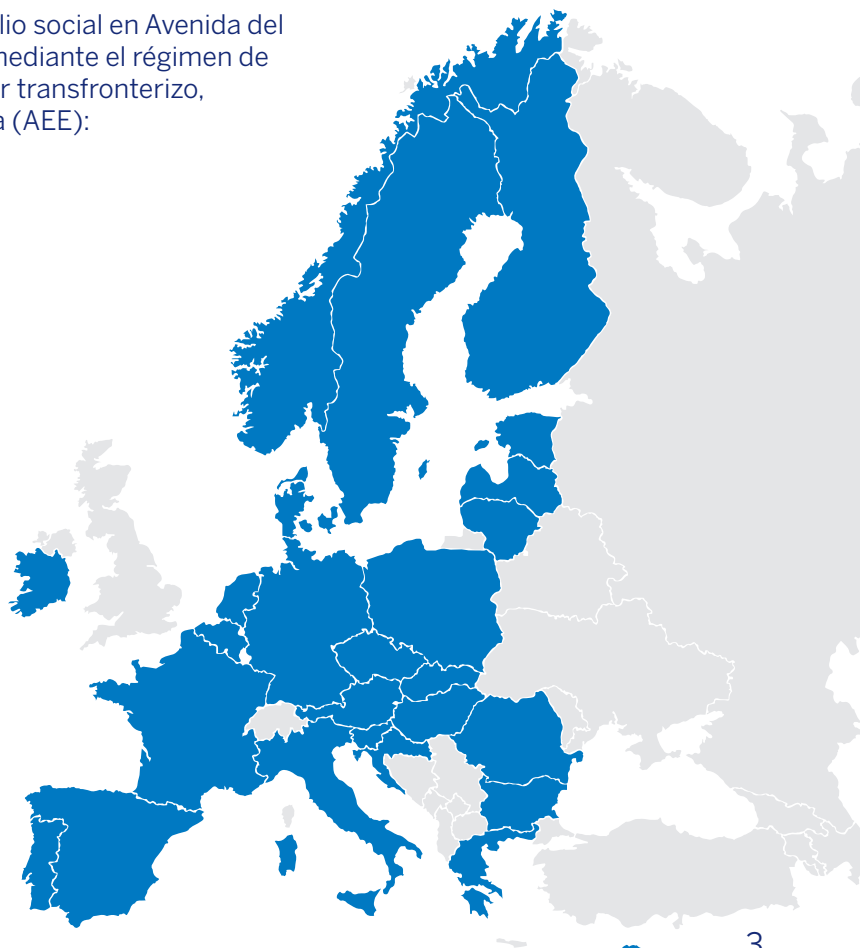
La Sociedad se dedica a la prestación de servicios de pago como emisora de tarjetas de pago.

AEESA es subsidiaria de propiedad absoluta de American Express Company (en adelante, «**American Express**»).

Presencia Geográfica:

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

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



1.2. Organización y Estructura

El Grupo Global de Servicios al Consumidor (Global Consumer Services Group (GCSG)) emite una gama de tarjetas de cargo en España, Alemania, Austria, Países Bajos, Suecia y Finlandia. El GCSG también emite tarjetas de préstamo en España y Suecia.

El Grupo Global de Servicios Corporativos (Global Corporate Services (GCS)) proporciona soluciones de gestión de gastos para empresas y pequeños comercios. 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. Los productos del GCS se ofrecen en los siguientes países: Austria, Dinamarca, Finlandia, Alemania, Hungría, Irlanda, Países Bajos, Noruega, Polonia y Suecia,

y también con carácter transfronterizo. El GCS también emite productos monetarios de comercio internacional en la mayoría de los países de AEE.

Existen una serie de unidades de negocio y grupos de personal que apoyan las líneas de negocio descritas anteriormente. La organización de la Red de Servicios 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 (AET), Finanzas, Responsabilidad, Gestión de Riesgo, Riesgo Global, Banca y Cumplimiento (Cumplimiento), Dirección de Asesoría Jurídica (GCO) y Recursos Humanos (HR).

Estructura de las Sucursales:

AEESA opera en España y ha establecido las siguientes sucursales:

Sucursal	País
American Express Europe, S.A. (Germany Branch)	Alemania
American Express Europe, S.A. (Austrian Branch)	Austria
American Express Europe, S.A. (Netherlands Branch)	Países Bajos
American Express Europe Denmark, subsidiary of American Express Europe S.A., Spain	Dinamarca
American Express Europe, S.A. (Suomen sivuliike)	Finlandia
American Express Europe, S.A. (Norway Branch)	Noruega
American Express Europe (Sweden Branch) S.A., subsidiary	Suecia
American Express Europe, S.A., Magyarországi Fióktelepe	Hungría
American Express Europe Spolka Akcyjna Oddział W Polsce	Polonia
American Express Europe, S.A. (Ireland Branch)	Irlanda

1.3. Entorno Empresarial

Durante 2019, en respuesta al riesgo normativo planteado por el Brexit en relación con la capacidad de American Express de operar su actividad de emisión de tarjetas desde el Reino Unido al resto del Área Económica Europea utilizando derechos de pasaporte, American Express completó sus planes de transferir sus actividades de Europa Continental a su filial española AEESA, a excepción de su actividad de emisión de tarjetas en Italia. Así, AEESA se ha convertido en el nuevo centro neurálgico del AEE para American Express, siendo la principal entidad emisora de Europa Continental.

Asimismo, las entidades de servicios de pago como AEESA han tenido que adaptar sus modelos empresariales debido a recientes modificaciones realizadas a la normativa aplicable, es decir, la Directiva sobre Servicios de Pago (PSD2), la Normativa sobre Tasas de Intercambio (IFR), el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), etc.

La creciente competencia dentro de los mercados financieros y, en particular respecto a las actividades de pago (en la actualidad con múltiples opciones de pago,

por ejemplo, la domiciliación bancaria, los pagos inmediatos o instantáneos, los pagos de cuenta a cuenta), ha afectado a las entidades de pago recientemente, y en particular durante el año 2019. La PSD2, con el objetivo de garantizar y fomentar la competencia e innovación, y de armonizar la normativa dentro de la UE y el AEE, ha introducido la regulación de dos nuevos proveedores de servicios – los Proveedores de Servicios de Información de Cuenta (AISP) y los Proveedores de Servicios de Iniciación de Pago (PISP), lo que permite y regula a nuevos actores y nuevas soluciones.

AEESA, como otras entidades de pago, se ha visto afectada por la transformación digital, que ofrece grandes oportunidades al sector, pero también exige que las entidades adapten su organización, sus métodos de trabajo y sus procesos internos. Este proceso de adaptación exige considerables inversiones, así como importantes costes estructurales. Asimismo, el consumidor medio se está volviendo cada vez más exigente, precisando productos cada vez más rápidos, perfectos y seguros, lo que sin duda constituye un reto significativo para las entidades de pago.

1.4. Objetivos y Estrategias

Objetivos Estratégicos:

- Ampliar nuestro liderazgo en el espacio del consumidor de primera categoría.
- Consolidar nuestra posición fuerte en materia de pagos comerciales.
- Convertir a American Express en una parte esencial de las vidas digitales de nuestros consumidores.

Objetivos Clave:

- Aumentar la cuota, escala y relevancia implementando los objetivos estratégicos.
- Solidificar su presencia como de Sede Central de Europa Continental.
- Desarrollar un Centro Neurálgico Internacional Multilingüe.

Nuestras prioridades medioambientales, sociales y de gobierno (ESG):

Privacidad y Seguridad de los Datos:

Controlar el riesgo de fraude, y proteger los datos personales de nuestros clientes, a la vez que se proporciona a los clientes y socios un servicio eficaz de primera clase.

Ética Empresarial: Los valores, principios y normas de nuestra Sociedad, así como los programas y formación anual obligatoria para los empleados (a los que en adelante nos referimos como compañeros) sobre una conducta ética y lícita, y los mecanismos de comunicación de incidentes de incumplimiento; proporcionar productos sobresalientes y un servicio insuperable que, unidos, proporcionan un valor de primera categoría a nuestros clientes.

Atracción y Retención de Talento:

Nuestras políticas y prestaciones, como la baja de paternidad y maternidad y las oportunidades de desarrollo, profesional entre otras, para nuestros empleados.

Inclusión y Diversidad, e Igualdad de Oportunidades: Nuestros esfuerzos para garantizar que nuestra base de compañeros tiene una representación adecuada, y que la cuestión de la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres está siendo abordada.

Atención al Cliente y Relaciones con el Cliente:

Nuestra estrategia y programas implantados para garantizar una atención al cliente del mejor nivel, resultados contundentes 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:

Nuestros programas y políticas que garantizan la equidad en nuestras prácticas con el cliente, así como los esfuerzos por proporcionar al cliente los conocimientos

necesarios relacionados con nuestros productos y servicios.

Innovación de Productos Medioambientales y Sociales: Productos y servicios diseñados para tener impactos medioambientales y/o sociales positivos.

Finanzas Responsables: Nuestra estrategia y esfuerzos para involucrar y educar a nuestros clientes, compañeros y a la comunidad a la hora de gestionar los recursos financieros.

Voluntariado de los Compañeros: Nuestros programas dirigidos a motivar y permitir a nuestros compañeros servir a las necesidades de la comunidad a través de esfuerzos de voluntariado.

Filantropía Estratégica: Nuestra estrategia para donar y hacer concesiones a organizaciones benéficas y sin ánimo de lucro.

Riesgos del Cambio Climático: Nuestros 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: Nuestros 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.

Uso de Energía y Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GHG): Los esfuerzos para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GHG), 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, así como las condiciones políticas, pueden afectar a la actividad empresarial y resultados de las operaciones de la Sociedad. Un periodo de crecimiento económico lento o negativo puede cambiar los comportamientos del cliente, incluida la reducción del gasto en las tarjetas emitidas por la Sociedad y la capacidad de los titulares de la tarjeta de pagar los importes debidos a la Sociedad.

Los acontecimientos geopolíticos, las pandemias, el clima, los desastres naturales y otras condiciones pueden tener un impacto adverso sobre la actividad empresarial de la Sociedad. El impacto de tales acontecimientos sobre la economía global también puede afectar adversamente a la posición financiera de la Sociedad.

Las actividades de la Sociedad están expuestas a diversos riesgos financieros, siendo los principales el riesgo de mercado, el riesgo de crédito y el riesgo de liquidez, y asimismo riesgos no financieros como el riesgo operativo.

La Sociedad ha implantado el enfoque de las «tres líneas de defensa» para la gestión del riesgo en relación con riesgos financieros y no financieros. Las Funciones de Primera Línea iniciando directamente la gestión de ingresos y gastos, o las actividades de decisión en cuanto a riesgos. La Segunda Línea son las funciones independientes que supervisan el riesgo de la primera línea, y la Tercera Línea es un Grupo Independiente que proporciona la garantía de que la primera y la segunda línea operan con eficacia.

Existe un riesgo en la perturbación significativa de las operaciones, de un incidente importante sobre la seguridad de la información, o un de aumento de la actividad fraudulenta en el uso de las tarjetas emitidas por la Sociedad. Esto puede dar lugar a daños a la reputación de la marca y a una exposición legal, normativa y financiera significativa para la Sociedad, y una reducción potencial del uso y aceptación de las tarjetas de cargo y crédito de la Sociedad. Las instituciones financieras globales 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.

A medida que aumentan la externalización, especialización de funciones e innovación tecnológica dentro del sector de servicios de pago, más terceros están implicados en el procesamiento de operaciones utilizando las tarjetas emitidas por 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 seguridad de la información y actividades fraudulentas.

American Express invierte significativamente en el mantenimiento, continuo seguimiento y actualización en curso de los sistemas de seguridad a medida que los requisitos tecnológicos y normativos se modifican y los esfuerzos para vencer las medidas de seguridad se vuelven más sofisticados. Sin perjuicio de lo anterior, la posibilidad de incidentes de seguridad de la información, la ingeniería social delictiva, las actividades fraudulentas y/u otras actividades delictivas y los errores o fraudes humanos no pueden eliminarse por completo.

Asimismo, las iniciativas legislativas y normativas aplicables a entidades de pago, incluida la PSD2, IFR, 5MLD y el tratamiento de los datos personales de los clientes, pueden influir en la evolución y 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. La Sociedad tratará de continuar implantando las medidas necesarias para adaptarse a las circunstancias cambiantes para beneficiarse del sistema de pagos electrónicos, y la mayor digitalización y compromiso.

2. Medio Ambiente

Reconocemos nuestra responsabilidad a la hora de ayudar a preservar los recursos naturales para las generaciones futuras y apoyar las prácticas empresariales éticas en todo el mundo. En este sentido, la Sociedad lleva a cabo diversas acciones con el objetivo de gestionar los efectos actuales y previsibles de su actividad sobre el medio ambiente, y está abordando aspectos medioambientales significativos.

Nuestro enfoque a la gestión medioambiental dentro de nuestras operaciones incluye el hecho de centrarse en varios temas, tales como la gestión de la energía y las emisiones, la gestión de residuos, los certificados de edificio ecológico de terceros, y el suministro responsable. La Oficina de Responsabilidad Social Corporativa (CSR) de American Express supervisa y coordina la recopilación de información sobre actividades medioambientales en toda la organización. El equipo de la CSR trabaja en estrecha colaboración con los grupos Inmuebles Globales y Tecnologías de American Express para identificar y gestionar los riesgos y oportunidades medioambientales. Juntos realizan un seguimiento de las tendencias y normativa que pueden afectar a nuestra actividad empresarial.

Actualmente no tenemos una política medioambiental ni un sistema de gestión medioambiental certificado, pero tenemos procesos para realizar un seguimiento, medir e informar sobre nuestra gestión medioambiental. Priorizamos la gestión y mejora de nuestro impacto medioambiental, incluidos los relativos a nuestras oficinas y operaciones. También estamos impulsando nuestras redes y centros de datos de un modo más eficaz, y con el uso de recursos renovables – y estamos explorando más soluciones de pago sostenibles. Finalmente, nos esforzamos para trabajar con diversos proveedores y suministramos productos y servicios social y medioambientalmente responsables de proveedores terceros aprobados.

Como empresa de servicios financieros, nuestro uso primario de recursos medioambientales y fuente de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GHG) están

relacionados con la operación de nuestros centros de datos internos, instalaciones de oficinas, salas de aeropuertos, viajes de trabajo de los empleados, y el marketing por correo directo.

Nuestra Evaluación de Prioridad Medioambiental, Social y Gubernamental (ESG) – proceso que utilizamos para identificar las cuestiones ESG significativas de American Express, y nuestros accionistas clave – concluye que, aunque la economía circular, la gestión de residuos, el uso sostenible de los recursos y la biodiversidad son importantes, estas cuestiones no representan riesgos sustanciales para nuestra actividad empresarial.

Consideramos diversos factores y criterios a la hora de priorizar la gestión del riesgo medioambiental y las oportunidades de mejora, incluidos: la demanda del cliente de nuestros productos y servicios, el riesgo normativo, el riesgo para la reputación, y las tendencias y política de mercado. Los riesgos y oportunidades relacionados con los riesgos medioambientales, una vez identificados, se abordan y se comentan para determinar el impacto potencial para nuestra sociedad, accionistas, y la capacidad de servicio a nuestros clientes. No hemos identificado riesgos sustanciales medioambientales, de salud y seguridad relacionados con nuestra actividad empresarial.

Para garantizar que sus operaciones internas integran la sostenibilidad a los procedimientos, American Express ha establecido públicamente objetivos de gestión medioambiental. Estos compromisos globales se centran en las emisiones GHG, el uso de la energía, la generación de residuos, el uso del agua, la certificación de edificio ecológico, la compra de productos plásticos de un solo uso, y el suministro responsable de papel. Los ambiciosos compromisos y objetivos de American Express establecidos públicamente se resumen a continuación.

En 2019, American Express fue de nuevo una empresa CarbonNeutral^{®2} a través de créditos de energía renovable, compensación de carbono, y emisiones reducidas de GHG, e impulsó sus operaciones con electricidad 100% renovable.

² La certificación CarbonNeutral[®] se concede a empresas u organizaciones que han reducido sus emisiones de carbono a cero neto de conformidad con el Protocolo CarbonNeutral.

Objetivos Medioambientales de American Express para 2025



Reducir el uso de energía en un 35% en las instalaciones gestionadas por American Express, en comparación con 2011.³



Lograr un certificado «Residuo Cero» para la sede central de American Express en Estados Unidos.



Evitar que un 60% del residuo de oficinas generado en las instalaciones gestionadas por American Express vaya al vertedero.⁵



Reducir los residuos generados en las instalaciones gestionadas por American Express en un 10% por empleado, en comparación con 2019.⁶



Reducir el uso de agua en las instalaciones gestionadas por American Express en un 10% por empleado, en comparación con 2019.⁷



Eliminar los plásticos de un solo uso en las operaciones de American Express.⁴ Obtener el 100% del marketing directo, comunicaciones a clientes y papel de oficina de American Express a partir de bosques con certificado de gestión responsable.



Lograr la Certificación de Edificio Ecológico para el 60% de las operaciones de American Express.⁸

³ La medida se basa únicamente en instalaciones gestionadas en que estén disponibles los datos medidos; los objetivos por empleado se basan en el número de empleados situados en tales instalaciones gestionadas.

⁴ Los plásticos de un solo uso se definen como artículos de plástico que se usan una sola vez antes de tirarse o reciclarse. Estos artículos son cosas como bolsas de plástico, pajitas, cucharillas de plástico para el café, botellas de agua y soda, y la mayoría de envoltorios de los alimentos. No están incluidos los materiales de plástico diseñados para ser reutilizables (es decir, los contenedores de alimentos o botellas de agua de plástico reutilizables).

^{5,6,7} La medida se basa únicamente en las instalaciones gestionadas en que están disponibles los datos medidos; los objetivos por empleado se basan en el número de empleados situados en tales instalaciones gestionadas.

⁸ El porcentaje de certificación de edificio ecológico está representado por el total de pies cuadrados de las instalaciones arrendadas o en propiedad, ocupadas activamente por American Express (excluidos los pies cuadrados de plazas de aparcamiento) que se certifica en virtud de un sistema de calificación de edificios medioambientales de terceros reconocido a escala mundial o local, que cumplen sus criterios de ejecución (LEED, BREEAM, NABERS, y GreenMark).

2.1. Economía Circular y Gestión/Prevención de Residuos

2.1.1. Economía Circular

Una economía circular se basa en los principios de prevención de los problemas de residuos y contaminación, mantenimiento de los productos y materiales en uso, y recuperación de sistemas naturales. Nuestra Evaluación de Prioridad Medioambiental, Social y Gubernamental (ESG) concluyó que la economía circular y la gestión de residuos no representan riesgos sustanciales para nuestra actividad empresarial, ya que nuestra actividad se centra en los servicios financieros, y no en la fabricación de bienes.

2.1.2. Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos

El papel, los residuos relacionados con el servicio de alimentación procedentes de las actividades de oficina y los productos de tecnología desmantelados son los tipos principales de residuo de las empresas de servicios financieros. American Express ha establecido tres ambiciosos objetivos relacionados con la reducción de residuos dentro de sus operaciones en el lugar de trabajo a escala mundial:

- Lograr un certificado «Residuo Cero» para su sede central de Estados Unidos, en la ciudad de Nueva York para 2025.
- Evitar que un 60% de los residuos generados en las instalaciones gestionadas de su lugar de trabajo vayan al vertedero para 2025.
- Reducir los residuos generados en las instalaciones gestionadas de su lugar de trabajo en un 10% por empleado para 2025, en comparación con los niveles de 2019.

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

- Fomentar el uso de utensilios, platos y recipientes reutilizables en las cafeterías.
- Proporcionar un sistema de gestión de residuos claramente visible e informativo en todas las instalaciones del lugar de trabajo para que los compañeros desechen los residuos adecuadamente mediante una cadena de residuos adecuada (por ejemplo, la basura, vidrio/metal/plástico, papel, residuos orgánicos, etc.).
- Involucrar activamente a grupos de voluntarios de los compañeros para que conciencien a una base de compañeros más amplia acerca de las iniciativas de reducción de residuos.
- Sustituir los vasos de papel de un solo uso por tazas y botellas reutilizables.

2.2. Uso Sostenible de Recursos

2.2.1. Consumo y Suministro de Agua de conformidad con las Limitaciones Locales

Como empresa de servicios financieros, los usos principales del agua en nuestras operaciones y en nuestra cadena de valor son el uso de los empleados y las instalaciones de saneamiento, la refrigeración y servicios paisajísticos de los edificios de oficina de conformidad con las limitaciones y normativa local.

Hemos estado implantando diversas medidas de eficiencia para restringir el uso en exceso de agua, y establecer un nuevo y ambicioso objetivo de reducir nuestro consumo de agua en las instalaciones gestionadas por American Express en un

10% por empleado para 2025, en comparación con los niveles de 2019.

2.2.2. Consumo de Materias Primas y Medidas Adoptadas para Mejorar su Eficiencia

Como empresa de servicios financieros, el material principal consumido por American Express es el papel utilizado en las oficinas y relacionado con nuestro producto y servicios (marketing, declaraciones del cliente, etc.).

American Express estableció en 2019 el nuevo y ambicioso objetivo de obtener el 100% del marketing directo, comunicaciones a clientes y papel de oficina a partir de bosques con certificado de gestión responsable para 2025.

Para comprender mejor el impacto de nuestro producto tarjeta, American Express realizó una evaluación del ciclo de vida para determinar la diferencia en cuanto a impacto medioambiental entre las diferentes alternativas al PVC virgen como material de que está hecha la tarjeta de crédito. American Express evaluó la energía, gas de efecto invernadero, la reducción de recursos, y los impactos del uso del agua del plástico rPET, del Parley Ocean plastic® BioPLA, el acero y el titanio. Los resultados mostraron que utilizar el material Parley Ocean plastic® puede reducir las emisiones de GHG, el consumo de agua, el consumo de energía y la disminución de recursos en comparación con el resto de tipos de material de las tarjetas considerados, incluidas las tarjetas de PVC, titanio y acero. En 2019, American Express produjo y distribuyó en Estados Unidos una tarjeta de crédito realizada de plástico marino recuperado de las comunidades costeras y playas (Parley Ocean plastic®).

En 2019, American Express lanzó asimismo un programa de recuperación y reciclaje para todas sus tarjetas de Estados Unidos. Este programa permitió a los Miembros de Tarjetas de Estados Unidos enviar su antigua tarjeta de American Express después de recibir una nueva tarjeta, de modo que la tarjeta antigua pudiera destruirse con seguridad y reciclarse a nuevos bienes post-consumo.

2.3. Consumo Directo e Indirecto de Energía

Nuestras oficinas y centros de datos son una parte fundamental de nuestro consumo de recursos medioambientales. Hemos evaluado diversas medidas rentables de eficiencia energética en nuestra carpeta de AEESA, como ajustar las temperaturas en nuestras salas de servidores, así como implantar controles mejores para apagar los equipos y la luz cuando no estén en uso. Tales medidas de reducción de energía se complementaron descarbonizando la electricidad consumida mediante la producción o la compra directa de atributos de energía renovable y la retirada de certificados de atributo energético (EAC), y mediante la financiación de proyectos de reducción de emisiones para compensar las emisiones de energía no eléctrica (compra de compensaciones de carbono).

Nuestro consumo directo e indirecto de energía se identifica como no material.

La tabla siguiente refleja el consumo de energía de AEESA durante 2019:

Consumo de Energía en 2019	Kw/h	GJ
Consumo de electricidad ⁹	1.416.908	5.100
Crédito de Electricidad Renovable	1.416.908	5.100
Consumo de Gasolina para Flotas ¹⁰	3.953.745	14.232
Otros consumos de energía (gas natural, vapor, agua helada)	882.535	3.177

2.4. Contaminación y Cambio Climático

La huella de carbono de American Express consta de la electricidad que utiliza para poner en funcionamiento sus oficinas y centros de datos; el combustible utilizado para los envíos (móviles) y viajes de trabajo de los compañeros (viajes de negocios¹¹) por aire, tren y coche de terceros; así como el gas natural consumido para calentar sus instalaciones y poner en funcionamiento los generadores de reserva (combustión estacionaria).

American Express se convirtió en una empresa CarbonNeutral® reduciendo las emisiones de GHG mediante inversiones en medidas de eficiencia energética interna, incluidas las actualizaciones de los equipos HVAC, y controles más novedosos del sistema de

⁹ Para las instalaciones que han medido los datos de electricidad, estos se utilizarán para la cuantificación de emisiones de electricidad. Los datos proporcionados proceden de facturas de servicios en la unidad de medida específica del país, y tiene lugar una conversión en la hoja de cálculo de inventario para convertir las unidades específicas del país a MWh. Para las localizaciones estimadas, en que no están disponibles los datos de electricidad medidos, el uso de electricidad se estima utilizando un consumo de electricidad medio por pie cuadrado. Específicamente, la intensidad eléctrica utilizada para estimar el consumo de las localizaciones estimadas es 17,9 kWh/ft². El factor de intensidad de estimación se localiza en Estados Unidos para alinearse con la información corporativa, y se obtiene de la media del sector en la Encuesta de Consumo de Energía de Edificios Comerciales realizada por el Departamento de Energía de Estados Unidos (edición 2003, factor de oficina del medio oeste). Para la cuantificación de emisiones, se comunica un total basado en el país de Alcance 2 utilizando un factor de emisión cero para acuerdos contractuales en virtud de los cuales AEESA adquiere electricidad renovable.

¹⁰ El método utilizado para cuantificar el consumo de energía de la flota de vehículos de AEESA se basa en el número de vehículos en funcionamiento. Específicamente, cada vehículo en funcionamiento se asume, siendo conservadores, que recorre 15.000 millas por año. A continuación, la economía de combustible asumida de la flota de vehículos se utiliza para cuantificar el consumo de combustible. Para estimar la parte únicamente de AEESA de energía de los totales corporativos de AMEX, los datos comunicados se prorratan basándose en la división porcentual por número de empleados. La conversión a la economía de combustible se basa en el gobierno de Estados Unidos para alinearse con la comunicación de inventario a nivel corporativo, y su fuente es el Centro de Factores de Emisión de la Agencia de Protección Ambiental (EPA) de Estados Unidos. Si consideramos la conversión de economía de combustible más en la línea de los países en que opera AEESA, el valor de consumo de energía de la flota sería de 2.353.021 kwh más que de 3.953.745 kwh como se indica.

¹¹ No medido cuantitativamente ya que no se reporta el Alcance 3 en el presente informe.

construcción, descarbonizando la electricidad consumida mediante la producción o compra directa de atributos de energía renovable y la retirada de certificados de atributo energético (EAC), y financiando proyectos de reducción de emisiones para compensar por las emisiones de energía no eléctrica (compra de compensación de carbono).

2.4.1. Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero

Sabemos que uno de los modos más significativos en que podemos apoyar a nuestros accionistas es poner nuestro esfuerzo en proteger y sostener el medio ambiente del que depende la vida. Para este fin, nos centramos desde hace tiempo en aumentar la eficiencia energética, fomentando la energía renovable y reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG). La tabla siguiente refleja las emisiones de gases de efecto invernadero de AEESA en 2019:

Emisiones de gases de efecto invernadero en 2019	TN CO ₂ e
Alcance 1	996
Derivadas del consumo de gas natural de los edificios ¹²	46
Derivadas del consumo de gasolina de la flota ¹³	950
Alcance 2 (método basado en el mercado)	122
Derivadas del consumo de electricidad comprado	0
Derivadas del consumo de agua helada ¹⁴	11
Derivadas del consumo de vapor ¹⁵	111

¹² Para las instalaciones que utilizan gas natural, los datos de consumo de combustible se utilizan para cuantificar las emisiones de combustión estacionaria, utilizando la ecuación que figura a continuación. Los datos proporcionados proceden de las facturas de compra en la unidad de medida específica del país, y tiene lugar una conversión en la hoja de cálculo de inventario para convertir las unidades específicas del país a MWh. Los factores de emisión de gas natural se obtienen del Centro de Factores de Emisión de la Agencia de Protección Ambiental (EPA) de Estados Unidos para alinearse con la comunicación 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 CO₂-e por MWh).

¹³ El método utilizado para cuantificar las emisiones de GHG de la flota de vehículos de AEESA se basa en el número de vehículos en funcionamiento. Específicamente, cada vehículo en funcionamiento se asume, siendo conservadores, que recorre 15.000 millas por año. A continuación, la economía de combustible asumida de la flota de vehículos se utiliza para cuantificar el consumo de combustible. Para estimar la parte únicamente de AEESA de energía de los totales corporativos de AMEX, los datos comunicados se prorratean basándose en la división porcentual por número de empleados. Las emisiones y las conversiones a la economía de combustible se basan en el gobierno de Estados Unidos para alinearse con la comunicación de inventario a nivel corporativo. La fuente de los factores de emisión de gasolina es el Centro de Factores de Emisión de la Agencia de Protección Ambiental (EPA) de Estados Unidos. Si consideramos la conversión y factores de emisión más en la línea de los países en que opera AEESA, el valor de las emisiones de la flota sería de 537 tCO₂e más que de 950 tCO₂e, tal y como se comunica, y las emisiones totales del Alcance 1 serían 583 tCO₂e más que 996 tCO₂e, tal y como se comunica.

¹⁴ Para el agua helada comprada, AMEX utiliza una metodología de cuantificación por defecto media, empleando la ecuación que figura a continuación. Los datos proporcionados proceden de las facturas de compra en la unidad de medida específica del país, y tiene lugar una conversión en la hoja de cálculo de inventario para convertir las unidades específicas del país a MWh. Los factores de emisión de electricidad específicos del país se obtienen de la Agencia Internacional de la Energía «Emisiones de CO₂ de la Combustión del Combustible (Edición 2013)» para alinearse con la comunicación a nivel corporativo. Emisiones por agua helada (toneladas métricas CO₂ - equivalente) = Agua Helada Comprada (MWh) x Factor de Conversión (ton-hr/MWh) x Eficiencia del Refrigerador (MW/ton) x Factor de Emisión de Electricidad (toneladas métricas CO₂-e por MWh).

¹⁵ Para el vapor comprado, AMEX utiliza una metodología de cuantificación por defecto media, empleando la ecuación que figura a continuación. Los datos proporcionados proceden de las facturas de compra en la unidad de medida específica del país, y tiene lugar una conversión en la hoja de cálculo de inventario para convertir las unidades específicas del país a MWh. Los factores de emisión de gas natural se obtienen del Centro de Factores de Emisión de la Agencia de Protección Ambiental (EPA) de Estados Unidos para alinearse con la comunicación a nivel corporativo. Emisiones de Vapor Compradas (toneladas métricas de CO₂ - equivalente) = Vapor Comprado (MWh) / (%) Eficiencia de la Caldera de Vapor x Factor de Emisión de Gas Natural (toneladas métricas de CO₂ - e por MWh).

2.4.2. Medidas Adoptadas para Adaptarse a las Consecuencias del Cambio Climático

Nos comprometemos a contribuir para limitar el aumento de temperatura global a menos de 2°C, con esfuerzos para limitar lo anterior a 1,5°C según las últimas recomendaciones del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático. Nuestro objetivo es minimizar nuestros impactos climáticos, centrándonos desde hace tiempo en aumentar la eficiencia energética, fomentando la energía renovable y reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG). En 2019, American Express fue nuevamente una empresa CarbonNeutral®, alimentada por electricidad 100% renovable. American Express revela públicamente sus datos sobre el clima y su estrategia a la CDP anualmente.

Asimismo, American Express está explorando nuevas estrategias de negocio para desarrollar sus productos y servicios, de modo que se reduzca nuestro impacto medioambiental, y para ayudar a sus clientes a tomar decisiones mejor informadas. Por ejemplo, American Express lanzó recientemente en Estados Unidos su primera tarjeta de crédito realizada fundamentalmente con plástico recuperado recogido de playas y comunidades costeras por Parley for the Oceans. En 2019, American Express también lanzó en Estados Unidos una nueva categoría de puntos Membership Rewards para incentivar el Tránsito, que incluye a los metros, trenes y autobuses, y creó una nueva característica en amextravel.com para ayudar a los clientes a encontrar hoteles y complejos vacacionales que tengan certificaciones de sostenibilidad de terceros.

2.4.3. Objetivos de reducción de emisiones

Durante muchos años, American Express ha establecido objetivos y procesos para minimizar nuestro impacto operativo sobre el cambio climático, fortalecer nuestra resiliencia operativa, y apoyar nuestra estrategia empresarial. Hemos logrado progresos significativos en nuestros compromisos operativos a largo plazo, incluido el de continuar siendo una empresa CarbonNeutral®, y el de obtener el 100% de nuestra electricidad de fuentes renovables globalmente a través de una mezcla de créditos de energía renovable certificados y compensaciones de carbono a largo plazo.

3. Cuestiones Sociales y relativas al Personal

2019 Employer Awards (Premios al Empleador)

Para España y los países con sucursales AEESA, el reconocimiento de American Express como empleador incluye:

- **Alemania:** Posición número 13 en la lista de mejores empresas y certificación como Top Employer
- **Países Bajos:** Certificada como Top Employer
- **Polonia:** Posición número 1 en la lista de de “Best Place to Work” España: Posición número 1 en la lista de Actualidad Económica; posición número 1 de las Mejores Empresas de Tarjetas de Crédito para Trabajar en España según la Revista Forbes; y posición número 5 de las Mejores Empresas para Trabajar en España según la Revista Forbes.

Sabemos que el mejor modo de respaldar a nuestros clientes es respaldar a nuestra gente. Como empleadores brindamos experiencias para convertir a nuestros empleados en grandes líderes, y les facilitamos un mundo de oportunidades para hacer crecer su carrera profesional y una cultura inclusiva que les ayude a prosperar.

Nuestras políticas, marcos y procesos demuestran cómo nos consideramos responsables al más alto nivel jurídico, ético y operativo.

Política de Información sobre Actividades Ilícitas en la Empresa (Whistleblower Policy)

American Express mantiene una política oficial de denuncia sobre actividades ilícitas en la empresa para fomentar una cultura corporativa abierta y responsable.

Igualdad de Oportunidades de Empleo (EEO)

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

Código de Conducta

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

del cliente. Las unidades de negocio también mantienen políticas relevantes relacionadas con su actividad específica. La adhesión al Código de Conducta es una condición de contratación, y la violación del Código pueden dar lugar a la resolución de la relación laboral. Cada empleado debe revisar y firmar una copia del Código de Conducta al incorporarse a American Express, así como confirmar la recepción del Código anualmente tras la contratación.

Nuestra Estrategia Global de Inclusión y Diversidad

American Express tiene desde hace tiempo el compromiso de apoyar un lugar de trabajo inclusivo y diverso, creando un entorno acogedor en que todos los empleados pueden prosperar. Garantizar un espacio de trabajo inclusivo y diverso está en el corazón de nuestra cultura. No es un destino, sino un viaje a través de las relaciones que construimos y las acciones que realizamos. A medida que American Express continúa desarrollándose, trabajamos para elevar nuestra estrategia para garantizar que estamos atrayendo, desarrollando y reteniendo un grupo de personas con talento que aportan experiencias y perspectivas únicas. Nuestra estrategia permite a American Express dar una experiencia diferenciadora, y conforma el modo en que apoyamos a nuestros empleados y fomentamos una cultura inclusiva y global. La Estrategia Global de Inclusión

y Diversidad (I&D) de American Express se centra en poner en valor y abrazar las diferencias y en crear un entorno en el que los empleados estén comprometidos, tengan voz, y puedan alcanzar el éxito. Queremos asegurarnos de que American Express sea un líder mundial en inclusión y una empresa en la que los empleados sepan que «ser tú mismo» importa. Los valores de empresa y el estilo de liderazgo de American Express son un componente importante para nuestra cultura y para la gestión del desempeño. Parte de esta cultura son las expectativas claras que tienen todos los empleados respecto a inclusión y diversidad. Asimismo, nuestros directivos senior tienen la responsabilidad de incorporar y fomentar esta estrategia, incluyendo los objetivos de diversidad en nuestro sistema de valoración de resultados de negocio.

Liderazgo Inclusivo

Parte del trabajo que estamos realizando para ampliar nuestros esfuerzos relativos a la inclusión y la diversidad consiste en desplegar una formación sobre un liderazgo inclusivo y sesgos inconscientes para todos los líderes mundiales con nivel de vicepresidencia y superior. Dicha experiencia formativa refuerza la comprensión de los participantes sobre cómo el liderazgo inclusivo aumenta nuestra capacidad de atraer, seleccionar, desarrollar y retener talento diverso e inclusivo. La formación está basada en una investigación externa, y se organiza en torno a cuatro pilares

de liderazgo inclusivo: pertenencia, voz, justicia y crecimiento. Cada uno de estos pilares tiene un impacto relevante sobre la experiencia de los empleados, y pueden verse influidos directamente los líderes de la organización. Además de aumentar la concienciación sobre los sesgos inconscientes, el taller motiva a nuestros empleados a adoptar conductas específicas y efectivas en la gestión de dichos sesgos, y les equipa con los conocimientos y destrezas que necesitan para construir equipos inclusivos y de alto rendimiento.

Equidad salarial

En American Express, garantizar la equidad salarial es una expectativa básica y fundamental, central para nuestra misión de atraer y retener el mejor talento. Contamos con una filosofía de compensación, una estructura de incentivos y las mejores prácticas en materia salarial para garantizar que retribuimos a los empleados de un modo equitativo e imparcial. Defendemos la igualdad salarial, y revisamos regularmente nuestras prácticas de remuneración para garantizar a todos los empleados que es equitativa, transparente y no sesgada.

Estamos plenamente comprometidos con la igualdad retributiva, y continuaremos revisando nuestros procesos y programas para garantizar que no existen sesgos sistemáticos en nuestras prácticas de remuneración y que nos mantenemos equitativos. En aquellos países en los que existen requisitos legales de divulgación estipulados por el regulador, nos aseguramos de que cumplimos nuestras obligaciones legales.

Proporcionando Aprendizaje y Desarrollo

Nuestro trabajo es ayudar a que nuestros empleados destaquen en lo que hacen, y para ello les facilitamos experiencias de liderazgo a todos los niveles para ayudarles a construir relaciones, tener capacidad de influencia, y lograr resultados que beneficien a nuestros clientes y a la compañía. En American Express desarrollamos líderes fuertes que quieren marcar la diferencia mientras crecen y prosperan en sus carreras y en sus vidas con la ayuda de programas estructurados, miles de actividades de formación, y estimulantes oportunidades profesionales. Animamos a los empleados a adoptar múltiples enfoques para ampliar su experiencia y redes profesionales, tales como:



Programas de liderazgo



Actividades de desarrollo personal



Redes de Empleados



Formación continuada

Trabajo mejor si lo hago de un modo más inteligente

BlueWork¹⁶, el rediseño de los espacios de trabajo en las oficinas de American Express que comenzó en 1998, se ha convertido en el estándar para nuestras localizaciones a escala mundial. BlueWork se basa en la idea de que para apoyar a nuestros empleados y a la empresa en su conjunto, nuestro lugar de trabajo debe:

- **Estar conectado.** BlueWork conecta a las personas de formas nuevas, tanto en persona como virtualmente, para trabajar juntos, fomentar el compañerismo e impulsar la innovación.
- **Ser Responsable y Comprometido.** BlueWork saca el máximo partido de nuestra inversión en el lugar de trabajo, y reduce nuestro impacto medioambiental.
- **Ser Efectivo.** BlueWork impulsa el rendimiento en el lugar de trabajo mediante el espacio de trabajo y la tecnología, que permiten realizar un trabajo de calidad, atraer el mejor talento, e impulsar el éxito de American Express.
- **Ser Dinámico.** BlueWork soporta una diversidad de actividades, estilos de trabajo y estructuras de equipo mediante un espacio flexible que apoya el trabajo colaborativo, el individual, y todo lo que hay entre ellos.

Con la integración de AmexMeet¹⁷ y Telepresence,¹⁸ los empleados pueden experimentar ahora una experiencia de reunión única para todos los participantes.

Ayudamos a nuestros empleados con sus responsabilidades familiares

Ayudar a nuestros empleados también significa apoyar a sus familias. Por eso ofrecemos una variedad de prestaciones para apoyar a las familias xtrabajadoras, incluidas la baja de paternidad y maternidad y la baja por adopción.

Apoyo al Reconocimiento y Compromiso de los Empleados

Reconocemos las aportaciones destacadas de nuestros empleados, tanto las grandes y como las pequeñas. Cada día, el reconocimiento de los logros es especialmente importante porque ayuda a inspirar a nuestros empleados para que continúen realizando un gran trabajo.

¹⁶ Bluework no está disponible en Alemania y Austria.

¹⁷ AmexMeet, también conocida como WebEx, es una herramienta que proporciona colaboración a demanda, reuniones online, conferencias web y aplicaciones de videoconferencia.

¹⁸ Telepresence es una herramienta de colaboración por video que ofrece una experiencia realista «en persona» a través de videos y audios completos de alta definición. Permite a las personas participar y colaborar virtualmente en cualquier momento, en cualquier lugar y a través de múltiples plataformas.

Reward Blue

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

Riesgo operacional

Para garantizar que los riesgos relativos a la gestión de personal se identifican, monitorizan, y abordan, el departamento de Recursos Humanos tiene un rol de consejero permanente del Comité de Riesgo Operativo de AEESA, que es parte de la estructura de gobierno de AEESA. El Comité no ha identificado riesgos materiales en relación con cuestiones sociales y cuestiones relativas al personal.

AEESA adopta principalmente el programa, políticas y estrategias de Gestión de Riesgo Empresarial (ERM) de American Express. El objetivo de la ERM es identificar, agregar, realizar un seguimiento y gestionar riesgos, tales como los procesos y operaciones relacionados con el Pilar de Riesgo Operativo Personal, incluidas las Cuestiones Sociales y de Personal, así como garantizar que American Express se mantiene como un lugar en el que la gente desea trabajar. De acuerdo con nuestro Código de Conducta, nuestro objetivo es inspirar una cultura en la que se aceptan las diferencias, y se permite a los empleados alcanzar su pleno potencial.

3.1. Empleo

3.1.1. Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019

Empleados por Sexo	Número	%
Mujeres	460	56%
Hombres	355	44%
Total	815	100%

Empleados por Edad	Número	%
Hasta 30 años	205	25%
Entre 30-50	455	56%
Más de 50 años	155	19%
Total	815	100%

Empleados por Región	Número	%
Alemania	187	22,9%
Austria	15	1,8%
Dinamarca	1	0,1%
España	181	22,2%
Finlandia	2	0,3%
Países Bajos	174	21,3%
Hungría	11	1,4%
Irlanda	4	0,5%
Noruega	2	0,3%
Polonia	40	4,9%
Suecia	198	24,3%
Total	815	100%

Empleados por Clasificación Profesional	Número	%
Directivos	14	2%
Mandos intermedios	208	25%
Administrativos	593	73%
Total	815	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 2019

Distribución de Contrato de Trabajo y Tipo de Contratación	Número	%
Permanente	753	92%
Temporal	62	8%
Total	815	100%
A Tiempo Completo	728	89%
A Tiempo Parcial	87	11%
Total	815	100%

3.1.3. Promedio anual¹⁹ de nuevos contratos permanentes, contratos temporales, contratos a tiempo completo y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

Promedio Anual de Nuevos Contratos por Sexo	Distribución por Sexo	
	Hombres	Mujeres
Permanente	65	63
Temporal	22	19
Total	87	82
A Tiempo Completo	85	80
A Tiempo Parcial	2	2
Total	87	82

¹⁹ Para calcular la media, se han considerado los nuevos contratos registrados en el ejercicio. Excluye las transferencias a las sucursales de AEESA en marzo de 2019 por la transferencia empresarial en respuesta al Brexit (véase sección 1.3).

Promedio Anual de Nuevos Contratos por Edad	Distribución por Edad en Años		
	Hasta 30	Entre 30 y 50	Más de 50
Permanente	77	44	7
Temporal	21	16	4
Total	98	60	11
A Tiempo Completo	96	59	10
A Tiempo Parcial	2	1	1
Total	98	60	11

Promedio Anual de Nuevos Contratos por Clasificación Profesional	Directivos	Mandos intermedios	Administrativos
Permanente	-	15	113
Temporal	-	2	39
Total	-	17	152
A Tiempo Completo	-	17	148
A Tiempo Parcial	-	-	4
Total	-	17	152

3.1.4. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Despidos por Sexo	Número
Mujeres	20
Hombres	17
Total	37

Despidos por Edad	Número
Hasta 30 años	10
Entre 30-50	24
Más de 50 años	3
Total	37

Despidos por Clasificación Profesional	Número
Directivos	-
Mandos intermedios	6
Administrativos	31
Total	37

3.1.5. Remuneraciones medias^{20,21} por sexo, edad y clasificación profesional

Remuneración Media por Sexo	Total €
Hombres	73.019
Mujeres	60.459

Remuneración Media por Edad	Total €
Hasta 30 años	34.562
Entre 30-50 años	70.461
Mas de 50 años	94.119

Remuneración Media por Clasificación Profesional	Total €
Directivos	335.891
Mandos intermedios	113.749
Administrativos	42.784

²⁰ Monedas convertidas a los tipos de cambio utilizados para las Cuentas Anuales de AEESA 2019.

²¹ Remuneración total (salario bruto: salario fijo más variable) de los empleados a finales del ejercicio 2019.

3.1.6. Brecha salarial²², remuneración de cargos iguales o medios en la sociedad

Brecha Salarial (€)	17%
---------------------	-----

3.1.7. Remuneración media de los Directivos^{23,24} incluida la remuneración variable, las dietas, las indemnizaciones, los pagos a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desglosada por sexo

Remuneración Media de los Directivos por Sexo (€)	
Hombres	312.199
Mujeres	422.761

3.1.8. Implantación de políticas de desconexión laboral (desconexión digital)

American Express ofrece un entorno laboral sano, que garantiza la conciliación familiar, la flexibilidad horaria y tiempo libre; por lo tanto, no identificamos riesgo en relación con la desconexión digital o en establecer una política formal. Sin embargo, aunque no existe política respecto a la desconexión digital, la compañía está desarrollando una guía de mejores prácticas para España, con la finalidad de difundir buenas prácticas en relación con la desconexión de nuestros empleados fuera de su jornada laboral.

3.1.9. Empleados con discapacidad²⁵ en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019

Nº de empleados con discapacidad en 2019	11
--	----

²² 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. La Brecha Salarial viene determinada principalmente por la composición diferente de los trabajadores de Administración (40% Hombres frente a 60% Mujeres) y por la composición diferente de los Consejeros (79% Hombres frente a 21% Mujeres).

²³ Se refiere a directivos senior dentro de AEESA descritos con la clasificación profesional de 'Consejero' en las Cuentas Anuales 2019 de AEESA, que no formen parte del Consejo de Administración de AEESA.

²⁴ En virtud de los Estatutos de la Sociedad, en 2019 la Sociedad no pagó ni devengó ningún importe respecto a los salarios, dietas y otras remuneraciones a miembros actuales o anteriores de su Consejo de Administración en calidad de Consejo de Administración.

²⁵ No es obligatorio en todos los países para los empleados informar a la sociedad sobre el estado de discapacidad, así, puede haber empleados adicionales que no hayan registrado su estado de discapacidad.

3.2. Organización del Trabajo

Desde hace mucho tiempo American Express ha optado por favorecer la jornada flexible en sus oficinas. Ya se trate de un horario variable o un plan de teletrabajo, creemos que es importante facilitar una serie de estilos de trabajo. Ofrecemos acuerdos flexibles a los empleados que cumplen ciertos requisitos de desempeño. Los líderes determinan si tales acuerdos tienen sentido para el tipo y estilo de trabajo. American Express también proporciona información para guiar a los empleados y sus líderes en las decisiones relativas a horario flexible, trabajo a tiempo parcial, y teletrabajo. Además, los empleados pueden solicitar una adaptación adicional de horario que se ajuste a sus necesidades de conciliación familiar.

En España, los empleados se benefician de diferentes opciones para adaptar su horario de trabajo a su situación personal y familiar, según se define por la ley. Estas opciones son:

- Horario flexible
- Teletrabajo
- Tiempo parcial mediante reducción de la jornada laboral
- Adaptación de horario por necesidades familiares

Con el fin de facilitar un equilibrio trabajo-vida y fomentar el uso responsable del tiempo, American Express ha implementado diversas medidas, en línea con los requisitos legales, que cumplen los siguientes objetivos:

APOYAR EL BIENESTAR DE NUESTROS EMPLEADOS: Como organización, tenemos la pasión de cuidar a las personas. Nuestros empleados son tan importantes como los clientes para los que trabajan, y un reflejo de esto es Healthy Living, nuestra premiada iniciativa de bienestar y salud corporativa. Healthy Living inspira y proporciona recursos de apoyo, un mayor acceso cuidados, e incentivos que fomentan un estilo de vida más sano. También consideramos la salud mental de nuestros empleados con el programa Healthy Minds (Mentes Sanas). Healthy Minds es un servicio de asesoramiento gratuito y confidencial que ayuda a los empleados a planificar diferentes eventos en sus vidas, a abordar sus preocupaciones personales, o simplemente a gestionar los sucesos diarios que puedan afectar a su trabajo, salud y familia. En algunas localizaciones, los empleados tienen acceso a asesores de Healthy Minds de forma presencial, así como a salas de relajación y a clases de meditación.

Healthy Minds ha ganado múltiples premios, incluidos los dos premios más destacados de la Asociación Americana de Psicología (APA): EL Premio Nacional Inaugural a la Excelencia Organizativa y el Premio Phoenix a la Excelencia en el Lugar de Trabajo. También ha ganado el premio a la Excelencia Corporativa de la Employee Assistance Society of North America, el mayor premio de dicha organización.

COMPAÑEROS CON RESPONSABILIDADES FAMILIARES: American Express ofrece bajas y recursos a los empleados con responsabilidades familiares, como una mayor baja de maternidad o paternidad, o bajas adicionales por cuidado de los hijos o personas mayores.

HORARIO FLEXIBLE Y TELETRABAJO: Los empleados que tengan responsabilidades que permitan el horario flexible pueden acomodar sus horarios a sus necesidades familiares y personales a través de nuestro programa de horario flexible, que permite un mayor compromiso, satisfacción y productividad. La compañía también ofrece un programa de teletrabajo competitivo para puestos que no exigen una presencia permanente en las oficinas.

AYUDAR A LOS EMPLEADOS A LOGRAR EL BIENESTAR FINANCIERO: La mayoría de los países participan en programas de Ahorro Inteligente en que se presta formación y recursos financieros a los empleados.

3.3. Salud y Seguridad

3.3.1. Condiciones de Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo

American Express valora a sus empleados como los activos más importantes, y se compromete a los más altos niveles de seguridad y protección del empleado, tal y como se establece en la Política de Salud y Seguridad. Se proporciona un entorno de trabajo sano y seguro, para impedir las lesiones relacionadas con el trabajo, y enfermedades profesionales, adoptando unos principios de gestión de riesgo efectiva y prácticas coherentes con nuestra actividad empresarial. American Express proporciona concienciación y formación sobre salud y seguridad para impulsar una cultura de cuidado y responsabilidad a todos los niveles de la organización.

American Express garantiza recursos adecuados y una experiencia a disposición de todos los empleados. A este respecto, el Equipo Corporativo de Seguridad en el Lugar de Trabajo trabaja para desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en la línea de los requisitos legales, y los valores de la Sociedad, con el apoyo de otros participantes internos en materia de Salud y Seguridad (como los equipos de Servicios, Recursos Humanos o Seguridad).

Durante el ejercicio 2019, AEESA no ha tenido accidentes laborales (excluidos aquellos que tienen lugar de camino al trabajo o a la salida del trabajo); así, las tasas de frecuencia y gravedad son cero. Tampoco hubo enfermedades profesionales confirmadas.

3.3.2. Número de Horas de Absentismo^{26, 27}

Número de Horas de Absentismo en 2019	28.324
---------------------------------------	--------

3.4. Relaciones Sociales

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

El cumplimiento en material de representación colectiva se da principalmente en tres áreas: el equipo de Relaciones Laborales (Colleague and Labor Relations) garantiza el cumplimiento de los requisitos legales locales y de la Unión Europea; existe un Comité de Empresa Europeo (EEF) al que se realizan las consultas según estipula la ley y se involucra a los Comités de Empresa y Sindicatos en los países con presencia de representación de los empleados.

El diálogo social con los interlocutores sociales está en el corazón de nuestro enfoque como empleadores. El diálogo social soporta el marco legal a través de reuniones y negociaciones con las organizaciones sindicales, los Comités de Empresa y los

²⁶ Se incluye el absentismo de los empleados de AEESA a lo largo de 2019, no sólo de los empleados de AEESA a 31 de diciembre de 2019.

²⁷ Se refleja el absentismo en todo el año 2019 para los empleados de España, y el absentismo de marzo a diciembre de 2019 para los empleados de sucursales de AEESA.

delegados de personal para alcanzar acuerdos sobre cuestiones colectivas específicas relacionadas con las decisiones del día a día de la compañía, tales como la remuneración, la organización del trabajo, la igualdad, la salud y seguridad, etc. El diálogo social impregna la vida de la empresa más ampliamente a través de todas las relaciones e interacciones entre la dirección, los líderes, representantes y empleados a escala local y con el Comité de Empresa Europeo (EEF).

3.4.2. Porcentaje de empleados que están cubiertos por un convenio colectivo por país en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019

Los empleados de las categorías* o países en que los Convenios Colectivos son obligatorios están cubiertos al 100%.

País	Empleados que están cubiertos por un Convenio Colectivo (%) en 2019
Alemania	20%*
Austria	100%
Dinamarca	0%**
España	100%
Finlandia	100%
Países Bajos	0%**
Hungría	0%**
Irlanda	0%**
Noruega	0%**
Polonia	0%**
Suecia	100%
Total	53%

* El Convenio Colectivo sólo se aplica a ciertas categorías o grupos profesionales de empleados 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.

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

A excepción de Alemania, con el 20% indicado anteriormente y en cumplimiento de la regulación local, para todos los países para los que se exige la existencia de un Convenio Colectivo, el 100% de los empleados se regulan por convenios colectivos relacionados con la licencia de actividad concedida a la compañía. Asimismo, se incluyen cláusulas de salud y seguridad en todos los convenios colectivos, adaptados a la correspondiente legislación local.

3.5. Formación

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

AEESA no cuenta con una política de formación global. Sin embargo, está implantado un amplio marco de desarrollo y crecimiento de los empleados para los diferentes países. Se exige a los empleados finalizar la formación obligatoria para garantizar que cumplen las normas legales, éticas y operativas exigidas para su cometido.

El cometido de American Express es ayudar a los empleados a destacar en lo que hacen, y para hacerlo proporcionamos experiencias de liderazgo a todos los niveles para ayudar a los compañeros a desarrollar relaciones, influir en otros, e impulsar resultados que les beneficien a ellos, a sus clientes y a la Sociedad. Con la ayuda de programas formales, numerosas actividades de formación y oportunidades de trabajo estimulante con un fin, American Express desarrolla líderes fuertes que quieren marcar la diferencia mientras crecen y prosperan en sus carreras y en sus vidas.

Se anima a los compañeros a adoptar múltiples enfoques para aumentar continuamente su experiencia y redes, tales como:

- Programas de liderazgo
- Actividades de desarrollo personal
- Redes de Compañeros
- Formación continuada

Con la visión de convertirse en la empresa más admirada para los líderes en desarrollo, American Express ha creado una Academia de Liderazgo de American Express interna para proporcionar a los compañeros las mejores herramientas y recursos que les permitan obtener las experiencias, destrezas y capacidades que necesitan para desarrollar sus carreras. Todos los empleados tienen la oportunidad — y se les anima — de llevar su liderazgo personal al próximo nivel. Asimismo, los compañeros tienen otras oportunidades de desarrollo, tales como la formación externa, programas de mentoring, coaching continuo de sus líderes y participación en las reuniones de empleados.

3.5.2. Cantidad total de horas de formación por clasificación profesional²⁸

Cantidad total de horas de formación por clasificación profesional en 2019	Horas
Directivos	137
Mandos Intermedios	1.535
Administrativos	3.462

3.6. Diversidad e Inclusión

Queremos asegurarnos de que American Express es un líder mundial en inclusión y diversidad, y una empresa en la que los compañeros saben que ser tú mismo importa. Por ello, la estrategia de Inclusión y Diversidad en American Express se centra

en valorar y aceptar las diferencias, y crear un entorno en el que todos los compañeros participen, tengan voz y puedan lograr el éxito. Asimismo, los directivos senior son responsables de incorporar y fomentar esta estrategia incluyendo objetivos de diversidad

²⁸ Las horas de formación únicamente se refieren a cursos de formación obligatorios finalizados.

en nuestros sistemas de puntuación empresarial.

Nuestras oficinas son fácilmente accesibles, y se está progresando en la garantía de herramientas de accesibilidad de personas con capacidades diferentes, tales como, entradas de oficinas y anchos de puerta adaptados para el acceso de sillas de ruedas.

American Express trata de desarrollar y retener una plantilla diversa. Defendemos que la diversidad en procedencias, opiniones y talentos enriquece a la Sociedad, y nos ayuda a todos a lograr el éxito, de forma que estamos comprometidos con nuestras responsabilidades corporativas, que incluyen la igualdad de oportunidades de empleo para todas las personas, basada en las titulaciones relacionadas con el trabajo, y la capacidad de realizar el trabajo sin tener en cuenta la raza, el color, la religión, el sexo, el origen nacional, la edad, la orientación sexual, la identidad de género, la discapacidad, la información genética, la ciudadanía, el estado civil, o cualquier otra base prohibida por ley. Esta política se extiende a todas las decisiones de empleo, y es asimismo nuestra política cumplir tanto la letra como el espíritu de la ley en cada uno de los países en que operamos.

Asimismo, queremos que nuestros empleados y contratistas trabajen en un entorno libre de intimidación o acoso de cualquier tipo. El acoso de empleados y contratistas por parte de otros empleados, supervisores o personas externas, está prohibido, pudiendo dar lugar a una acción disciplinaria, incluidas la resolución del contrato o la finalización de la relación con el contratista. Como complemento a las políticas, programas y formación existentes, la compañía también ha lanzado una Declaración Política Global sobre Prevención del Acoso Sexual para reforzar su postura contra el acoso sexual, además de un programa de formación específico que alcanzará a todos los empleados en todos los países para 2022.

También trabajamos para contratar y retener la equidad de género fomentando el aprendizaje personalizado y las oportunidades de participación tanto a través de formación interna como de programas externos. Asimismo, a través de nuestras asociaciones de empleados y foros globales, tratamos de construir relaciones más fuertes y con más sentido, que impulsen el patrocinio y la retención, así como la progresión continuada de la mujer en puestos de liderazgo.

Respecto a la brecha salarial entre sexos, American Express defiende la igualdad en la remuneración, y revisa regularmente las prácticas de compensación y beneficios para garantizar que la remuneración es equitativa, transparente y sin parcialidad para todos los

empleados. Una reciente revisión de un tercero independiente evaluó la remuneración basándose en el análisis estadístico, teniendo en cuenta una serie de factores que se sabe que influyen en la remuneración, incluido el cargo, el nivel, la geografía, el desempeño y la permanencia. El estudio muestra que American Express ha estado gestionando eficazmente la equidad salarial, y continúa progresando en este frente. Los resultados de las revisiones sobre equidad salarial están disponibles en el sitio web corporativo de American Express.

American Express está totalmente comprometida a la igualdad en la remuneración, y continuará revisando nuestros procesos y programas para garantizar que no hay parcialidades sistemáticas en las prácticas de remuneración, y que permanecemos equitativos.

Nuestros Principios que Guían la Equidad en la Remuneración:

1. REMUNERACIÓN POR CARGO:

Establecemos directrices de pago por cargo, independientemente de la persona que lo lleve a cabo.

2. REGULACIÓN DEL PAGO: Nos consideramos totalmente responsables de mantener un alto nivel respecto a la equidad en la remuneración.

3. PAGO POR RENDIMIENTO: Retribuimos a nuestros compañeros basándonos en su rendimiento y otros criterios relacionados con la actividad empresarial, sin tener en cuenta el sexo, ni ningún otro factor ilícito.

4. PARIDAD EN LA REMUNERACIÓN:

Retribuimos a los empleados que hacen el mismo trabajo de un modo equitativo* y sin ninguna parcialidad ilícita (*siendo iguales el resto de los factores, es decir, el cometido, destrezas, competencias y rendimiento).

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

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

4. Derechos Humanos

En American Express respetamos y promovemos los Derechos Humanos, y estamos comprometidos a liderar con prácticas responsables en el lugar de trabajo en toda nuestra organización, y en todos los aspectos de nuestra actividad empresarial. Nuestra Declaración de Derechos Humanos y nuestro Código de Conducta incorporan nuestro compromiso por un trato justo e igual para todas las personas.

Asimismo, seguimos comprometidos con la prevención de actos de esclavitud moderna y tráfico de personas tanto dentro de nuestra empresa como en nuestra cadena de suministro, asegurándonos de trabajar únicamente con proveedores del más alto nivel, y realizando rigurosas comprobaciones en la contratación. Luchamos por proporcionar un lugar de trabajo seguro, diverso y con igualdad de oportunidades, y no se tolerarán prácticas inhumanas de esclavitud moderna tanto dentro de nuestra propia organización como en las organizaciones de nuestros socios.

También hacemos un seguimiento de la protección y prevención de las violaciones de los derechos humanos, que pueden elevarse al Comité de Prevención de Delitos Corporativos, ya que es el organismo encargado de la prevención de delitos que

pueden atribuirse a las entidades jurídicas españolas.

La Fundación Campaña de Derechos Humanos (HRC) trabaja para lograr la igualdad de lesbianas, homosexuales, bisexuales, transexuales y personas queer. Desde 2002, el Índice de Igualdad Corporativa de la HRC se ha publicado cada año como herramienta para calificar las políticas corporativas y prácticas pertinentes respecto a los empleados LGBTQ. En el informe de este año, la empresa American Express ha obtenido la puntuación más alta, 100, y la distinción como el «Mejor Lugar de Trabajo para la Igualdad LGBTQ».

El objetivo del Programa de Gestión de Riesgo Empresarial (ERM) de American Express es identificar, agrupar, hacer un seguimiento y gestionar riesgos, incluido el compromiso con nuestra Declaración de Derechos Humanos. 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 nuestra actividad empresarial es bajo.

Declaración de Derechos Humanos de American Express

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

Empleados

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

Proporcionamos canales para que los empleados den respuestas a la dirección sin miedo a las represalias. Es política de nuestra empresa escrutar y responder adecuadamente a las alegaciones de los empleados, proveedores, clientes, comerciantes o contratistas sobre el incumplimiento por parte de la compañía de sus obligaciones legales o éticas, o el incumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados. Nuestra **Línea Directa sobre Ética** (Amex Ethics Hotline) está disponible para todos los empleados 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 al empleado. Cumplimos todas las leyes y normativa aplicables, y formamos a los empleados sobre nuestros procedimientos de seguridad.

Cientes

American Express trabaja para impedir el uso ilegal de nuestros productos, servicios, sistemas y operaciones. Este compromiso incluye una amplia gama de políticas y prácticas incluidas en nuestro Código de Conducta, y que son objeto de formación anual para todos los empleados. La seguridad de los datos, la privacidad de los datos, y la prevención del fraude son también áreas centrales clave para la compañía. Estamos comprometidos a mantener herramientas de seguimiento, controles y políticas de última tecnología para detectar e impedir el fraude, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo en nuestras operaciones en todo el mundo.

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

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

Comunidades

En American Express, nos aseguramos de que todas nuestras prácticas muestran responsabilidad hacia los accionistas, clientes, empleados y nuestro entorno, a través de la integridad, confianza, servicio y compromiso. Nos comprometemos a ser ciudadanos responsables en las comunidades en que hacemos nuestros negocios y en todo el mundo.

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

American Express ha puntuado de un modo consistente el 100% en el Índice de Igualdad Corporativa de la HRC desde 2004. También somos miembros de Open For Business, coalición de empresas a nivel mundial que aportan razones económicas y empresariales para la inclusión de los LGBTQ en todo 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.

³¹ Conducted by a third party human resources consultancy company

- Fomento de un lugar de trabajo inclusivo sin discriminación, en que cada persona se sienta respetada y valorada, con independencia de su sexo, edad, raza, creencias religiosas, ideología política, orientación sexual o estado civil.
- Respeto de la conciliación entre trabajo y vida familiar.
- Tratamiento de todos los empleados y candidatos con equidad, y siempre bajo los criterios de objetividad e imparcialidad de acuerdo con su responsabilidad y destrezas profesionales.
- 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 Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

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

American Express ha lanzado un recurso adicional para los empleados u otras personas afectadas para denunciar anónimamente cuestiones potenciales de ética o de cumplimiento a través de la «Amex Ethics Hotline», por el que cualquier empleado o persona con fundamentos sospechosos de actividad no ética o ilícita puede denunciar online o a través del teléfono sin ningún tipo de represalia. La política de información sobre actividades ilícitas en la empresa se crea con el objetivo de fomentar una cultura de apertura y responsabilidad.

- Los informes se gestionan con el máximo nivel de integridad, confidencialidad y discreción. Los miembros de Amex Ethics no realizan investigaciones, más bien se aseguran de que todos los informes se revisan puntual y confidencialmente por el grupo adecuado. En algunos casos, la persona que envía el informe es parte del proceso de investigación.
- Se informa a todos los empleados acerca de este Canal de Denuncia sobre Actividades Ilícitas en la Empresa a través de formaciones anuales, o mediante recordatorios periódicos, así como a través de los titulares de la Política, cuando visitan los países, para proporcionar una mayor información.
- Durante 2019, Amex Ethics recibió 5 denuncias en materia de derechos humanos relacionadas con AEESA.
- Se exige a nuestros empleados finalizar la formación anual obligatoria para garantizar que cumplen los niveles legales, éticos y operativos exigidos para su cometido.

Denuncias en materia de derechos humanos recibidas en 2019

5

El enfoque de identificación de riesgo en materia de Derechos Humanos de American Express descansa fundamentalmente en tres pilares principales: la Declaración de Derechos Humanos de American Express; los mecanismos de reclamación, incluyendo Amex Ethics; y las políticas y prácticas para impedir el uso ilícito de nuestros productos, servicios, sistemas y operaciones, incluido el cumplimiento de nuestro Código de Conducta, así como las políticas para detectar e impedir el fraude, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en nuestras operaciones en todo el mundo. Asimismo, todos los terceros, incluidos los proveedores están sujetos a la Política de Gestión del Ciclo de Vida de Terceros de American Express, que está diseñada para garantizar que las acciones acometidas por nuestros Proveedores para American Express se llevan a cabo en cumplimiento de las leyes, normativa y política aplicables.

5. Prevencción contra el Blanqueo de Capitales, Corrupción y Soborno

Riesgos Potenciales y Estructura de Gobierno de AEESA

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

Asimismo, para minimizar la exposición de American Express 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 entidad, el Grupo 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 Anticorrupción, el Código de Conducta, la Política de Violaciones Éticas Significativas, la Política de Reclamaciones en materia de Información sobre Actividades Ilícitas en la Empresa, la Política de Gestión de Terceros, las Aportaciones Benéficas, la Política sobre

Viajes a Escala Mundial, Reuniones y Gastos, las Aportaciones Políticas, las Actividades de Presión y la Entrega de Regalos u Ocio a Funcionarios Públicos Estadounidenses, el Gobierno Controlado de la Entidad, y la Política de Gestión de Riesgo de Cumplimiento Global de American Express. El objetivo de todas estas políticas es luchar contra el **fraude, la corrupción y el soborno**.

Asimismo, se ha implementado localmente un **Programa de Prevencción de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo**, un **Modelo de Riesgo Operativo** y un **Modelo de Prevencción Penal**, con la correspondiente Estructura de Gobierno.

En primer lugar, American Express, como Institución de Pago, está sujeta al **riesgo de blanqueo de capitales** derivado del proceso de obtener beneficio generado mediante una actividad criminal, como el tráfico de drogas o la financiación del terrorismo, que puede proceder de una fuente legítima, a través del uso de la propia institución de pago. Nuestra empresa es consciente de esta posibilidad, y se compromete a implantar medidas para prevenir este riesgo, mediante el **Programa de Prevencción de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo** a través de la Política Global contra el Blanqueo de Capitales, así como de las políticas creadas a nivel local («Manual de Prevencción del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo»).

Se realiza un seguimiento del cumplimiento del Programa por el **Comité de Prevencción de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo**, con funciones delegadas por el Consejo de Administración de American Express, según el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, que desarrolla la Ley de Prevencción de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (Ley 10/2010). Las responsabilidades clave del mencionado Comité consisten en colaborar con el Consejo de Administración en el cumplimiento de sus responsabilidades relativas a las siguientes materias:

- La creación y despliegue de procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo para garantizar un gobierno adecuado y la prevención de actividades ilícitas;
- El mantenimiento de una relación estrecha y de colaboración con el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (en adelante SEPBLAC), en apoyo de la prevención contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo;
- El establecimiento y mantenimiento de una concienciación adecuada contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y la formación para empleados relevantes;
- Realizar y mantener una evaluación de riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo para American Express en virtud de novedades legislativas, interacciones con las autoridades competentes, así como las actividades llevadas a cabo por la empresa que pueden implicar controles adicionales; y
- El nombramiento y destitución de miembros del Comité, entre los cargos designados por el Consejo de Administración.

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. El Comité de Riesgo Operativo tiene la responsabilidad de cumplir las obligaciones expuestas en sus Términos de Referencia para colaborar con el Consejo de Administración de American Express Europe S.A. y sus sociedades asociadas en el cumplimiento de sus responsabilidades en relación con:

- a) La Gestión del Cambio;
- b) La Gestión de Problemas;
- c) La Supervisión del Riesgo Empresarial, Estratégico y Operativo (incluido el Fraude) [1];
- d) La Supervisión del Riesgo Normativo y para la Reputación;
- e) La Supervisión del Riesgo de Externalización;
- f) El cumplimiento de las Políticas y Procedimientos de Gestión del Riesgo y Control Interno.

Finalmente, se obliga al Comité de Prevención de Delitos a implementar 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, tal y como 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 compañía 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..

El Departamento de Cumplimiento Normativo, junto con el Departamento Jurídico de American Express en España trabaja en estrecho contacto con todas las unidades de negocio y Comités para fomentar y proteger a American Express, sus clientes y terceros interlocutores comerciales, promoviendo el desarrollo de una cultura de cumplimiento, y un entorno que exprese el mayor nivel de compromiso con la integridad, ética y cumplimiento de las leyes y normativa aplicables a la sociedad.

Las políticas y estructura de gobierno anteriormente mencionadas permiten a la sociedad lograr sus objetivos empresariales en estricto cumplimiento de la normativa, y lograr un elevado nivel de compromiso ético corporativo. Se realiza un seguimiento debido de todos los riesgos relacionados con el fraude, corrupción, blanqueo de capitales o financiación del terrorismo a través del Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, el Comité de Prevención de Delitos, el Comité de Riesgo Operativo, la Comisión de Auditoría, y en última instancia el Consejo de Administración.

5.1. Medidas para Combatir el Blanqueo de Capital:

AEESA está sujeta a la Ley 10/2010 de 28 de abril sobre Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, de modo que, desde el principio, proporciona los medios necesarios para prevenir el blanqueo de capital y la financiación del terrorismo como, por ejemplo, la constitución del 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 para la Prevención del Blanqueo de Capital y Financiación del Terrorismo, exclusivamente dedicada a esta cuestión.

Todas las políticas cuyo objetivo es la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo están aunadas en el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que es obligatorio para todos los empleados de las instituciones de pago de American Express en España. 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 compañeros 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 compañeros 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 un Código de Conducta, que abarca todas las normas, estándares y mejores prácticas que rigen en American Express y que en última instancia aumentan el valor de la marca con respecto a nuestros clientes, interlocutores comerciales, compañeros y accionistas. El Código de Conducta consta de un conjunto de normas y directrices que rigen el modo en que los compañeros actúan como representantes de la sociedad. Estas normas están estrechamente vinculadas a sus Principios Corporativos («Blue Box Values»), a las leyes y políticas internas, y a la ética empresarial general.

Algunas de las directrices expuestas en el Código de Conducta incluyen secciones específicas que prohíben cualquier conducta que implique un soborno, junto con ejemplos específicos de comportamiento aceptable e inaceptable en la sociedad.

El Código de Conducta también expone en líneas generales la conducta que todos los compañeros 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 entidades jurídicas españolas lleva a cabo ninguna actividad de representación de American Express en foros políticos de España, el Código de Conducta incluye la obligación de los compañeros, si desean participar en actividades políticas, 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 compañeros la obligación de su cumplimiento.

Si un compañero tiene dudas o preocupaciones relacionadas con el Código de Conducta, existen diversas comunicaciones y/o canales de información internos, que se explican todos 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:

Asimismo, la Política Anticorrupción incluye una explicación detallada de los requisitos para impedir cualquier tipo de corrupción, pagos o prestaciones indebidas a las empresas o funcionarios públicos, y explica los enfoques para identificar conductas sospechosas a este respecto.

Hemos adoptado una política de tolerancia cero al soborno. Exigimos que los compañeros realicen una formación completa en materia de anticorrupción y soborno – relacionando el requisito con una compensación anual – para garantizar que están informados acerca de las leyes y normativa aplicables.

Otras Políticas:

Las Políticas anteriormente mencionadas se complementan a su vez mediante otras políticas, como las Políticas relacionadas con la Autoridad de Aprobación de Gasto Externo, el Cumplimiento Antimonopolio, la Política de Violaciones Éticas Significativas, la Política de Reclamaciones en materia de Información sobre Actividades Ilícitas en la Empresa, Gestión de Terceros, Aportaciones Benéficas, Viajes a Escala Mundial, Reuniones, y la Política de Gastos, Aportaciones Políticas, Actividades de Presión y la Entrega de Regalos u Ocio a Funcionarios Públicos Estadounidenses, la Política de Gestión Controlada 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 a los fines de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en todas las líneas de negocio. Así, todos los compañeros tienen la obligación de conocer y cumplir las normas contenidas en el Código de Conducta, la Política Anticorrupción 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. 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 miembros de la sociedad.

5.3. Aportaciones a Fundaciones y Entidades sin Ánimo de Lucro

En 1954, American Express creó la American Express Foundation, una entidad sin ánimo de lucro situada en Nueva York que apoya a las organizaciones benéficas. Desde entonces, American Express ha proporcionado casi 900 millones \$ para miles de causas en todo el mundo.

Centramos nuestra actividad benéfica en cuatro áreas:

Servicio a Comunidades: Permitimos que las organizaciones benéficas faciliten servicios fundamentales para su misión involucrando a miembros de la comunidad y a nuestros compañeros como voluntarios. También financiamos medidas de alivio y recuperación inmediatas y a largo plazo para ayudar a las víctimas de desastres naturales.

Desarrollo de Líderes: Desarrollamos líderes emergentes en el sector de los fines sin ánimo de lucro y sociales, que abordan las cuestiones más complejas de la sociedad y fortalecen a las comunidades locales.

Conservación de Lugares: Apoyamos a las organizaciones y proyectos que conservan o ayudan a las personas a redescubrir destacados emplazamientos históricos, a la vez que aportan valor económico, cultural y social a las comunidades locales.

Participación de Empleados: Apoyamos a nuestros empleados en su actividad benéfica y personal a través de donaciones, concesiones a organizaciones sin ánimo de lucro en que son voluntarios y becas que reconocen la excelencia académica y ayudan en el coste de los colegios de los niños.

Nuestros compañeros participan activamente en estas cuatro áreas, y también les apoyamos en la retribución directa.

Las aportaciones a organizaciones benéficas se realizan principalmente por American Express Foundation; sin embargo, en 2019 AEESA aportó 9.681 Euros a la Fundación Alares en España y 2.000 Euros a la Fundación Sesé. Los siguientes son unos pocos ejemplos de las aportaciones de American Express en 2019 a países en que opera AEESA.

- **Países Bajos, Rijksmuseum** – Aportación de 100.000 USD \$ en 2019 a la **Operación Ronda de Noche** – una aportación que apoya al equipo de Científicos de la Imagen que desempeñarán un papel fundamental en la Operación Ronda de Noche para garantizar que se conserva la pintura más importante de los Países Bajos en las mejores condiciones posibles para futuras generaciones, mientras que continúa exhibida al público.
- **Países Bajos, Actualización del Sitio Web de las Casas Icónicas** – 25.000 USD \$ apoyaron la incorporación de dos nuevas secciones del sitio web de las Casas Icónicas, que proporciona recursos e información online a los propietarios de casas modernas, que se pretende que ayude a los propietarios de las casas a adoptar decisiones informadas sobre la conservación de sus casas, permitiéndoles el acceso a materiales analizados por especialistas.
- **España, Campo de Entrenamiento de Ashoka** – 66.660 USD \$ apoyaron el Campo de Entrenamiento de Innovadores Emergentes en Madrid, España, en el que 25 emprendedores de toda Europa fortalecieron sus destrezas de liderazgo y ampliaron sus redes para acelerar su impacto.
- **España, Amigos del Museo del Prado** – 100.000 USD \$ para apoyar a los materiales y profesionales especializados tecnológicamente que se exigen para el proyecto de nuevo marco para una de las principales obras maestras del Museo del Prado, Las Hilanderas de Diego Velázquez. El proyecto recuperará la composición original del siglo XVI de Velázquez para los visitantes, además de proteger el trabajo y conservar sus añadidos del siglo XVIII realizados por pintores posteriores.

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

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

American Express tiene la firme creencia que servir, apoyar y colaborar con nuestras comunidades es fundamental a la hora de gestionar actividades con éxito. En un mundo de rápido cambio social, los imperativos medioambientales urgentes, que respaldan a nuestros clientes y sus comunidades, son más importantes que nunca.

A través de nuestras actividades relacionadas con la conservación de lugares y el patrimonio cultural, reconocemos el papel que los lugares históricos desempeñan a la hora de crear a un sentido de identidad local/nacional y el papel que la conservación desempeña a la hora de atraer a visitantes y revitalizar regiones y comunidades. Por ejemplo, en España, en los últimos 20 años, hemos apoyado proyectos de conservación de la Alhambra de Granada el Acueducto Romano de Segovia o los conventos de Sevilla, entre otros muchos, a través de nuestra prolongada colaboración con **World Monuments Fund**.

Fomento del Servicio a la Comunidad donde viven y trabajan nuestros clientes y compañeros: Nuestro objetivo es marcar la diferencia fortaleciendo las comunidades en que trabajamos y vivimos. Con el fin de proporcionar la formación de liderazgo, más de 20.000 líderes del sector de los fines sin ánimo de lucro y sociales han participado en formaciones de liderazgo online y presenciales mediante el apoyo nuestro. Por ejemplo, colaboramos localmente con **Save the Children y Aldeas Infantiles**, y también participamos en el programa **Green2gether de American Express** entre nuestros empleados, en que los compañeros ayudan en proyectos relacionados con la sostenibilidad del entorno donde vivimos y trabajamos.

- Apoyamos a nuestros empleados en sus labores y aportaciones de personales mediante trabajos de voluntariado y donaciones de la Compañía a las organizaciones sin ánimo de lucro. Por ejemplo, en España, en 2019, AXP apoyó a la ONG **Banco de Alimentos** de Madrid mediante una donación anual y a través de las ayudas voluntarias de empleados de las oficinas de Madrid, en la distribución de alimentos.

Desarrollo de los nuevos líderes del mañana: A través de nuestros **Programas y Academia de Liderazgo**, apoyamos proyectos que proporcionan la mejor formación en el desarrollo de liderazgo, que facilita a los líderes actuales y futuros herramientas y conocimientos para poder liderar objetivos sociales emergentes, ofreciéndoles oportunidades de aprendizaje de primera clase para construir destrezas de liderazgo.

- Las Academias de Liderazgo y las jornadas presenciales de American Express proporcionan programas y recursos, cuyo objetivo es ayudar a los líderes a todos los niveles a crecer y prosperar, y fomentar la experiencia, destrezas y titulaciones necesarias para crecer y contribuir como líder en las áreas donde trabajan.
- Creemos que el liderazgo es para todos. Se trata de tener la capacidad de establecer la agenda, lograr que los demás se les unan, y hacer esto del modo correcto.
- La **Academia de Liderazgo de American Express** es un programa singular del fondo creado por la Compañía para el Liderazgo. Fundada en 2008 en asociación con el Centro de Liderazgo Creativo, hoy en día la Academia de

Liderazgo incluye a cinco socios sin ánimo de lucro, abarca nueve programas distintos, abarca cuatro países, y ocasiona anualmente un impacto sobre cientos de líderes emergentes de alto potencial.

- La Academia está hecha a la medida para encajar culturalmente a diferentes países, pero lo común es:
 - Líderes emergentes / de alto potencial con diferentes entornos.
 - La Agenda mezcla destrezas de liderazgo y destrezas comerciales.
- Apreciamos el impacto que los líderes con talento tienen en la empresa y en la sociedad. Por eso, es importante dedicar recursos significativos a atraer, desarrollar y conservar empleados con talento.

A nivel de **Consejo de Administración** de American Express, el **Comité de Nombramiento, Gobierno y Responsabilidad Pública revisa el programa CSR de American Express**, realiza un seguimiento del progreso en nuestros objetivos, y proporciona directrices sobre nuestros esfuerzos. El equipo RSC trabaja con compañeros de American Express para dar forma a nuestros esfuerzos y hacer un seguimiento del progreso en asuntos clave.

La compañía trabaja duro para atraer, desarrollar y retener talento del más alto nivel para construir el liderazgo entre nuestros equipos. Pero este compromiso de identificar y desarrollar líderes también se extiende a nuestras comunidades.

Fundada en 2008, la Academia de Liderazgo de American Express construye las destrezas personales, empresariales y de liderazgo de los líderes emergentes sin ánimo de lucro y los emprendedores sociales a través de formaciones presenciales cuyos cursos duran varios días. La iniciativa se ha convertido en un programa global, que forma líderes de clase mundial en las áreas de educación, artes, servicios sociales, salud, medio ambiente y otros. Hasta la fecha, American Express ha sido la sede de 130 programas de la Academia de Liderazgo a lo largo de 12 países, formando a más de 4.300 líderes del sector de los fines sin ánimo de lucro y sociales.

American Express cumple su compromiso social a través de concesiones a miles de organizaciones sin ánimo de lucro de todo el mundo. Hacemos esto de tres modos: preservando la diversidad, los lugares históricos emblemáticos; ayudando a los ciudadanos voluntarios a mejorar sus comunidades, y proporcionando formación de liderazgo que faculta a los líderes del sector social local para crear cambios sostenibles. Por ejemplo, la concesión de American Express a la organización sin ánimo de lucro Ashoka situada en EE.UU. para la organización **de un Campus de Entrenamiento de la Academia de Liderazgo Ashoka** en Madrid sobre Cambio Climático.

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

Estamos aquí para servir a nuestros clientes y comunidades, y estamos deseando poner de nuestra parte para permitir prosperar a las comunidades en que vivimos y trabajamos. Para hacerlo, proporcionamos formación de liderazgo que faculta a los líderes del sector social locales para crear cambios sostenibles; ayudamos a los ciudadanos voluntarios a mejorar sus comunidades; y conservamos lugares históricos diversos y emocionantes.

Permitimos a las organizaciones benéficas prestar servicios fundamentales para su misión involucrando a miembros de la comunidad y a nuestros compañeros como voluntarios. También financiamos esfuerzos de alivio y recuperación inmediatos y a largo plazo para ayudar a las víctimas de los desastres naturales.

Los voluntarios son el corazón y el alma de las comunidades. La capacidad de comprometer con eficacia a los voluntarios puede marcar una gran diferencia en la capacidad de las organizaciones sin ánimo de lucro de cumplir su misión, ampliar su trabajo, ampliar su perfil y aumentar su base de apoyos. Para los miembros de la comunidad, el voluntariado es una forma de desarrollar destrezas, liderazgo práctico, de construir redes sociales y disfrutar de un sentido de objetivo y conexión.

Asimismo, somos miembros del American Business Council. Los miembros de la asociación, incluidas las Laureate International Universities, representan un 7% del PIB español, de acuerdo con los datos de la Cámara de Comercio, y son entidades empresariales que pueden crear riqueza, y más de 300.000 puestos de trabajo directos e indirectos en España. La misión del American Business Council es proporcionar un espacio para el diálogo en que los Presidentes de empresas estadounidenses en España puedan compartir impresiones, experiencias y los retos a los que hacen frente, y que afectan al ecosistema empresarial de todo el mundo. Asimismo, también somos Miembros Fundadores de Exceltur en España, que es un grupo sin ánimo de lucro formado por los Presidentes de los 28 grupos turísticos líderes en España, de los siguientes sectores: líneas aéreas, cruceros, hoteles, agencias de viajes, touroperadores, tarjetas de crédito, alquiler de automóviles, hospitales de turistas y GDS, 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 del modo más sostenible.

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

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

- Asociación para el Desarrollo Ejecutivo (APD), que permite a nuestros compañeros unirse a sus foros, talleres, cursos y conferencias.
- Benefactores de la **Fundación IESE**, la escuela de negocio más importante de España. Los compañeros pueden utilizar sus instalaciones como biblioteca, o utilizar las salas de conferencias o auditorios para celebrar foros / eventos educativos.
- **Cámara de Comercio Estadounidense**, para el fomento del turismo en España. Los compañeros también se hacen voluntarios para ayudar a la distribución de alimentos en la comunidad local el Día de Acción de Gracias.
- Miembros Fundadores de **Exceltur**, para promocionar la excelencia del turismo en España.

6.2 Subcontratistas y Proveedores

Los proveedores están sujetos a la Política de Gestión del Ciclo de Vida de Terceros de American Express. Esta Política está diseñada para garantizar que las actividades acometidas por los proveedores de American Express, entre otras cosas: (1) se realizan de un modo adecuado, cumpliendo la legislación, normativa y políticas aplicables; y (2) están sujetas a un nivel adecuado de gestión de riesgo en relación con el riesgo financiero, operativo, legal, normativo y para la reputación.

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

- Los Datos Personales
- Carácter Fundamental de la Actividad / Continuidad del Servicio
- Riesgos de Cumplimiento

- Interacción con la Competencia
- Proceso de Transacción Financiera
- Acceso a los datos y/o sistemas de información de la sociedad
- Riesgo de Corrupción

El tipo y nivel de riesgo identificados durante el proceso de evaluación de riesgo determinan: (1) las medidas de diligencia debida aplicables a ser recogidas y evaluadas; (2) la frecuencia de revisiones en curso; y (3) cualquier lenguaje específico a incluir en el contrato de suministro (por ejemplo, en relación con la seguridad de los datos).

Los proveedores pueden potencialmente traer riesgos a American Express desde una perspectiva social, de igualdad de género y medioambiental, así como en relación con la protección de datos personales, el cumplimiento de la legislación aplicable y riesgo anticorrupción. La evaluación de riesgo del Programa de Ciclo de Vida de Terceros 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 2019 hubo 236 contratos de proveedor activos con American Express Europe S.A. como contraparte directa, que se sometieron a una evaluación de riesgo precontractual. De los 236: (a) 33 tuvieron una fecha de inicio en 2019, y se sometieron a una evaluación de riesgo precontractual en tal momento; y (b) 82 se sometieron a una auditoría en curso en 2019 basada en los datos de riesgo subrayados durante la evaluación inicial (precontractual) considerándose finalmente satisfactorios.

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

- Cumplir toda la legislación y normativa aplicables (que incluirán las específicamente relacionadas con las cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales).
- Cumplir con el documento de Valores Compartidos de Responsabilidad Social Corporativa y Anticorrupción 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.
- 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.

Nº de Auditorías a Proveedores en 2019

82

6.3 Consumidores

Valoramos la confianza de nuestros clientes en nuestra capacidad de mantener sus datos seguros, y tenemos implantados sistemas para garantizar que los datos y privacidad de los clientes estén protegidos.

La organización de Privacidad Global de American Express se centra en manejar los datos de clientes y empleados de un modo coherente con nuestros principios de protección de datos, y gestiona nuestras prácticas en torno a la recopilación y gestión de los datos personales, así como la notificación, elecciones de privacidad, calidad de los datos, transferencia internacional de datos, y acceso a los datos.

Los Principios de Protección de Datos y Privacidad de American Express son una guía sobre cómo recopilar, utilizar y tratar la información personal de nuestros clientes. Las Políticas de privacidad y controles adicionales ayudan a nuestros compañeros a salvaguardar esta información. Estos principios se refuerzan a través de una formación obligatoria sobre privacidad y seguridad de datos para nuestros compañeros.

6.3.1 Sistemas de Reclamaciones, Reclamaciones Recibidas y su Resolución

Nº de Reclamaciones Recibidas en 2019

114

American Express pretende ofrecer y mejorar la calidad de sus productos y servicios proporcionados a sus Clientes, considerando cualquier preocupación que puedan comunicarnos. A tal efecto, la Sociedad ha implantado una política de gestión interna de quejas y reclamaciones (Política de Gestión de Reclamaciones), y un manual de gestión interna de quejas y reclamaciones.

Todos los clientes pueden enviar sus reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente (en adelante, SAC) por correo postal o por correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico del SAC.

Todas las reclamaciones formales siguen el mismo cauce. Una vez recibida una reclamación, se registra en nuestro sistema interno, y se envía un acuse de recibo al cliente, en el que se incluye información sobre el proceso de gestión de su reclamación. También se proporciona al cliente el código de referencia de su caso.

Cuando se finaliza la investigación del caso, se envía al cliente una resolución final, por el mismo método de envío que el cliente utilizó en la interposición de su reclamación. La resolución final también se registra en un registro interno de reclamaciones.

En 2019, el SAC recibió 114 reclamaciones en total. Los indicadores clave de rendimiento son la resolución en debido tiempo y forma de las reclamaciones.

El SAC organiza reuniones trimestrales para analizar los casos recibidos en el último trimestre y propone posibles mejoras en los procesos internos. El SAC también presenta un informe trimestral sobre quejas y reclamaciones al Comité de Riesgo. Una vez al año, se eleva una Memoria sobre reclamaciones al Consejo de Administración.

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

6.4 Información Fiscal

6.4.1 Beneficios Obtenidos País a País

País	Beneficios / (pérdidas) antes del impuesto de sociedades (miles de €)
Alemania	8.347
Austria	754
Dinamarca	306
España	9.566
Finlandia	766
Países Bajos	4.119
Hungría	90
Irlanda	14
Noruega	139
Polonia	259
Suecia	1.134
Total	25.494

6.4.2 Impuestos sobre Beneficios Pagados

País	Impuestos sobre Beneficios Pagados (Principio Contable de Caja) (Miles €)
Total	2.236

Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI

CONTENIDO	SECCIÓN	ÍNDICE GRI RELACIONADO
MODELO DE NEGOCIO		
Entorno empresarial	1.1;1.3	102-2
Organización y estructura	1.2	102-2
Mercados en los que opera la sociedad	1.1	102-6
Objetivos y estrategias	1.4	102-14
Factores y tendencias que afectan a la evolución	1.5	102-15
POLITICAS	Se incorporan en los capítulos relacionados con los diferentes asuntos	103 – Enfoque de gestión para cada cuestión significativa
RIESGOS	1.5. Se incorporan en los capítulos relacionados con los diferentes asuntos	102-15

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
GLOBAL		
Efectos de las actividades de la empresa sobre el medio ambiente, salud y seguridad	2	103 – Enfoque de gestión para cuestiones significativas relacionadas con el medio ambiente
Principio de precaución, cantidad de provisiones y garantías relativas a riesgos medioambientales	AEESA gestiona sus cuestiones medioambientales de conformidad con el principio de precaución. Dada la actividad llevada a cabo por la sociedad, AEESA no tiene provisiones ni garantías significativas de naturaleza medioambiental	102-11
Recursos dedicados a la prevención de riesgos medioambientales	No identificados como significativos – La mitigación de riesgo medioambiental es parte de los cometidos y responsabilidades de nuestro Equipo Global de Habilidadación de Inmuebles y Lugares de Trabajo	103- Enfoque de gestión para cuestiones significativas relacionadas con el medio ambiente

CONTENIDO	SECCIÓN	ÍNDICE GRI RELACIONADO
CONTAMINACIÓN		
Medidas relacionadas con emisiones de carbono	2; 2.4	103 – Emisiones
Medidas relacionadas con la contaminación lumínica, ruidos y otros	Debido a la actividad llevada a cabo por la sociedad, no existen medidas específicas establecidas a este respecto	103- Biodiversidad
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS		
Medidas relacionadas con la gestión de residuos	2.1; No identificadas como materiales	306-2
Acciones para combatir el desperdicio de los alimentos	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	103- Efluentes y residuos
USO SOSTENIBLE DE RECURSOS		
Agua: consumo y suministro	2.2; No identificado como material	303-1
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/ 305-3
Medidas de adaptación al cambio climático	2.4	103- Emisiones
Objetivos de reducción de emisiones	2.4	103- Emisiones
BIODIVERSIDAD		
Medidas de Prevención	No identificadas como materiales. Nuestras operaciones no están localizadas en áreas protegidas.	103- Biodiversidad
Impactos sobre Áreas Protegidas	No identificados como materiales. Nuestras operaciones 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	102-8/405-1
Número total y distribución de las diferentes modalidades de contratos laborales	3.1	102-8
Media anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial divididos por sexo, edad y categoría profesional	3.1	102-8/405-1
Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	3.1	401-1
Remuneración media y evolución desagregada por sexo, edad y categoría profesional, o valor equivalente	3.1	405-2
Brecha salarial, remuneración de puestos de trabajo equivalentes o medias societarias	3.1	405-2
Remuneración media de Consejeros y directivos	3.1	102-35
Políticas de desconexión laboral	3.1	103- Empleo
Empleados con discapacidad	3.1	405-1
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
Organización del tiempo de trabajo	3.2	103- Empleo
Número de horas de absentismo	3.3	403-2
Medidas de conciliación familiar	3; 3.2	103- Empleo
SALUD Y SEGURIDAD		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3.3	103- Salud y seguridad en el trabajo
Accidentes laborales, en especial su frecuencia y gravedad	3.3	403-2
Enfermedades profesionales	3.3	403-2
RELACIONES SOCIALES		
Organización del diálogo social	3.4	103- Relación trabajador-empresa
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	3.4	102-41
Balance de los convenios colectivos en materia de salud y seguridad en el trabajo	3.4	403-4

CONTENIDO	SECCIÓN	ÍNDICE GRI RELACIONADO
FORMACIÓN		
Implantación de políticas relacionadas con la formación	3.5	103- Formación y enseñanza
Número total de horas de formación por categoría profesional	3.5	404-1
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	3.6	103- Igualdad de oportunidades y diversidad / 103 – No discriminación
IGUALDAD		
Medidas adoptadas para fomentar la igualdad, planes de igualdad y política de no discriminación y gestión de la diversidad	3.6	103- Igualdad de oportunidades y diversidad / 103- No discriminación
DERECHOS HUMANOS		
Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y en su caso, en cuanto a su mitigación, gestión y reparación	4	102-16/102-17/103- Evaluación de los derechos humanos/103- Libertad de asociación y negociación colectiva/103- Trabajo infantil/103 – Trabajo forzado u obligatorio
Denuncias en materia de derechos humanos	4	406-1
Fomento y cumplimiento de los convenios OIT relacionados con la libertad de asociación y negociación colectiva	4	407-1
Eliminación de la discriminación en el empleo, trabajo forzado y trabajo infantil	4	408-1/409-1
CORRUPCIÓN Y SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	5.2	103- Anticorrupción
Medidas para luchar contra el blanqueo de capital	5.1	103- Anticorrupción
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	5.3	413-1

CONTENIDO	SECCIÓN	ÍNDICE GRI RELACIONADO
SOCIEDAD		
COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo, desarrollo local, población local y territorio	6.1	103- Comunidades locales/103-Impactos económicos indirectos
Diálogo con las comunidades locales	6.1	413-1
Acciones de asociación y patrocinio	6.1	102-12/102-13
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES		
Inclusión de aspectos sociales, igualdad de género y asuntos medioambientales en las políticas de compras	6.2	102-9
Consideración de aspectos medioambientales y sociales en las relaciones con proveedores y subcontratistas	6.2	103- 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	416-1/103-Salud y seguridad de los clientes
Sistema de reclamación, quejas recibidas y resolución de la mismas	6.3	103- Salud y seguridad de los clientes
INFORMACIÓN FISCAL		
Beneficios por país antes de impuestos	6.4	103- Desempeño económico
Impuestos sobre beneficios pagados	6.4	103- Desempeño económico
Subvenciones públicas recibidas	AEESA no ha recibido ninguna subvención pública durante el ejercicio 2019.	201-4



American Express Europe, S.A.

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera
31 de diciembre de 2019

Informe de verificación independiente

A los accionistas de American Express Europe, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de American Express Europe, S.A. (en adelante “AEESA” o “la entidad”) que forma parte del Informe de Gestión de la entidad.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de AEESA, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de AEESA. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (Estándares GRI) seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el “Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI” del citado EINF.

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal de AEESA para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por AEESA, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2019 de AEESA al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el “Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI” del citado Estado.

Uso y distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

51075979V PABLO JESUS BASCONES

2020.04.30 13:50:08

Signer:

CN=51075979V PABLO JESUS BASCONES
C=ES
2.5.4.42=PABLO JESUS
2.5.4.4=BASCONES ILUNDAIN

Public key:

Pablo Bascones

Este informe se corresponde con el sello
distintivo nº 01/20/07504 emitido por el
Instituto de Censores Jurados de Cuentas
de España

30 de abril de 2020



DON'T *live life* **WITHOUT IT™**

American Express Europe, S.A. NIF A-82628041. Número de registro 6.837 en el Banco de España. Entidad de pago autorizada de acuerdo a la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago. [americanexpress.es](https://www.americanexpress.es)
Copyright © 2020. American Express Company, reservados todos los derechos.