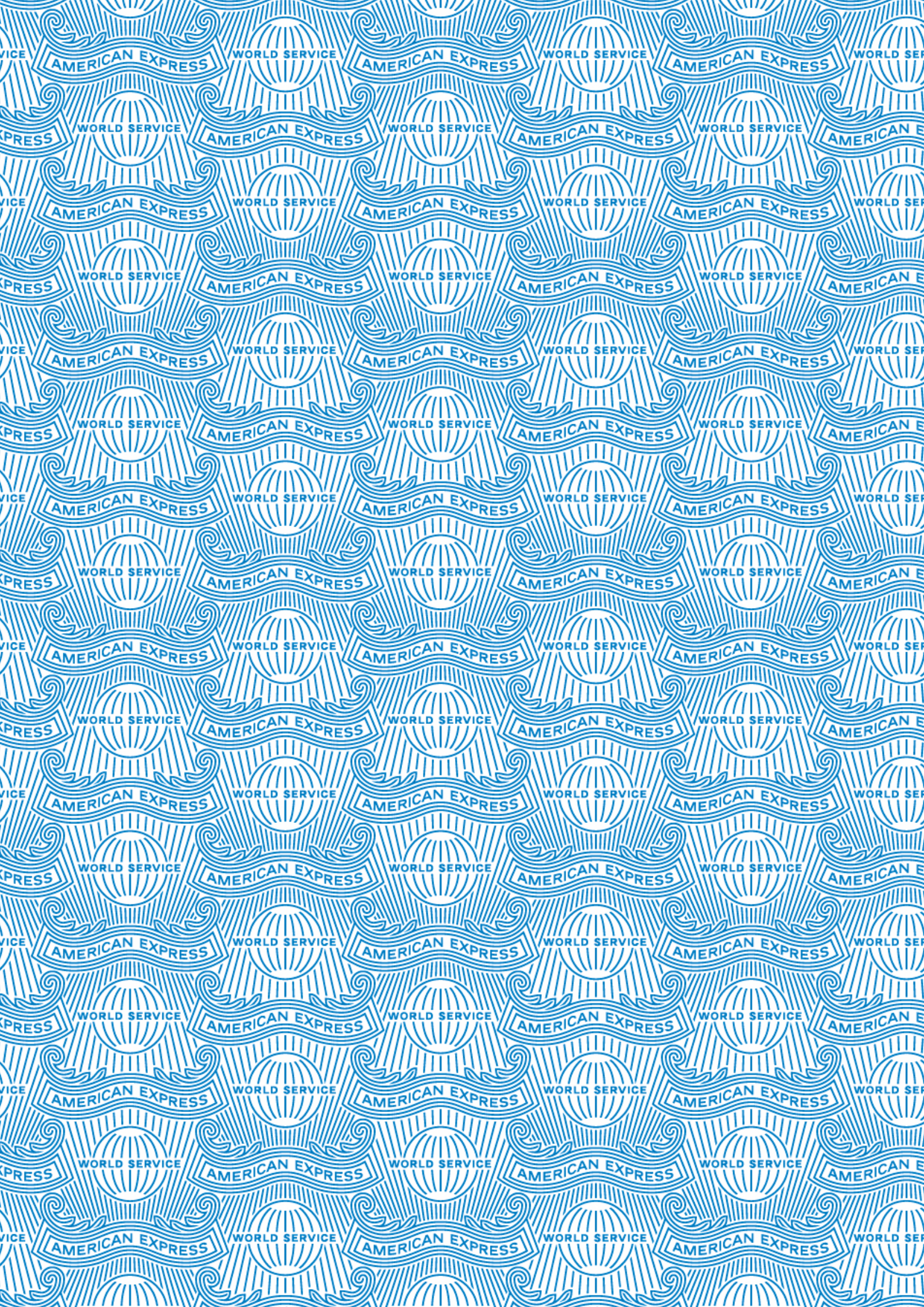


20
21

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





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	21
4. Derechos Humanos	43
5. Prevención contra el Blanqueo de Capitales, Corrupción y Soborno	47
6. Sociedad.....	55
Anexo I: Trazabilidad entre Ley 11/2018 y Estándares GRI	63

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: competencia, percepción de marca y reputación; una incapacidad para desarrollar y comercializar propuestas de valor que atraigan a los titulares de la tarjeta y nuevos clientes; la incapacidad de la dirección para identificar proveedores adecuados, beneficiarios, socios e inversiones en la comunidad y negociar condiciones aceptables; la cantidad real que la empresa destina a los proveedores, en las iniciativas de ASG y para hacer los ajustes salariales apropiados, todo ello mientras se aplican las iniciativas de control de los gastos de funcionamiento; la incapacidad de crear asociaciones y ejecutar programas con otras empresas y de los socios para cumplir sus obligaciones con la empresa; los cambios en las normas y certificaciones en desarrollo; el coste y disponibilidad de los proyectos de energías renovables, los proyectos certificados de compensación por emisión de carbono, los certificados de atributo energético, papel certificado, y edificios verdes, y alternativas al plástico de un solo uso; la cadena de suministro y la perturbación del mercado; la normativa; la potencial actividad de fusión y escisión; las condiciones meteorológicas adversas, los desastres naturales y otros acontecimientos catastróficos; los cambios en las estrategias inmobiliarias, tecnológicas, de compromiso con los compañeros y la comunidad, y de gestión de riesgos de la empresa; la incapacidad de los sistemas de gestión de residuos para desviar los residuos a las instalaciones de reciclaje y compostaje; y los cambios en las condiciones económicas o empresariales y la capacidad de la empresa para crecer, mejorar sus resultados financieros y ejecutar sus estrategias. Puede encontrarse una descripción más amplia de estos y otros riesgos e incertidumbres en el Informe Anual de la Sociedad American Express en el Impreso 10-K para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021 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 de American Express Europe, S.A. (en adelante, la "**Sociedad**" o "**AEESA**"), correspondientes al año fiscal que comienza el 1 de enero de 2021 y finaliza el 31 de diciembre de 2021.

El último Estado de Información no Financiera que AEESA elaboró fue el relativo al ejercicio 2020 y el ciclo de elaboración del presente Estado de Información No Financiera es anual.

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

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

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

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

Para obtener más información sobre el Estado de Información No Financiera del año 2021 o sus contenidos, puede contactar con American Express Europe, S.A., en su domicilio social (Avenida del Partenón, 12-14, 28042, Madrid) o por teléfono al +34 900 814 500.

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

Cuestiones prioritarias

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

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

En 2021, American Express ha publicado sus objetivos y metas ASG para impulsar algunas iniciativas en los próximos años.

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

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

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

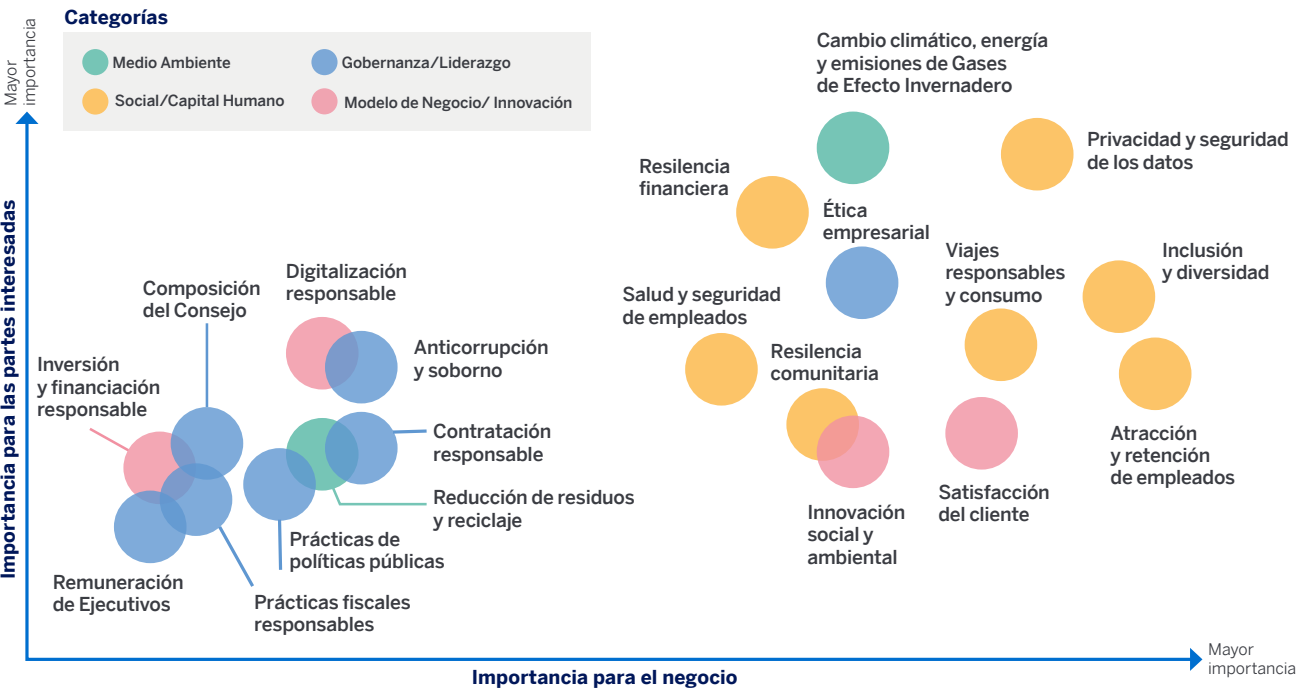
- **Aportaciones de las partes interesadas:** American Express ha utilizado los resultados de su evaluación para guiar su enfoque, recopilando las aportaciones de las partes interesadas. Consultores externos entrevistaron a más de 30 equipos, internos y externos, incluyendo al presidente y CEO, a todos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

² American Express, The Powerful Backing of American Express, 2020-2021 Environmental, Social and Governance Report. Publicado en noviembre de 2021
<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 las partes interesadas, American Express clasificó veinte cuestiones prioritarias basadas en la importancia relativa para el negocio de American Express y para las partes interesadas:

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

1. Modelo de Negocio

1.1. Actividad Empresarial

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

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

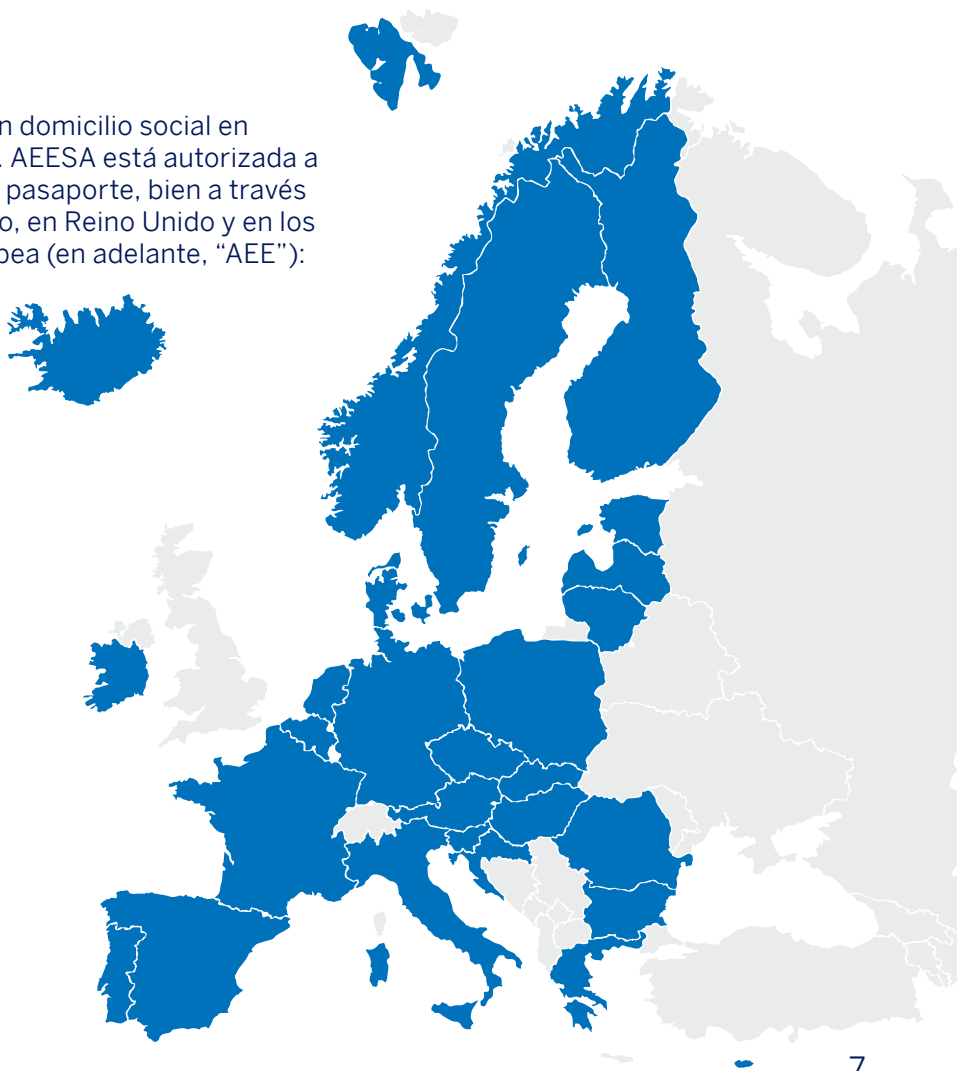
La Sociedad se dedica a la prestación de servicios de pago como emisora de tarjetas de pago.

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

Presencia Geográfica

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

Austria	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 (al que nos referimos como “*Colleague Experience Group*”).

Estructura de las sucursales

AEESA opera en España y ha establecido las siguientes sucursales:

SUCURSAL	PAÍS
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Alemania)	Alemania
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Austria)	Austria
American Express Europe, S.A (Sucursal en Países Bajos)	Países Bajos
American Express Europe, S.A. Denmark, filial af American Express Europe S.A., Spanien	Dinamarca
American Express Europe, S.A. (Suomensivuliike)	Finlandia
American Express Europe, S.A (Sucursal en Noruega)	Noruega
American Express Europe, (Sweden Branch) S.A. filial	Suecia
American Express Europe, S.A. Magyarországi Fióktelepe	Hungría
American Express Europe, Spolka Akcyjna Oddział W Polsce	Polonia
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Irlanda)	Irlanda
American Express Europe, S.A. (Sucursal en Bélgica)	Bélgica ³

³ La sucursal de Bélgica se estableció en noviembre de 2021, pero no está operando actualmente y se espera que se active en junio de 2022.

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 en su actividad de emisión de tarjetas desde el Reino Unido al resto del AEE utilizando derechos de pasaporte, American Express transfirió, a excepción de su actividad de emisión de tarjetas en Italia, Bélgica y Francia, las actividades de Europa Continental a su filial española AEESA. 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. Actualmente, algunas unidades de negocio siguen trasladándose a España.

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, al Reglamento sobre Tasas de Intercambio (en adelante, "IFR"), al 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 (doble factor de autenticación), que fue implementada 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 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. Su expansión global a un gran número de países ha hecho que el brote viral sea clasificado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde marzo de 2020.

Aunque se han producido mejoras alentadoras, los progresos son desiguales y sigue existiendo incertidumbre en relación con la propagación y gravedad continua del virus y las nuevas variantes altamente contagiosas, 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.

1.4 Objetivos y Estrategias

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

Objetivos Estratégicos:

- Ampliar el liderazgo en el espacio del consumidor *premium*;
- Consolidar la posición fuerte en materia de pagos *corporate* y;
- Convertir a American Express en la primera opción de las vidas digitales de los consumidores a la hora de escoger opción de pago.

Objetivos Clave:

- Aumentar la cuota, escala y relevancia de AEESA 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 (ASG) de AEESA:

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

- **Inclusión 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 retributiva entre hombres, mujeres y distintos colectivos está siendo abordada;
- **Atención al cliente y relaciones con el cliente:** La estrategia y programas implantados para garantizar el mejor nivel de atención al cliente, resultados de las encuestas de satisfacción del cliente y/o mecanismos de divulgación y reconocimiento a través de premios por atención al cliente;
- **Préstamo y publicidad responsable:** Los programas y políticas de AEESA garantizan la equidad en las prácticas con el cliente, así como los esfuerzos por proporcionar al cliente los conocimientos necesarios relacionados con los productos y servicios;
- **Innovación de productos medioambientales y sociales:** Productos y servicios diseñados para tener impactos medioambientales y/o sociales positivos;
- **Finanzas responsables:** La estrategia y los esfuerzos para involucrar y educar a los clientes, empleados y a la comunidad a la hora de gestionar los recursos financieros;
- **Voluntariado:** Programas dirigidos a motivar y permitir a los empleados servir a las necesidades de la comunidad a través de esfuerzos de voluntariado;
- **Filantropía estratégica:** Estrategia para hacer donaciones a organizaciones benéficas y sin ánimo de lucro;
- **Riesgos del cambio climático:** Programas y políticas dirigidas a hacer frente a los riesgos de los efectos del cambio climático sobre los activos de la organización (por ejemplo, los bienes inmuebles);

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

1.5 Principales factores y tendencias que pueden afectar al desarrollo futuro

Los retos en el entorno empresarial y macroeconómico, 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 para 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 impactos actuales y previsibles de su actividad sobre el medio ambiente y está abordando sus aspectos medioambientales significativos.

El enfoque de la gestión medioambiental dentro de las operaciones de la Sociedad se centra en varios temas, tales como la gestión de la energía y las emisiones, la gestión de residuos, los certificados de edificio ecológico de terceros, y el suministro responsable. La Oficina de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante, "CSR") de American Express supervisa y coordina la recopilación de información sobre las 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 impulsó 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 las instalaciones a nivel constructivo, seguridad y sistemas que garantizan la continuidad de las operaciones comerciales. Estos equipos invierten regularmente recursos de tiempo, dinero y personal para la prevención de riesgos físicos y reglamentarios derivados de cuestiones ambientales, como eventos climáticos extremos o nuevas normas ambientales relativas al rendimiento/divulgación. Adicionalmente, American Express contrata seguros para cubrir las pérdidas financieras

derivadas de algunos de los impactos negativos relativos a cuestiones ambientales en sus instalaciones, como pueden ser los incendios forestales. Las primas de seguro y las sumas aseguradas de cobertura se reevalúan anualmente para calcular adecuadamente los daños potenciales asociados a estos riesgos, según los cálculos de la aseguradora.

Actualmente, no se cuenta con una política medioambiental ni un sistema de gestión medioambiental certificado, pero se dispone de procesos para realizar un seguimiento, medir e informar sobre la gestión medioambiental. Se prioriza la gestión y la mejora de los impactos medioambientales, incluidos los relativos a las oficinas y operaciones. También estamos impulsando 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 suministrando productos y servicios social y medioambientalmente responsables de proveedores externos 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 los centros de datos internos, instalaciones de oficinas, salas de aeropuertos, viajes de trabajo de los empleados y el marketing por correo directo.

Nuestra evaluación de factores prioritarios ASG – el proceso descrito anteriormente utilizado para identificar las cuestiones ASG 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 los productos y servicios, el riesgo normativo, el riesgo reputacional, y las tendencias y política de mercado. Una vez identificados los riesgos y oportunidades relacionados con los riesgos

medioambientales, se evalúan y se discuten para determinar el impacto potencial para la Sociedad, los accionistas y la capacidad de servicio a los clientes. No se han identificado riesgos sustanciales medioambientales, de salud y seguridad relacionados con la actividad empresarial.

Para garantizar que las operaciones internas integran la sostenibilidad en 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.

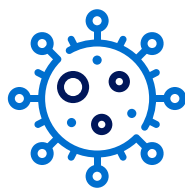
Desde 2018, American Express ha sido una empresa CarbonNeutral^{®4} que cuenta con la electricidad 100% renovable en todas sus operaciones globales. En 2021, American Express continuará con el mismo compromiso con la reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero y las inversiones en compensaciones de carbono y electricidad renovable.

American Express se ha comprometido a lograr un nivel cero de emisiones de carbono para 2035. Cero emisiones netas significan lograr un equilibrio entre los gases de efecto invernadero que se introducen en la atmósfera y los que se eliminan. El objetivo cero es importante porque es una de las mejores maneras para afrontar el cambio climático reduciendo el calentamiento global. El compromiso de cero emisiones netas sitúa a American Express 15 años por delante del objetivo del Acuerdo de París para 2050 de limitar el calentamiento global a 1,5°C, un objetivo crítico para evitar las amenazas más catastróficas del cambio climático.

Para lograr las emisiones netas cero, también trabajaremos con los proveedores para reducir su impacto en la cadena de valor de la empresa, animándolos a monitorizar, reducir y finalmente neutralizar sus propias emisiones de gases de efecto invernadero. Estableceremos nuestros objetivos en línea con la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi) durante los próximos dos años y nos hemos unido a la

Ambición Empresarial para 1,5°C, y a la Carrera hacia Cero, una campaña global establecida por la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) para reunir al liderazgo en torno al fomento de un futuro saludable, resiliente y con cero emisiones de carbono.

American Express y la Fundación American Express también tienen previsto aportar al menos 10 millones de dólares desde 2021 hasta 2025 para apoyar iniciativas, asociaciones y programas que aborden los efectos adversos del cambio climático y la contaminación.



Impacto de la COVID-19

La COVID-19 ha dado lugar a cierres temporales de oficinas en todos los países en los que opera AEESA desde marzo de 2020, reabriendo en 2021 con un número reducido de trabajadores. El número de empleados autorizados a trabajar desde las oficinas varió a lo largo de la pandemia y se fijó individualmente para cada edificio. Con las oficinas cerradas o funcionando a capacidad reducida, los equipos de operaciones de las instalaciones 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 las oficinas. Se espera que esta tendencia continúe con las bajas tasas de ocupación, pero se espera que aumente a medida que los empleados regresen a las oficinas hasta el nivel de ocupación en 2019.

La COVID-19 también ha requerido ciertos cambios en el lugar de trabajo para prevenir la propagación de la enfermedad durante 2020 y 2021. Tales cambios incluyen la reintroducción de artículos de un solo uso en las instalaciones 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, American Express permanece centrada en sus objetivos declarados públicamente para 2025 en materia de reducción de residuos y siguiendo adelante con la 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 globalmente, incluidas las ubicaciones de AEESA.

⁴ La certificación CarbonNeutral[®] se concede a empresas u organizaciones que han reducido sus emisiones de carbono a cero neto de conformidad con el Protocolo CarbonNeutral.

Objetivos Medioambientales de American Express para 2025



Mantener la neutralidad de carbono

en todas las operaciones de American Express.⁵



Evitar un 60% del residuo

evitar que un 60% del residuo de oficinas generado en las instalaciones gestionadas por American Express vaya al vertedero.⁸



Electricidad 100% renovable

seguir alimentando las operaciones de American Express con electricidad 100% renovable.



Reducir residuos generados

reducir los residuos generados en las instalaciones gestionadas por American Express en un 10% por empleado en comparación con 2019.⁹



Reducir el uso de energía

en un 35% en las instalaciones gestionadas por American Express en comparación con 2011.⁶



Reducir el uso de agua

en las instalaciones gestionadas por American Express en un 10% por empleado, en comparación con 2019.¹⁰



Eliminar los plásticos

de un solo uso en las operaciones de American Express.⁷



Edificio Ecológico

lograr la Certificación de Edificio Ecológico para el 60% de las operaciones de American Express.¹¹



Residuo Cero

lograr un certificado "Residuo Cero" para la sede central de American Express en Estados Unidos.



Marketing directo

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.

⁵ Las operaciones incluyen todas las instalaciones gestionadas, los sitios de campo y los centros de datos. Las instalaciones gestionadas son propiedades individuales gestionadas operativamente por el equipo inmobiliario global de American Express y que albergan funciones críticas de negocio. Las instalaciones de campo son propiedades individuales que no son gestionadas operativamente por el equipo inmobiliario global, sino directamente por las unidades de negocio de American Express. Suelen ser emplazamientos más pequeños, de menos de 30.000 pies cuadrados (incluidas las salas de espera de los aeropuertos, los quioscos de cambio de divisas y las oficinas de ventas), que son propiedad de American Express o están alquilados por ella. El objetivo de mantener la neutralidad en cuanto a las emisiones de carbono abarca el Alcance 1 (emisiones directas de fuentes que son propiedad de American Express o que están controladas por ella), el Alcance 2 (emisiones indirectas basadas en la ubicación y en el mercado) y el Alcance 3 (residuos y viajes de negocios de los empleados, incluidos los vuelos de terceros, los trenes y los coches de alquiler) mediante créditos de energía renovable, compensaciones de carbono y reducción de las emisiones de GEI.

⁶ La medida se basa únicamente en instalaciones gestionadas en que estén disponibles los datos medidos.

⁷ Los plásticos de un solo uso se definen como artículos de plástico que se usan una sola vez antes de tirarse o reciclarse. Estos artículos son cosas como bolsas de plástico, pajitas, cucharillas de plástico para el café, botellas de agua y soda, y la mayoría de 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).

^{8,9,10} La medida se basa únicamente en las instalaciones gestionadas en que están disponibles los datos medidos.

¹¹ El porcentaje de certificación de edificio ecológico está representado por el total de pies cuadrados de las instalaciones arrendadas o en propiedad, ocupadas activamente por American Express (excluidos los pies cuadrados de plazas de aparcamiento) que se certifica en virtud de un sistema de calificación de edificios medioambientales de terceros reconocido a escala mundial o local, que cumplen sus criterios de ejecución (LEED, BREEAM, NABERS, y GreenMark).

2.1 Economía circular y gestión/prevencción de residuos

2.1.1. Economía Circular

Una economía circular se basa en los principios de prevención de los impactos asociados a la generación de residuos y de contaminación, mantenimiento de los productos y materiales en uso y la recuperación de sistemas naturales. Nuestra evaluación de factores prioritarios ASG 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 residuos

El papel y los residuos relacionados con el servicio de alimentación procedentes de las actividades de oficina y los productos informáticos son las principales fuentes de residuo de las empresas de servicios financieros. American Express ha establecido ambiciosos objetivos relacionados con la reducción 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 en 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 (suspendido en gran medida con el fin de apoyar la salud y la seguridad durante la pandemia);
- 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 (suspendido en gran medida con el fin de apoyar la salud y la seguridad durante la pandemia).

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

De este modo, 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 (es decir, 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.

Estamos comprometidos a eliminar los plásticos de un solo uso en todas nuestras operaciones para 2025. Debido a la pandemia de la COVID-19, algunas iniciativas se suspendieron y, debido a problemas de salud, algunos plásticos de un solo uso se restablecieron temporalmente. Sin embargo, estamos continuamente explorando mejoras y, por ejemplo, los cubiertos desechables de plástico han sido reemplazados por cubiertos de madera certificados por FCS en todos los mercados donde estaban disponibles. Estos cubiertos no dañan el medio ambiente y en general, American Express ha logrado en 2021 un 71% de progreso en este objetivo en todas las oficinas de AEESA.

2.3 Consumo directo e indirecto de energía

Las oficinas y centros de datos son una fuente fundamental del consumo de recursos medioambientales. Hemos evaluado diversas medidas de eficiencia energética en la cartera de AEESA, como ajustar las temperaturas en las salas de servidores, así como implantar mejores sistemas de control 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	2021		2020	
	kWh	GJ	kWh	GJ
Consumo de electricidad¹²	1.066.372	3.839	975.203	3.510
Crédito de electricidad renovable	1.066.372	3.839	975.203	3.510
Consumo de gasolina para flotas¹³	15.087	54	16.322	59
Otros consumos de energía (gas natural, vapor, agua helada)	819.378	2.950	781.479	2.813

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 negocios¹⁴) 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 ha sido CarbonNeutral® reduciendo las emisiones de GHG mediante inversiones en medidas de eficiencia energética interna, que incluyen: la mejora de los equipos de climatización, los controles más novedosos en los sistemas 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).

¹² 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 de Alcance 2 basado en el país utilizando un factor de emisión cero para acuerdos contractuales en virtud de los cuales AEESA adquiere electricidad renovable.

¹³ Históricamente, el método utilizado para cuantificar el consumo de energía de la flota de vehículos de AEESA se basaba en el número de vehículos en funcionamiento. Específicamente, cada vehículo en funcionamiento se asumía, siendo conservadores, que recorría 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 estimaban y se basaban en el recuento de vehículos en lugar del consumo de combustible medido, las millas recorridas, el uso, los cambios en el comportamiento, etc. Además, en lugar de estimar la parte únicamente de AEESA de energía de los totales corporativos de American Express, los datos comunicados se prorrateaban basándose en la división porcentual por número de empleados. La conversión a la economía de combustible se basaba 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. Para mejorar los informes, hemos modificado el proceso y las cifras históricamente informadas. Para cuantificar el consumo de energía (y por lo tanto las emisiones de GEI) de los viajes de negocios de la flota de AEESA, se han utilizado informes de gastos y kilometraje reales para cada país. Las conversiones de emisiones y economía de combustible se han aplicado según los informes UK DEEFRA *Greenhouse gas reporting: conversion factors 2021* publicados el 24 de enero de 2022 para reflejar mejor el mercado de EMEA. Para los siguientes mercados, no se han incluido artículos para la entidad AEESA en los informes de gastos y kilometraje: Dinamarca, Finlandia, Noruega, Hungría, Polonia, Irlanda y Austria.

¹⁴ No medido cuantitativamente ya que no se reporta el Alcance 3 en el presente informe.

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 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:

	2021	2020
Emisiones de gases de efecto invernadero	TN CO ₂ e	TN CO ₂ e
Alcance 1	57	42
Derivado del consumo de gas natural de los edificios ¹⁵	53	38
Derivado del consumo de gasolina de la flota ¹⁶	4	4
Alcance 2 (método basado en el mercado)	99	114
Derivado del consumo de electricidad comprado	0	0
Derivado del consumo de agua helada ¹⁷	7	8
Derivado del consumo de vapor ¹⁸	92	106

¹⁵ 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).

¹⁶ Históricamente, 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 prorratan 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. Para mejorar la presentación de informes, hemos modificado el proceso y las cifras comunicadas históricamente. Para cuantificar el consumo de energía (y, por tanto, las emisiones de GEI) de los viajes de negocios de la flota de AEESA, se han utilizado informes de gastos reales y de kilometraje para cada país. Las conversiones de las emisiones y el ahorro de combustible se han aplicado según el informe UK DEEFRA *Greenhouse gas reporting: conversion factors 2021* publicado el 24 de enero de 2022 para reflejar mejor el mercado de la EMEA. Para los siguientes mercados, no se han incluido artículos para la entidad AEESA en los informes de gastos y kilometraje: Dinamarca, Finlandia, Noruega, Hungría, Polonia, Irlanda y Austria.

¹⁷ Para el agua helada comprada, 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 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).

¹⁸ 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).

2.4.2 Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

American Express se ha comprometido a conseguir cero emisiones netas de carbono para 2035. Para lograr las emisiones netas cero, American Express planea trabajar con los proveedores para reducir su impacto en la cadena de valor de la empresa invitándolos a monitorizar, reducir y eventualmente neutralizar sus propias emisiones operativas de gases de efecto invernadero. Estableceremos nuestros objetivos en consonancia con la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi) durante los próximos dos años y nos hemos sumado a la Ambición Empresarial para 1,5°C, y a la Carrera hacia el Cero, una campaña mundial establecida por la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) para aunar el liderazgo en favor de un futuro saludable, resiliente y con cero emisiones de carbono.

American Express publica anualmente sus datos y estrategia climática en el CDP.

En 2020, American Express completó 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 el impacto operativo sobre el cambio climático, fortalecer la resiliencia operativa, y apoyar la estrategia empresarial. Se han logrado progresos significativos en los compromisos operativos a largo plazo, y American Express espera continuar siendo una entidad CarbonNeutral® así como, 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 gestionamos para finales de 2025 a nivel global, en comparación con 2011¹⁹. Esperamos que todas las oficinas de AEESA desempeñen un papel importante en la consecución de este objetivo de reducción de energía a nivel corporativo.

¹⁹ 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 identifican, supervisan y abordan los riesgos relacionados con las personas, el *Colleague Experience Group* está formado por asesores permanentes del Comité Operativo de Riesgos de AEESA, que forma parte de la estructura de Gobierno de la Sociedad. El Comité no ha identificado riesgos materiales en relación con cuestiones sociales y 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 en la que las personas trabajadoras quieran trabajar. De acuerdo con el Código de Conducta, el objetivo es inspirar una cultura donde se aceptan las diferencias y las personas trabajadoras estén capacitados para alcanzar todo su potencial.

2021 *Employer Awards* (Premios al empleador)

Para España y los países con sucursales de AEESA, American Express ha obtenido los siguientes premios y reconocimientos como empleador:

- Alemania: Posición número 9 en *Top Employer 2021*;
- Países Bajos: Certificada como *Top Employer 2021*;
- España:
 - Posición número 12 en la lista de Actualidad Económica;
 - Posición número 1 de las Mejores Empresas de Finanzas para Trabajar en España según la Revista Forbes y;
 - Enumerado dentro del 50 de las Mejores Empresas para Trabajar en España según la Revista Forbes.

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

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

Las políticas, marcos y procesos demuestran cómo American Express es responsable 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 de empleo para todas las personas, basada en la titulación relacionada con el trabajo y la capacidad de realizar el trabajo, sin tener en cuenta la raza, el color, la religión, el sexo, el origen nacional, la edad, la orientación sexual, la identidad de género, la discapacidad, la información genética, el estatus de ciudadanía, el estado civil o cualquier otra consideración. Esta política se extiende a todas las decisiones relacionadas con el empleo cumpliendo de este modo, tanto con la letra, como con el espíritu de la ley en cada uno de los países en los que opera. Asimismo, queremos que las personas trabajadoras y los proveedores trabajen en un entorno libre de intimidación o acoso de cualquier tipo. El acoso a personas trabajadoras y 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 cuenta con una Declaración Política Global sobre Prevención del Acoso Sexual para reforzar su postura contra el acoso sexual;

Código de conducta

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

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

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 líderes y personas trabajadoras. 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 las personas trabajadoras y los mismos pueden verse influidos directamente por los líderes de la organización. Además de aumentar la concienciación sobre prejuicios, el taller motiva a las personas trabajadoras 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

En American Express, garantizar la equidad salarial es una expectativa básica, fundamental y 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 las personas trabajadoras es equitativa e imparcial. Defendemos la igualdad salarial, y revisamos regularmente las prácticas de remuneración para garantizar a todas las personas trabajadoras que es equitativa, transparente y no sesgada. En 2021 logramos una

igualdad salarial del 100% para los compañeros de todo el mundo y seguimos comprometidos a mantener este objetivo en el futuro.

Seguiremos revisando nuestros procesos y programas para garantizar que no existen sesgos sistemáticos en nuestras prácticas de remuneración y que nos mantenemos equitativos. En aquellos países en los que existen requisitos legales de divulgación estipulados por el regulador, nos aseguramos de que cumplimos nuestras obligaciones legales;

Proporcionando aprendizaje y desarrollo

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

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



Programas de liderazgo



Actividades de desarrollo personal



Redes de empleados



Formación continuada

Trabajo mejor si lo hago de un modo más inteligente

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

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

Ayudamos a nuestros empleados con sus responsabilidades familiares

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

Algunos de estos beneficios son:

- Permiso parental y de adopción;
- Embarazo y lactancia²⁰;
- Ayuda Guardería²¹;
- Seguro médico privado²²;
- Revisión médica anual²³;
- Actividades para mantener una vida saludable;
- Programa de salud mental;
- Plan de pensiones;
- Préstamo de empresa sin intereses²⁴;
- Tarjeta de crédito personal²⁵;
- Horario flexible;
- Excedencia por cuidado de hijos y familiares y;
- Amex Flex

Apoyo al reconocimiento y compromiso de los empleados

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

Reward Blue

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



Durante la crisis de la COVID-19, las personas trabajadoras y líderes necesitan apoyo adicional de American Express. Por ello, hemos alentado la comunicación e impulsado medidas de flexibilidad para aumentar el bienestar y el equilibrio entre la vida laboral y personal;

²⁰ No aplicable en Hungría y Polonia.

²¹ No aplicable en Países Bajos e Irlanda.

²² No aplicable en Alemania, Austria y los Países Nórdicos.

²³ No aplicable en Países Bajos e Irlanda.

²⁴ Sólo aplicable a España.

²⁵ No aplicable en los Países Nórdicos, Irlanda, Hungría y Polonia.

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 2021

En 2021, ha habido un aumento del 25% en el número de personas trabajadoras en comparación con 2020. Esto ha sido impulsado principalmente por España, debido a que se ha convertido en la sede de los mercados de EMEA y por la expansión de los centros comerciales y de servicios.

Personas trabajadoras por sexo	2021		2020	
	Número	%	Número	%
Mujeres	595	58%	478	58%
Hombres	438	42%	348	42%
Total	1.033	100%	826	100%

Durante 2021, a pesar del aumento del número de personas, no hay una variación significativa en la distribución de la edad de las personas trabajadoras.

Personas trabajadoras por edad	2021		2020	
	Número	%	Número	%
Hasta 30 años	242	23,4%	181	22%
Entre 30-50	613	59,35%	484	59%
Más de 50 años	178	17,25%	161	19%
Total	1.033	100%	826	100%

Personas trabajadoras por Región	2021		2020	
	Número	%	Número	%
Austria	17	1,6%	15	1,8%
Dinamarca	0	0,0%	1	0,1%
Finlandia	3	0,3%	2	0,2%
Alemania	185	17,9%	196	23,7%
Hungría	12	1,2%	12	1,5%
Irlanda	4	0,4%	4	0,5%
Países Bajos	141	13,6%	152	18,4%
Noruega	4	0,4%	4	0,5%
Polonia	40	3,9%	41	5,0%
España	446	43,2%	216	26,2%
Suecia	181	17,5%	183	22,2%
Total	1.033	100%	826	100%

Personas trabajadoras por clasificación profesional	2021		2020	
	Número	%	Número	%
Directivos	14	1%	15	2%
Mandos intermedios	214	21%	214	26%
Administrativos	805	78%	597	72%
Total	1.033	100%	826	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 2021

En cuanto a la distribución de contratos de trabajo y tipo de contratación en 2021, AEESA ha incrementado el número de contratos permanentes en un 31% y ha reducido el número de contratos temporales hasta el 0%. Además, el número de personas trabajadoras a tiempo completo aumentó un 29% y el número de personas trabajadoras a tiempo parcial se redujo un 7%, en comparación con el año 2020.

Distribución de contrato de trabajo y tipo de contratación	2021		2020	
	Número	%	Número	%
Permanente	1.033	100%	791	96%
Temporal	0	0%	35	4%
Total	1.033	100%	826	100%
A tiempo completo	950	92%	737	89%
A tiempo parcial	83	8%	89	11%
Total	1.033	100%	826	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 2021, el promedio anual de nuevos contratos por sexo ha aumentado un 278% debido a las ampliaciones mencionadas anteriormente, principalmente en funciones de Administración y hasta los 30 años. En 2020 las contrataciones se congelaron debido a la COVID-19 pandemia.

	2021	2020		
Promedio anual de nuevos contratos por sexo	Distribución			
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Permanente	110	151	21	38
Temporal	-	-	5	5
Total	110	151	26	43
A tiempo completo	109	149	26	39
A tiempo parcial	1	2	-	4
Total	110	151	26	43

	2021			2020		
	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	120	118	23	33	26	–
Temporal	–	–	–	5	4	1
Total	120	118	23	38	30	1
A tiempo completo	117	118	23	36	29	–
A tiempo parcial	3	–	–	2	1	1
Total	120	118	23	38	30	1

	2021			2020		
	Distribución					
Promedio anual de nuevos contratos por clasificación profesional	Directivos	Mandos intermedios	Admin	Directivos	Mandos intermedios	Admin
Permanente	–	8	253	1	7	51
Temporal	–	–	–	–	–	10
Total	0	8	253	1	7	61
A tiempo completo	–	8	250	1	7	57
A tiempo parcial	–	–	3	–	–	4
Total	0	8	253	1	7	61

3.1.4 Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

En 2021, el número de despidos ha aumentado en comparación con 2020, en correlación con el aumento del número de personas. Esto se debe al levantamiento de la congelación de los despidos que se había implantado en los inicios de la COVID-19.

	2021	2020
Despidos por sexo	Número	Número
Mujeres	22	12
Hombres	16	19
Total	38	31²⁶

	2021	2020
Despidos por edad	Número	Número
Hasta 30 años	12	4
Entre 30-50	15	20
Más de 50 años	11	7
Total	38	31

	2021	2020
Despidos por clasificación profesional	Número	Número
Directivos	1	–
Mandos intermedios	3	6
Administrativos	34	25
Total	38	31

²⁶ Los datos reportados del 2020 han sido modificados debido a que durante el proceso de revisión del informe del 2021 se han identificado dos despidos que no pudieron ser reportados con anterioridad.

3.1.5 Remuneraciones medias^{27, 28} por sexo, edad y clasificación profesional

En 2021, las remuneraciones medias se han reducido tanto para los hombres, como para las mujeres, en un 17% y un 12% respectivamente, en comparación con 2020.

	2021	2020
Remuneración media por sexo	Total €	Total €
Hombres	65.010	77.977
Mujeres	53.902	61.501

Durante 2021, la remuneración media por edad se ha reducido un 8% para los empleados hasta los 30 años de edad y un 15% para las personas trabajadoras entre 30 y 50 años, en comparación con el año 2020.

	2021	2020
Remuneración media por edad	Total €	Total €
Hasta 30 años	34.053	37.141
Entre 30-50 años	60.664	71.665
Mas de 50 años	83.090	93.944

En comparación con 2020, la remuneración de los Mandos Intermedios y Administrativos se ha reducido durante el año 2021 un 4% y un 11%, respectivamente.

	2021	2020
Remuneración media por calificación profesional	Total €	Total €
Directivos	321.620	334.918
Mandos intermedios	109.927	114.326
Administrativos	40.396	45.299

²⁷ Monedas convertidas a los tipos de cambio utilizados para las Cuentas Anuales de AEESA 2021.

²⁸ 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 2021. En Suecia, el cálculo se realiza teniendo en cuenta el salario contractual.

3.1.6 Brecha salarial²⁹, remuneración de cargos iguales o medios en la sociedad

	2021	2020
Brecha salarial (€)	17%	21%

3.1.7 Remuneración media de los Directivos^{30, 31} 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 (€)	2021	2020
Hombres	310.802	332.228
Mujeres	348.664	342.315

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 el 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 en relación con la desconexión de las personas trabajadoras fuera de su jornada laboral.

Todos los mercados cumplen con las siguientes prácticas recomendadas:

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

²⁹ 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.

³⁰ Se refiere a directivos senior dentro de AEESA descritos con la clasificación profesional de 'Consejero' en las Cuentas Anuales 2021 de AEESA, que no formen parte del Consejo de Administración de AEESA.

³¹ En virtud de los Estatutos de la Sociedad, en 2021 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;
- Las personas trabajadoras pueden acceder a recomendaciones sobre la gestión del tiempo de trabajo y la gestión del teletrabajo, así como establecer un tiempo de desconexión y separar el tiempo de descanso y el tiempo de trabajo;
- Para puestos que no son de dirección, las horas extras no están permitidas in la aprobación previa del responsable y, en su caso, deben basarse en las necesidades empresariales y;
- Los mensajes “fuera de la oficina” se utilizan durante las vacaciones, los días de formación, otras ausencias y para las personas trabajadoras que tienen horarios semanales reducidos.

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 Personas trabajadoras con discapacidad³² en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021

En comparación con 2020, en 2021 hay una persona trabajadora con discapacidad más que en el año 2020.

	2021	2020
Nº de empleados con discapacidad AEESA	14	13

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 las personas trabajadoras que cumplen ciertos requisitos de desempeño. Los líderes determinan si tales acuerdos tienen sentido para el tipo y estilo de trabajo. American Express también proporciona información para guiar a las personas trabajadoras y sus líderes en las decisiones relativas a horario flexible, trabajo a tiempo parcial y teletrabajo. Además, las personas trabajadoras pueden solicitar una adaptación adicional de horario que se ajuste a sus necesidades de conciliación familiar.

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

³² No en todos los países es obligatorio para las personas trabajadoras informar a la Sociedad sobre el estado de discapacidad. Por este motivo, puede haber personas trabajadoras adicionales que no hayan registrado su estado de discapacidad.

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

- Horario flexible;
- Teletrabajo;
- Tiempo parcial mediante reducción de la jornada laboral y;
- Adaptación de horario por necesidades familiares³³.

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:

Organización del trabajo - Amex Flex

Nuestra forma tradicional de trabajar ha cambiado, y American Express entiende que la oficina ya no es el único lugar en el que la mayoría de las personas trabajadoras pueden realizar su trabajo de forma efectiva. Al mismo tiempo, la oficina seguirá desempeñando un papel importante en el futuro de American Express. Estar juntos, en persona, tiene beneficios que las personas trabajadoras han echado de menos y quieren recuperar, incluyendo conexiones espontáneas y el intercambio de ideas, conocer a nuevos compañeros y reavivar las relaciones existentes, la vinculación del equipo y el compañerismo, los espacios de trabajo diseñados para la creatividad y la colaboración, y más oportunidades para la tutoría, el entrenamiento en persona, y la creación de redes.

En última instancia, el objetivo de American Express es conseguir lo mejor de ambos mundos: recuperar la creatividad, las conexiones, la colaboración y la creación de relaciones del trabajo presencial, al tiempo que se conserva la flexibilidad y el progreso que hemos hecho juntos en este mundo virtual. Por eso American Express ha creado Amex Flex, con tres formas diferentes de trabajar que se adaptan a las necesidades de las personas trabajadoras:

- **Onsite:** Las personas trabajadoras de esta categoría trabajan en la oficina 4-5 días a la semana. Esto constituye un porcentaje relativamente pequeño de la plantilla e incluirá a aquellos cuyas funciones sólo pueden realizarse en la oficina, así como a cualquiera que no pueda realizar su trabajo de forma eficaz desde casa.
- **Híbrido:** El modo de trabajo híbrido ofrece una combinación de días en la oficina y virtuales, con más flexibilidad para que las personas trabajadoras puedan elegir qué días de la semana acuden a la oficina. La mayoría de las personas trabajadoras de la modalidad híbrida estarán en la oficina dos días a la semana de media y podrán trabajar desde casa los demás días. Los equipos de una unidad de negocio determinan sus horarios y definen los días comunes en los que están juntos como equipo.
- **Totalmente virtual:** Las personas trabajadoras que quieran trabajar virtualmente y puedan hacerlo podrán pasar a un esquema totalmente virtual³⁴.

La implementación de Amex Flex continúa siguiendo las regulaciones locales y considerando los diferentes horarios de regreso a la oficina establecidos en cada localidad.

³³ Excepto para Alemania.

³⁴ El trabajo virtual está actualmente regulado por ley en Polonia.

Medidas de conciliación

Con el fin de facilitar un equilibrio entre la vida profesional y personal y para fomentar el uso responsable del tiempo, American Express ha implementado diversas medidas, en línea con los requisitos legales, que persiguen dichos fines:

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

Se han puesto en marcha medidas y recursos adicionales de salud mental para cuidar de la salud mental de las personas trabajadoras durante la pandemia y la situación social y personal creada por la COVID-19, incluyendo medidas de flexibilidad de horarios y disponibilidad de expertos y consejeros.

- **Personas trabajadoras con responsabilidades familiares:** American Express ofrece excedencias y recursos a las personas trabajadoras con responsabilidades familiares, como la excedencia de maternidad/paternidad o bajas por cuidado de los hijos o personas mayores;
- **Horario flexible y teletrabajo:** Las personas trabajadoras con responsabilidades pueden acomodar sus horarios a sus necesidades familiares y personales a través del programa de horario flexible, que permite un mayor compromiso, satisfacción y productividad. American Express también ofrece un programa de teletrabajo competitivo para puestos que no exigen una presencia permanente en las oficinas y;
- **Ayudar a las personas trabajadoras a lograr el bienestar financiero:** La mayoría de las oficinas participan en programas de Ahorro inteligente en que se presta formación y recursos financieros a las personas trabajadoras.

3.3 Salud y Seguridad

3.3.1 Condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo

American Express valora a las personas trabajadoras como uno de sus activos más importantes y se compromete a mantener los más altos niveles de seguridad y protección para el empleado, tal y como se refleja en la Política de Seguridad y Salud. Se mantiene un entorno de trabajo seguro y saludable, para evitar las lesiones relacionadas con el trabajo y las enfermedades profesionales, mediante la adopción de los principios de evaluación de riesgos y prácticas acordes a la actividad empresarial. American Express proporciona información y formación sobre seguridad y salud para impulsar una cultura de respeto a estos principios de seguridad y salud y de responsabilidad a todos los niveles de la organización.

Asimismo, American Express garantiza que todas las personas trabajadoras dispongan de los recursos y conocimientos adecuados. A este respecto, el Equipo Corporativo de Seguridad y Salud trabaja para desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en línea con los requisitos legales, y los valores de la Sociedad, y contando con el apoyo de otros equipos internos en materia de Seguridad y Salud (como los equipos de *Facilities*, *Colleague Experience Group* o Seguridad).

La seguridad y salud de las personas trabajadoras es una de las principales prioridades para la compañía. Debido a la COVID-19, American Express ha implementado medidas significativas para permitir, siempre que sea posible, que las personas trabajadoras 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 de los gobiernos locales. American Express ha creado equipos internos que proporcionan su apoyo profesional para el desarrollo y creación de un enfoque y entorno de trabajo seguros:

- Se analizan y actualizan los indicadores de seguridad y salud relativos a la COVID-19 del mercado para garantizar la seguridad y el cumplimiento normativo antes de permitir que las personas trabajadoras regresen a una oficina. Los indicadores incluyen las tendencias de los casos de la COVID-19 en el mercado, los requisitos para el uso del transporte público, las regulaciones y recomendaciones del gobierno local sobre la COVID-19, los cierres de escuelas y las normas culturales locales. Los líderes del mercado 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 para la prevención de la COVID-19 en el lugar de trabajo. Esto incluye: toma de temperatura al entrar a las oficinas, cuando corresponda, aumento de las frecuencias de limpieza, adaptación de los puestos de trabajo para mantener la distancia social, dispensadores con desinfectante de manos, seguir las guías y recomendaciones en cuanto a la operación segura de los sistemas de climatización, suministro de mascarillas, operaciones sin contacto físico, artículos de un solo uso y señalización informativa con las rutas a seguir en la oficina. Estos procesos también se han seguido en aquellos casos en los que American Express opera dentro de un edificio alquilado. Esto se ha logrado con una estrecha colaboración e implicación de los propietarios y socios del servicio;

- A nivel de edificio, American Express ha adoptado un enfoque gradual para reabrir sus oficinas, permitiendo gradualmente que una mayor cantidad de personas trabajadoras 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;
- Las personas trabajadoras no han sido obligados a regresar a la oficina en ningún momento en el 2021 y actualmente, tienen la opción de trabajar desde casa. Sin embargo, a aquellas personas trabajadoras que quieran regresar a las oficinas, se les ofrece la posibilidad de ser voluntarias dentro del plan de preparación de Regreso a la Oficina;
- Para garantizar la continuidad del negocio, American Express ha permitido que prácticamente todas las personas trabajadoras a nivel mundial trabajen de forma remota/*online*. Se entregaron ordenadores portátiles y auriculares a miles de personas trabajadoras de American Express en todo el mundo y, en particular, a los profesionales de atención al cliente que tradicionalmente trabajaban en la oficina. Durante 2021, todas las personas trabajadoras han podido solicitar un monitor, un teclado con cable, un ratón con cable y un adaptador para conectar periféricos.
- Este proceso ha mejorado la resiliencia de American Express a los cambios originados por la COVID-19. En el futuro, todas las nuevas personas trabajadoras contratadas por American Express serán habilitadas para trabajar de forma remota;
- Para minimizar el riesgo de propagación *in situ* de la COVID-19, se han implementado procedimientos robustos para el seguimiento de los contactos estrechos, gestión de casos positivos en COVID-19 y protocolos de limpieza. 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 un representante local del departamento médico de American Express lo autorice.

Durante el 2021, en AEESA hubo un accidente laboral (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), por lo que el índice de frecuencia es de 0,98 y el de gravedad para las mujeres de 0,0029. Por otra parte, hubo un caso de enfermedad profesional de un hombre confirmada³⁵.

Genero	2021 ³⁶		2020	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Accidentes laborales	0	1	0	0
Índice de frecuencia ³⁷	–	0,98	–	–
Índice de gravedad ³⁸	–	0,0029	–	–

³⁵ La COVID-19 no se considera un accidente laboral.

³⁶ Las horas trabajadas utilizadas para el cálculo de los índices de frecuencia y gravedad de accidentes se han estimado teniendo en cuenta el total de horas laborables según convenio en cada país, considerando el porcentaje de jornada (en FTE) de los empleados y sustrayendo seis semanas de vacaciones y las horas de absentismo.

³⁷ Índice de frecuencia (Número de accidentes/Número de horas trabajadas) * 1.000.000

³⁸ Índice de gravedad (Número de días de perdidos/Número de horas trabajadas) * 1.000

3.3.2 Número de Horas de Absentismo³⁹

	2021	2020
Número de horas de absentismo	31.717	38.709

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

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

El diálogo social con los interlocutores sociales está en el corazón del enfoque de American Express como empleador. El diálogo social soporta el marco legal a través de reuniones y negociaciones con las organizaciones sindicales, los Comités de Empresa y los Delegados de Personal para alcanzar acuerdos sobre cuestiones colectivas específicas relacionadas con las decisiones del día a día de la Sociedad, tales como la remuneración, la organización del trabajo, la igualdad, la salud y seguridad, etc. El diálogo social 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 personas trabajadoras que están cubiertas por un convenio colectivo por país en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021

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

Personas trabajadoras cubiertos por un convenio colectivo (%)

País	2020	2019
Alemania	17,3%*	18%*
Austria	100%	100%
Dinamarca	No hay recuento	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	65,7%	55%

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

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

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

³⁹ Incluye el absentismo de todos los empleados de AEESA a lo largo de 2021, no sólo de los empleados de AEESA a 31 de diciembre de 2021.

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 17,3% indicado anteriormente y en cumplimiento de la regulación local, para todos los países para los que se exige la existencia de un Convenio Colectivo, el 100% de las personas trabajadoras se regulan por convenios colectivos relacionados con la licencia de actividad concedida a la Sociedad. Asimismo, se incluyen cláusulas de salud y seguridad en todos los convenios colectivos, adaptados a la correspondiente legislación local.

3.5 Formación

El cometido de American Express es ayudar a las personas trabajadoras 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 las personas trabajadoras las mejores herramientas y recursos que les permitan obtener las experiencias, destrezas y capacidades que necesitan para desarrollar sus carreras. Todas las personas trabajadoras tienen la oportunidad y se les anima a llevar su liderazgo personal al siguiente nivel. Asimismo, las personas trabajadoras tienen otras oportunidades de desarrollo, tales como formación externa, programas de *mentoring*, *coaching* continuo de sus líderes y participación en las reuniones de empleados.

En el contexto de la inesperada situación de pandemia mundial, la oferta de formación se ha seguido reajustando a la nueva realidad también en el 2021. Se han continuado realizando todos los programas mencionados anteriormente. American Express ha continuado impartiendo formaciones relacionadas con el trabajo a distancia y la gestión remota del equipo.

Para aumentar las competencias digitales de los compañeros de American Express, durante 2021 todos los compañeros con sede en España han recibido formación digital, que incluye formación específica para los líderes de personas.

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

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

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

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

- **Recursos de la Academia de Liderazgo de American Express:** ofrece a todos los empleados una colección de contenido seleccionado sobre temas clave de liderazgo que apoyan el aprendizaje y el desarrollo para los diez comportamientos de liderazgo de American Express;
- **Programas de liderazgo:** 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 las personas trabajadoras a participar en comportamientos específicos y eficaces para fomentar un entorno inclusivo;
- **Programas por invitación:** programas dinámicos de desarrollo de liderazgo para empleados seleccionados y de alto rendimiento a nivel mundial;
- **Programa de aspirantes a líderes de equipo:** diseñado para personas trabajadoras sin equipo a cargo que tienen como objetivo convertirse en líderes de equipo en su carrera profesional;
- **360 Insights;**
- **Comunidades líderes de equipos**⁴⁰;
- **Programas formales y/o de tutoría informal**⁴¹ y.
- **Plataforma de formación online:** todas las personas trabajadoras pueden acceder a los recursos de una plataforma que contiene miles de formaciones *online* para desarrollar las competencias profesionales y de liderazgo.

■ **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 personas trabajadoras son creadas y dirigidas por compañeros responsables y patrocinadas por líderes de nivel directivo. Las personas trabajadoras son responsables del desarrollo e impulso de estrategias que apoyan nuestro negocio y ofrecen valor a compañeros y clientes. Las redes de personas trabajadoras añaden valor, entre otras, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional, redes entre empresas y tutorías.

⁴⁰ No aplicable en Austria.

⁴¹ No aplicable en los Países Nórdicos.

■ Educación continua:

- *New to Blue*. Programa de inducción para nuevas personas trabajadoras. En 2021, el programa "New to Blue" se ha mejorado y adaptado al entorno de incorporación totalmente virtual;
- Programas locales de formación en habilidades transaccionales en asociación con partes interesadas externas y;
- Plataformas internas y externas de aprendizaje *online*.

3.5.2 Cantidad total de horas de formación por clasificación profesional⁴²

	2020	2019
Cantidad total de horas de formación por clasificación profesional	Horas	Horas
Directores	148	300
Mandos intermedios	1.898	3.259
Administrativos	5.493	5.288

3.6 Diversidad e Inclusión

American Express se compromete a asegurar que las personas trabajadoras sean tan diversas como los clientes y las comunidades donde viven y trabajan. Por eso, en American Express se valoran y aceptan las diferencias. Asimismo, se cree que las perspectivas, las historias y las experiencias personales son fundamentales para el éxito. Por ello, la Sociedad se esfuerza por integrar comportamientos de liderazgo inclusivos en todo lo que hace y por crear prácticas líderes en inclusión y diversidad. El objetivo es asegurar que American Express sea un lugar donde todas las personas trabajadoras estén comprometidas, 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 todas las personas trabajadoras 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.

⁴² 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 todas nuestras personas trabajadoras, donde pueden encontrar recursos sobre la identificación de prejuicios, la creación de equipos inclusivos y la gestión de micro comportamientos;
- Herramientas para líderes de equipos con especial énfasis en la contratación y el desarrollo del talento;
- Formaciones obligatorias sobre inclusión y diversidad que serán realizadas anualmente por todos los empleados de American Express;
- Sesiones de sensibilización en las que los líderes al más alto nivel participan y lideran con el ejemplo;
- Estrategia I&D (Inclusión y diversidad) como parte de la estrategia principal de la Sociedad y los valores corporativos de *Blue Box*;
- Accesibilidad tecnológica, para que todo el mundo pueda utilizar las herramientas necesarias para realizar su trabajo; y
- Las oficinas son fácilmente accesibles, y se está avanzando para garantizar la accesibilidad a las personas con discapacidad.

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

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

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 independiente⁴³ 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.

⁴³ Realizada por una empresa externa de consultoría de recursos humanos.

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.

Los principios que guían la equidad en la remuneración:

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

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

El Plan de Igualdad español 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 toda la organización y todos los aspectos de la actividad empresarial con prácticas responsables en el lugar de trabajo. 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 no se tolerarán prácticas inhumanas de esclavitud moderna, tanto dentro de la 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 2020, 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 la actividad empresarial es bajo.

Declaración de Derechos Humanos de American Express

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

Personas trabajadoras

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

Proporcionamos canales para que las personas trabajadoras den respuestas a la dirección sin miedo a las represalias. Es política de la Sociedad escrutar y responder adecuadamente a las alegaciones de las personas trabajadoras, proveedores, clientes, comerciantes o contratistas sobre el incumplimiento por parte de la 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 todas las personas trabajadoras de American Express, sus filiales y subsidiarias, y para los contratistas y proveedores.

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

Clientes

American Express trabaja para impedir el uso ilegal de sus productos, servicios, sistemas y operaciones. Este compromiso incluye una amplia gama de políticas y prácticas incluidas en el Código de Conducta, y que son objeto de formación anual para todas las personas trabajadoras. La seguridad de los datos, la privacidad de los datos, y la prevención del fraude son también áreas centrales clave para American Express. 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 sus operaciones en todo el mundo.

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

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

Comunidades

American Express se asegura de que todas las prácticas muestren responsabilidad hacia los grupos de interés, clientes, personas trabajadoras y el entorno, a través de la integridad, confianza, servicio y compromiso. Nos comprometemos a ser ciudadanos responsables en las comunidades donde 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 las personas 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 todas las personas trabajadoras y personas que participan en nuestros procesos de selección con equidad y siempre bajo los criterios de objetividad e imparcialidad de acuerdo con su responsabilidad y destrezas profesionales y;
- Fomento de un tratamiento respetuoso entre personas que trabajan en American Express, sin tolerar comportamientos violentos, físicos, psicológicos, acoso moral o abuso de autoridad, ni la intimidación y comportamiento ofensivo.

Denuncias en material de Derechos Humanos

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

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

- American Express ha lanzado un recurso adicional para que las personas trabajadoras u otras personas afectadas puedan denunciar anónimamente cuestiones potenciales de ética o de cumplimiento a través de “*Amex Ethics Hotline*”, por el que cualquier persona trabajadora 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 todas las personas trabajadoras acerca de este Canal de Denuncia sobre Actividades Ilícitas en la Sociedad a través de formaciones anuales o mediante recor-datorios periódicos, así como a través de los titulares de la Política, cuando visitan los países, para proporcionar una mayor información;
- Durante 2021, American Express a través del canal *Amex Ethics* recibió 3 denuncias⁴⁴ en materia de derechos humanos y;
- Se exige a las personas trabajadoras finalizar la formación anual obligatoria para garantizar que cumplen los niveles legales, éticos y operativos exigidos para su cometido.

	2021	2020
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.

⁴⁴ Las 3 denuncias en materia de derechos humanos se han recibido para American Express, sin poder determinar si son de AEESA u otras entidades de Grupo.

5. Prevencción 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 Sociedad 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, (en adelante "Comité de PBCyFT"), 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, recientemente modificada por el Real Decreto-Ley 7/2021, de 27 de abril). Las responsabilidades clave del mencionado Comité consisten en colaborar con el Consejo de Administración en el cumplimiento de sus responsabilidades relativas a las siguientes materias:

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

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

Todas las sucursales tienen sus propios Comités de Gobernanza internos. No obstante, es relevante señalar que el Comité de PBCyFT tiene una función de supervisión y control de las sucursales de AEESA para asegurar que han establecido y aplican los procedimientos y medidas PBC/FT en línea con los establecidos por el marco de la entidad legal a nivel de grupo PBC/FT.

- **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 principalmente responsable de la gobernanza, la supervisión y el apetito de los riesgos, y lo reporta 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 es sujeto obligado de la Ley 10/2010 de 28 de abril de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, de modo que dispone de los medios necesarios para prevenir el blanqueo de capital y la financiación del terrorismo como, por ejemplo, a través de la creación 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 de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, exclusivamente dedicada a esta materia.

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

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

5.2 Políticas para Prevenir la Corrupción y el Soborno

■ **Código de Conducta:**

Las actividades empresariales de American Express se desarrollan en cumplimiento de su Código de Conducta, que abarca todas las normas, estándares y buenas prácticas que rigen en American Express y que en última instancia aumentan la reputación de la marca con respecto a los clientes, socios comerciales, empleados y accionistas. El Código de Conducta consiste en un conjunto de normas y directrices que rigen el modo en que los empleados actúan como representantes de la sociedad. Estas normas están estrechamente vinculadas a 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 de lucha contra la corrupción 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 medios para identificar conductas sospechosas a este respecto.

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

■ **Otras Políticas:**

Las Políticas anteriormente mencionadas se complementan a su vez mediante otras políticas, como las relacionadas con la Autoridad de Aprobación de Gasto Externo, el Cumplimiento de la normativa de Defensa de la Competencia, la Política de Infracciones Éticas, la Política de Reclamaciones en materia de Información sobre Actividades Ilícitas en la 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 con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en todas las líneas de negocio. Así, todos los empleados tienen la obligación de conocer y cumplir las normas contenidas en el Código de Conducta, la lucha contra la corrupción y otros procedimientos relacionados.

- **Modelo de Prevención del Delito:**
Como ya se ha mencionado, se ha implementado un Modelo de Prevención de Delito dentro de AEESA para impedir la comisión de los delitos atribuibles a la persona jurídica, incluidos los delitos relacionados tanto con la corrupción pública y privada, como con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, entre otros. 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, la Compañía ha proporcionado casi 1.000 millones \$ para miles de causas en todo el mundo, a través de nuestros objetivos corporativos de ESG y las donaciones a la comunidad de la Fundación American Express.

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

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

Entre las organizaciones que apoyan a las "comunidades infrarrepresentadas" se encuentran las minorías raciales y étnicas, las mujeres, los refugiados, las personas encarceladas y anteriormente encarceladas, las personas sin hogar y anteriormente sin hogar, los veteranos, las personas con discapacidad y los miembros de la comunidad LGBTQIA+.
- **Apoyo a los programas que proporcionan habilidades y caminos que:** preparan a los jóvenes (de 13 a 30 años) para el éxito a largo plazo y el futuro del trabajo, incluyendo la economía verde y el futuro tecnológico.

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

■ **Fomento de la confianza y la capacidad de recuperación financiera:**

Fomento de la alfabetización financiera y el éxito de las personas, las familias y los propietarios de empresas infrarrepresentadas.

- **Apoyo a diversos propietarios de pequeñas empresas y empresarios a través de la iniciativa *Backing Small***, que incluye subvenciones, apoyo de mentores y asistencia técnica prestada por asociaciones comunitarias establecidas.

- **Formación y tutoría en materia de educación financiera para personas y familias**, para fomentar la conciencia financiera, a perspicacia fiscal y el éxito, incluyendo:

Iniciativas de alfabetización financiera en edad escolar que proporcionan a los estudiantes los fundamentos de la gestión de las finanzas (grados de 5 a 12).

Educación financiera y tutoría para los recién graduados o las personas subrepresentadas, incluidas las que se incorporan o reincorporan al mercado laboral.

■ **Avanzar en la acción y las soluciones climáticas:** Fomento de la alfabetización financiera y el éxito de las personas, las familias y los propietarios de empresas infrarrepresentadas.

- **Promover soluciones basadas en la naturaleza** mediante programas, asociaciones y acciones innovadoras que tengan un impacto medioambiental y social medible. Esto incluye oportunidades de voluntariado apoyadas por Green2Gether.

- **Apoyar proyectos e iniciativas climáticas lideradas por la comunidad** con un impacto local o global, incluyendo aquellos liderados por grupos diversos o poco representados.

- **Apoyar la ayuda a las catástrofes y el desarrollo de la resiliencia** mediante programas e iniciativas que creen comunidades resistentes a las condiciones meteorológicas extremas y proporcionen ayuda inmediata o a largo plazo en caso de catástrofes naturales o provocadas por el hombre.

Incluye proyectos educativos y de otra índole que capaciten a las ciudades y a los miembros de las comunidades locales para mitigar los efectos del cambio climático mediante la gestión del suelo, la administración del agua, la resiliencia y la adaptación al clima.

Los siguientes son algunos ejemplos de las contribuciones que ha realizado *American Express Foundation* en el año 2021 a países en los que AEESA opera:

- **Países Bajos, Rijksmuseum:** Aportación de 100.000 USD \$ a la Operación Ronda de Noche para apoyar al equipo de Científicos de la Imagen que desempeñarán un papel fundamental 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;
- **España, Museo del Prado⁴⁵:** Aportación de 100.000 USD \$. La Fundación American Express patrocinó a “American Friends of Prado” haciendo posible una nueva iniciativa para mejorar la exposición de la colección permanente del Museo del Prado e incorporar nuevas medidas de conservación preventiva. Las hilanderas de Velázquez, una de las obras maestras del arte europeo, fue el primer cuadro que se benefició del proyecto durante 2021.
- **Ayuda a las inundaciones en Europa Occidental:** En julio, la Fundación American Express aportó 100.000€ y se comprometió a igualar las contribuciones de los colegas hasta 100.000€ a través del programa American Express Match para apoyar los esfuerzos de ayuda dirigidos por la Cruz Roja y el Cuerpo Médico Internacional en las zonas de Alemania y Europa Occidental afectadas por unas inundaciones sin precedentes. Estos fondos apoyaron la recuperación de las inundaciones, los alojamientos de emergencia, los esfuerzos de búsqueda y rescate y los suministros, incluidos los alimentos, el agua potable, los productos de saneamiento e higiene y el equipo de protección personal para prevenir los riesgos para la salud y la propagación de la COVID-19 en las zonas afectadas.
- **Iniciativas climáticas de Save the Children** Para ayudar a combatir el impacto del cambio climático en las poblaciones más vulnerables de Asia y África, la empresa concedió una subvención de 600.000 USD \$ a Save the Children UK a finales de 2021 para desarrollar y ejecutar programas que involucren a los jóvenes en soluciones climáticas. La subvención financiará el desarrollo de la línea de producción del Fondo Verde para el Clima de Save the Children para desarrollar proyectos de adaptación al clima liderados por jóvenes y actividades locales, incluido el programa *Adolescent Skills for Successful Transition*, para educar a los jóvenes en prácticas y productos sostenibles, reducir la inseguridad alimentaria exacerbada por el cambio climático, apoyar el desarrollo económico resistente al clima, la formación de habilidades a través de oportunidades de trabajo verde y fortalecer los sistemas de alerta temprana para ayudar a las comunidades a prepararse mejor para los eventos climáticos extremos.

En España, se ha realizado una donación específica de AEESA a Cruz Roja Española: 12.000 euros. Tras la erupción del volcán de La Palma, AEESA realizó una donación a esta ONG para que trabajara junto con el Servicio de Emergencias de Canarias en la ayuda que necesitaban los habitantes del municipio de El Paso y de algunos pueblos pequeños.

⁴⁵ Esta aportación se ha realizado a través de *World Monuments Fund*.

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 de 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 las trabajamos y vivimos. Con el fin de proporcionar la formación de liderazgo, líderes del sector social y sin ánimo de lucro han participado en formaciones de liderazgo *online* y presenciales gracias al apoyo de nuestras ayudas.

La Sociedad apoya a los empleados en sus labores y aportaciones personales mediante trabajos de voluntariado y donaciones a las organizaciones sin ánimo de lucro. Por ejemplo, en España, en 2021, AEESA apoyó a la ONG Banco de Alimentos de Madrid. Del mismo modo que ocurrió en 2020, 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, como, por ejemplo, la donación de cestas de Navidad.

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 futuras 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 su 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 colaboración con el Centro de Liderazgo Creativo, hoy en día incluye a cinco socios sin ánimo de lucro, abarca nueve programas distintos, cuatro países y genera un impacto anual en cientos de líderes emergentes con alto potencial;
- La Academia está hecha a medida para encajar culturalmente en diferentes países, pero tiene en común lo siguiente:
 - 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 de los objetivos y proporciona directrices sobre los esfuerzos realizados. El equipo CSR trabaja con empleados de American Express para dar forma a los esfuerzos y hacer un seguimiento del progreso en asuntos claves.

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

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

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

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

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

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 para cumplir su misión, ampliar su trabajo, 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*, son entidades empresariales que pueden crear riqueza, además de trabajos directos e indirectos en España. La misión del American Business Council es proporcionar un espacio para el diálogo en que los presidentes de empresas estadounidenses en España puedan compartir impresiones, experiencias y los retos a los que hacen frente, y que afectan al ecosistema empresarial de todo el mundo. Asimismo, también somos Miembros Fundadores de Exceltur en España, que es un grupo sin ánimo de lucro formado por los Presidentes de los 28 grupos turísticos líderes en España, de los siguientes sectores: líneas aéreas, cruceros, hoteles, agencias de viajes, tour operadores, tarjetas de crédito, alquiler de automóviles, hospitales de turistas 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, mientras se viaja con seguridad gracias a la pandemia de la COVID-19. También está activo en cuanto a la promoción y fomento del mayor nivel de competitividad del sector turístico español para poder consolidar su liderazgo y crecimiento continuo crecimiento continuo de la manera más sostenible, inclusiva y diversa.

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

6.1.3 Acciones de Asociación o Patrocinio

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

- **Asociación para el Progreso de la Dirección (“APD”)**, comunidad global de Directivos para la formación, *networking* y conocimiento. Permite a sus afiliados unirse a los foros, talleres, cursos y conferencias que organiza;
- **Cámara de Comercio EE.UU. en España**, asociación que trabaja para la mejora de la competitividad, la productividad y la internacionalización de la economía española y desarrolla un papel fundamental en el *networking* entre empresas de ambos países. Adicionalmente American Express copreside el Comité de Diversidad e Inclusión de la Cámara;
- **Miembros de Exceltur**, para promocionar la excelencia del turismo en España.
- **CEO por la diversidad**: La Sociedad participa en esta alianza cuyo objetivo es contribuir a la innovación y desarrollo de estrategias y políticas empresariales de Diversidad, Equidad e Inclusión en las empresas españolas.
- **ICA (Instituto de Consejeros-Administradores)**: Asociación de consejeros y administradores españoles en la que American Express participa como miembro y asiste a actividades de formación, eventos de *networking*, entre otras.
- **EDEM Escuela de Empresarios**: American Express es miembro de su asamblea de empresas y colabora de diferentes maneras: ofreciendo la posibilidad de realizar prácticas curriculares a sus alumnos, así como, los ejecutivos de American Express imparten sesiones en su programa de master y asisten a los eventos que organiza, entre otros.

- **EActivate:** Campañas de apoyo a las pequeñas y medianas empresas locales en las que suman esfuerzos a través de proyectos de sensibilización y comunicación. Siempre que se tiene la oportunidad, American Express los incluyen en sus mensajes, y ellos a American Express, para maximizar la visibilidad de las ayudas que se brindan a este tipo de negocios.
- **Fundación IESE:** En 2021 American Express realizó una aportación a la Fundación IESE que les permitirá seguir formando a los líderes del futuro. La aportación del 2021 se destinará al nuevo campus del IESE en Madrid.
- **American Business Council,** asociación compuesta por los presidentes de las principales empresas americanas con presencia en España. Fomenta oportunidades de negocio común, sinergias empresariales y el contacto con miembros destacados de la vida política y empresarial española.

6.1.4. Taxonomía de la UE

El Plan de Acción de finanzas sostenibles de la Unión Europea, tiene entre otros objetivos, reorientar los flujos de capital hacia inversiones sostenibles a fin de lograr un crecimiento sostenible e inclusivo. Una de las acciones para lograrlos, es la taxonomía, que busca el establecimiento de un sistema de clasificación unificado de las actividades sostenibles. El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088 (en adelante, “Reglamento de Taxonomía”), establece los criterios para determinar si una actividad económica se considera medioambientalmente sostenible. El artículo 8 del Reglamento de Taxonomía, relativo a la transparencia de las empresas en los estados no financieros, establece en el apartado primero que “toda empresa obligada a publicar información no financiera con arreglo a lo dispuesto en los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE incluirá en su estado no financiero o en su estado no financiero consolidado información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles con arreglo a lo dispuesto en los artículos 3 y 9 de dicho Reglamento”.

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

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

Como consecuencia, American Express Europe S.A. divulgará, la proporción de actividades económicas elegibles y no elegibles según la taxonomía en su volumen total de negocios, sus inversiones en activos fijos, sus gastos operativos y la

información cualitativa a que se refiere la sección 1.2 del anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/852.

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

En base a este análisis y teniendo en cuenta la naturaleza de AEESA y el tipo de actividad que lleva a cabo, la proporción de actividades elegibles de acuerdo con los actos delegados de mitigación y adaptación del cambio climático sobre los ingresos es cero.

En cuanto al CAPEX, atendiendo asimismo a la naturaleza de la Compañía, se ha realizado un ejercicio de recopilación de proyectos relacionados con las actividades de la 7.1 a la 7.7 del Anexo I del citado Reglamento Delegado, no aflorándose ningún alta de activo tangible o intangible trazable con ninguna de estas actividades. Por tanto, se puede considerar que la proporción de CAPEX elegible de acuerdo con la taxonomía es aproximable a cero.

Por último, en cuanto a la proporción de OPEX elegible, esta se ha considerado no material para el modelo de negocio de la compañía. En particular, se ha obtenido el denominador del KPI de OPEX, según se define en la regulación de la taxonomía, sumando las partidas contables correspondientes a gastos por arrendamientos y gastos por reparaciones y mantenimiento, y obteniendo un resultado de 1.547.000 €.

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 2021 hubo 263 contratos de proveedores activos con AEESA como contraparte directa, que se sometieron a una evaluación de riesgo precontractual. Esto representa un aumento del 9% de los contratos de proveedores activos en comparación con 2020. De los 263: a) 37 tienen una fecha de inicio en 2021 y el proveedor se sometió a una evaluación de riesgos previa al contrato en ese momento; b) 137 se sometieron a una revisión continua en 2021 basada en el riesgo de los datos; y c) 10 se sometieron a una auditoría en curso basada en datos de riesgo no relacionados subrayados durante la evaluación inicial (precontractual) considerándose finalmente en su mayoría 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.

	2021	2020
Nº de Auditorías a Proveedores	147	109

6.3 Consumidores

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

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 los 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 2021, AEESA volvió a lanzar la campaña “*Shop Small by American Express*”, como realizó en 2020, para ayudar a las empresas locales de todo el país a recuperarse de los efectos causados por la pandemia de 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).

6.3.1 Sistemas de Reclamaciones, Reclamaciones Recibidas y su Resolución

	2021	2020
Nº de Reclamaciones recibidas	312	341

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 SAC⁴⁶.

Todas las reclamaciones formales siguen el mismo cauce. Una vez recibida una reclamación, se registra en el sistema interno, y se envía un acuse de recibo al cliente, en el que se incluye 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 2021, el SAC recibió 312 reclamaciones en total. Los indicadores clave de rendimiento son la resolución en debido tiempo y forma de las reclamaciones. En 2020, el SAC revisó su alcance, gestionando casos que en el pasado eran redirigidos

⁴⁶ SAC incluye las reclamaciones de los clientes españoles (tanto de tarjetas de consumo como comerciales) y dos productos transfronterizos (tarjetas “*ICC Corporate*” y “*Norway Consumer*”).

a equipos operativos, con el objetivo de ofrecer una protección independiente y mejorada a los clientes. Por esta razón, el número de quejas se ha mantenido estable entre 2020 y 2021.

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

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

6.4 Información Fiscal

6.4.1 Beneficios Obtenidos País a País

Beneficios / (pérdidas) antes del impuesto de sociedades (miles de €)		
País	2021	2020
Alemania	14.803	7.482
Austria	747	168
Dinamarca	-17	126
España	9.157	11.089
Finlandia	1.349	1.141
Países Bajos	6.688	974
Hungría	11	29
Irlanda	29	33
Noruega	200	127
Polonia	127	301
Suecia	1.696	2.750
Total	34.790	24.220

6.4.2 Impuestos sobre Beneficios Pagado

Impuesto sobre Beneficios Pagado ⁴⁷ (Principio Contable de Caja) (miles de €)		
	2021	2020
Total	10.129	4.629

6.4.3 Subvenciones públicas recibidas

En 2020, AEESA no recibió subvenciones públicas. Sin embargo, en 2021, la sucursal de Suecia ha recibido una subvención de la Försäkringskassan (Agencia Sueca de la Seguridad Social) por valor de 109.832 SEK, equivalentes a 10.871,31 euros, debido al elevado número de empleados en situación de baja por enfermedad COVID-19.

⁴⁷ La metodología de cálculo se ha modificado en 2021, considerando para AEESA España un importe basado en el pago fraccionado del grupo fiscal al que pertenece. Asimismo, se ha modificado el importe de AEESA Alemania del año 2020 incluyéndose un concepto adicional para el impuesto de sociedades.

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

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
GLOBAL		
Efectos de las actividades de la Sociedad sobre el medio ambiente, salud y seguridad	2	102-15, 103-2 Enfoque de gestión para las cuestiones prioritarias relacionadas con el medio ambiente
Principio de precaución, cantidad de provisiones y garantías relativas a riesgos medioambientales	No aplicable. La Sociedad no va a gestionar sus cuestiones medioambientales de conformidad con el principio de precaución. 2	102-11
Recursos dedicados a la prevención de riesgos medioambientales	2	102-15, 103-2 Enfoque de gestión para las cuestiones prioritarias relacionadas con el 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.	103-2 Efluentes y residuos
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

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
CUESTIONES SOCIALES Y CUESTIONES RELACIONADAS CON EL PERSONAL		
EMPLEO		
Número total y distribución de los empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	3.1	102-8, 405-1
Número total y distribución de las diferentes modalidades de contratos laborales	3.1	102-8
Media anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial divididos por sexo, edad y categoría profesional	3.1	102-8, 405-1
Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	3.1	401-1
Remuneración media y evolución desagregada por sexo, edad y categoría profesional, o valor equivalente	3.1	405-2
Brecha salarial, remuneración de puestos de trabajo equivalentes o medias societarias	3.1	405-2
Remuneración media de consejeros y directivos	3.1	102-35
Políticas de desconexión laboral	3.1	103-2 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 Accidentes de trabajo
Enfermedades profesionales	3.3	403-10 Enfermedades profesionales
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
Mecanismos y procedimientos que la empresa debe promover para involucrar a los trabajadores en la gestión de la empresa, en términos de información, consulta y participación	3.4	103-2 Relación trabajador-empresa

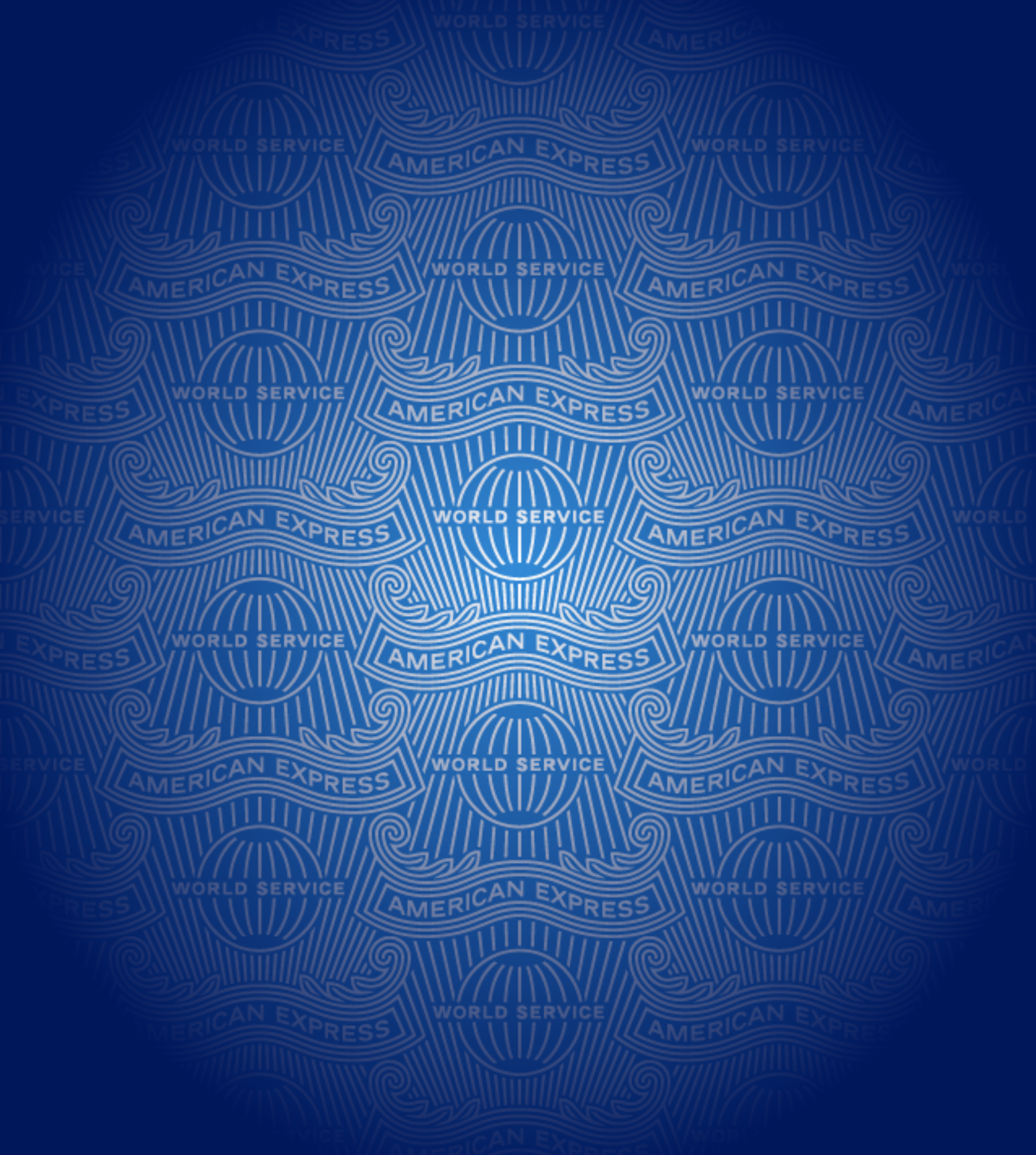
Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
CUESTIONES SOCIALES Y CUESTIONES RELACIONADAS CON EL PERSONAL		
FORMACIÓN		
Implantación de políticas relacionadas con la formación	3.5	103-2 Formación y enseñanza
Número total de horas de formación por categoría profesional	3.5	404-1
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA 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

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
DERECHOS HUMANOS		
Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y en su caso, en cuanto a su mitigación, gestión y reparación	4	102-16,102-17,103-2 Evaluación de Derecho Humanos/ Libertad de asociación y negociación colectiva/ Trabajo infantil/ Trabajo forzoso u obligatorio
Denuncias en materia de derechos humanos	4	406-1
Fomento y cumplimiento de los pactos ILO relacionados con la libertad de asociación y negociación colectiva	4	407-1
Eliminación de la discriminación en la contratación, trabajo forzado y trabajo infantil	4	408-1,409-1

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
CORRUPCIÓN Y SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el so-borno	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

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
SOCIEDAD		
COMPROMISO DE LA SOCIEDAD CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo, desarrollo local, población local y territorio	6.1	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

Contenido	Sección	Índice GRI Relacionado
CONTENIDO		
FINANZAS SOSTENIBLES Y TAXONOMÍA		
Taxonomía UE	6.1.4	<ul style="list-style-type: none"> – Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo – Reglamento Dele-gado (UE) 2021/2139 de la Comisión – Reglamento Dele-gado (UE) 2021/2178 de la Comisión



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 © 2022. American Express Company, reservados todos los derechos.