

20
20

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





AMERICAN EXPRESS

WORLD SERVICE

WORLD SERVICE

Índice

Información sobre la Sociedad	4
Cuestiones prioritarias	5
1. Modelo de Negocio	7
2. Medio Ambiente	13
3. Cuestiones Sociales y Relativas al Personal	20
4. Derechos Humanos	41
5. Prevención contra el Blanqueo de Capitales, Corrupción y Soborno	45
6. Sociedad.....	52
Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI	59

Nota de Advertencia referente a Declaraciones Futuras

El presente informe incluye declaraciones futuras que están sujetas a riesgos e incertidumbres. Las declaraciones futuras, incluidos los 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 futuras 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, 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 empleado; 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 2020 y en otras presentaciones de la Sociedad American Express a la Comisión de Bolsa y Valores (SEC) de Estados Unidos que está asimismo, disponible en ir.americanexpress.com. Se le advierte que no debe depositar una confianza indebida en estas declaraciones futuras, que solo expresan la situación a la fecha en que se realizaron. No asumimos ninguna obligación de actualizar o revisar ninguna declaración futura.

Información sobre la Sociedad

La información contenida en el presente Estado de Información No Financiera da respuesta a las disposiciones de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, (en adelante, "Ley 11/2018") el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad y del Real Decreto Ley 18/2017 de transposición de la Directiva

sobre Información No Financiera, y forma parte del Informe de Gestión que acompaña a las Cuentas Anuales Consolidadas de American Express Europe, S.A. (en adelante, la "**Sociedad**" o "**AEESA**"), correspondientes al año fiscal que comienza el 1 de enero de 2020 y finaliza el 31 de diciembre de 2020. El último Estado de Información no Financiera que AEESA elaboró fue relativo al ejercicio 2019 y el ciclo de elaboración del presente Estado e Información No Financiera es anual.

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

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

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

Los aspectos no materiales en relación con la Ley 11/2018 se identifican en el Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI¹ del presente Estado de Información No Financiera.

Para obtener más información sobre el Estado de Información No Financiera del año 2020 o sus contenidos, puede contactar con American Express Europe, S.A., en su domicilio social (Avenida del Partenón, 12-14, 28042, Madrid) o por teléfono al +34 900 814 500.

¹ En el presente Estado, 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.

Cuestiones prioritarias

En 2020, American Express Company (en adelante, “**American Express**”) ha llevado a cabo un proceso de análisis de materialidad de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (en adelante, “ESG”)². AEESA es una entidad subsidiaria de propiedad de American Express.

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

- **Evaluación del estado actual:** American Express ha llevado a cabo estudios corporativos internos y evaluaciones comparativas externas para identificar los factores ESG más relevantes para las principales partes interesadas, la industria y la propia American Express. Como parte de este proceso, American Express ha utilizado una plataforma de *software de big data* de ESG para revisar e integrar miles de documentos, regulaciones y otros datos relevantes. Además, se han evaluado los principales marcos de referencia ESG, entre los que se incluyen, el Consejo de Normas de Contabilidad de la Sostenibilidad (en adelante, “SASB”), los GRI, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante, “ODS”) y el Grupo de Trabajo sobre divulgaciones financieras relacionadas con el clima (en adelante, “TCFD”) para informar de la evaluación. Los resultados de la evaluación se consolidaron para crear una lista preliminar de cuestiones ESG prioritarias;

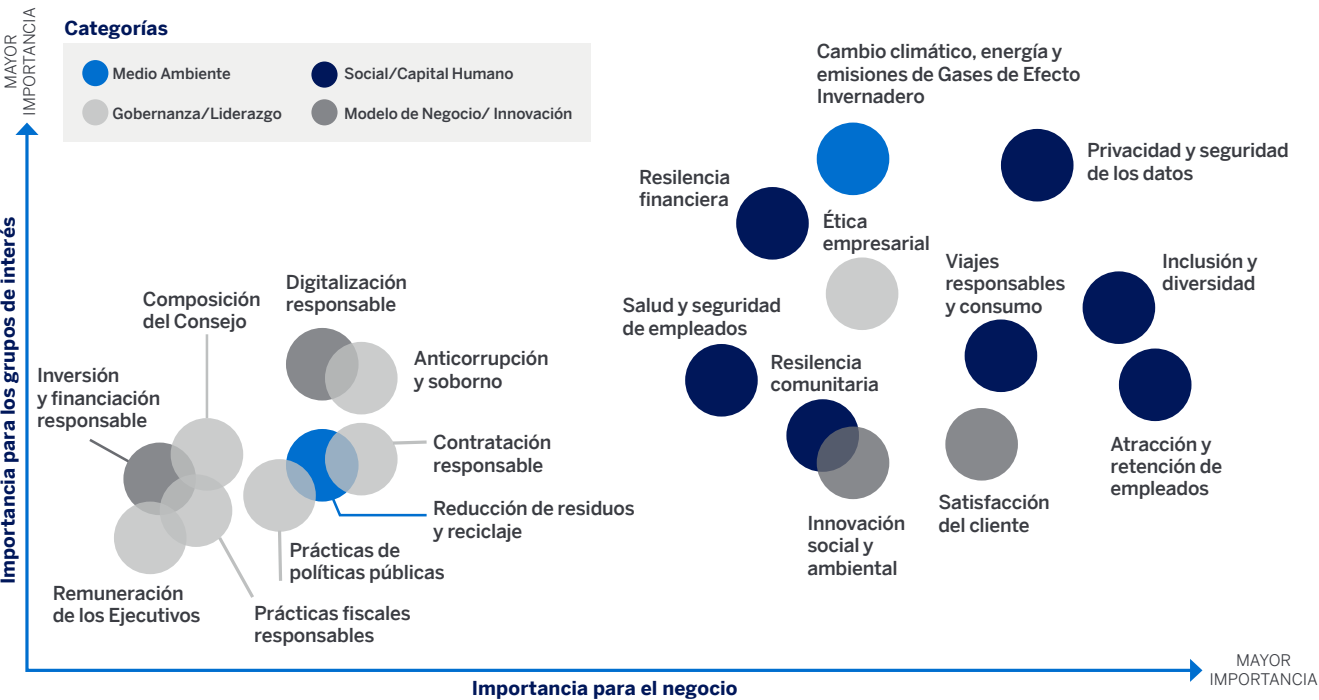
- **Aportaciones de las partes interesadas:** American Express ha utilizado los resultados de su evaluación para guiar su enfoque, recopilando las aportaciones de las partes interesadas. Consultores externos entrevistaron a más de 30 equipos, internas y externas, incluyendo al presidente y CEO, a todos los miembros del Comité Ejecutivo, accionistas, clientes, socios estratégicos, proveedores y organizaciones sin ánimo de lucro, entre otros. American Express también realizó una encuesta de empleados sobre ESG en dieciséis unidades de negocio en todo el mundo. Además, American Express, como parte de los procesos de participación de los equipos que se estaban llevando a cabo, recopiló y sintetizó otros comentarios relacionados con factores ESG. Por último, American Express llevó a cabo un análisis de la evolución de las expectativas de los equipos resultantes de la pandemia global de la COVID-19 (en adelante, “la COVID-19”) y sus impactos en las cuestiones ESG prioritarias y;

² American Express, 2019-2020, The Powerful Backing of American Express, 2019-2020, Environmental, Social and Governance Report. Diciembre 2020, <https://about.americanexpress.com/corporate-responsibility/reports/corporate-responsibility-reports/default.aspx>

■ **Priorización de factores ESG:**
Utilizando los resultados del análisis de negocio de American Express, la evaluación comparativa y las actividades de participación de los equipos, American Express clasificó veinte cuestiones prioritarias basadas en la importancia relativa para el negocio de American Express, para los equipos y por el grado de control e influencia que la Compañía tiene sobre ellas:

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

La siguiente matriz muestra estos resultados:



AEESA comparte el enfoque de priorización de factores ESG de American Express porque es una entidad subsidiaria de propiedad de American Express y el negocio de ambas es el mismo.

1. Modelo de Negocio

1.1. Actividad Empresarial

AEESA (anteriormente American Express Card España, S.A. – Sociedad Unipersonal) se constituyó el 14 de abril de 2000 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 28 de abril de 2011, el Ministerio de Economía y Hacienda emitió una Orden que autorizaba a AEESA a operar como institución de pago bajo el número de código 6.837. Con la entrada en vigor de la Directiva sobre Servicios de Pago (en adelante, "PSD2"), AEESA solicitó una nueva autorización como institución de pago de

conformidad con la Primera Disposición Transitoria del Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, sobre servicios de pago y otras medidas financieras urgentes. Por último, el 15 de marzo de 2019 se emitió una carta por el Banco de España confirmando la nueva autorización y registro de AEESA en el Registro Especial de Instituciones de Pago del Banco de España.

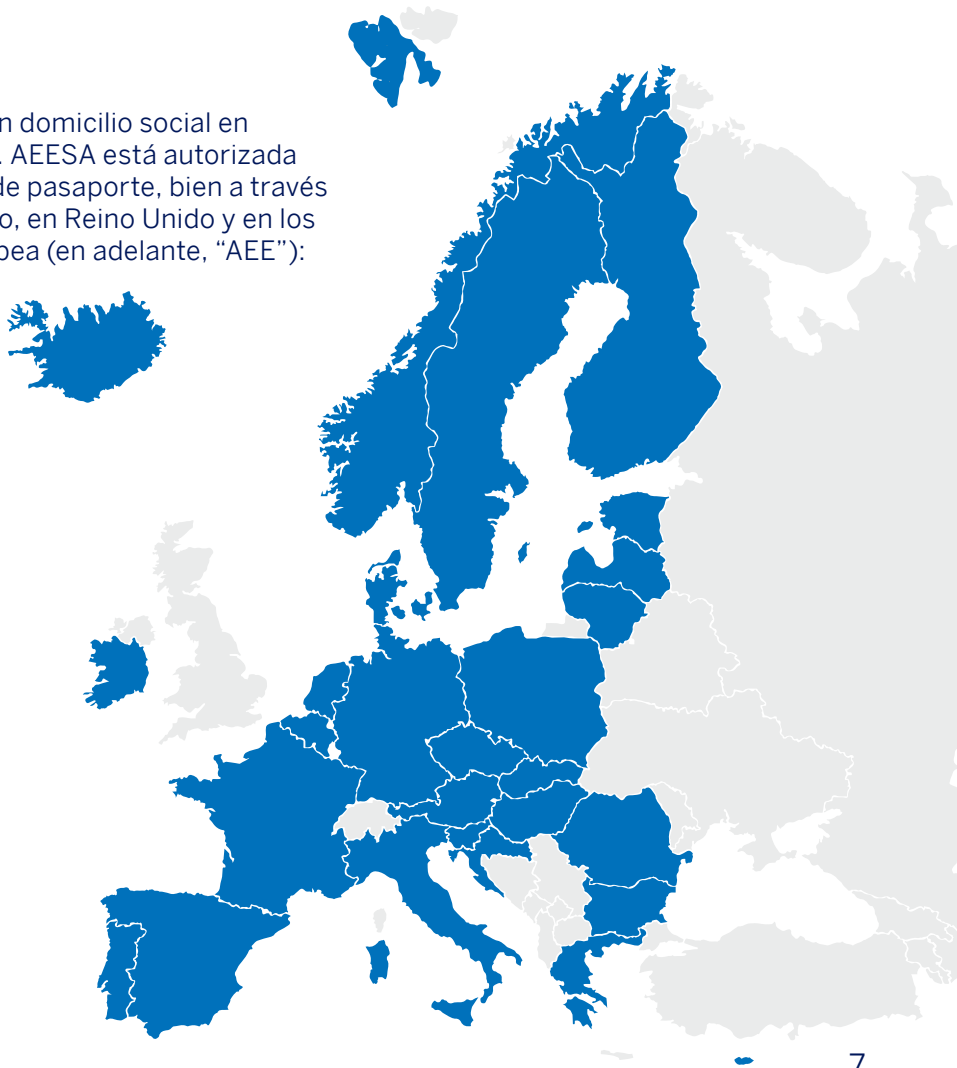
La Sociedad se dedica a la prestación de servicios de pago como emisora de tarjetas de pago.

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

Presencia Geográfica

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

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



1.2 Organización y Estructura

El Grupo Global de Servicios al Consumidor (Global Consumer Services Group (en adelante, "GCSG")) emite una gama de tarjetas de cargo en España, Alemania, Austria, Países Bajos, Suecia, Finlandia y Noruega. El GCSG también emite tarjetas de crédito para esta línea de negocio en España y Suecia.

El Grupo Global de Servicios Corporativos (Global Corporate Services (en adelante, "GCS")) proporciona soluciones de tarjetas corporativas y 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 por AEESA en los siguientes países: España, Austria, Dinamarca, Finlandia, Alemania,

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

Existen una serie de unidades de negocio y grupos de empleados que apoyan las líneas de negocio descritas anteriormente. 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 (en adelante, "AET"), Finanzas, Responsabilidad, Gestión de Riesgo, Riesgo Global, Banca y Cumplimiento (en adelante, "Cumplimiento"), Dirección de Asesoría Jurídica (en adelante "GCO") y Recursos Humanos (en adelante, "RRHH").

Estructura de las sucursales

AEESA opera en España y ha establecido las siguientes sucursales:

SUCURSAL	PAÍS
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Alemania)	Alemania
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Austria)	Austria
American Express Europe, S.A Sucursal en Países Bajos)	Países Bajos
American Express Europe, S.A. Dinamarca, filial de American Express Europe, S.A. España	Dinamarca
American Express Europe, S.A. (Suomensivuliike)	Finlandia
American Express Europe, S.A (Sucursal en Noruega)	Noruega
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Suecia)	Suecia
American Express Europe, S.A. MagyarországiFióktelepe	Hungría
American Express Europe, S.A. SpolkaAkcyjnaOddział W Polsce	Polonia
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Irlanda)	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, Bélgica y Francia. La citada transferencia de negocio tuvo lugar con fecha de efecto de marzo de 2019. Así, AEESA se convirtió 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, a la PSD2, el Reglamento sobre Tasas de Intercambio (en adelante, "IFR"), el Reglamento General de Protección de Datos (en adelante, "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. La PSD2 con el objetivo de garantizar, fomentar la competencia e innovación y de armonizar la normativa dentro de la Unión Europea (en adelante, "UE") y el AEE, introdujo la regulación de dos nuevos tipos proveedores de servicios: los Proveedores de Servicios de Información de Cuenta (en adelante, "AISP") y los Proveedores de Servicios de Iniciación de Pago (en adelante, "PISP"), lo que permite regular a nuevos actores y nuevas soluciones. Además, en 2019 y 2020 entraron en vigor las Normas Técnicas Reguladoras de PSD2 y la Autenticación Reforzada del Cliente, que

supone un doble factor de autenticación. La misma, ha sido implementada y está previsto que esté lista y sea de uso obligatorio, en enero de 2021.

Además, AEESA, como otras entidades de pago, se ha visto afectada por la transformación digital, que ofrece grandes oportunidades al sector, pero también exige que las entidades adapten su organización, sus métodos de trabajo y sus procesos internos. Este proceso de adaptación exige considerables inversiones, así como importantes costes estructurales. La aparición de la COVID-19 en China en enero de 2020 y su expansión mundial, supuso que el brote viral se clasificase como pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde marzo de 2020. La misma, ha obligado al distanciamiento social y ha facilitado el auge del comercio electrónico, generando una creciente demanda de los métodos de pago digital sobre los pagos tradicionales en efectivo y con tarjeta y del uso de *contactless* en pagos *offline* con un umbral que se incrementó a 50 euros.

Asimismo, sigue existiendo un alto grado de incertidumbre en relación con la propagación y gravedad continua del virus y las nuevas variantes, así como la disponibilidad, distribución y el uso de tratamientos y vacunas eficaces. En la medida en que la economía global siga afectada negativamente por la pandemia, la Sociedad también lo estará.

El sector de los servicios financieros está teniendo que adaptarse rápidamente y a escala a las limitaciones actuales y a las condiciones del mercado. Las empresas de servicios financieros tendrán que centrarse y garantizar la continuidad de sus operaciones principales, incluido el apoyo a sus clientes.

1.4 Objetivos y Estrategias

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

Objetivos Estratégicos:

- Ampliar el liderazgo en el espacio del consumidor *premium*;
- Consolidar la posición fuerte en materia de pagos *corporate* y;
- Convertir a American Express en una parte esencial de las vidas digitales de los consumidores.

Objetivos Clave:

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

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

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

- **Inclusión y diversidad e igualdad de oportunidades:** La Sociedad se esfuerza en garantizar que los empleados tengan una representación adecuada, y en que la cuestión de la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres y entre los diferentes colectivos sea abordada;
- **Atención al cliente y relaciones con el cliente:** La estrategia y programas implantados para garantizar una atención al cliente del mejor nivel, resultados de las encuestas de satisfacción del cliente y/o mecanismos de divulgación y reconocimiento a través de premios por atención al cliente;
- **Préstamo y publicidad responsable:** Los programas y políticas de AEESA garantizan la equidad en las 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:** La estrategia y los esfuerzos para involucrar y educar a los clientes, empleados y a la comunidad a la hora de gestionar los recursos financieros;
- **Voluntariado:** Programas dirigidos a motivar y permitir a los empleados servir a las necesidades de la comunidad a través de esfuerzos de voluntariado;
- **Filantropía estratégica:** Estrategia para hacer donaciones a organizaciones benéficas y sin ánimo de lucro;
- **Riesgos del cambio climático:** Programas y políticas dirigidas a hacer frente a los riesgos de los efectos del cambio climático sobre los activos de la organización (por ejemplo, los bienes inmuebles);

- **Suministro responsable:** Programas y políticas para evaluar regularmente a los proveedores en cuanto a los riesgos sociales y medioambientales presentes en sus productos y cadenas de suministro y;
- **Uso de energía y emisiones de gases de efecto invernadero (GHG):** Esfuerzos para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y aumentar la eficiencia energética, la adopción de energías renovables y el certificado de edificio ecológico para los activos bajo control operativo.

1.5 Principales factores y tendencias que pueden afectar al desarrollo futuro

Los retos en el entorno empresarial y macroeconómico, 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 AEESA.

La COVID-19 ha traído desafíos sin precedentes a las empresas y economías de todo el mundo. La medida en que el negocio de la Sociedad seguirá estando afectado negativamente dependerá de numerosos factores en evolución y de desarrollos futuros que no pueden predecirse, incluyendo la continua propagación y gravedad del virus y las nuevas variantes; la imposición de nuevas medidas de contención y su capacidad para controlar la propagación del virus; la disponibilidad, distribución y uso de tratamientos y vacunas eficaces; el alcance y la duración del efecto sobre la economía, el desempleo, la confianza de los consumidores, el gasto de los consumidores y las empresas; la disponibilidad y eficacia de las medidas de estímulo gubernamental; y con qué rapidez y hasta qué punto se reanudan las condiciones normales de funcionamiento y los comportamientos de los clientes con respecto a los viajes, las comidas y los eventos.

Las actividades de la Sociedad están expuestas a diversos riesgos financieros, siendo los principales el riesgo de mercado, el riesgo de crédito, el riesgo de liquidez, así como, riesgos no financieros, tales 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 inician 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.

La industria de servicios financieros está en riesgo por unos niveles de fraude muy elevados, entre los que se encuentra el fraude cibernético, donde los criminales intentan aprovecharse de la situación que ha traído la COVID-19. Aunque la Sociedad está realizando mejoras continuas en este sentido, sigue existiendo un riesgo de perturbación significativa de las operaciones, de un problema importante sobre la seguridad de la información o de un aumento de la actividad fraudulenta en el uso de las tarjetas emitidas por la Sociedad.

Esto puede dar lugar a un daño reputacional para la marca y a una exposición legal, normativa y financiera significativa para AEESA y una reducción potencial del uso y aceptación de las tarjetas de cargo y crédito de la Sociedad. Las instituciones financieras globales 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. AEESA 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, tanto a nivel nacional como de la UE, aplicables a entidades de pago, incluida la PSD2, IFR, y la Directiva de Prevención de la utilización del Sistema financiero para el Blanqueo de Capitales o la Financiación del Terrorismo (en adelante, "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. Por ello, AEESA tratará de continuar implantando las medidas necesarias para adaptarse a las circunstancias cambiantes para beneficiarse del sistema de pagos electrónicos, una mayor digitalización y compromiso.

2. Medio Ambiente

AEESA reconoce su 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.

El enfoque de la gestión medioambiental dentro de las 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 (en adelante, "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 de Global Real Estate y de 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 la actividad empresarial.

En 2020, American Express lanzó un nuevo Comité de Dirección multifuncional de ESG, dirigido por altos ejecutivos, para ayudar a guiar la estrategia, las políticas y los programas relacionados con ESG. Para apoyar la integración de esta estrategia en el negocio, el Comité de Dirección de ESG también impulsará el desarrollo de nuevos objetivos y métricas.

Además, American Express cuenta con varios equipos de operaciones comerciales (Real Estate, Tecnología, Seguridad) responsables de la integridad de la construcción de infraestructura, seguridad y sistemas que garantizan la continuidad de las operaciones comerciales. Estos equipos invierten regularmente recursos de tiempo, dinero y personal para la prevención de riesgos físicos y reglamentarios derivados de cuestiones ambientales, como eventos climáticos extremos o nuevas normas ambientales

de rendimiento/divulgación. Asimismo, American Express contrata seguros para cubrir las pérdidas financieras derivadas de algunos de los impactos negativos relativos a cuestiones ambientales en sus instalaciones, como pueden ser los incendios forestales. Las primas de seguro y las sumas aseguradas de cobertura se reevalúan anualmente para calcular adecuadamente daños potenciales asociados a estos riesgos, según los cálculos de la aseguradora.

Actualmente, no se cuenta con una política medioambiental ni un sistema de gestión medioambiental certificado, pero se tienen procesos para realizar un seguimiento, medir e informar sobre la gestión medioambiental. Se prioriza la gestión y mejora del 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, se hace un esfuerzo para trabajar con diversos proveedores y suministramos productos y servicios social y medioambientalmente responsables de proveedores terceros aprobados.

Como empresa de servicios financieros, el uso primario de recursos medioambientales y fuente de emisiones de Gases de Efecto Invernadero 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.

La Evaluación de Prioridad Medioambiental, Social y Gobierno Corporativo (ESG), proceso que utilizamos para identificar las cuestiones ESG significativas de American Express y sus grupos de interés, 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 la actividad empresarial. De este modo, se consideran 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. Una vez identificados los riesgos y oportunidades relacionados con los riesgos medioambientales, se evalúan y se comentan para determinar el impacto potencial para la Sociedad, los accionistas, y la capacidad de servicio a los 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 2020, American Express fue de nuevo una empresa CarbonNeutral^{®3} a través de créditos de energía renovable, compensación de carbono, emisiones reducidas de GHG e impulsó sus operaciones con electricidad 100% renovable.

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 2011.⁴



Eliminar los plásticos

de un solo uso en las operaciones de American Express.⁵



"Residuo Cero"

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.⁶



Reducir los residuos

generados en las instalaciones gestionadas por American Express en un 10% por empleado en comparación con 2019.⁷



Reducir el uso de agua

en las instalaciones gestionadas or American Express en un 10% por empleado en comparación con 2019.⁸



Lograr la certificación

de Edificio Ecológico para el 60% de las operaciones de American Express.⁹



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.

³ 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.

⁴ 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.

⁵ 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 como bolsas de plástico, pajitas, cucharillas de plástico para el café, botellas de agua y soda, y la mayoría de los 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).

^{6,7,8} 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.

⁹ 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).

La COVID-19 ha dado lugar a cierres temporales de oficinas en todos los países en los que opera AEESA desde marzo de 2020. Con las oficinas cerradas, los equipos de operaciones de las instalaciones locales implementaron medidas para reducir el consumo de energía. El resultado fue una reducción significativa de las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG) en las fuentes de emisión del alcance 2 de la energía comprada para nuestras oficinas. Se espera que esta tendencia continúe hasta que los empleados regresen a las oficinas de la Sociedad hasta el nivel experimentado en 2019.

Además, la COVID-19 ha requerido ciertos cambios en el lugar de trabajo para prevenir la propagación de la enfermedad durante 2020. Algunos de estos cambios incluyen

la reintroducción de artículos de un solo uso en las despensas de AEESA, como tazas de papel, utensilios o condimentos. Estos cambios tienen un impacto negativo en los objetivos de la Sociedad de reducir los residuos en el corto plazo. Sin embargo, AEESA sigue centrada en sus objetivos declarados públicamente para 2025 en materia de reducción de residuos y eliminación de plásticos de un solo uso.

No obstante, debido al impacto global de la COVID-19, los volúmenes totales de consumo y generación de todos los recursos se han reducido debido al número bajo de empleados que trabajan desde las oficinas globales, incluidas las ubicaciones de AEESA.

2.1 Economía circular y gestión/prevencción de residuos

2.1.1. Economía Circular

Una economía circular se basa en los principios de prevención de los problemas de residuos y de contaminación, mantenimiento de los productos y materiales en uso y la recuperación de sistemas naturales. Nuestra Evaluación de Prioridad Medioambiental, Social y Gobierno Corporativo concluyó que la economía circular y la gestión de residuos no representan riesgos sustanciales para nuestra actividad empresarial, ya que la 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 informáticos son los tipos principales de residuo de las empresas de servicios financieros. American Express ha establecido ambiciosos objetivos relacionados con la reducción de residuos dentro de sus operaciones en el lugar de trabajo a escala mundial:

- Evitar que un 60% de los residuos generados en las instalaciones gestionadas de su lugar de trabajo vayan al vertedero para 2025 y;
- 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 empleados desechen los residuos adecuadamente mediante una cadena de residuos adecuada (por ejemplo, la basura, vidrio, metal, plástico, papel, residuos orgánicos, etc.);
- Involucrar activamente a grupos de voluntarios de los empleados para que conciencien a una base de empleados más amplia acerca de las iniciativas de reducción de residuos y;
- 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 de los edificios de oficina de conformidad con las limitaciones y normativa local.

De este modo, se ha implantado diversas medidas de eficiencia para restringir el uso en exceso de agua, y establecer un nuevo y ambicioso objetivo de reducir el 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.). Los plásticos de un solo uso (recipientes de bebidas y alimentos) también se consumen en las instalaciones de American Express.

American Express estableció en 2019 el 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.

Asimismo, en 2020, se adoptaron medidas para mejorar la eficiencia de las materias primas. En la oficina de Madrid, se ha reutilizado papel con cartas antiguas en cuadernos y sobres; la oficina de Varsovia alcanzó el objetivo de 100% de plástico de un solo uso en octubre de 2020.

A principios de 2020, se estuvieron revisando y planificando diversas iniciativas para eliminar los plásticos de un solo uso de las operaciones en favor de artículos reutilizables, pero debido a la COVID-19, algunas de ellas han sido suspendidas temporalmente.

2.3 Consumo directo e indirecto de energía

Las oficinas y centros de datos son una parte fundamental del consumo de recursos medioambientales. Hemos evaluado diversas medidas rentables de eficiencia energética en nuestra cartera de AEESA, como ajustar las temperaturas en las 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 (en adelante, "EAC"), y mediante la financiación de proyectos de reducción de emisiones para compensar las emisiones de energía no eléctrica (compra de compensaciones de carbono).

La tabla siguiente refleja el consumo de energía de AEESA:

Consumo de energía	2020		2019	
	kWh	GJ	kWh	GJ
Consumo de electricidad¹⁰	975.203	3.510	1.416.908	5.100
Crédito de electricidad renovable	975.203	3.510	1.416.908	5.100
Consumo de gasolina para flotas¹¹	4.134.180	14.882	3.953.745	14.232
Otros consumos de energía (gas natural, vapor, agua helada)	781.479	2.813	882.535	3.177

¹⁰ 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.

¹¹ 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, independientemente de las millas reales recorridas. A continuación, la economía de combustible asumida de la flota de vehículos se utiliza para cuantificar el consumo de combustible. Por lo tanto, los cambios en el consumo de gasolina de la flota de un año a otro se estiman y se basan en el recuento de vehículos en lugar del consumo de combustible medido, las millas recorridas, el uso, los cambios en el comportamiento, etc. Para estimar la parte únicamente de AEESA de energía de los totales corporativos de American Express, los datos comunicados se prorratean 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 en 2020 sería de 2.416.422 kWh (2.353.021 kWh en 2019) en lugar de 4.134.180 kWh como se indica.

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 envíos (móviles) y viajes de trabajo de los empleados (viajes de negocios¹²) por aire, tren y coche de terceros; así como el gas natural consumido para calentar instalaciones y poner en funcionamiento los generadores de reserva (combustión estacionaria).

Como ya se ha señalado anteriormente, 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, los controles más novedosos del sistema de construcción, descarbonizando la electricidad consumida mediante la producción o compra directa de atributos de energía renovable y la retirada de certificados de atributo energético, 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 generados por la actividad de la Sociedad, incluyendo el uso de bienes y servicios que ello conlleva

Sabemos que uno de los modos más significativos en que podemos apoyar a los grupos de interés es poner nuestro esfuerzo en proteger y sostener el medio ambiente del que depende la vida. Para este fin, American Express se centra 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:

	2020	2019
Emisiones de gases de efecto invernadero en	TN CO ₂ e	TN CO ₂ e
Alcance 1	1.032	996
Derivado del consumo de gas natural de los edificios ¹³	38	46
Derivado del consumo de gasolina de la flota ¹⁴	994	950
Alcance 2 (método basado en el mercado)	114	122
Derivado del consumo de electricidad comprado	0	0
Derivado del consumo de agua helada ¹⁵	8	11
Derivado del consumo de vapor ¹⁶	106	111

¹² No medido cuantitativamente ya que no se reporta el Alcance 3 en el presente informe.

¹³ 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).

¹⁴ 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, independientemente de las millas reales recorridas. A continuación, la economía de combustible asumida de la flota de vehículos se utiliza para cuantificar el consumo de combustible. Por lo tanto, los cambios en el consumo de gasolina de la flota de un año a otro se estiman y se basan en el recuento de vehículos en lugar del consumo de combustible medido, las millas recorridas, el uso, los cambios en el comportamiento, etc. Para estimar la parte únicamente de AEESA de energía de los totales corporativos de American Express, 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 en 2020 sería de 541 tCO₂e (537 tCO₂e en 2019) en vez más que de 994 tCO₂e, tal y como se indica, y las emisiones totales del Alcance 1 serían 579 tCO₂ (583 tCO₂e en 2019) más que 1.032 tCO₂e, tal y como se indica.

2.4.2 Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

American Express se compromete 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. El 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 2020, 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.

En 2020, American Express ha completado un análisis cualitativo para identificar los riesgos potenciales asociados con los impactos físicos del cambio climático en ciertas instalaciones, incluyendo su sede global, centros de datos, centros de llamadas, operaciones tecnológicas y sitios de fabricación de tarjetas de crédito para proveedores.

Esta evaluación cualitativa de nueve localizaciones se considera un primer paso en el proceso más amplio para evaluar las amenazas y las oportunidades de mitigación en las operaciones globales, cadena de suministro y fuentes de ingresos. Aunque ninguna de estas instalaciones se encuentra en la región EMEA, se está considerando un análisis posterior en la misma.

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 la resiliencia operativa, y apoyar nuestra estrategia empresarial. Se han logrado progresos significativos en nuestros compromisos operativos a largo plazo, incluido el de continuar siendo una entidad CarbonNeutral® y el de obtener el 100% de la electricidad de fuentes renovables globalmente a través de una mezcla de créditos de energía renovable certificados y compensaciones de carbono a largo plazo.

American Express se compromete a reducir el uso de energía en un 35% en todas las instalaciones que administramos a nivel global en comparación con 2011¹⁷. Esperamos que todas las oficinas de AEESA desempeñen un papel importante en la consecución de este objetivo de reducción de energía a nivel corporativo.

¹⁵ 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).

¹⁶ Para el vapor comprado, American Express 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).

¹⁷ La medición se basa únicamente en instalaciones administradas donde se dispone de datos medidos y/o hay disponibilidad de datos.

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

Para garantizar que se identifiquen, supervisen y aborden los riesgos relacionados con las personas, los equipos de Recursos Humanos son asesores permanentes del Comité Operativo de Riesgos de AEESA, que forma parte de la estructura de Gobierno de la Sociedad. El Comité no ha identificado riesgos materiales en relación con cuestiones sociales y de personal de AEESA.

Asimismo, AEESA adopta principalmente las políticas y estrategias del programa *Enterprise Risk Management* (en adelante, "ERM") de American Express. El objetivo

del ERM es identificar, agregar, monitorear y gestionar riesgos tales como procesos y operaciones relacionadas con el Pilar de Riesgo Operativo de las Personas, incluyendo cuestiones sociales y de personal, y asegurando que American Express perdure como una entidad para la que los empleados quieran trabajar. De acuerdo con el Código de Conducta, nuestro objetivo es inspirar una cultura donde se aceptan las diferencias y los empleados estén capacitados para alcanzar todo su potencial.

2020 *Employer Awards* (Premios al empleador)

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

- Alemania: Posición número 6 en la lista de mejores empresas y certificación como *Top Employer 2020*;
- Países Bajos: Certificada como *Top Employer 2020*;
- España:
 - Posición número 2 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.

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

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

Las políticas, marcos y procesos demuestran cómo American Express es 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 (en adelante, “EEO”)

American Express busca desarrollar y retener una plantilla diversa. Somos conscientes de que una mezcla de distintas opiniones y talentos enriquece American Express, y ayuda a todos a lograr el éxito. Estamos comprometidos con nuestras responsabilidades como compañía, que incluye la igualdad de oportunidades 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, cumpliendo de este modo tanto con la letra como con el espíritu de la ley en cada uno de los países en que se opera. Asimismo, queremos que los empleados y proveedores trabajen en un entorno libre de intimidación o acoso de cualquier tipo. El acoso a empleados y contratistas por parte de empleados, supervisores o personas externas puede dar lugar a acciones disciplinarias, incluyendo la rescisión de empleo o la finalización de la relación con el 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 los 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. 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 que ha recibido del Código anualmente tras la contratación.

Liderazgo inclusivo

Parte del trabajo que se realiza para ampliar nuestros esfuerzos relativos a la inclusión y la diversidad consiste en implementar una formación sobre un liderazgo inclusivo 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 la 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 prejuicios, el taller motiva a los empleados a adoptar conductas específicas y efectivas en la gestión de dichos sesgos y les dota de los conocimientos y destrezas que necesitan para construir equipos inclusivos y de alto rendimiento.

Equidad salarial

Central para la misión de atraer y retener el mejor talento. Se cuenta con una filosofía de compensación, una estructura de incentivos y las mejores prácticas en materia salarial para garantizar que la retribución a los empleados es equitativa e imparcial. Defendemos la igualdad salarial, y revisamos regularmente las prácticas de remuneración para garantizar a todos los empleados que es equitativa, transparente y no sesgada.

Estamos plenamente comprometidos con la igualdad retributiva y por ello, se continuará revisando los 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 los 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 los clientes y a la Sociedad. En American Express desarrollamos líderes fuertes que quieren marcar la diferencia mientras crecen y prosperan en sus carreras y en sus vidas con la ayuda de programas estructurados, miles de actividades de formación y estimulantes oportunidades profesionales. Animamos a los empleados a adoptar múltiples enfoques para ampliar su experiencia y redes profesionales, tales como:



Programas de liderazgo



Actividades de desarrollo personal



Redes de empleados



Formación continuada

Trabajo mejor si lo hago de un modo más inteligente

*BlueWork*¹⁸, un rediseño de los espacios de trabajo en las oficinas de American Express que comenzó en 1998 y se ha convertido en el estándar para las oficinas a escala mundial. *BlueWork* se basa en la idea de que, para apoyar a los empleados y a la empresa en su conjunto, nuestro lugar de trabajo debe:

- **Estar conectado.** *BlueWork*¹⁸ 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 *AmexMeet*¹⁹ y *Telepresence*²⁰, 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, se ofrece una variedad de beneficios para apoyar a las familias trabajadoras en cada etapa de la vida como parte clave de nuestra marca de empleados.

Algunos de estos beneficios son:

- Permiso parental y de adopción;
- Embarazo y lactancia²¹;
- Ayuda Guardería²²;
- Seguro médico privado²³;
- Revisión médica anual²⁴;
- Actividades para mantener una vida saludable;
- Programa de salud mental;
- Plan de pensiones;
- Préstamo de empresa sin intereses²⁵;
- Tarjeta de crédito personal²⁶;
- Horario flexible;
- Excedencia por cuidado de hijos y familiares y;
- Política de teletrabajo (debido a la COVID-19 se ha implementado de forma total y globalmente).

Durante la crisis de la COVID-19, los empleados y líderes necesitan apoyo adicional de la Sociedad. Por ello, American Express ha alentado la comunicación e impulsado medidas de flexibilidad para aumentar el bienestar y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

¹⁸ *Bluework* no está disponible en Alemania y Austria.

¹⁹ *AmexMeet*, también conocida como WebEx, es una herramienta que proporciona colaboración a demanda, reuniones online, conferencias web y aplicaciones de videoconferencia.

²⁰ *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.

²¹ No aplicable en Hungría y Polonia.

²² No aplicable en Países Bajos e Irlanda.

²³ No aplicable en Alemania, Austria y los Países Nórdicos.

²⁴ No aplicable en Países Bajos e Irlanda.

²⁵ Sólo aplicable a España.

²⁶ No aplicable en los Países Nórdicos, Irlanda, Hungría y Polonia.

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 inspira a los empleados para que continúen realizando un gran trabajo.

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 empleados a alabarse los unos a los otros por sus esfuerzos diarios, a recompensar los resultados excepcionales, y a celebrar aniversarios importantes.

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 2020

En 2020, ha habido un aumento del 1% en el número de empleados en comparación con 2019.

Empleados por sexo	2020		2019	
	Número	%	Número	%
Mujeres	478	58%	460	56%
Hombres	348	42%	355	44%
Total	826	100%	815	100%

Durante 2020, los empleados de entre 30 y 50 años y los mayores de 50 años han aumentado un 6% y un 4%, respectivamente.

Empleados por edad	2020		2019	
	Número	%	Número	%
Hasta 30 años	181	22%	205	25%
Entre 30-50	484	59%	455	56%
Más de 50 años	161	19%	155	19%
Total	826	100%	815	100%

Las regiones donde más han aumentado los empleados son España y Hungría, con un 19% y un 9%, respectivamente, respecto al año 2019.

Empleados por región	2020		2019	
	Número	%	Número	%
Alemania	196	23,7%	187	22,9%
Austria	15	1,8%	15	1,8%
Dinamarca	1	0,1%	1	0,1%
España	216	26,2%	181	22,2%
Finlandia	2	0,2%	2	0,3%
Países Bajos	152	18,4%	174	21,3%
Hungría	12	1,5%	11	1,4%
Irlanda	4	0,5%	4	0,5%
Noruega	4	0,5%	2	0,3%
Polonia	41	5,0%	40	4,9%
Suecia	183	22,2%	198	24,3%
Total	826	100%	815	100%

En relación con los empleados por clasificación profesional, en 2020 se han producido aumentos en todas las clasificaciones: Los directivos ha aumentado un 7%; los mandos intermedios un 3% y los administrativos un 1%.

Empleados por clasificación profesional	2020		2019	
	Número	%	Número	%
Directivos	15	2%	14	2%
Mandos intermedios	214	26%	208	25%
Administrativos	597	72%	593	73%
Total	826	100%	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 2020

En cuanto a la distribución de contratos de trabajo y tipo de contratación en 2020, AEESA ha incrementado el número de contratos permanentes en un 5% y ha reducido el número de contratos temporales en un 44%. Además, el número de empleados a tiempo completo y a tiempo parcial aumentó un 1% y un 2%, respectivamente, en comparación con el año 2019.

DISTRIBUCIÓN DE CONTRATO DE TRABAJO Y TIPO DE CONTRATACIÓN	2020		2019	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Permanente	791	96%	753	92%
Temporal	35	4%	62	8%
Total	826	100%	815	100%
A tiempo completo	737	89%	728	89%
A tiempo parcial	89	11%	87	11%
Total	826	100%	815	100%

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

En 2020, el promedio anual de nuevos contratos ha disminuido en un 59% debido a la congelación de la contratación externa causada por la COVID-19²⁷.

PROMEDIO ANUAL DE NUEVOS CONTRATOS POR SEXO	2020		2019	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Permanente	21	38	65	63
Temporal	5	5	22	19
Total	26	43	87	82
A tiempo completo	26	39	85	80
A tiempo parcial	–	4	2	2
Total	26	43	87	82

²⁷ En 2019, las transferencias a las sucursales de AEESA en marzo de 2019 fueron excluidas por la transferencia empresarial en respuesta al Brexit. No obstante, para calcular el promedio en el año 2020, se han considerado los nuevos contratos registrados en el año.

	2020			2019		
	DISTRIBUCIÓN					
PROMEDIO ANUAL DE NUEVOS CONTRATOS POR EDAD	HASTA 30	ENTRE 30 Y 50	MÁS DE 50	HASTA 30	ENTRE 30 Y 50	MÁS DE 50
Permanente	33	26	–	77	44	7
Temporal	5	4	1	21	16	4
Total	38	30	1	98	60	11
A tiempo completo	36	29	–	96	59	10
A tiempo parcial	2	1	1	2	1	1
Total	38	30	1	98	60	11

	2020			2019		
	DISTRIBUCIÓN					
PROMEDIO ANUAL DE NUEVOS CONTRATOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	DIRECTIVOS	MANDOS INTERMEDIOS	ADMIN	DIRECTIVOS	MANDOS INTERMEDIOS	ADMIN
Permanente	1	7	51	–	15	113
Temporal	–	–	10	–	2	39
Total	1	7	61	–	17	152
A tiempo completo	1	7	57	–	17	148
A tiempo parcial	–	–	4	–	–	4
Total	1	7	61	–	17	152

3.1.4 Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

En 2020, los despidos en AEESA se redujeron en un 22%, ya que American Express se comprometió a no realizar despidos relacionados con la COVID-19 durante el año.

	2020	2019
DESPIDOS POR SEXO	NÚMERO	NÚMERO
Mujeres	12	20
Hombres	17	17
Total	29	37

	2020	2019
DESPIDOS POR EDAD	NÚMERO	NÚMERO
Hasta 30 años	4	10
Entre 30-50	18	24
Más de 50 años	7	3
Total	29	37

	2020	2019
DESPIDOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	NÚMERO	NÚMERO
Directivos	–	–
Mandos intermedios	5	6
Administrativos	24	31
Total	29	37

3.1.5 Remuneraciones medias^{28,29} por sexo, edad y clasificación profesional

En 2020, las remuneraciones medias han aumentado tanto para los hombres, como para las mujeres, en un 7% y un 2% respectivamente, en comparación con 2019.

	2020	2019
REMUNERACIÓN MEDIA POR SEXO	TOTAL €	TOTAL €
Hombres	77.977	73.019
Mujeres	61.501	60.459

Durante 2020, la remuneración media por edad ha aumentado un 7% para los empleados hasta los 30 años de edad y un 2% para los empleados entre 30 y 50 años, en comparación con el año 2019.

	2020	2019
REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD	TOTAL €	TOTAL €
Hasta 30 años	37.141	34.562
Entre 30-50 años	71.665	70.461
Mas de 50 años	93.944	94.119

En comparación con 2019, la remuneración de los Mandos Intermedios y Administrativos ha aumentado durante el año 2020 un 1% y un 6%, respectivamente.

	2020	2019
REMUNERACIÓN MEDIA POR CALIFICACIÓN PROFESIONAL	TOTAL €	TOTAL €
Directivos	334.918	335.891
Mandos intermedios	114.326	113.749
Administrativos	45.299	42.784

²⁸ Monedas convertidas a los tipos de cambio utilizados para las Cuentas Anuales de AEESA 2020.

²⁹ Retribución total (salario bruto: salario fijo más variable, prestaciones, pensión, bonificaciones, abono a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) de los empleados al cierre del año 2020 y 2019, según corresponde.

3.1.6 Brecha salarial³⁰, remuneración de cargos iguales o medios en la sociedad

	2020	2019
Brecha salarial (€)	21%	17%

3.1.7 Remuneración media de los Directivos ^{31,32}, 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 (€)	2020	2019
Hombres	332.228	312.199
Mujeres	342.315	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; no identificándose riesgos en relación con la desconexión digital. Aunque, no existe política que regule la desconexión digital, American Express está desarrollando una política para España con la finalidad de formalizar buenas prácticas actuales en relación con la desconexión de los empleados fuera de su jornada laboral.

Todos los mercados cumplen con las siguientes prácticas recomendadas:

- El uso de teléfonos móviles sólo se recomienda para puestos directivos y los empleados en puestos administrativos no pueden obtener un teléfono móvil de la Sociedad a menos que haya una fuerte justificación comercial;
- Está previsto que las reuniones y formaciones respeten el horario y el equilibrio entre la vida personal y laboral de todos los empleados;
- Las reuniones o formaciones globales importantes se graban para que los empleados puedan escucharlas en cualquier momento;
- American Express es una empresa global y sus empleados pueden recibir correos electrónicos o mensajes directos en cualquier momento. Sin embargo, no se espera que los lean o respondan fuera de su horario de trabajo;

³⁰ 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 (42% Hombres frente a 58% Mujeres) y por la composición diferente de los Consejeros (73% Hombres frente a 27% Mujeres).

³¹ Se refiere a directivos senior dentro de AEESA descritos con la clasificación profesional de 'Consejero' en las Cuentas Anuales 2020 de AEESA, que no formen parte del Consejo de Administración de AEESA.

³² En virtud de los Estatutos de la Sociedad, en 2020 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.

- Las herramientas de programación de reuniones reflejan el tiempo de trabajo estándar en cada zona horaria;
- Los empleados pueden acceder a recomendaciones sobre la gestión del tiempo de trabajo y la gestión del teletrabajo, así como establecer un tiempo de desconexión y separar el tiempo de descanso y el tiempo de trabajo;
- Para puestos que no son de dirección, las horas extras no están permitidas sin la aprobación previa del responsable y, en su caso, deben basarse en las necesidades empresariales y;
- Los mensajes “fuera de la oficina” se utilizan durante la PTO, los días de formación o para los empleados que tienen horarios semanales reducidos.

Debido a la COVID-19, se han puesto en marcha diferentes recursos con el fin de mejorar el equilibrio entre la vida personal y laboral, la flexibilidad y el tiempo libre de los empleados de AEESA (por ejemplo: clases *mindfulness*, clases *online*, reconocimientos y cursos de bienestar, etc.).

3.1.9 Empleados con discapacidad³³ en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020

En comparación con 2019, la variación en los empleados con discapacidad en AEESA se ha incrementado en un 18%.

	2020	2019
Nº DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD AEESA	13	11

3.2 Organización del Trabajo y medidas de conciliación familiar

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 distintas modalidades 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.

Como consecuencia de la COVID-19, American Express emitió directrices temporales con un conjunto específico de protocolos a seguir por cualquier empleado que solicite trabajar desde su casa en un país diferente.

³³ No es obligatorio en todos los países para los empleados informar a la Sociedad sobre el estado de discapacidad. Por este motivo, puede haber empleados adicionales que no hayan registrado su estado de discapacidad.

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 y;
- 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 persiguen dichos fines:

- **Apoyar el bienestar de nuestros empleados:** Como organización, tenemos la pasión por cuidar a las personas. Los 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 acceso a diversas opciones de cuidados e incentivos que fomentan un estilo de vida más sano. También tenemos en consideración 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;
- **Empleados con responsabilidades familiares:** American Express ofrece excedencias y recursos a los empleados con responsabilidades familiares, como la excedencia de maternidad/paternidad o bajas por cuidado de los hijos o personas mayores;
- **Horario flexible y teletrabajo:** Los empleados en posiciones que permitan el horario flexible pueden acomodar sus horarios a sus necesidades familiares y personales a través del programa de horario flexible, que permite un mayor compromiso, satisfacción y productividad. American Express también ofrece un programa de teletrabajo competitivo para puestos que no exigen una presencia permanente en las oficinas y;
- **Ayudar a los empleados a lograr el bienestar financiero:** La mayoría de las oficinas participan en programas de Ahorro inteligente en que se presta formación y recursos financieros a los empleados.

3.3 Salud y Seguridad

3.3.1 Condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo

American Express valora a los 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 la 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.

Asimismo, 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 equipos internos en materia de Salud y Seguridad (como los equipos de Servicios, Recursos Humanos o Seguridad).

La salud y la seguridad de los empleados es nuestra principal prioridad. Debido a la COVID-19, American Express ha implementado medidas significativas para permitir, siempre que sea posible, que los empleados vuelvan de forma limitada a las oficinas. Todas las decisiones y medidas que se han adoptado están alineadas con los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades y los protocolos del Gobierno local. American Express ha invertido en equipos internos de apoyo profesional que han desarrollado y creado un enfoque y entorno de trabajo seguros:

- Se analizan y actualizan los criterios de la COVID-19 relativos a indicadores de seguridad del mercado para garantizar la seguridad y el cumplimiento normativo gubernamental antes de permitir que los empleados regresen a una oficina. Los indicadores incluyen las tendencias de los casos locales de la COVID-19, los requisitos de transporte, las regulaciones y recomendaciones del gobierno local sobre la COVID-19, los cierres de escuelas y las normas culturales locales. Los gestores locales del país revisan con su equipo local de gestión de crisis (es una circunscripción de liderazgo operativo para esa ubicación) estos indicadores. Si se considera que, localmente, un lugar está listo para reabrir, todavía debe presentarse su caso a un Comité Directivo Central de Regreso a la Oficina y ser aprobado por el Director Médico de American Express, Seguridad Global, el Comité Ejecutivo y el CEO de American Express;
- En cada ubicación de American Express, se han implementado protocolos operativos de la COVID-19 en el lugar de trabajo. Esto incluye: pruebas de temperatura al entrar a las oficinas, aumento de las frecuencias de limpieza, adaptación de los sitios para guardar la distancia social, dispensadores con desinfectante de manos, orientación de la industria para operaciones seguras de sistemas HVAC, suministro de mascarillas, operaciones sin contacto, artículos de un solo uso, restaurantes/salas de conferencias/reuniones/habitaciones aglomeradas cerradas y señalización informativa y de pasos. Estos procesos también se han replicado cuando American Express opera dentro de un edificio alquilado. Esto se ha logrado con una estrecha colaboración e implicación de los propietarios y socios de servicio;
- A nivel de edificios, American Express ha adoptado un enfoque gradual para reabrir sus oficinas, permitiendo gradualmente que una mayor cantidad de empleados regrese a las oficinas. Dependiendo de si las condiciones de la COVID-19 mejoran o empeoran, el número de personas permitidas en el edificio fluctúa proporcionalmente al riesgo de propagación y capacidad para mantener eficazmente el distanciamiento físico;

- Los empleados no han sido obligados a regresar a la oficina en ningún momento en el 2020 y actualmente tienen la opción de trabajar desde casa hasta septiembre del año 2021. Sin embargo, a aquellos empleados que quieran regresar a las oficinas, se les ofrece la posibilidad de ser voluntarios del plan de preparación de Regreso a la Oficina. Si finalmente estos son seleccionados sobre la base de una variedad de criterios de salud/ocupación, los empleados tendrían permitido ir a las oficinas siguiendo los protocolos operativos establecidos;
- Para garantizar la continuidad del negocio, American Express ha permitido que casi todos los empleados de todo el mundo trabajen de forma remota. Se entregaron ordenadores portátiles y auriculares a miles de empleados de American Express en todo el mundo y, en particular, a los profesionales de atención al cliente que tradicionalmente trabajan en la oficina. Este cambio ha mejorado la resiliencia de American Express a los cambios originados por la COVID-19. En el futuro, todos los nuevos empleados contratados por American Express serán habilitados para trabajar de forma remota y;
- Para minimizar el riesgo de propagación *in situ* de la COVID-19, se han implementado procedimientos sólidos de seguimiento de contactos, gestión de casos y limpieza en todos los equipos de operaciones. Si un empleado da positivo, no se le permite el reingreso al edificio durante un plazo mínimo de 14 días, además del tiempo que transcurra hasta que su representante local del departamento médico de American Express lo autorice.

Durante el 2020, al igual que en el año 2019, en AEESA no ha habido accidentes laborales (excluidos aquellos que tienen lugar de camino al trabajo o a la salida del trabajo y los accidentes laborales que no han dado lugar a baja). Del mismo modo, las tasas de frecuencia y gravedad de accidentes son cero. Al igual que en 2019, tampoco hubo enfermedades profesionales confirmadas³⁴.

3.3.2 Número de Horas de Absentismo^{35,36}

	2020	2019
NÚMERO DE HORAS DE ABSENTISMO	38.709	28.324

³⁴ La COVID-19 no se considera un accidente laboral.

³⁵ Se incluye el absentismo de todos los empleados de AEESA a lo largo de 2020, no sólo de los empleados de AEESA a 31 de diciembre de 2020.

³⁶ En 2019, las horas de absentismo desde enero a marzo de todas las sucursales de AEESA (excepto España), se excluyeron del cálculo. En 2020, las horas de absentismos se han tenido en cuenta para todas las sucursales de AEESA. Por este motivo, las horas de absentismo se han incrementado en un 37% respecto a 2019.

3.4 Relaciones Sociales

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

El cumplimiento en materia de representación colectiva se da principalmente en tres áreas: 1) el equipo de Relaciones Laborales (*Colleague and Labor Relations*) garantiza el cumplimiento de los requisitos legales locales y de la Unión Europea; 2) el Comité de Empresa Europeo (en adelante, "EEF") al que se realizan las consultas según estipula la ley y; 3) 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 del enfoque de American Express como empleador. El diálogo social soporta el marco legal a través de reuniones y negociaciones con las organizaciones sindicales, los Comités de Empresa y los Delegados de Personal para alcanzar acuerdos sobre cuestiones colectivas específicas relacionadas con las decisiones del día a día de la Sociedad, tales como la remuneración, la organización del trabajo, la igualdad, la salud y seguridad, etc. El diálogo social impregna la vida de la Sociedad 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 2020

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

Empleados cubiertos por un convenio colectivo (%)		
PAÍS	2020	2019
Alemania	18%*	20%*
Austria	100%	100%
Dinamarca	0%**	0%**
España	100%	100%
Finlandia	100%	100%
Países Bajos	0%***	0%**
Hungría	0%**	0%**
Irlanda	0%**	0%**
Noruega	0%**	0%**
Polonia	0%**	0%**
Suecia	100%	100%
Total	55%	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.

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

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

A excepción de Alemania, con el 18% 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 Sociedad. Asimismo, se incluyen cláusulas de salud y seguridad en todos los convenios colectivos, adaptados a la correspondiente legislación local.

3.5 Formación

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

Con la visión de convertirse en la empresa más admirada para los líderes en futuro, American Express ha creado una Academia de Liderazgo propia para proporcionar a los empleados 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, llevar su liderazgo personal al siguiente nivel. Asimismo, los empleados tienen otras oportunidades de desarrollo, tales como formación externa, programas de *mentoring*, *coaching* continuo de sus líderes y participación en las reuniones de empleados.

En el contexto de la inesperada situación de pandemia mundial, la oferta de formación se ha reajustado a la nueva realidad. Se han continuado realizando todos los programas mencionados anteriormente, excepto los Programas por Invitación. Se han diseñado e impartido nuevas formaciones relacionados con el trabajo a distancia y la gestión remota del equipo.

Por ejemplo, debido a la COVID-19, se ha puesto en marcha una nueva formación para líderes. El curso se ha organizado con la Universidad de Comillas, en Madrid, y su objetivo es que los líderes sepan cómo gestionar a su equipo trabajando en entornos remotos. Además, la plataforma “Navegando juntos por la nueva normalidad” ofrece diferentes formaciones a todos los empleados.

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

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

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

- **Programas de liderazgo:** En American Express, creemos que el liderazgo es para todos. La *American Express Leadership Academy* provee a los empleados la experiencia, las habilidades y las cualificaciones que necesitan para crecer y contribuir como líderes a lo largo de su carrera. Es una colección de lo mejor en desarrollo de liderazgo de toda la empresa, de todo el mundo, y de los principales profesionales del mundo. Estos programas son:

- **Recursos de la Academia de Liderazgo de American Express:** ofrece a todos los empleados una colección de contenido seleccionado sobre temas clave de liderazgo que apoyan el aprendizaje y el desarrollo para los diez comportamientos de liderazgo de American Express;
- **Programas de liderazgo:** como, por ejemplo, el Programa de Liderazgo de Harvard para Nuevos Líderes y el Certificado de Excelencia en Liderazgo de Harvard para líderes más experimentados;
- **Liderazgo inclusivo:** este programa motiva a los empleados a participar en comportamientos específicos y eficaces para fomentar un entorno inclusivo;
- **Programas por invitación:** programas dinámicos de desarrollo de liderazgo para empleados seleccionados y de alto rendimiento a nivel mundial. A la luz de la COVID- 19, estos programas se han detenido en 2020 y se espera que se reanuden en 2021;
- **Programa de aspirantes a líderes de equipo:** diseñado para empleados sin equipo a cargo que tienen como objetivo convertirse en líderes de equipo en su carrera profesional;
- 360 *Insights*;
- Comunidades líderes de equipos³⁷ y;
- Programas formales y/o de tutoría informal³⁸.

■ **Actividades de desarrollo personal:**

- Asignaciones temporales a roles para realizar sustituciones;
- Asignación de proyectos entre diferentes líneas de negocios y;
- *Shadowing*.

- **Redes de empleados:** El objetivo de American Express es inspirar una cultura donde se abraza la diferencia y los empleados pueden alcanzar todo su potencial. Las redes de empleados son creadas y dirigidas por empleados responsables y patrocinadas por líderes de nivel directivo. Los empleados son responsables del desarrollo e impulso de estrategias que apoyan nuestro negocio y ofrecen valor a empleados y clientes. Las redes de empleados añaden valor, entre otras, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional, redes entre empresas y tutorías.

■ **Educación continua:**

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

³⁷ No aplicable en Austria.

³⁸ No aplicable en los Países Nórdicos.

3.5.2 Cantidad total de horas de formación por clasificación profesional³⁹

	2020	2019
CANTIDAD TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	HORAS	HORAS
Directivos	300	137
Mandos intermedios	3.259	1.535
Administrativos	5.288	3.462

Las horas de formación obligatoria en AEESA han aumentado un 72% de 2019 a 2020. Las principales razones son las siguientes:

- En 2020 se ha puesto en marcha un nuevo curso de empresa para que todos los empleados lo completen "Fortalecimiento de nuestra cultura de inclusión y pertenencia" y;
- Las horas de formación en 2019 solo incluyeron el aprendizaje normativo requerido por American Express, mientras que 2020 incluye todo el aprendizaje reglamentario requerido.

3.6 Diversidad e Inclusión

American Express se compromete a asegurar que los empleados sean tan diversos como los clientes y las comunidades donde viven y trabajan. Por eso, en American Express valoramos y aceptamos las diferencias y creemos que las perspectivas, las historias y las experiencias personales son fundamentales para el éxito. Es por lo que, nos esforzamos por integrar comportamientos de liderazgo inclusivos en todo lo que hace la Sociedad y por crear prácticas líderes en inclusión y diversidad. El objetivo es asegurar que American Express sea un lugar donde todos los empleados estén comprometidos, tengan voz y puedan crecer. Porque en American Express, ser tú mismo importa.

Por ello, la estrategia de diversidad e inclusión de American Express se centra en valorar y aceptar las diferencias y por crear un entorno en el que todos los empleados participen, tengan voz y puedan lograr el éxito.

American Express trata de desarrollar y retener una plantilla diversa. Defendemos que la diversidad en procedencias, opiniones y talentos enriquece a la Sociedad y ayuda a todos a lograr el éxito, de forma que estamos comprometidos con nuestras responsabilidades corporativas. Esto incluye 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.

³⁹ Las horas de formación únicamente se refieren a cursos de formación obligatorios finalizados.

La estrategia de diversidad e inclusión incluye:

- La inclusión y la concienciación sobre la diversidad se extienden a todas las decisiones de empleo y también es nuestra política cumplir tanto la letra como el espíritu de la ley, en cada uno de los países en los que operamos;
- Kit de herramientas de inclusión disponible para todos nuestros empleados, donde pueden encontrar recursos sobre la identificación de prejuicios, la creación de equipos inclusivos y la gestión de micro comportamientos;
- Herramientas para líderes de equipos con especial énfasis en la contratación y el desarrollo del talento;
- Formaciones obligatorias sobre inclusión y diversidad que serán realizadas por todos los empleados de American Express;
- Sesiones de sensibilización en las que los líderes al más alto nivel participan y lideran con el ejemplo y;
- Estrategia I&D (Inclusión y diversidad) como parte de la estrategia principal de la Sociedad y los valores corporativos de Blue Box.

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

También trabajamos para contratar y retener empleados de perfil diverso mediante el fomento del aprendizaje personalizado y de las oportunidades de participación tanto a través de formación interna como de programas externos. Asimismo, a través de las redes de empleados y foros globales, tratamos de construir relaciones más fuertes y con más sentido, que conlleven el apoyo a estas iniciativas y la retención del talento, 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 consultor independiente⁴⁰ evaluó la remuneración basándose en el análisis estadístico, teniendo en cuenta una serie de factores que influyen en la remuneración, incluido el cargo, el nivel, la localización, el desempeño y la antigüedad. El estudio muestra que American Express ha estado gestionando eficazmente la equidad salarial y que continúa progresando en este aspecto. Los resultados de las revisiones sobre equidad salarial están disponibles en la web corporativa de American Express.

American Express está totalmente comprometida con la igualdad en la remuneración, y continuará revisando los procesos y programas para garantizar que no hay desigualdades en las prácticas de remuneración y que continúa manteniendo la equidad.

⁴⁰ Realizada por una empresa externa de consultoría de recursos humanos.

Además, las instalaciones son fácilmente accesibles y se está avanzando para garantizar herramientas para la accesibilidad de las personas con movilidad limitada como entradas de oficinas y anchos de puertas adaptados para el acceso de sillas de ruedas.

Los principios que guían la equidad en la remuneración:

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

Finalmente, las redes de 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, etnia, creencias, sexo, identidad de género, generaciones, y orientación sexual. Cualquier empleado 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. El resto de los mercados no tienen regulación sobre Planes de Igualdad.

4. Derechos Humanos

La Sociedad respeta y promueve los Derechos Humanos y está comprometida a liderar con prácticas responsables en el lugar de trabajo toda la organización y todos los aspectos de la actividad empresarial. La Declaración de Derechos Humanos y el Código de Conducta incorporan el compromiso por un trato justo e igual para todas las personas.

Asimismo, AEESA está comprometida con la prevención de actos de esclavitud moderna y tráfico de personas tanto dentro de la Sociedad como en la 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 que 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 (en adelante, "HRC") trabaja para lograr la igualdad de lesbianas, homosexuales, bisexuales, transexuales y personas *queer* (en adelante, "LGBTQ"). Desde 2002, el Índice de Igualdad Corporativa de la HRC se ha publicado cada año como herramienta para calificar las políticas corporativas y prácticas pertinentes respecto a los empleados LGBTQ. En el informe de este año, al igual que en 2019, 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 (en adelante, "ERM") de American Express es identificar, agrupar, hacer un seguimiento y gestionar riesgos, incluyendo el compromiso con la Declaración de Derechos Humanos American Express. Bajo el alcance del programa de ERM y del Comité de Prevención de Delitos Corporativos, no se ha identificado ningún riesgo significativo en relación con los Derechos Humanos y la probabilidad de riesgo de violación de los Derechos Humanos o de tráfico de personas dentro de 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 la Sociedad, y en todos los aspectos de nuestra actividad empresarial. Luchamos para dirigir la Sociedad con un enfoque coherente con los Principios que rigen sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Nuestro Código de Conducta incorpora nuestro compromiso con un tratamiento justo e igual a todas las personas, y con dirigir nuestra empresa de una forma ética.

Empleados

La Sociedad 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 la Sociedad 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.

La 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.

Clientes

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 el 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 American Express. 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 *premium* que proporcionamos. La Sociedad gestiona y mitiga el riesgo del cliente a través de recursos especializados, un seguimiento en curso, pruebas, supervisión y formación exigida en toda la empresa a todos los empleados sobre estas materias y en el Código de Conducta.

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

Comunidades

American Express se asegura de que todas las prácticas muestren responsabilidad hacia los grupos de interés, clientes, empleados y el entorno, a través de la integridad, confianza, servicio y compromiso. Nos comprometemos a ser ciudadanos responsables en las comunidades en que gestionamos nuestros negocios y en todo el mundo.

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

American Express ha alcanzado de un modo consistente el 100% en el Índice de Igualdad Corporativa de la HRC desde 2004. También somos miembros de *Open for Business*, coalición de empresas a nivel mundial que aportan razones económicas y empresariales para la inclusión de 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;
- 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 y;
- Fomento de un tratamiento respetuoso entre personas que trabajan en American Express, sin tolerar comportamientos violentos, físicos, psicológicos, acoso moral o abuso de autoridad, ni la intimidación y comportamiento ofensivo.

Denuncias en material de Derechos Humanos

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

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

- 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 “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 Sociedad 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 2020, Amex Ethics recibió 3 denuncias en materia de derechos humanos relacionadas con AEESA y;
- Se exige a los empleados finalizar la formación anual obligatoria para garantizar que cumplen los niveles legales, éticos y operativos exigidos para su cometido.

	2020	2019
DENUNCIAS RECIBIDAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	3	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 del Código de Conducta, así como las políticas para detectar e impedir el fraude, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en nuestras operaciones en todo el mundo. Asimismo, todos los terceros, incluidos los proveedores están sujetos a la Política de Gestión del Ciclo de Proveedores de American Express, que está diseñada para garantizar que las acciones acometidas por nuestros Proveedores para American Express se llevan a cabo en cumplimiento de las leyes, normativa y política aplicables.

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

Riesgos Potenciales y Estructura de Gobierno de AEESA

Considerando la actividad de la Sociedad y el creciente panorama normativo de las instituciones de pago, existen riesgos potenciales clave de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, fraude, corrupción y soborno, respecto a los cuales se implementan 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 AEESA.

Asimismo, para minimizar la exposición de AEESA a riesgos de corrupción, soborno, conducta relacionada con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo y, en general, cualquier conducta que implique un incumplimiento de la normativa aplicable a la Sociedad, 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, la Política de Reclamaciones en materia de Información sobre Actividades Ilícitas en la Empresa, la Política de Gestión de Proveedores, Donaciones, la Política sobre Viajes a Escala Mundial, Reuniones y Gastos, las Aportaciones Políticas, las Actividades de Lobby y la Entrega de Regalos a Funcionarios Públicos, 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 prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, un Modelo de Riesgo Operativo, una Función de gestión del riesgo y un Modelo de prevención penal, con la correspondiente estructura de Gobierno.

En primer lugar, AEESA, 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. La Compañía es consciente de esta posibilidad, y se compromete a implantar medidas para prevenir este riesgo, mediante el Programa de Prevención 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 (en adelante, "Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo").

Se realiza un seguimiento del cumplimiento del Programa por el Comité de Prevención 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 Prevención 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.

Todas las sucursales tienen sus propios Comités de gobernanza internos.

- **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:

- La Gestión del Cambio;
- La Gestión de Incidencias;
- La Supervisión del Riesgo Empresarial, Estratégico y Operativo (incluido el Fraude);
- La Supervisión del Riesgo Normativo y para la Reputación;
- La Supervisión del Riesgo de Externalización y;
- El cumplimiento de las Políticas y Procedimientos de Gestión del Riesgo y Control Interno.

- **El Comité de Riesgos** está presidido por el Director de Riesgos (en adelante, “CRO”) y es primariamente responsable de la gobernanza, la supervisión y el apetito de los riesgos, que se comunican al Consejo de AEESA.

Según los Términos de Referencia (en adelante, “ToRs”), el Comité de Riesgo de AEESA tiene las siguientes funciones y facultades:

- Apoyar al Consejo de AEESA en la evaluación de riesgos, incluyendo la definición del *Risk Appetite* (en adelante, “RAF”);
- Evaluar la toma de riesgos: Todo miembro del Comité de Riesgos que represente funciones de control de segunda y primera línea, puede remitir al Comité de Riesgos diferentes temas que quiera investigar para la posterior aprobación/información al Consejo de Administración;
- Informar al Consejo de AEESA de forma regular sobre las métricas y tendencias de riesgo significativas acorde al *dashboard* del RAF;

- Recomendar a las funciones de Auditoría Interna o *Compliance* (de acuerdo con las diferentes competencias específicas) que lleven a cabo actividades de control ad hoc;
- Discutir las tendencias de riesgos y las escalaciones del RAF de los comités y subcomités tales como Comités de Gobernanza de Sucursales, Comité de Riesgo Operacional, Comité de Blanqueo de Capitales y Comisión de Auditoría, cuando se produce;
- El Comité de Riesgos puede delegar ciertas responsabilidades a los comités y subcomités, como la toma de decisiones según proceda. Los comités y subcomités del Comité de Riesgos proporcionarán periódicamente actualizaciones al Comité de Riesgos y tendrán la flexibilidad de escalar directamente al Consejo de AEESA;
- Realizar cualquier tarea adicional asignada por el Consejo de AEESA.

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

- 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 Sociedad para el cumplimiento de sus responsabilidades relativas a las siguientes materias:

- Implantar controles efectivos para mitigar y evitar el riesgo de cometer delitos (tal y como se expone en el Código Penal Español y otros requisitos legales doctrinales y jurisprudenciales relacionados);
- Implantar y mantener una supervisión de medidas adecuadas de seguimiento y control para apoyar la prevención penal mediante, por ejemplo, la implantación de una formación obligatoria sobre la prevención de los delitos imputables a la persona jurídica para todos los empleados, o el análisis de la exposición al riesgo penal respecto de nuevos productos o servicios a ser lanzados, entre otras actividades de seguimiento y;
- Recibir denuncias de empleados relacionadas con cualquier conducta o actividad potencialmente delictiva en virtud del Código Penal español.

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

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, el Comité de Riesgo, la Comisión de Auditoría, y en última instancia el Consejo de Administración.

5.1 Medidas para combatir el blanqueo de capitales

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 Capitales 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 AEESA. A nivel corporativo internacional, el programa de prevención del blanqueo de capitales se rige por la Política Global de Prevención Blanqueo de Capitales.

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

5.2 Políticas para Prevenir la Corrupción y el Soborno

■ **Código de Conducta:**

Las actividades empresariales de American Express se desarrollan en cumplimiento del 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, empleados y accionistas. El Código de Conducta consta de un conjunto de normas y directrices que rigen el modo en que los empleados actúan como representantes de la sociedad. Estas normas están estrechamente vinculadas a sus Principios Corporativos ("Blue Box Values"), a las leyes, las políticas internas y a la ética empresarial general.

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

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

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

Si un empleado tiene dudas o preocupaciones relacionadas con el Código de Conducta, existen diversas comunicaciones y/o canales de información internos, 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.

Además, se ha adoptado una política de tolerancia cero al soborno. Exigimos que los empleados realicen una formación completa en materia de anticorrupción y soborno, con penalización en su evaluación anual en caso de incumplimiento, para garantizar que están informados acerca de las leyes y normativa aplicables.

■ **Otras Políticas:**

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

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

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.

AEESA centra su 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 los empleados 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 y;
- **Participación de empleados:** Apoyamos a los 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.

Los empleados participan activamente en estas cuatro áreas, y también les apoyamos en la retribución directa.

Las aportaciones a organizaciones benéficas se realizan principalmente por la *American Express Foundation*. Adicionalmente, en 2020 AEESA aportó 5.957 euros a Aldeas Infantiles, 3.122 euros a *Save the Children* y 12.000 euros al Banco de Alimentos. En el año 2019, AEESA también realizó las siguientes aportaciones: 9.681 euros a la Fundación Alares en España y 2.000 euros a la Fundación Sesé.

Los siguientes son algunos ejemplos de las contribuciones que ha realizado *American Express Foundation* en el año 2020 a países en los que AEESA opera:

- **Países Bajos, Rijksmuseum:** Aportación de 100.000 USD \$ en 2020 a la Operación Ronda de Noche. Es el segundo año que se realiza una aportación ya que, en 2019, la American Express Foundation donó la misma cantidad. Esta aportación 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 y;
- **España, Patio-Casas Axerquía⁴¹:** Aportación de 100.000 USD\$.

Debido a la situación generada por la COVID-19, se han realizado contribuciones específicas desde la Fundación de American Express para ayudar a mitigar los efectos de la misma:

- **Alemania, Universidad de Goethe y Hospital de Frankfurt⁴²:** Aportación de 100.000 USD\$.
- **España, Cruz Roja Española⁴³:** Aportación de 100.000 USD \$.

⁴¹ Esta aportación se ha realizado a través de World Monuments Fund (WMF).

⁴² Esta aportación se ha realizado a través de King Baudouin Foundation United States (KBFUS).

⁴³ Esta aportación se ha realizado a través de KBFUS.

6. Sociedad

6.1 Compromiso con el desarrollo sostenible

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

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

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 las actividades que realiza AEESA relacionadas con la **conservación de lugares y el patrimonio cultural**, reconocemos el papel que los lugares históricos desempeñan a la hora de crear 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, se ha apoyado proyectos de conservación de la Alhambra de Granada, el Acueducto Romano de Segovia, las Casas-Patios de Axerquia 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 los clientes y empleados: El objetivo de la Sociedad 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 nuestro apoyo. Por ejemplo, colaboramos localmente con *Save the Children* y Aldeas Infantiles y también participamos en el programa *Green2gether* de American Express, en que los empleados ayudan en proyectos relacionados con la sostenibilidad del entorno donde vivimos y trabajamos.

La Sociedad apoya a los empleados en sus labores y aportaciones personales mediante trabajos de voluntariado y donaciones a las organizaciones sin ánimo de lucro. Por ejemplo, en España, en 2020, AEESA apoyó a la ONG Banco de Alimentos de Madrid. Este año, como consecuencia de las restricciones por la COVID-19, los empleados de AEESA no han podido participar en las iniciativas de distribución de alimentos. No obstante, se han lanzado diferentes iniciativas internas para seguir colaborando.

Desarrollo de los nuevos líderes del mañana: A través de programas y la Academia de Liderazgo, se apoya 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 creado 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 en diferentes países, pero lo común es:
 - Líderes emergentes / de alto potencial con diferentes entornos y;
 - La Agenda mezcla destrezas de liderazgo y destrezas comerciales.
- American Express aprecia el impacto que los líderes con talento tienen en la organización 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 CSR trabaja con empleados de American Express para dar forma a nuestros esfuerzos y hacer un seguimiento del progreso en asuntos clave.

American Express 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. Debido a las restricciones impuestas por la COVID-19, el Campus de Entrenamiento de la Academia de Liderazgo Ashoka en Madrid sobre Cambio Climático no ha podido organizarse, pero la Academia de Liderazgo de American Express continúa activa.

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

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

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

Los voluntarios son el centro 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, AEESA es miembro 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, tour operadores, 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

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

- Asociación para el Desarrollo Ejecutivo (en adelante “APD”), que permite a los empleados unirse a sus foros, talleres, cursos y conferencias;
- Benefactores de la Fundación IESE, la escuela de negocio más importante de España. Los empleados 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 empleados también se hacen voluntarios para ayudar a la distribución de alimentos en la comunidad local el Día de Acción de Gracias y;
- 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 de Proveedores de American Express. Esta política está diseñada para garantizar que las actividades acometidas por los proveedores de American Express, entre otras cosas: se realizan de un modo adecuado, cumpliendo la legislación, normativa y políticas aplicables y; están sujetas a un nivel adecuado de gestión de riesgo en relación con el riesgo financiero, operativo, legal, normativo y para la reputación.

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

- 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 y;
- Riesgo de corrupción.

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

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

En el año 2020 hubo 242 contratos de proveedor activos con AEESA como contraparte directa, que se sometieron a una evaluación de riesgo precontractual. De los 242: 22 tuvieron una fecha de inicio en 2020 y se sometieron a una evaluación de riesgo precontractual en tal momento; 96 se sometieron a una auditoría en curso en 2020 basada en los datos de riesgo y; 13 se sometieron a una auditoría en curso basada en datos de riesgo no relacionados 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 e;
- Informar sobre la Línea Directa sobre Ética de Amex si se estima oportuno ya que proporciona a terceros la oportunidad, sin represalia alguna, de comunicar o reportar preocupaciones relativas a conductas ilícitas o al potencial incumplimiento de asuntos relacionados con la ética, incluidos los relativos a cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales.

	2020	2019 ⁴⁴
Nº DE AUDITORÍAS A PROVEEDORES	109	82

6.3 Consumidores

Desde AEESA 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 los empleados a salvaguardar esta información. Estos principios se refuerzan a través de una formación obligatoria sobre privacidad y seguridad de datos para los empleados.

En 2020, AEESA lanzó la campaña “Shop Small by American Express” para ayudar a las empresas locales de todo el país a recuperarse después del cierre por la COVID-19. Shop Small ya tiene una larga historia en otros mercados como Estados Unidos y el Reino Unido, con una inversión significativa para impulsar la recuperación de las empresas locales. Esta iniciativa permite a los titulares obtener 5 euros cada vez que gastan 20 euros o más en una tienda de pequeño establecimiento en España (un máximo de 5 veces).

⁴⁴ En el año 2019, no se recogieron las auditorías a proveedores basadas en datos de riesgo no relacionados subrayados durante la evaluación inicial (precontractual).

6.3.1 Sistemas de Reclamaciones, Reclamaciones Recibidas y su Resolución

	2020	2019
Nº DE RECLAMACIONES RECIBIDAS	341	114

AEESA 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 SAC⁴⁵.

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 2020, el SAC recibió 341 reclamaciones en total. Los indicadores clave de rendimiento son la resolución en debido tiempo y forma de las reclamaciones. Además, el SAC ha revisado su alcance, gestionando casos que en el pasado eran redirigidos a equipos operativos, con el objetivo de ofrecer una protección independiente y mejorada a los clientes. Por esta razón, el número de quejas ha aumentado de 2019 a 2020.

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.

⁴⁵ SAC cubre en su ámbito las reclamaciones del mercado español (tanto de tarjetas de consumo como comerciales) y dos productos transfronterizos (tarjetas "ICC Corporate" y "Norway Consumer").

6.4 Información Fiscal

6.4.1 Beneficios Obtenidos País a País

BENEFICIOS / (PÉRDIDAS) ANTES DEL IMPUESTO DE SOCIEDADES (MILES DE €)		
PAÍS	2020	2019
Alemania	7.482	8.347
Austria	168	754
Dinamarca	126	306
España	11.089	9.566
Finlandia	1.141	766
Países Bajos	974	4.119
Hungría	29	90
Irlanda	33	14
Noruega	127	139
Polonia	301	259
Suecia	2.750	1.134
Total	24.220	25.494

6.4.2 Impuestos sobre Beneficios Pagado

IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS PAGADO (PRINCIPIO CONTABLE DE CAJA) (MILES DE €)		
	2020	2019
Total	5.562	2.236

6.4.3 Subvenciones públicas recibidas

Como en 2019, AEESA no ha recibido subvenciones públicas en 2020.

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

CONTENIDO	SECCIÓN	ÍNDICE GRI RELACIONADO
INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD		
Información sobre la Sociedad	0	102-1, 102-3, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53
Cuestiones prioritarias	0	102-47
MODELO DE NEGOCIO		
Entorno empresarial	1.1.1.3	102-1, 102-2, 102-4, 102-5
Organización y estructura	1.2	102-2, 102-6
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
POLÍTICAS	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		
Efectos de las actividades de la Sociedad sobre el medio ambiente, salud y seguridad	2	102-15, 103-2 Medio ambiente
Principio de precaución, cantidad de provisiones y garantías relativas a riesgos medioambientales	No aplicable. La Sociedad no va a gestionar sus cuestiones medioambientales de conformidad con el principio de precaución. 2	102-11
Recursos dedicados a la prevención de riesgos medioambientales	2	102-15, 103-2 Medio ambiente
CONTAMINACIÓN		
Medidas relacionadas con emisiones de carbono	2; 2.4	103-2 Emisiones
Medidas relacionadas con la contaminación lumínica, ruidos y otros	No aplicable. Debido a la actividad llevada a cabo por la Sociedad, no existen medidas específicas establecidas a este respecto.	103-2 Biodiversidad
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS		
Medidas relacionadas con la gestión de residuos	2.1 No identificadas como material.	306-2
Acciones para combatir el desperdicio de los alimentos	No aplicable. Debido a la actividad llevada a cabo por la Sociedad, no se identifica como material el desperdicio de alimentos, por tanto, no existen medidas específicas establecidas a este respecto.	103-2 Efluentes y residuos
USO SOSTENIBLE DE RECURSOS		
Agua: consumo y suministro	2.2; No identificado como material.	303-5
Materias primas: consumo y medidas	2.2; No identificado como material.	301-1
Energía: consumo, medidas y uso de renovables	2.3	302-1
CAMBIO CLIMÁTICO		
Emisiones de gases de efecto invernadero	2.4	305-1, 305-2
Medidas de adaptación al cambio climático	2.4	103-2 Emisiones
Objetivo de reducción de emisiones	2.4	103-2 Emisiones
BIODIVERSIDAD		
Medidas de prevención	No aplicable porque las operaciones de la Sociedad no están localizadas en áreas protegidas.	103-2 Biodiversidad
Impactos sobre áreas protegidas	No aplicable porque las operaciones de la Sociedad no están localizadas en áreas protegidas.	304-2

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	103-2 Empleo
Empleados con discapacidad	3.1	405-1
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
Organización del tiempo de trabajo	3.2	103-2 Empleo
Número de horas de absentismo	3.3	403-9
Medidas de conciliación familiar	3, 3.2	103-2 Empleo
SALUD Y SEGURIDAD		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3.3	103-2 Salud y seguridad en el trabajo
Accidentes laborales, en especial su frecuencia y gravedad	3.3	403-9
Enfermedades profesionales	3.3	403-10
RELACIONES SOCIALES		
Organización del diálogo social	3.4	103-2 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

CUESTIONES SOCIALES Y CUESTIONES RELACIONADAS CON EL PERSONAL		
FORMACIÓN		
Implantación de políticas relacionadas con la formación	3.5	103-2 Formación y enseñanza
Número total de horas de formación por categoría profesional	3.5	404-1
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
Accesibilidad universal para personas con discapacidad	3.6	103-2 Igualdad de oportunidades y diversidad/ No discriminación
IGUALDAD		
Medidas adoptadas para fomentar la igualdad, planes de igualdad y política de no discriminación y gestión de la diversidad	3.6	103-2 Igualdad de oportunidades y diversidad/ 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	102-16,102-17,103-2 Evaluación de Derechos Humanos/ Libertad de asociación y negociación colectiva/ Trabajo infantil/ Trabajo forzoso u obligatorio
Denuncias en materia de derechos humanos	4	406-1
Fomento y cumplimiento de los pactos ILO relacionados con la libertad de asociación y negociación colectiva	4	407-1
Eliminación de la discriminación en la contratación, trabajo forzado y trabajo infantil	4	408-1,409-1
CORRUPCIÓN Y SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	5.2	102-17, 103-2 Anticorrupción
Medidas para luchar contra el blanqueo de capital	5.1	102-17, 103-2 Anticorrupción
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	5.3	413-1

SOCIEDAD		
COMPROMISO DE LA SOCIEDAD CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo, desarrollo local, población local y territorio	6.1	103-2 Comunidades locales/ 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	103-2 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	103-2 Salud y seguridad de los clientes
Sistema de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	6.3	103-2 Salud y seguridad de los clientes
INFORMACIÓN FISCAL		
Beneficios por país antes de impuestos	6.4	103-2 Fiscalidad
Impuestos sobre beneficios pagados	6.4	103-2 Fiscalidad
Subvenciones públicas recibidas	6.4	201-4



American Express Europe, S.A.

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera
31 de diciembre de 2020



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 2020, 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, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI" del citado Estado.

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 2020 en función del análisis de materialidad realizado por AEESA y descrito en el apartado “Cuestiones prioritarias”, 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 2020.
- 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 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 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 2020 de AEESA al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 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, 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.



Pablo Bascones

8 de abril de 2021

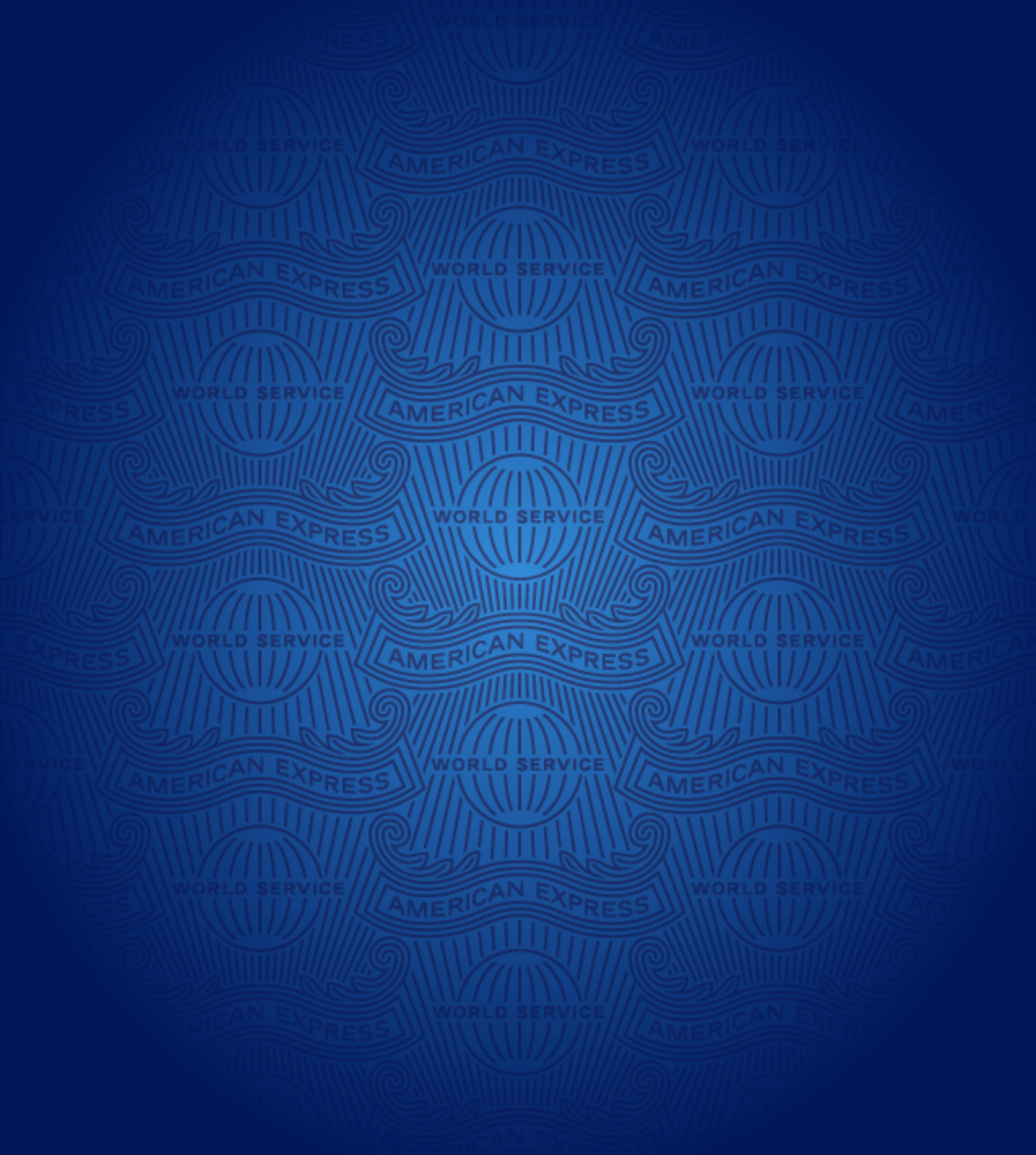
INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/00831

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas



DON'T *live life* **WITHOUT IT™**

American Express Europe, S.A. NIF A-82628041. Número de registro 6.837 en el Banco de España. Entidad de pago autorizada de acuerdo a la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago. americanexpress.es
Copyright © 2021. American Express Company, reservados todos los derechos.