



GRUPO EVO BANCO

ESTADO DE  
INFORMACION NO  
FINANCIERA

31 de diciembre de 2018

Presentación de información no financiera de conformidad con los contenidos  
requeridos por la Ley 11/2018

## Acerca de este informe

La Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifican el Código de Comercio, la Ley de Sociedades de Capital (en adelante "LSC") y la Ley de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, ha introducido novedades respecto al Informe sobre Información no financiera y diversidad, que acompaña a las Cuentas Anuales.

El presente informe, elaborado por el Grupo EVO, ha sido formulado por el Consejo de Administración, aprobado por el Socio Único y verificado por un externo (KPMG Asesores, S.L.). Asimismo, es accesible a través de la página web corporativa, [www.evobanco.com](http://www.evobanco.com)

El presente Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio 2018 contempla una perspectiva global del contexto de sostenibilidad así como de las principales magnitudes, políticas y procedimientos representativos de su modelo de gestión ética y responsable.

Para su elaboración se ha realizado un somero análisis de materialidad en base a los aspectos identificados por la legislación vigente y de aquellos otros representativos de la actividad, bien por su impacto en la estrategia corporativa y de negocio, por la probabilidad de ocurrencia o gravedad desde un punto de vista de riesgos, o bien por la relevancia para los distintos grupos de interés.

Como consecuencia de este análisis, se ha priorizado la atención a los aspectos económicos, los relativos al personal y al gobierno corporativo, como son aquellos relacionados con la lucha contra la corrupción, el soborno o blanqueo de capitales, entre otros.

Por otra parte, debido a nuestro sector de actividad, la financiación minorista, así como nuestro ámbito de actuación, en España e Irlanda únicamente, se ha minimizado la relevancia y por tanto la información expuesta relativa a cuestiones medioambientales y al respeto de los derechos humanos. El objeto es el análisis de los principales riesgos e impactos derivados del modelo de negocio de la compañía.

En éste sentido, se han identificado como relevantes los impactos que se presentan a continuación, aplicando los indicadores clave de resultados no financieros de carácter general y sectorial, teniendo en cuenta la guía GRI (Global Reporting Initiative), marco internacional de reporting, y que se contempla en el nuevo artículo 49.6.e) del Código de Comercio introducido por la Ley 11/2018.

Asimismo, se ha considerado la Comunicación de la Comisión Europea de 5 de julio de 2017 sobre Directrices sobre la presentación de informes no financieros (Metodología para la presentación de información no financiera, 2017/C 215/01).

## Índice

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Información General. Modelo de Negocio.                            | 3  |
| 1.1   | Antecedentes.  | 3  |
| 1.2   | Estructura del Grupo EVO.  | 3  |
| 1.3   | Organización del Grupo EVO.  | 4  |
| 1.4   | Descripción del modelo de negocio.                                 | 10 |
| 1.5   | Objetivos y estrategias.   | 11 |
| 1.6   | Gestión de los riesgos.  | 11 |
| 2     | Descripción de las Políticas que aplican al Grupo.                 | 12 |
| 2.1   | La función de Cumplimento Normativo.                               | 12 |
| 2.2   | Marco regulatorio: Principales Políticas del Grupo EVO.            | 14 |
| 3     | Gestión Ambiental.   | 20 |
| 4     | Gestión Social y de Personal.                                      | 22 |
| 4.1   | Empleo. Magnitudes básicas.  | 24 |
| 4.2   | Inclusión de personas con discapacidad.                            | 30 |
| 4.3   | Entorno de trabajo y conciliación vida personal y profesional.     | 31 |
| 4.4   | Formación.   | 41 |
| 4.5   | Igualdad.  | 43 |
| 5     | Información sobre el respeto de los Derechos Humanos.              | 45 |
| 6     | Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno. | 49 |
| 6.1   | Descripción de las Políticas y Principales Riesgos.                | 49 |
| 6.2   | Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo   | 51 |
| 6.3   | Resultados de las Políticas.                                       | 55 |
| 7     | Sociedad.  | 56 |
| 7.1   | Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.            | 56 |
| 7.2   | Subcontratación y proveedores.                                     | 56 |
| 7.3   | Consumidores.  | 57 |
| 7.3.1 | Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.          | 57 |
| 7.3.2 | Servicio de Atención al Cliente para la gestión de reclamaciones.  | 60 |
| 7.4   | Información fiscal.  | 63 |
| 8     | Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018                  | 64 |

# 1 Información General. Modelo de Negocio.

## 1.1 Antecedentes.

EVO Banco, S.A.U. (en adelante “EVO Banco”) es una Entidad de crédito de duración indefinida, con C.I.F. número A-70386024, constituida mediante escritura autorizada por el Notario de Oleiros, Don Andrés Antonio Sexto Presas, el día 4 de Octubre de 2.013, bajo el número 3.585 de su protocolo, que se inscribió en el Registro Mercantil de A Coruña, al tomo 3.496, folio 169, hoja número C-50.498, habiendo trasladado su domicilio social al actual de Madrid, mediante escritura otorgada en Oleiros, ante el Notario Don Andrés Antonio Sexto Presas, el día 9 de diciembre de 2.013, bajo el número 4.782 de protocolo, que se inscribió en el Registro Mercantil de Madrid, en el tomo 31.840, folio 72, hoja número M-572.999, inscripción 1ª. Asimismo, está inscrito en el Registro Especial de Bancos y Banqueros del Banco de España bajo el número 0239.

EVO Banco fue adquirido por Apollo European Principal Finance Fund II en febrero de 2014. La compraventa se instrumentalizó a través de una sociedad vehículo creada al efecto, siendo a esta fecha, su único accionista, que ostenta el 100% de la participación en su capital social.

Su objeto social es (a) la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios del negocio de banca en general o relacionados directa o indirectamente con éste y que le estén permitidas por la legislación vigente, incluida la prestación de servicios de inversión y auxiliares y la realización de actividades de mediación de seguros; y (b) la adquisición, tenencia, disfrute y enajenación de toda clase de valores mobiliarios.

EVO Banco está adherido al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) y se rige de acuerdo al régimen jurídico aplicable a las Entidades financieras en España.

## 1.2 Estructura del Grupo EVO.

Desde su constitución, EVO Banco ha ido conformando su grupo consolidable. El Grupo EVO está integrado por EVO Banco y por otras 5 sociedades: EVO Finance E.F.C., S.A.U. (en adelante “EVO Finance”), Entidad resultante de la fusión entre Finanmadrid, S.A.U. (adquirida en julio de 2014) y Avant Tarjeta, E.F.C., S.A.U. (adquirida en diciembre de 2014), AvantCard Limited (en adelante “AvantCard”) e Idea Gestión Hipotecaria, S.L.U (en adelante “Idea”), todas ellas participadas directamente al 100%. Asimismo, está integrado por Global Talasa S.L.U., en liquidación (en adelante “Global Talasa”) y Otagaz Gestión Hipotecaria, S.L.U. (en adelante “Otagaz”), ambas filiales de EVO Finance, en las que ésta última participa directamente al 100%.

La actividad de EVO Finance es la propia de un establecimiento financiero de crédito y, por tanto, está basada en la concesión y administración de préstamos y créditos personales bajo sus distintas modalidades (tarjetas de crédito revolving, préstamo personal, financiación en punto de venta, etc.). En lo que respecta a AvantCard, su actividad principal es la concesión, gestión y administración de servicios financieros, incluyendo préstamos, fondos, anticipo de dinero, servicios de procesamiento de pagos, servicios relacionados con los pagos de crédito y tarjetas de débito, y otros servicios de pago relacionados.

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

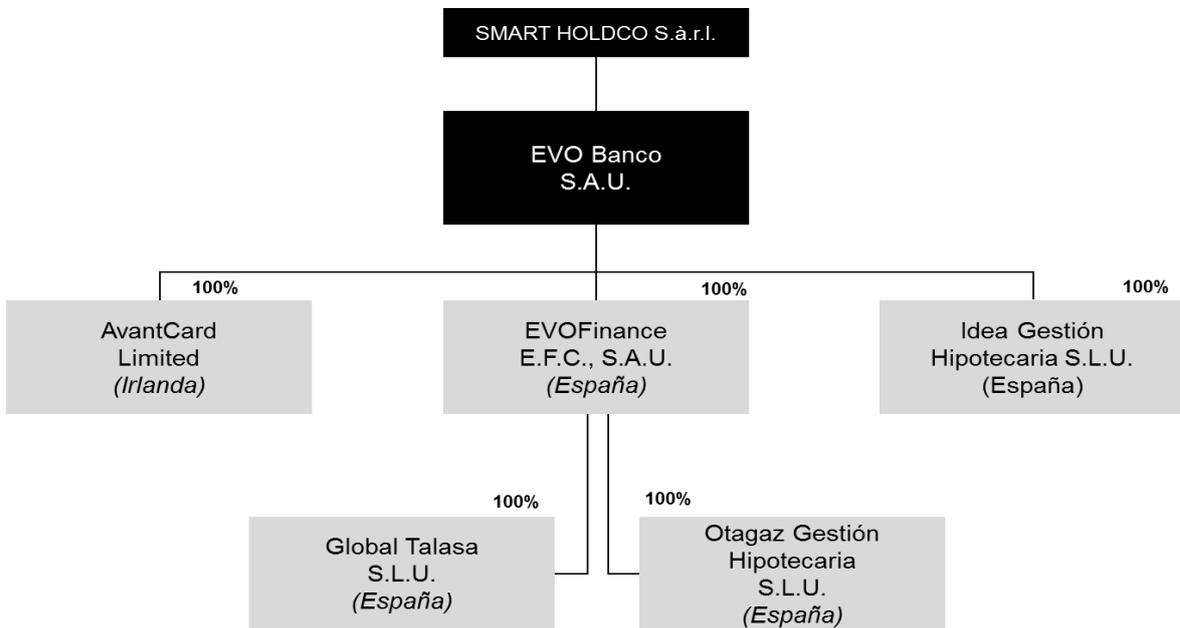
(31 de diciembre de 2018)

Idea y Otagaz mantienen como objeto social la adquisición, tenencia y gestión, por cuenta propia o de terceros, de préstamos hipotecarios, así como la de toda clase de bienes inmuebles.

Finalmente, Global Talasa, con el mismo objeto social que las anteriores, ha sido extinguida en virtud de escritura pública otorgada el 8 de enero de 2109, ante el notario del Ilustre Colegio de Madrid D. Carlos Pérez Ramos, bajo el número 13 de protocolo, inscrita al Registro Mercantil de Madrid al Tomo 33607, Hoja M-604900, Folio 77, Inscripción 13<sup>a</sup>, que eleva público la decisión adoptada por su Socio Único el 20 de diciembre de 2018.

A continuación, se muestran las sociedades dependientes del Grupo EVO a 31 de diciembre de 2018:

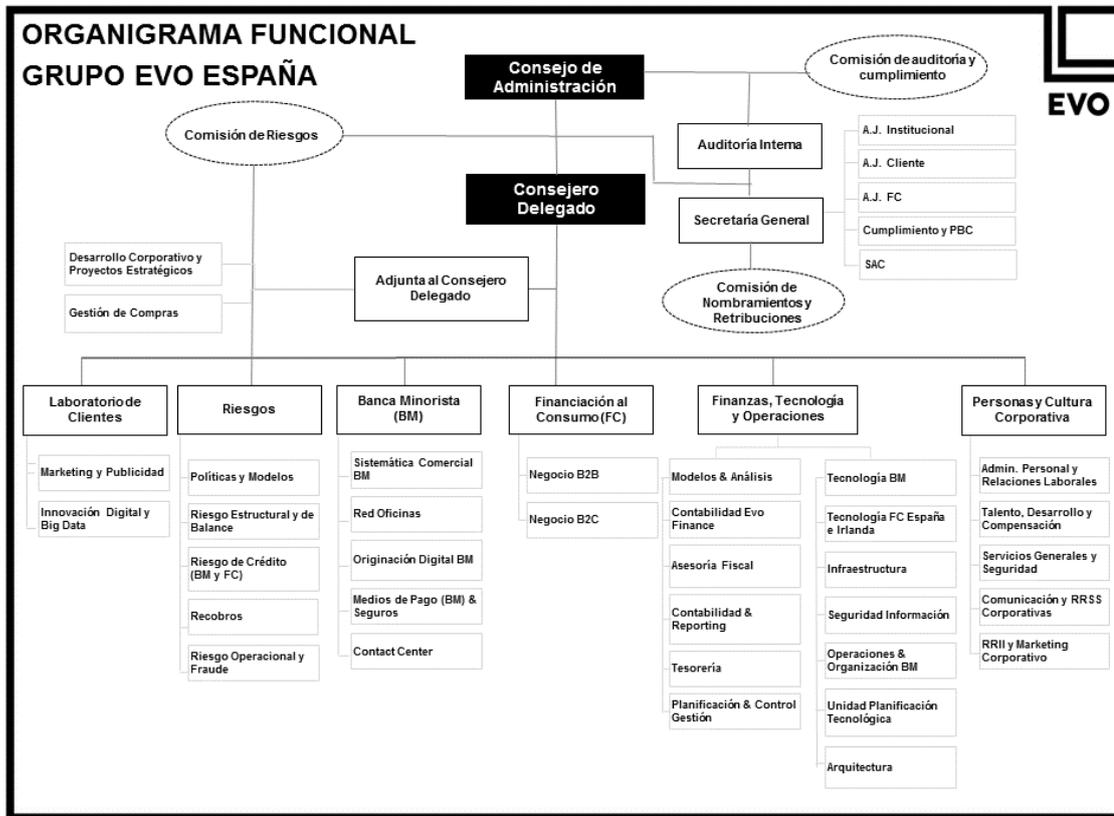
| SOCIEDAD                                  | ACTIVIDAD  | % PARTICIP. |
|---|--|-------------|
| <b>EVO Finance, E.F.C., S.A.U.</b>        | Financiación mediante crédito al consumo y tarjeta de crédito al sector minorista en España.   | <b>100%</b> |
| <b>AvantCard DAC (Ireland)</b>            | Sociedad irlandesa dedicada a la financiación mediante crédito al consumo y tarjeta de crédito al sector minorista en Irlanda.               | <b>100%</b> |
| <b>Idea Gestión Hipotecaria, S.L.U.</b>   | Tenedora de una cartera de préstamos hipotecarios con garantía de viviendas, e inmuebles adquiridos a Citifin S.A. E.F.C. y vendida en 2017. | <b>100%</b> |
| <b>Otagaz Gestión Hipotecaria, S.L.U.</b> | Tenedora inicialmente de una cartera de préstamos hipotecarios con garantía de viviendas, adquirida en 2016 que ha sido vendida en 2017.     | <b>100%</b> |



### 1.3 Organización del Grupo EVO.

El Grupo EVO organiza su gestión interna mediante la segmentación por departamentos. El organigrama que a continuación se detalla refleja las áreas que participan en la gestión y las relaciones jerárquicas entre las mismas.

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
 Estado de información no financiera - EINF  
 (31 de diciembre de 2018)



Los Estatutos sociales de EVO Banco y los de las Entidades filiales EVO Finance, y AvantCard, atribuyen a sus Consejos de Administración las más altas facultades para la administración de las sociedades y, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable, constituyen el máximo órgano de decisión de cada sociedad.

Por su parte, Idea, Global Talasa y Otagaz atribuyen las funciones de administración a sus administradores mancomunados, de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable a las sociedades de responsabilidad limitada.

No obstante lo anterior, el Consejo de Administración de EVO BANCO supervisa y controla el cumplimiento de los objetivos marcados, respeta el objeto e interés del Grupo EVO y ejerce directamente las competencias en cuanto a aprobación de las grandes líneas de las políticas y estrategias del Grupo EVO, así como el seguimiento y supervisión de su ejecución.

El Consejo de EVO Banco ha constituido en su seno los siguientes órganos:

- ✓ Comisión de Riesgos
- ✓ Comisión de Auditoría y Cumplimiento
- ✓ Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Asimismo y de conformidad con el régimen aplicable a los establecimientos financieros de crédito, en virtud de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, y de acuerdo al contenido de los artículos 36 y 43 del Reglamento 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia, las comisiones constituidas en el seno de EVO Banco han extendido sus funciones a la actividad de EVO Finance, teniendo en cuenta la posibilidad

que establece la norma para mantener en base consolidada estos comités y dar cumplimiento a la normativa de ordenación y disciplina de las Entidades de crédito.

#### ▪ **Consejo de Administración**

El Consejo de Administración dispone de las más amplias atribuciones para la administración de la sociedad y, salvo en materias reservadas a la competencia de la Junta General, de acuerdo con la normativa aplicable y los estatutos sociales, es el máximo órgano de decisión de la sociedad. Conforme al artículo 28 de los Estatutos sociales, estará integrado por un mínimo de cinco y un máximo de quince consejeros. Actualmente, se compone de ocho miembros, de los que cinco son consejeros independientes.

El Consejo se reúne con la frecuencia precisa para desempeñar eficazmente sus funciones y como mínimo con una periodicidad bimensual.

La política del Consejo permite delegar la gestión ordinaria de la sociedad en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección y concentrar su actividad en la función general de supervisión y en la consideración de aquellos asuntos de particular transcendencia para la sociedad.

La "Norma General de los Comités internos de dirección y gestión de EVO Banco y su Grupo en España" determina la estructura de los comités que integran la Entidad y su Grupo en España, los principios de actuación y las reglas básicas de su funcionamiento y régimen interno, así como las normas de conducta de sus miembros para que la toma de decisiones se realice de manera eficiente y coordinada entre las distintas unidades organizativas del Grupo EVO. Asimismo, el "Protocolo para coordinar las relaciones entre AvantCard y EVO Banco" establece los mecanismos de interrelación de los órganos de administración y gestión de esta sociedad con su matriz española.

A estos efectos, el Consejo se obliga a determinar la estrategia del Grupo EVO, teniendo en cuenta la solvencia y sus intereses financieros a largo plazo, a aprobar una estructura organizativa sólida con canales de información y comunicación adecuados, así como a supervisar y controlar que la dirección cumple los objetivos marcados respetando el objeto e interés del Grupo EVO.

Para ello, determina el apetito por el riesgo de la Entidad y la tolerancia a la desviación sobre este. Con este objetivo, aprueba y supervisa la política de riesgos del Grupo EVO (procedimientos políticas y límites) y los sistemas de control interno, sin perjuicio de las delegaciones en comisiones del propio Consejo o de las funciones ejecutivas correspondientes.

El Consejo de Administración cumple con todos los requisitos de idoneidad de sus miembros.

#### ▪ **Comisión de Riesgos**

En virtud del artículo 37 de los Estatutos sociales, la Comisión de Riesgos estará formada por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros, que deberán ostentar la condición de consejeros no ejecutivos. Al menos un tercio de los miembros y, en todo caso, el presidente, deberán tener la condición de independientes. Actualmente, se compone de cinco miembros, tres de ellos son consejeros independientes, designados por el Consejo de Administración, que ha tenido en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de gestión de riesgos.

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES  
Estado de información no financiera - EINF  
(31 de diciembre de 2018)

La Comisión de Riesgos se reúne tantas veces como sea convocada por su presidente, ya sea a iniciativa propia o a instancias de un miembro de la comisión y, en todo caso, al menos, cuatro veces al año.

Sin perjuicio de otros cometidos que pueda asignarle el consejo, las principales funciones de la Comisión de Riesgos son las siguientes:

Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo, que habrá de identificar, en particular:

- Los distintos tipos de riesgo a los que se enfrenta el Grupo;
- La fijación del nivel de riesgo que la Sociedad y el Grupo considere aceptable;
- Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar dichos riesgos;
- Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que lleguen a materializarse.
- Efectuar sistemáticamente el seguimiento de las exposiciones y del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.
- Valorar y aprobar, en su caso, aquellos riesgos que por su tamaño pudieran comprometer la solvencia patrimonial de la Entidad y del Grupo o la recurrencia de sus resultados, o que presenten potencialmente riesgos operacionales o de reputación significativos.
- Comprobar que el Banco y el Grupo se dota de los medios, sistemas, estructuras y recursos acordes con las mejores prácticas que permitan implantar su estrategia en la gestión de riesgos.
- Valorar y seguir las indicaciones formuladas por las autoridades supervisoras en el ejercicio de su función.

Además, la Comisión recibe informes periódicos de la Dirección de Riesgos y los principales proyectos y operaciones estratégicas.

▪ **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**

En virtud del artículo 34 de los Estatutos sociales, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento estará formada por un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros que deberán tener la condición de consejeros no ejecutivos y, la mayoría de los cuales, al menos, deberán tener la condición de independientes. Sus integrantes serán designados por el Consejo de Administración, teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de contabilidad y/o auditoría. En su conjunto, los miembros de la comisión tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector financiero y la gestión de riesgos de los consejeros.

Asimismo, estará presidida por un consejero que será designado de entre los consejeros independientes que formen parte de ella. El mandato del presidente de la comisión de auditoría y cumplimiento será de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido un año desde su cese.

Actualmente, se compone de cuatro consejeros, de los cuales tres, son consejeros independientes designados por el Consejo de Administración, que ha tenido en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos de los consejeros.

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

Sin perjuicio de otros cometidos que pueda asignarle el consejo, se relacionan a continuación sus principales funciones:

- Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrán presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al consejo de administración, dirigidas a salvaguardar la integridad de la información financiera.
- Sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas, elevar al consejo de administración, para su sometimiento a la junta general, en su caso, las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas, responsabilizándose del proceso de selección, de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente de él información sobre el plan de auditoría de cuentas y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.
- Sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas, establecer las oportunas relaciones con los auditores de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éstos, para su examen por la comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la normativa aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, deberá recibir anualmente de los auditores de cuentas la confirmación escrita de su independencia frente a la Entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por los citados auditores, o por las personas o entidades vinculadas a éstos, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de auditoría de cuentas.
- Sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas, emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia de los auditores, de cuentas o sociedades de auditoría, resulta comprometida. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a los que hace referencia el apartado anterior, individual y conjuntamente considerados distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.
- Informar, con carácter previo, al consejo de administración sobre todas las materias de su competencia previstas en la normativa aplicable, los estatutos sociales y en el reglamento del consejo y en particular, sobre:
  1. La información financiera que la sociedad deba hacer pública periódicamente;
  2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales y
  3. Las operaciones con partes vinculadas.

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

Además, la Comisión recibe informes periódicos de la Dirección de Auditoría Interna, el Área de Cumplimiento Normativo y Prevención de Blanqueo de Capitales, el Área Legal, el Área del Servicio de Atención al Cliente, el Área de Seguridad de la Información, el Área Fiscal y el Área de Compras.

Respecto a la supervisión de la eficacia del control interno de la Sociedad, la Comisión efectúa un seguimiento del efectivo ejercicio de la función de Cumplimiento Normativo, promoviendo y asegurando una cultura de Cumplimiento Normativo adecuada a la actividad del Grupo, que incluye los principios por los que se rigen las actuaciones de los directivos y empleados, así como los procesos y medidas para la correcta gestión del Riesgo de Cumplimiento.

### ▪ **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 36 de los Estatutos sociales, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones estará formada por un mínimo de tres y un máximo de diez consejeros que deberán tener la condición de no ejecutivos. Al menos un tercio de los miembros y, en todo caso, el presidente, deberán tener la condición de independientes.

Actualmente, se compone de cuatro miembros, de los cuales tres son miembros independientes, designados por el Consejo de Administración, que ha tenido en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia en las materias relacionadas con los cometidos de la Comisión.

Sin perjuicio de otros cometidos que pueda asignarle el Consejo de Administración, se relacionan a continuación sus principales funciones:

- Formular y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del consejo de administración y la selección de candidatos, incluyendo la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el consejo y la consiguiente definición de las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos;
- Elevar al consejo de administración, en su caso, las propuestas de nombramientos de consejeros independientes para su designación por cooptación o, en su caso, para su sometimiento a la decisión de la junta general de accionistas, así como las propuestas para la reelección o cese de dichos consejeros por la junta general;
- Informar sobre las propuestas del consejo de administración para el nombramiento de los restantes consejeros para su designación por cooptación o, en su caso, para su sometimiento a la decisión de la dirección de la junta general de accionistas, así como las propuestas para la reelección o cese de dichos consejeros por la junta general y de nombramiento y cese de la alta dirección;
- Proponer al consejo los miembros que deban formar parte de cada una de las comisiones y comités;
- Proponer al consejo de administración (i) la política de retribución de los consejeros y altos directivos y las condiciones básicas de sus contratos y su retribución; y (ii) la retribución de aquellos otros directivos que, no perteneciendo a la alta dirección, tengan remuneraciones significativas, en especial, las variables, y cuyas actividades puedan tener un impacto relevante en la asunción de riesgos por parte del Grupo.
- Revisar periódicamente los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos y procurando que las remuneraciones de los consejeros se ajusten a los criterios de moderación y adecuación con los resultados de la Sociedad;

- Velar por la transparencia de las retribuciones y por la observancia de la política retributiva establecida por la Sociedad;
- Informar en relación a las transacciones que impliquen o puedan implicar conflictos de intereses.

Además, la Comisión recibe informes periódicos de la Dirección de Personas y el área de Asesoría Jurídica Institucional.

## 1.4 Descripción del modelo de negocio.

El modelo de negocio del Grupo EVO se centra en el mercado minorista, con enfoque en la banca de particulares y, en especial, en el segmento de financiación al consumo consolidándose como una de las Entidades de referencia en España.

Se trata de un modelo fundamentalmente orientado al cliente y sostenido sobre las bases de la fortaleza financiera, la eficiencia, la gestión prudente, disciplinada y diversificada del riesgo y unos principios corporativos sólidos y responsables.

Los principios básicos que soportan su modelo de negocio son:

- EVO es un Banco puramente minorista: El Banco se dedica de manera casi exclusiva a las actividades bancarias comerciales.
- EVO Finance y AvantCard son Entidades especialistas en financiación al consumo: El enfoque en crédito a personas y familias es una de las prioridades del Grupo.
- La actividad financiera del Grupo está orientada a la satisfacción al cliente: El Grupo ha puesto un gran empeño en adquirir un factor diferencial respecto a la competencia mediante la mejora continua de la prestación de servicios al cliente.
- Gestión prudente, disciplinada y diversificada del riesgo: Desde su inicio, el Grupo EVO ha basado sus políticas de gestión en un Marco de Apetito al Riesgo (MAR) aprobado por el Consejo y que vertebra toda la gestión global de riesgos del grupo, buscando unos niveles prudentes en cada uno de los tipos de riesgo asumidos, maximizando a la vez la rentabilidad global y la sostenibilidad del grupo.

Los productos y servicios más relevantes ofrecidos a sus clientes son:

- Cuenta Inteligente EVO: dos cuentas conectadas entre sí, una cuenta corriente y otra de ahorros
- Cuenta Joven EVO
- Hipotecas
- Préstamos al consumo
- Planes de pensiones
- Fondo Inteligente y otros fondos de inversión
- Préstamos en punto de venta
- Tarjetas de crédito

Todos estos productos y servicios se comercializan, en línea con la vocación por la digitalización de EVO, desde una plataforma multicanal, aunque también por vía telefónica y a través de las oficinas comerciales.

## 1.5 Objetivos y estrategias.

El Grupo EVO tiene un plan estratégico a medio plazo según el cual busca la optimización de su negocio, el crecimiento de manera sostenida y viable y la consolidación de sus líneas de negocio principales.

Dicha hoja de ruta se basa en tres pilares fundamentales:

- Crecimiento orgánico: El Grupo EVO ha buscado un crecimiento orgánico proveniente principalmente de la línea de negocio de Consumer Finance en 2018, tanto a través de la financiación al consumo desde los puntos de venta, como mediante la financiación a través de tarjetas de crédito y préstamos personales. Todo ello con una clara vocación por la digitalización y la venta multicanal en línea con su modelo de negocio. Tras el principio de acuerdo de venta con Bankinter, el Grupo EVO persigue este crecimiento en Irlanda. El crecimiento orgánico también se ha potenciado en Irlanda a través de la actividad de su filial AvantCard.
- Rentabilidad y eficiencia mediante la escalabilidad: La entidad ha recorrido la senda de la optimización de su negocio mediante una reducción de costes en la banca minorista y el desarrollo de su carácter de banco digital.

Las líneas estratégicas anteriormente contempladas han sido integradas en el actual Plan de Negocio de la Entidad y de acuerdo a los límites establecidos en el Marco de Apetito al Riesgo, con el fin de generar un crecimiento orgánico prudente desde el punto de vista de gestión del riesgo.

## 1.6 Gestión de los riesgos.

El análisis de los riesgos del Grupo EVO se instrumenta a través de las políticas, la organización, las herramientas y los controles de gestión que se orientan, principalmente, a la valoración de los siguientes componentes:

- Políticas y procedimientos.
- Mitigación.
- Organización.
- Herramientas.

El Grupo EVO ha desarrollado políticas internas, procesos y herramientas de gestión para analizar los siguientes riesgos:

- Riesgo de Crédito.
- Riesgo de Contraparte.
- Riesgo de Mercado.
- Riesgo Operacional.
- Riesgo de Tipo de Interés.
- Riesgo de Liquidez.
- Riesgo de Cumplimiento Regulatorio.
- Riesgo Estratégico y de Negocio.

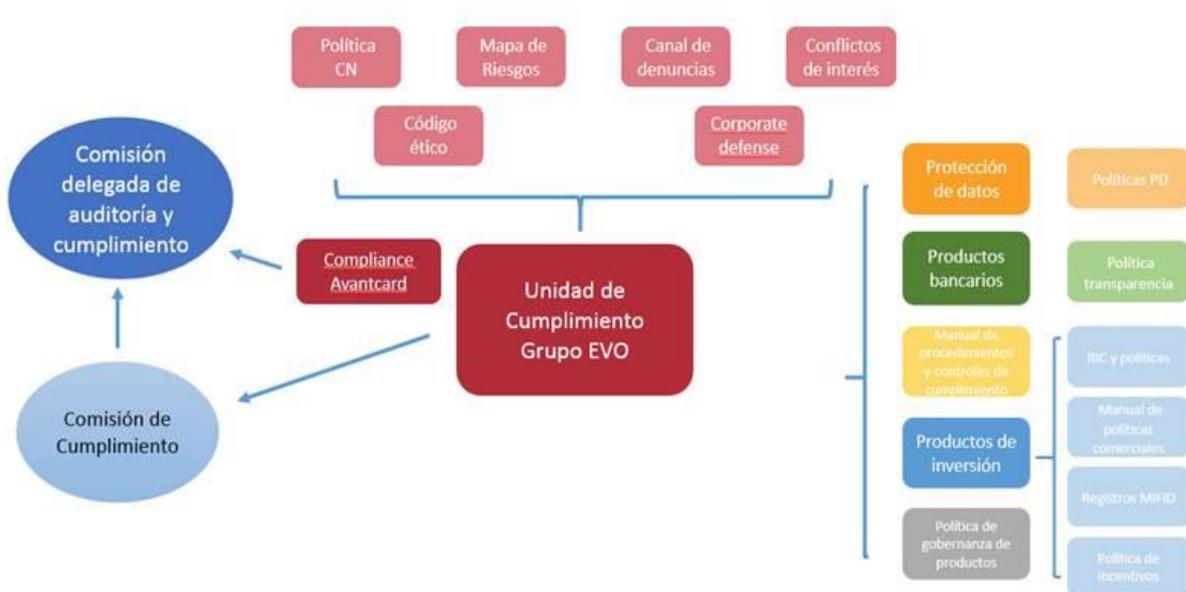
El sistema de gestión de riesgos de EVO Banco se expone de forma más detallada en la memoria de las cuentas anuales correspondiente al Ejercicio 2018.

## 2 Descripción de las Políticas que aplican al Grupo.

### 2.1 La función de Cumplimiento Normativo.

De conformidad con lo establecido en el Código Ético, el cumplimiento de la normativa vigente se configura como uno de los principales valores corporativos del Grupo, articulados en torno a los cuatro niveles de responsabilidad que afectan al conjunto de los grupos de interés. En tal sentido, se considera que el respeto a la ley y las mejores prácticas de gobierno constituye el punto de partida para construir un proyecto ético de largo alcance.

La Política de Cumplimiento Normativo concreta el compromiso de cumplimiento de las normas y los más altos estándares éticos mediante la definición de la función de Cumplimiento Normativo, que se gestiona a través de la Unidad de Cumplimiento Normativo.



La función de Cumplimiento Normativo permite detectar y gestionar el riesgo del cumplimiento de las obligaciones regulatorias, tanto internas, como externas, a través de políticas y tareas propias de control interno, bajo la tutela y responsabilidad del Consejo de Administración y la Alta Dirección, para que la actividad se ajuste en todo momento a la normativa aplicable y a las buenas prácticas bancarias.

La responsabilidad de cumplir con las normas externas e internas se concreta asimismo en los objetivos establecidos para el Grupo y sus empleados y es la base para el fomento y desarrollo de una Cultura de Cumplimiento Normativo en el Grupo.

La Unidad de Cumplimiento Normativo cuenta con los medios técnicos y humanos suficientes y adecuados a la estructura y complejidad del negocio, el tamaño del Grupo y el perfil de riesgo.

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

Para asegurar un estándar de cumplimiento normativo, el Grupo define las responsabilidades individuales de cumplimiento de la siguiente manera:

- Todos los empleados tienen la responsabilidad de cumplir con las normas externas e internas del Código Ético, las políticas, los procedimientos, las comunicaciones y los objetivos anuales.
- Los empleados están informados de sus responsabilidades en el momento de su contratación y deben actuar en conformidad con el código de conducta (Reglamento Interno de Conducta y Código Ético).
- Los directores del Banco se comprometen a cumplir con las normas externas e internas mediante una asignación de recursos adecuados y asegurándose que las responsabilidades de cumplimiento están claramente definidas.
- Los directores están informados de las causas principales de incidencias, reclamaciones y propuestas de mejoras en función de los resultados, a través de reportes y reuniones periódicas del Comité de Dirección.
- Las nuevas iniciativas, estrategias y cambios en productos, servicios, procesos y sistemas están revisados por todas las áreas impactadas, Asesoría Jurídica, Cumplimiento Normativo y Riesgo Operacional, de tal manera que se asesora el riesgo asociado a cada área y se realizan recomendaciones para mitigar cada uno de estos riesgos.
- La definición de la responsabilidad individual de cumplimiento está apoyada por los siguientes mecanismos de control:
  - Los objetivos y competencias individuales anuales: todos los empleados tienen unos objetivos claros y determinados y aquellos que gestionan procesos altamente regulados tendrán una valoración y compensación vinculada a objetivos de cumplimiento y de calidad.
  - Formación obligatoria: los empleados deben completar las formaciones de cumplimiento normativo (código ético, prevención de blanqueo de capitales, protección de datos, seguridad de la información, MIFID, etc...)
  - La clasificación de riesgos gestionados por el Grupo incluye dos potenciales tipologías de riesgo asociadas al riesgo de cumplimiento, que pueden tener impacto en los resultados, en el capital, o en las expectativas de desarrollo de los negocios del Banco, primero, como consecuencia de sanciones, y segundo, por el deterioro de la reputación derivado del incumplimiento o posible incumplimiento de la normativa.

Asimismo, la Unidad de Cumplimiento Normativo asume la responsabilidad de asegurar que el Grupo cumple un Plan de prevención de Riesgos Penales adecuado a la normativa, al objeto de controlar aquellos incumplimientos que impactan en riesgos penales. En tal sentido, el Consejo de Administración de EVO Banco ha aprobado un Plan de Prevención de Riesgos Penales y se articulan otros mecanismos de control (Códigos de conducta, canal de denuncias, formaciones, controles de Incidencias, protocolo de aprobación de nuevos productos, control del fraude interno...)

Además, la Política de Cumplimiento Normativo identifica las causas que pueden generar un riesgo normativo, entre las que se encuentra el incumplimiento de la regulación interna o externa aplicable, la inadecuada gestión de las relaciones con los organismos reguladores o supervisores competentes o la inadecuada evaluación o inobservancia del

impacto que potenciales desarrollos legislativos pueden tener en el desarrollo de las actividades.

Para reflejar adecuadamente el entorno regulatorio actual, se han establecido Políticas y procedimientos para cada línea de negocio responsable de la ejecución de procesos.

Las políticas incluyen los requisitos regulatorios, riesgos y controles principales que afectan a los procesos, así como los procesos de excepción y los reportes obligatorios.

## 2.2 Marco regulatorio: Principales Políticas del Grupo EVO.

La función de Cumplimiento Normativo permite detectar y gestionar el riesgo del cumplimiento de las obligaciones regulatorias, tanto internas, como externas, a través de políticas y tareas propias de control interno, bajo la tutela y responsabilidad del Consejo de Administración y la Alta Dirección, para que la actividad se ajuste en todo momento a la normativa aplicable y a las buenas prácticas bancarias.

La responsabilidad de cumplir con las normas externas e internas se concreta asimismo en los objetivos establecidos para el Grupo y sus empleados y es la base para el fomento y desarrollo de una Cultura de Cumplimiento Normativo en el Grupo.

La Unidad de Cumplimiento Normativo cuenta con los medios técnicos y humanos suficientes y adecuados a la estructura y complejidad del negocio, el tamaño del Grupo y el perfil de riesgo.

Para asegurar un estándar de cumplimiento normativo, el Grupo define las responsabilidades individuales de cumplimiento de la siguiente manera:

- Todos los empleados tienen la responsabilidad de cumplir con las normas externas e internas del Código Ético, las políticas, los procedimientos, las comunicaciones y los objetivos anuales.
- Los empleados están informados de sus responsabilidades en el momento de su contratación y deben actuar en conformidad con el código de conducta (Reglamento Interno de Conducta y Código Ético).
- Los directores del Banco se comprometen a cumplir con las normas externas e internas mediante una asignación de recursos adecuados y asegurándose que las responsabilidades de cumplimiento están claramente definidas.
- Los directores están informados de las causas principales de incidencias, reclamaciones y propuestas de mejoras en función de los resultados, a través de reportes y reuniones periódicas del Comité de Dirección.
- Las nuevas iniciativas, estrategias y cambios en productos, servicios, procesos y sistemas están revisados por todas las áreas impactadas, Asesoría Jurídica, Cumplimiento Normativo y Riesgo Operacional, de tal manera que se asesora el riesgo asociado a cada área y se realizan recomendaciones para mitigar cada uno de estos riesgos.
- La definición de la responsabilidad individual de cumplimiento está apoyada por los siguientes mecanismos de control:

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

- Los objetivos y competencias individuales anuales: todos los empleados tienen unos objetivos claros y determinados y aquellos que gestionan procesos altamente regulados tendrán una valoración y compensación vinculada a objetivos de cumplimiento y de calidad.
- Formación obligatoria: los empleados deben completar las formaciones de cumplimiento normativo (código ético, prevención de blanqueo de capitales, protección de datos, seguridad de la información, MIFID, etc...)
- La clasificación de riesgos gestionados por el Grupo incluye dos potenciales tipologías de riesgo asociadas al riesgo de cumplimiento, que pueden tener impacto en los resultados, en el capital, o en las expectativas de desarrollo de los negocios del Banco, primero, como consecuencia de sanciones, y segundo, por el deterioro de la reputación derivado del incumplimiento o posible incumplimiento de la normativa.

Asimismo, la Unidad de Cumplimiento Normativo asume la responsabilidad de asegurar que el Grupo cumple un Plan de prevención de Riesgos Penales adecuado a la normativa, al objeto de controlar aquellos incumplimientos que impactan en riesgos penales. En tal sentido, el Consejo de Administración de EVO Banco ha aprobado un Plan de Prevención de Riesgos Penales y se articulan otros mecanismos de control (Códigos de conducta, canal de denuncias, formaciones, controles de Incidencias, protocolo de aprobación de nuevos productos, control del fraude interno...)

Además, la Política de Cumplimiento Normativo identifica las causas que pueden generar un riesgo normativo, entre las que se encuentra el incumplimiento de la regulación interna o externa aplicable, la inadecuada gestión de las relaciones con los organismos reguladores o supervisores competentes o la inadecuada evaluación o inobservancia del impacto que potenciales desarrollos legislativos pueden tener en el desarrollo de las actividades.

Para reflejar adecuadamente el entorno regulatorio actual, se han establecido Políticas y procedimientos para cada línea de negocio responsable de la ejecución de procesos.

Las políticas incluyen los requisitos regulatorios, riesgos y controles principales que afectan a los procesos, así como los procesos de excepción y los reportes obligatorios.

|                               |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>Cultura ética</b>          | <b>Código ético</b>  | Recoge los principios y valores éticos en los que la entidad basa su actividad y la consecución de sus objetivos. Establece los compromisos básicos asumidos respecto a los grupos de interés a los que puede afectar la conducta de la entidad.  |
|                               | <b>Canal de Denuncias</b>  | Establece las bases de funcionamiento del sistema interno de comunicación de irregularidades o actividades contrarias a la normativa, tanto interna como externa, que aplica a la actividad.  |
| <b>Cumplimiento Normativo</b> | <b>Política de Cumplimiento Normativo</b>                                | Refleja el compromiso de la entidad con el cumplimiento de las normas y los más altos estándares éticos mediante la implantación de un sistema de Cumplimiento Normativo. Esta Política define la función de Cumplimiento Normativo en la entidad estableciendo las funciones de la Unidad de Cumplimiento Normativo y las responsabilidades de cumplimiento en los procesos del Banco. |
|                               | <b>Guía de creación y modificación de políticas</b>                      | Recoge las directrices para la creación, modificación y cancelación de políticas y normativa interna en la entidad y regula el contenido mínimo y requisitos tanto de fondo como de forma que deben cumplir.  |
|                               | <b>Reglas de funcionamiento de la Comisión de Cumplimiento Normativo</b> | Determina la composición, funciones y funcionamiento de la Comisión de Cumplimiento Normativo como órgano encargado del fomento de la cultura de cumplimiento y el análisis y gestión de los riesgos normativos en la entidad.  |
|                               | <b>Política de obsequios</b>   | Establece las normas de conducta general que se debe seguir para evitar en el ejercicio de la actividad profesional cualquier situación que pueda dar lugar   |

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
**Estado de información no financiera - EINF**  
**(31 de diciembre de 2018)**

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Corrupción, soborno y conflictos de interés</b> |  | a un conflicto de interés y que pueda influir en la imparcialidad y objetividad que debe guiar las relaciones institucionales y comerciales con terceros o comprometer la reputación de la entidad.  |
|  | <b>Política de conflictos de interés</b>   | Se trata de una política general de prevención, detección y gestión de los conflictos de interés que puedan producirse entre el banco y sus clientes, entre los clientes entre sí, y entre los miembros de órganos de gobierno, miembros del comité ejecutivo y accionistas y el banco o sus clientes.   |
| <b>Riesgos Penales</b>                             | <b>Política de prevención de riesgos penales</b>                                       | Establece las bases de la implantación de un sistema eficaz de control y prevención de riesgos penales que minimice el riesgo de imputación penal de la entidad. Para un control global, incluye directrices respecto a la prevención, detección y reacción ante conductas que puedan desembocar en un riesgo penal o normativo.   |
| <b>Protección de datos</b>                         | <b>Política general de protección de datos</b>   | Determina los principios generales de actuación a tener en cuenta por la entidad ante cualquier situación en la que se realice un tratamiento de datos personales, ya sea sobre clientes, empleados o terceros.  |
|  | <b>Política de derechos ARCOPL y revocación del consentimiento para el tratamiento</b> | Se regula, con el objetivo de salvaguardar los derechos de clientes, empleados y terceros; el establecimiento de un conjunto de principios y garantías. En concreto, regula los derechos de acceso, rectificación, cancelación/supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento, portabilidad de datos y oposición al tratamiento de los datos de carácter personal, así como la posibilidad de revocación por el afectado del consentimiento prestado para el tratamiento de sus datos de carácter personal. |
|  | <b>Política de conservación de documentos</b>  | En cumplimiento del principio de limitación en el plazo de conservación de datos personales, se establecen los plazos y métodos de conservación, bloqueo y eliminación de la documentación de la que disponga la entidad durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento.   |
|  | <b>Política sobre Evaluaciones de impacto</b>  | Establece las medidas para evaluar el impacto de las actividades de tratamiento en la protección de los datos personales teniendo en cuenta, entre otros, los riesgos de diversa probabilidad y gravedad para los derechos y libertades de las personas físicas y aplicando las medidas oportunas.   |
|  | <b>Política sobre notificación de violaciones de seguridad</b>                         | Se trata de un procedimiento que debe utilizar la entidad para evaluar si un suceso operativo o de seguridad pudiera suponer un riesgo para los derechos y libertades de sus titulares y, por lo tanto, ser notificado a la autoridad competente y, en su caso, a los propios interesados.   |
|  | <b>Política de registro de actividades de tratamiento</b>                              | Tomando como base el principio de responsabilidad proactiva, se regula la obligación de la entidad de analizar qué datos trata, con qué finalidades lo hace y qué tipo de operaciones de tratamiento lleva a cabo. A partir de este conocimiento se determina la forma en que aplicará las medidas que el RGPD prevé, asegurándose de que esas medidas son las adecuadas para cumplir con el mismo y de que pueden demostrarlo ante los interesados y las autoridades de supervisión.                                  |
| <b>Transparencia</b>                               | <b>Política de transparencia</b>   | Se recogen los requerimientos generales sobre transparencia y debida diligencia con la que deben actuar las entidades de crédito. Aglutina un conjunto de previsiones normativas y regulatorias relativas a la protección del cliente.   |
|  | <b>Política de comunicación comercial</b>  | Establece unos principios generales que sirvan de guía en las comunicaciones de la entidad, así como los criterios a establecer en los procedimientos que rijan la elaboración de dichas comunicaciones, asegurando que se cumple con la normativa vigente.  |
|  | <b>Política de gobernanza de productos y servicios</b>                                 | Recopila los requerimientos regulatorios a tener en cuenta a la hora de establecer un proceso para la gobernanza de productos. En particular, determina la obligación de contar con un Protocolo para la creación de nuevos productos, servicios y estrategias o modificación sustancial de los mismos donde se implica a las áreas afectadas para lograr un proceso eficiente para la prevención de riesgos desde el diseño y asegurar su buena implementación y buen funcionamiento en el mercado.                   |
| <b>RIC</b>   | <b>Política del RIC</b>  | Regula los principios y obligaciones de actuación de las personas sujetas el mismo dentro de la entidad, respecto a las operaciones realizadas por cuenta propia cuyo objeto sean valores o instrumentos financieros negociados en mercados oficiales o valores o instrumentos financieros cuyo subyacente se negocie en mercados oficiales.   |
|  | <b>Política de áreas separadas</b>   | Desarrolla el RIC en materia de delimitación de áreas separadas y establecimiento de barreras de información, con el objetivo de fijar una normativa común de comportamiento ante la existencia de información privilegiada y prevenir un uso inadecuado de la misma.  |
|  | <b>Política de operaciones personales</b>  | Sirve de desarrollo al RIC en materia de órdenes y operaciones por cuenta propia que realicen las personas sujetas, aspectos regulados en el Título II de dicho RIC. Tanto el ámbito de aplicación del RIC como las personas sujetas al mismo, reguladas en la Norma sobre el Ámbito de Aplicación del RIC, no resultan alterados por la aprobación de la presente Política.   |

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

|                |  |  |
|----------------|--|--|
|                | <b>Política de operaciones sospechosas</b>   | Desarrollo al RIC en materia de comunicación de operaciones sospechosas, con el objetivo de concretar las obligaciones existentes en materia de comunicación a la Comisión Nacional del Mercado de Valores de operaciones sospechosas de realizarse utilizando información privilegiada o constituir una práctica que falsea la libre formación de precios   |
| <b>MIFID</b>   | <b>Manual de políticas comerciales en la prestación de servicios de inversión.</b> | Tiene por objeto establecer, en base a los requisitos expuestos por la normativa MIFID, el marco de actuación de EVO en referencia a la gestión de clientes y productos, de cara a adaptar las medidas de protección a los inversores a la tipología de cada cliente y a garantizar la idoneidad o adecuación del servicio y/o del producto ofrecido/demandado a/por cada cliente  |
|                | <b>Política de evaluación y competencias MIFID</b>                                 | Su objetivo es cumplir con los requerimientos regulatorios necesarios para asegurar que los empleados sujetos según el ámbito de aplicación, tienen los conocimientos y competencias necesarios para poder dar información sobre servicios y productos de inversión de la entidad; así como que el personal conoce entiende y pone en práctica las políticas y procedimientos internos destinados a garantizar el cumplimiento de la normativa.  |
|                | <b>Política de incentivos es la prestación de servicios de inversión</b>           | Establece los procedimientos y medidas encaminadas a la detección, clasificación (naturaleza), tratamiento, registro y seguimiento de los incentivos que se originen como consecuencia de la actividad de la entidad en servicios de inversión, así como la comunicación de los incentivos (cobrados o pagados por la entidad) a los clientes para los que se presten los servicios de inversión que los originen.   |
|                | <b>Política de registros MIFID</b>   | Establece las bases para la realización y mantenimiento de una relación de los registros de todos los servicios y operaciones en el ámbito de la prestación de servicios de inversión sobre instrumentos financieros que se realicen y que permita la supervisión y verificación del grado de cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente y de todas aquellas obligaciones en las que incurra el banco para con sus clientes o posibles clientes, en relación con la evaluación de la conveniencia e idoneidad de instrumentos financieros. |
|                | <b>Política de salvaguarda de activos</b>  | Ha establecido los procedimientos y medidas internas adecuadas para asegurar, la protección de los activos de los clientes en lo referente a la prestación de servicios de depósito y administración de valores por cuenta de clientes e impedir la confusión de los activos depositados por los clientes con los del propio Banco o con los depositados por otros de sus clientes.  |
|                | <b>Política de óptima ejecución</b>  | Regula la obligación de cumplir con los objetivos de protección al cliente y transparencia en relación con la ejecución de órdenes de clientes y adoptar las medidas necesarias para obtener el mejor resultado posible para sus clientes, teniendo en cuenta diferentes variables, tales como el precio, los costes, la rapidez, la probabilidad de ejecución y liquidación, el volumen, la naturaleza o cualquier otra consideración pertinente para la ejecución de la orden.   |
|                | <b>Política de gestión de órdenes</b>  | Detallar los principios que sustentan los procedimientos para la gestión de órdenes por cuenta de los clientes en EVO Banco, y garantizar que éstos son consistentes con los requisitos legales vigentes.  |
|                | <b>Compras</b>   | <b>Política de compras y delegación</b>  |
| <b>Riesgos</b> | <b>Política de gestión del riesgo operacional</b>                                  | Con esta política se busca implementa un sistema de gestión del riesgo operacional, que fomente el tratamiento homogéneo de la información, para lograr la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación del riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal o los sistemas internos, o bien como consecuencia de acontecimientos externos.   |
|                | <b>Política de gestión del fraude</b>  | Esta política garantiza el adecuado tratamiento de los eventos de fraude en cumplimiento con la legislación vigente, los procedimientos internos que los regulan así como con las mejores prácticas de la industria.   |
|                | <b>Manual de riesgo de crédito</b>   | Regula las bases del sistema interno de control de riesgo de pérdida de la entidad por su actividad en los mercados financieros con otras contrapartes financieras.  |
|                | <b>Política de riesgo de liquidez</b>  | Este manual pretende reflejar el actual marco de gestión del riesgo de liquidez en la entidad: gobierno, organización y funciones, políticas y principios, metodología, stress test, planes de contingencia, herramientas y reporting.   |
|                | <b>Manual de Riesgo de Mercado</b>   | Regula la gestión del riesgo de incurrir en pérdidas por el mantenimiento de posiciones en los mercados como consecuencia de un movimiento adverso de las variables financieras que determinan el valor de mercado de dichas posiciones (tipo de interés, tipos de cambio, precios de acciones, etc.).   |
|                | <b>Manual de Riesgo de tipo de interés</b>   | Regula la gestión del riesgo por tipo de interés, que se deriva de su propia actividad, por prestar y tomar dinero con diferentes plazos de vencimiento y condiciones contractuales  |

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

|                                    |   |   |
|------------------------------------|---|---|
|                                    | <b>Política de Gestión del Riesgo Fiscal</b>  | Establece los compromisos del Grupo en materia fiscal y su estrategia, a efectos de mantener una conducta fiscal responsable, impulsar la prevención y la lucha contra el fraude  |
| <b>PBC</b>                         | <b>Manual de prevención del blanqueo de capitales</b>   | Establece las Políticas y Procedimientos que son de aplicación en todo el ámbito de actuación del Grupo EVO con el objetivo de evitar ser utilizada en el blanqueo de capitales vinculados con la realización de actividades delictivas o en la financiación de actividades de terrorismo.  |
| <b>SAC</b>                         | <b>Reglamento para la defensa del cliente</b>   | Regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente del Grupo EVO.  |
| <b>Seguridad de la información</b> | <b>Política del servicio de Atención al cliente</b>   | Regula los requisitos y procedimientos relativos a la gestión de quejas y reclamaciones que debe cumplir el Servicio de Atención al Cliente, en adelante SAC, para velar por el cumplimiento de las normas (preceptos de obligaciones para las entidades con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes).   |
|                                    | <b>Registro de Actividades de tratamiento</b>   | Establece el contenido mínimo fijado en la normativa vigente, para adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. |
|                                    | <b>Plan de continuidad de negocio</b>   | Establece las directrices para la adecuada gestión de la continuidad del negocio de EVO y evitar, en la medida de lo posible, interrupciones en la prestación de los servicios críticos o que dichas interrupciones estén siempre por debajo de los valores esperados por la Dirección.   |
|                                    | <b>Política de gestión de incidencias</b>   | Describir las directrices a cumplir en EVO en materia de gestión de incidencias de la Información, estableciendo las normas que se deben observar en relación con la gestión, resolución y registro de incidencias, así como las medidas a adoptar para garantizar la protección de la información objeto de tratamiento en la Organización   |
|                                    | <b>Política de Servicios de pago por internet</b>   | Busca garantizar la seguridad de los servicios de pago por Internet, reduciendo las incidencias de los usuarios relacionadas con la seguridad y la privacidad de sus operaciones independientemente del dispositivo de acceso utilizado.  |
| <b>Marketing</b>                   | <b>Política de comunicación a clientes</b>  | La finalidad de esta política es establecer unos principios generales que sirvan de guía en las comunicaciones de la entidad, así como recoger los criterios a establecer en los procedimientos que rijan la elaboración de dichas comunicaciones, asegurando que cumple con la normativa vigente y que le permita detectar posibles incumplimientos de la misma.   |
| <b>Auditoría</b>                   | <b>Estatuto de Auditoría Interna</b>  | Determina el propósito, la autoridad y las responsabilidades del área de Auditoría Interna en la entidad.   |
| <b>Gobierno Corporativo</b>        | <b>Reglamento del consejo</b>   | Determinar los principios de actuación del consejo de administración, las reglas básicas de su funcionamiento, el régimen interno del consejo, así como el de sus cargos y comisiones y las normas de conducta de sus miembros.   |
|                                    | <b>Sistema de apoderamientos</b>  | Define la estructura general de apoderamientos del banco y los procedimientos de otorgamiento, revocación, registro y archivo de poderes, incluyendo una relación tasada de excepciones (otorgamiento y revocación de poderes especiales, apoderamiento de externos y revocaciones originadas por la baja de un empleado en la entidad) y la definición de los procesos aplicables para cada una de ellas.  |
|                                    | <b>Política de Evaluaciones de idoneidad de miembros del Consejo y Directivos con funciones clave</b>         | Establecer los criterios que las entidades que integran el Grupo EVO deben tener en cuenta para la evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración y los directivos con funciones clave.   |
|                                    | <b>Remuneración del consejo</b>   | Tiene la finalidad de dotar a EVO de procedimientos de gobierno corporativo que resulten compatibles con una gestión adecuada y eficaz del riesgo de la entidad, de forma que no incentive ni promueva la asunción de riesgos que rebasen el nivel tolerado por la Entidad.   |
|                                    | <b>Remuneración de Personal</b>   | Establece las principales directrices de la entidad para establecer la política de remuneración variable de los empleados cumpliendo con la normativa de incidencia significativa en dichos criterios.  |
|                                    | <b>Norma General de los Comités internos de dirección y gestión de EVO BANCO, S.A.U. y su Grupo en España</b> | Determina la estructura de los comités que integran la entidad y su Grupo en España, los principios de actuación y las reglas básicas de su funcionamiento y régimen interno, así como las normas de conducta de sus miembros para que la toma de decisiones se realice de manera eficiente y coordinada entre las distintas unidades organizativas del Grupo EVO (España).   |
|                                    | <b>Protocolo de interrelación de los órganos de gobierno de AvantCard y EVO</b>                               | Regula las interrelaciones entre los órganos de gobierno de AvantCard y EVO.  |

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES  
Estado de información no financiera - EINF  
(31 de diciembre de 2018)

|   |   |
|---|---|
| <b>Política de Divulgación de Información Pública</b> | Establece un mecanismo de información y comunicación, para favorecer la comunicación con accionistas, depositantes, autoridades, organismos reguladores y de supervisión, las administraciones competentes, y con el público en general. Se trata de fomentar el diálogo permanente con cada uno de los grupos de interés del Grupo EVO |
|---|---|

### 3 Gestión Ambiental.

EVO gestiona la dimensión ambiental desde la eficiencia energética, la racionalización en el consumo de recursos, la adecuada gestión de residuos y la adquisición de productos ecológicos y tecnologías respetuosas con el entorno. Asimismo, EVO promueve entre sus profesionales y clientes el uso de canales electrónicos y correspondencia digital.

La actividad de EVO como banco minorista y de financiación al consumo para particulares, excluye del análisis de materialidad todas las acciones vinculadas a financiación de proyectos ambientales o de inversión socialmente responsable, por lo que no aplica la dotación de provisiones y garantías específicas para riesgos ambientales o medidas concretas de protección de la biodiversidad.

La huella ambiental de EVO es ajustada en la medida que su actividad financiera no genera externalidades en el medio ambiente más allá de las derivadas del uso de sus cinco oficinas comerciales y dos centros de servicios centrales.

- Las principales medidas de EVO Banco para prevenir y reducir las emisiones de carbono y la contaminación vienen dadas por el control energético de cada uno de los centros, el control de los residuos generados, la adquisición de material que cumpla con normativa CEE (Informática) y el control de los proveedores de servicios, principalmente de aquellos que colaboran con nosotros en la gestión de residuos contaminantes y no contaminantes.
- La gestión de residuos para el reciclaje de papel confidencial, tóneres, material eléctrico, etc... se organiza a través de contenedores sellados que son trasladados para su eliminación por terceros externos que certifican su eliminación de conformidad con la normativa medioambiental. Asimismo, la gestión de otro tipo de residuos derivados de las actuaciones del mantenimiento en sus instalaciones (aceites, fluorescentes, gases, componentes eléctricos, etc) se gestiona a través profesionales externos como ENGIE.
- EVO cumple en todas sus localizaciones con la normativa local y autonómica en relación a la separación de residuos y su depósito en contenedores habilitados para tal propósito.
- EVO dispone de un Comité de Seguridad y Salud que vela por que se cumpla con la normativa actual al respecto. Anualmente la mutua colaboradora realiza una evaluación. Tras el análisis de los resultados, se corrigen todas las anomalías detectadas en la misma por parte del departamento de Personas y Cultura Corporativa.
- Se utilizan sistemas de control para reducir en lo posible el consumo innecesario de energía. Se realiza mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instalaciones, lo que reduce el ruido de los mismos y mejora el consumo energético de los sistemas de climatización e iluminación.

A continuación, se presenta la información sobre el impacto ambiental derivado de la actividad ordinaria del Grupo EVO (España) relacionados con la gestión de residuos peligrosos, consumo de agua, consumo de papel, consumo de electricidad y emisiones alcance 2.

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
Estado de información no financiera - EINF  
(31 de diciembre de 2018)

| <b>Indicador (unidad)</b>                                       | <b>2018</b> |
|---|-------------|
| Residuos no peligrosos (Tn)                                     | 19,15       |
| Residuos peligrosos (Tn)  | 0,5         |
| Consumo de agua (m3)  | 1.269       |
| Consumo de materias primas - Papel (Tn)                         | 5,7         |
| Consumo indirecto de energía – electricidad- (MWh)              | 1.677,8     |
| Consumo de energía renovable (MWh)                              | 0           |
| Emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 2) (TnCO2 eq) | 415,9       |

Notas:

- Residuos no peligrosos: datos estimados de residuos orgánicos y papel.
- Residuos peligrosos: datos estimados de residuos de tóner.
- Consumo de agua: datos estimados extrapolados en base a una muestra representativa de facturas
- Emisiones de gases de efecto invernadero: Se tiene en cuenta el factor de emisión de la Agencia Internacional de la Energía para España (2016).

## 4 Gestión Social y de Personal.

El Grupo EVO contaba a cierre del ejercicio 2018 con un total de 556 profesionales ubicados en las sociedades EVO Banco, EVO Finance y AvantCard DAC. Pese a que estas tres entidades desarrollan su actividad bajo convenios y marcos legales diferentes, la política laboral que define la gestión social y de personal de la entidad, es común al conjunto de profesionales que conforman el grupo empresarial.

El objetivo de la política y principios aplicables en el entorno laboral del Grupo EVO es respaldar las necesidades de negocio bajo un modelo de gestión que promueva la eficiencia y compromiso de las personas a lo largo de su relación profesional con la entidad. Esta visión se construye de forma transversal en torno a tres ejes:

- **Eficiencia organizativa:** asegurando una estructura organizativa eficiente y adecuada al dimensionamiento establecido en el plan de negocio y en la estrategia corporativa.
- **Cultura y motivación:** facilitando relaciones laborales saludables, la gestión del cambio frente a entornos cambiantes, el compromiso emocional con el proyecto empresarial, y la cohesión cultural bajo una identidad corporativa reconocible e ilusionante.
- **Desarrollo de talento competitivo:** seleccionando externa e internamente los mejores perfiles para asegurar el logro de resultados, facilitando planes de formación y de desarrollo personal y profesional, y promoviendo una política retributiva equitativa, justa y transparente.

Más allá del marco laboral y de las buenas prácticas de común aceptación en el sector financiero, EVO ha desarrollado a través de su código ético un modelo propio de gestión responsable con el conjunto de sus grupos de interés. Este contempla, en particular, un total de 24 compromisos de cultura corporativa y respeto profesional:

### CULTURA CORPORATIVA Y COMPROMISOS HACIA EL COLECTIVO PROFESIONAL

1. EVO es un proyecto colectivo formado por cientos de personas. Todas y cada una de ellas son importantes para hacer de EVO un proyecto diferente, atractivo y sostenible.
2. EVO cree en la fuerza del equipo. No importa la ubicación funcional ni la organización en la que trabaje cada persona dentro del Grupo EVO. La suma del talento individual y el trabajo colaborativo es clave para generar un proyecto robusto e innovador.
3. Entendemos que la creatividad surge con facilidad en entornos amigables donde se aprecia la creatividad y no se castiga el error. Confiamos en la responsabilidad de las personas y en una cultura de aprendizaje inconformista y constructiva.
4. Los líderes de EVO tienen el privilegio y la responsabilidad de orientar al conjunto de la organización hacia metas claras y coherentes que ayuden a crear valor para accionistas, clientes, empleados, proveedores y entorno ciudadano.
5. Las personas con mayor responsabilidad en EVO son las que estimulan con sus actos y decisiones una conducta de respeto y preocupación por las personas. Creemos que es posible ser un proyecto altamente rentable sin renunciar a los valores y principios que nos hacen únicos como organización.

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

6. En EVO no tiene cabida el desprecio, la ofensa, la amenaza, la humillación ni el acoso, en ninguna de sus formas ni a ningún nivel jerárquico.
7. Rechazamos y penalizamos cualquier tipo de discriminación por razón de género, raza, origen, condición, religión, ideología, política, estado civil o cualquier otra circunstancia de tipo personal o social.
8. Las cuestiones de especial sensibilidad para las personas de EVO podrán canalizarse a través de canales confidenciales y/o anónimos que salvaguarden su integridad personal y laboral.
9. Los canales de denuncia de conductas vejatorias relacionadas con el acoso moral, sexual y por razón de género contarán con las garantías necesarias para salvaguardar la integridad y el honor de las personas involucradas.
10. La equidad, el mérito y la adecuación al puesto son la principal referencia sobre la que se articula el itinerario profesional dentro de EVO. No se admitirán presiones ni influencia por razones de parentesco, afinidad personal o cualquier atributo que pueda sesgar la evaluación objetiva por parte de los responsables de la entidad.
11. Favorecemos la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en todas las etapas profesionales, desde el ingreso, promoción interna, retribución o acceso a cualquier tipo de política de recursos humanos.
12. El banco favorecerá, en la medida de sus posibilidades, políticas de conciliación que ayuden a equilibrar la vida profesional con las necesidades personales y familiares.
13. Las personas de EVO tienen derecho a trabajar en un entorno seguro y saludable y a contar con una política de prevención de riesgos laborales adecuada a su puesto de trabajo.
14. EVO respeta en todo caso los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva, así como las actividades individuales o colectivas que se lleven a cabo por los sindicatos de acuerdo a las funciones legalmente atribuidas.
15. EVO es un proyecto de equipo. Todas las personas trabajamos juntos y sumamos esfuerzos para superar los desafíos colectivos que nos afectan a todos como organización.
16. Creemos que saber escuchar es tan importante como saber actuar. Por eso contamos con sistemas anónimos y confidenciales de consulta de satisfacción laboral para poder tomar decisiones que favorezcan el orgullo de pertenencia.
17. Cada persona es valiosa y nos esforzamos para que sepa cuál es su lugar y sus objetivos dentro de la organización. Ponemos a su disposición canales de comunicación transparentes y eficaces que favorezcan el acceso a información comercial, normativa, corporativa y laboral útil para su desarrollo dentro de EVO.
18. Intentamos que el día a día de las personas sea fácil para que los asuntos personales no sean un problema. Para ello intentamos explicar, simplificar y facilitar todas las gestiones relacionadas con sus asuntos laborales, funcionales y operativos.
19. No creemos en estructuras rígidas y potenciamos espacios que faciliten la colaboración, el diálogo y el intercambio de experiencias a todos los niveles jerárquicos y de forma transversal entre todas las áreas funcionales. Apostamos por todo tipo de formatos, formales e informales, que fomenten la cercanía y cohesión de equipos.
20. Todos nos beneficiamos del talento de las personas. Ponemos el conocimiento, la experiencia y las inquietudes de los profesionales de EVO al servicio de la innovación y

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
 Estado de información no financiera - EINF  
 (31 de diciembre de 2018)

mejora continua. Tenemos para ello canales específicos para facilitar el intercambio y análisis de propuestas, opiniones, dudas y quejas.

21. El buen trabajo debe ser visible en EVO. Creemos en la cultura del reconocimiento y en la generosidad entre compañeros. Nos gusta compartir los logros, buenas prácticas, desafíos y esfuerzos que cada día tienen lugar dentro de la organización.
22. Creemos que es una cuestión de respeto básica informar primero a la plantilla que a cualquier tercero de cualquier información relevante para EVO. Esto no es extensible a informaciones externas generadas por medios de comunicación o cualquier tercero que de forma independiente emita valoraciones o informaciones no controladas por la entidad.
23. Cualquier cambio que afecte a los miembros de EVO se comunicará siempre que sea posible con la antelación necesaria y suficiente.
24. Entendemos que las redes sociales son a día de hoy un espacio natural para las conversaciones de EVO y de muchos de sus profesionales. Animamos a todos ellos a que se identifiquen libremente como miembros de EVO y participen con normalidad en la difusión y valoración de contenidos emitidos por la entidad. Esto es compatible con la responsabilidad y ejemplaridad que debemos mantener para no interferir en el buen servicio, operativo o corporativo, que las áreas de atención al cliente deben ejercer en el nombre de EVO.

Adicionalmente, este código ético incluye el reglamento de conducta profesional aplicable a los empleados del Grupo EVO, con el objetivo de establecer los derechos y obligaciones del cuadro profesional y alinearlos con el modelo de gestión responsable y de prevención de riesgos penales aplicable a EVO.

#### 4.1 Empleo. Magnitudes básicas.

El Grupo EVO suma un total de 556 profesionales. El 60% está ubicado en España, el 51% está formado por mujeres y la edad media se sitúa en 41 años. El desglose de las principales magnitudes de empleo de las tres sociedades es el siguiente:

| <b>Número de empleados por sexo</b> |                |                |                        |
|-------------------------------------|----------------|----------------|------------------------|
|                                     | <b>Mujeres</b> | <b>Hombres</b> | <b>Total Empleados</b> |
| AvantCard                           | 124            | 94             | 218                    |
| EVO Banco                           | 114            | 109            | 223                    |
| EVO Finance                         | 54             | 61             | 115                    |
| <b>GRUPO EVO</b>                    | <b>292</b>     | <b>264</b>     | <b>556</b>             |

| <b>Número de empleados por país</b> |                     |
|-------------------------------------|---------------------|
| <b>País</b>                         | <b>N. Empleados</b> |
| España                              | 338                 |
| Irlanda                             | 218                 |
| <b>GRUPO EVO</b>                    | <b>556</b>          |

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

| <b>Número de empleados por edad</b> |                  |                  |                    |                  |
|-------------------------------------|------------------|------------------|--------------------|------------------|
| <b>Tramos Edad</b>                  | <b>AvantCard</b> | <b>EVO Banco</b> | <b>EVO Finance</b> | <b>GRUPO EVO</b> |
| Menores de 25 años                  | 18               | 1                | 0                  | 19               |
| Entre 25 y 40 años                  | 105              | 106              | 26                 | 237              |
| Más de 40 años                      | 95               | 116              | 89                 | 300              |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>218</b>       | <b>223</b>       | <b>115</b>         | <b>556</b>       |

| <b>Número de empleados por categoría profesional</b> |                  |                  |                    |                  |
|--|------------------|------------------|--------------------|------------------|
| <b>Categoría profesional</b>                         | <b>AvantCard</b> | <b>EVO Banco</b> | <b>EVO Finance</b> | <b>GRUPO EVO</b> |
| Categoría 1  | 9                | 89               | 6                  | 104              |
| Categoría 2  | 65               | 86               | 49                 | 200              |
| Categoría 3  | 144              | 48               | 60                 | 252              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>218</b>       | <b>223</b>       | <b>115</b>         | <b>556</b>       |

*Nota: Las 3 compañías ámbito de aplicación del presente importe (EVO Banco, EVO Finance y AvantCard), cuentan con ámbitos reguladores distintos y se rigen por convenios colectivos diferentes: El convenio colectivo para las cajas y entidades financieras de ahorro (EVO Banco) y el convenio colectivo para los establecimientos financieros de crédito (EVO Finance). Debido a la imposibilidad de establecer una paridad entre categorías profesionales, en el presente informe se presentan agrupadas 3 categorías que refleja de la forma más representativa la realidad de la compañía. En el caso de EVO Finance las categorías se corresponden con las establecidas en el convenio (Grupo 1: Dirección y jefatura; Grupo 2: Mandos y técnicos especializados; Grupo 3: Técnicos y administrativos). A efectos de comparabilidad, se agrupan los niveles profesionales de EVO Banco en tres categorías, del nivel I al IV, V al IX y X al XIV. Para el caso de AvantCard esta categorización se realiza teniendo en cuenta tres bandas de remuneración equitativas correspondientes a un sistema interno de clasificación de bandas profesionales.*

En el año 2018 se completó un proceso de reestructuración empresarial con el objetivo de adaptar la estructura organizativa y comercial de EVO Banco al contexto de transformación digital, innovación digital y parámetros de rentabilidad aplicables al negocio minorista.

El proceso de reestructuración, que no fue extensivo a EVO Finance ni AvantCard DAC, se completó en virtud de un acuerdo laboral alcanzado con la totalidad de la representación de los trabajadores. El acuerdo supuso la salida de un total de 218 personas y el cierre de 39 de las 45 oficinas comerciales de la entidad.

Las condiciones de salida incluyeron condiciones indemnizatorias específicas para mayores de 54 años y otras indemnizaciones para el resto de trabajadores de 32 días por año trabajado, con un límite de 22 mensualidades y con un sistema de indemnizaciones por tramos vinculadas a la antigüedad que afecta a distintos colectivos de la empresa.

El acuerdo incluyó adicionalmente un período de adhesión voluntaria para los empleados adscritos a las oficinas no incluidas en el proceso de cierre y para las áreas de servicios centrales afectadas por la reorganización. Además, proporcionó un plan de recolocación externa a través de una agencia especializada con una duración de doce meses, duplicando el límite legal establecido, y un paquete de ayudas financieras en condiciones preferentes para préstamos hipotecarios o personales.

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES  
Estado de información no financiera - EINF  
(31 de diciembre de 2018)

| <b>Modalidades de contrato y salidas por género</b> |                  |                |                |                |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>EVO BANCO</b>                                    |                  |                |                |                |
|   | <b>EMPLEADOS</b> |                | <b>%</b>       |                |
|   | <b>Mujeres</b>   | <b>Hombres</b> | <b>Mujeres</b> | <b>Hombres</b> |
| <b>FIJO</b>   | 111              | 108            | 50,7%          | 49,3%          |
| <b>TEMPORAL</b>                                     | 3                | 1              | 75,0%          | 25,0%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>114</b>       | <b>109</b>     | <b>51,1%</b>   | <b>48,9%</b>   |
| <b>DESPIDOS</b>                                     | 108              | 110            | 49,5%          | 50,5%          |

| <b>EVO FINANCE</b> |                  |                |                |                |
|--------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
|                    | <b>EMPLEADOS</b> |                | <b>%</b>       |                |
|                    | <b>Mujeres</b>   | <b>Hombres</b> | <b>Mujeres</b> | <b>Hombres</b> |
| <b>FIJO</b>        | 54               | 61             | 47,0%          | 53,0%          |
| <b>TEMPORAL</b>    | 0                | 0              | -              | -              |
| <b>TOTAL</b>       | <b>54</b>        | <b>61</b>      | <b>47,0%</b>   | <b>53,0%</b>   |
| <b>DESPIDOS</b>    | 0                | 2              | -              | 100,0%         |

| <b>AVANTCARD</b> |                  |                |                |                |
|------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
|                  | <b>EMPLEADOS</b> |                | <b>%</b>       |                |
|                  | <b>Mujeres</b>   | <b>Hombres</b> | <b>Mujeres</b> | <b>Hombres</b> |
| <b>FIJO</b>      | 84               | 72             | 53,8%          | 46,2%          |
| <b>TEMPORAL</b>  | 40               | 22             | 64,5%          | 35,48%         |
| <b>TOTAL</b>     | <b>124</b>       | <b>94</b>      | <b>56,9%</b>   | <b>43,12%</b>  |
| <b>DESPIDOS</b>  | 0                | 0              | -              | -              |

| <b>Modalidades de contrato y salidas por edad</b> |                           |                           |                       |                           |                           |                       |
|---|---------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------|
| <b>EVO BANCO</b>                                  |                           |                           |                       |                           |                           |                       |
|   | <b>N. EMPLEADOS</b>       |                           |                       | <b>%</b>                  |                           |                       |
|   | <b>Menores de 25 años</b> | <b>Entre 25 y 40 años</b> | <b>Más de 40 años</b> | <b>Menores de 25 años</b> | <b>Entre 25 y 40 años</b> | <b>Más de 40 años</b> |
| <b>FIJO</b>                                       | 1                         | 102                       | 116                   | 0,5%                      | 46,6%                     | 53,0%                 |
| <b>TEMPORAL</b>                                   | 0                         | 4                         | 0                     | -                         | 100,0%                    | -                     |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>1</b>                  | <b>106</b>                | <b>116</b>            | <b>0,4%</b>               | <b>47,5%</b>              | <b>52,0%</b>          |
| <b>DESPIDOS</b>                                   | 0                         | 114                       | 104                   | -                         | 52,3%                     | 47,4%                 |

| <b>EVO FINANCE</b> |                           |                           |                       |                           |                           |                       |
|--------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------|
|                    | <b>N. EMPLEADOS</b>       |                           |                       | <b>%</b>                  |                           |                       |
|                    | <b>Menores de 25 años</b> | <b>Entre 25 y 40 años</b> | <b>Más de 40 años</b> | <b>Menores de 25 años</b> | <b>Entre 25 y 40 años</b> | <b>Más de 40 años</b> |
| <b>FIJO</b>        | 0                         | 26                        | 89                    | -                         | 22,6%                     | 77,4%                 |
| <b>TEMPORAL</b>    | 0                         | 0                         | 0                     | -                         | -                         | -                     |
| <b>TOTAL</b>       | <b>0</b>                  | <b>26</b>                 | <b>89</b>             | <b>-</b>                  | <b>22,6%</b>              | <b>77,4%</b>          |
| <b>DESPIDOS</b>    | 0                         | 1                         | 1                     | -                         | 50,0%                     | 50,0%                 |

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES  
Estado de información no financiera - EINF  
(31 de diciembre de 2018)

| <b>AVANTCARD</b>    |                    |                    |                |                    |                    |                |
|---------------------|--------------------|--------------------|----------------|--------------------|--------------------|----------------|
| <b>N. EMPLEADOS</b> |                    |                    |                | <b>%</b>           |                    |                |
|                     | Menores de 25 años | Entre 25 y 40 años | Más de 40 años | Menores de 25 años | Entre 25 y 40 años | Más de 40 años |
| <b>FIJO</b>         | 1                  | 77                 | 78             | 0,6%               | 49,4%              | 50,0%          |
| <b>TEMPORAL</b>     | 17                 | 28                 | 17             | 27,4%              | 45,2%              | 27,4%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>18</b>          | <b>105</b>         | <b>95</b>      | <b>8,3%</b>        | <b>48,2%</b>       | <b>43,6%</b>   |
| <b>DESPIDOS</b>     | 0                  | 0                  | 0              | -                  | -                  | -              |

| <b>Modalidades de contrato y despidos por categoría profesional</b> |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
|   | <b>EVO BANCO</b>        |                         |                         | <b>EVO FINANCE</b>      |                         |                         | <b>AVANTCARD</b>        |                         |                         |
|   | Categoría Profesional 1 | Categoría Profesional 2 | Categoría Profesional 3 | Categoría Profesional 1 | Categoría Profesional 2 | Categoría Profesional 3 | Categoría Profesional 1 | Categoría Profesional 2 | Categoría Profesional 3 |
| Fijo  | 89                      | 86                      | 44                      | 6                       | 49                      | 60                      | 8                       | 60                      | 88                      |
| Temporal  | 0                       | 0                       | 4                       | 0                       | 0                       | 0                       | 1                       | 5                       | 56                      |
| <b>TOTAL</b>  | <b>89</b>               | <b>86</b>               | <b>48</b>               | <b>6</b>                | <b>49</b>               | <b>60</b>               | <b>9</b>                | <b>65</b>               | <b>144</b>              |
| Salidas   | 82                      | 86                      | 50                      | 0                       | 1                       | 1                       | 0                       | 0                       | 0                       |

*Nota: Las 3 compañías ámbito de aplicación del presente importe (EVO Banco, EVO Finance y AvantCard), cuentan con ámbitos reguladores distintos y se rigen por convenios colectivos diferentes: El convenio colectivo para las cajas y entidades financieras de ahorro (EVO Banco) y el convenio colectivo para los establecimientos financieros de crédito (EVO Finance). Debido a la imposibilidad de establecer una paridad entre categorías profesionales, en el presente informe se presentan agrupadas 3 categorías que refleja de la forma más representativa la realidad de la compañía. En el caso de EVO Finance las categorías se corresponden con las establecidas en el convenio (Grupo 1: Dirección y jefatura; Grupo 2: Mandos y técnicos especializados; Grupo 3: Técnicos y administrativos). A efectos de comparabilidad, se agrupan los niveles profesionales de EVO Banco en tres categorías, del nivel I al IV, V al IX y X al XIV. Para el caso de AvantCard esta categorización se realiza teniendo en cuenta tres bandas de remuneración equitativas correspondientes a un sistema interno de clasificación de bandas profesionales.*

En términos salariales, el Grupo EVO cuenta con una política retributiva basada en los principios de equidad, transparencia y adecuación al contexto de mercado de cada una de las líneas de negocio.

| <b>Remuneraciones medias por edad</b> |                    |                    |                  |                  |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|------------------|------------------|
| <b>REMUNERACIÓN MEDIA</b>             |                    |                    |                  |                  |
|                                       | Menores de 25 años | Entre 25 y 40 años | Más de 40 años   | TOTAL            |
| AvantCard                             | 23.787,80          | 36.622,50          | 44.834,25        | <b>39.141,27</b> |
| EVO Banco                             | 30.637,09          | 49.522,58          | 83.773,87        | <b>67.254,70</b> |
| EVO Finance                           | -                  | 40.457,91          | 43.675,15        | <b>42.947,78</b> |
| <b>GRUPO EVO</b>                      | <b>24.148,29</b>   | <b>42.812,92</b>   | <b>59.547,04</b> | <b>51.204,29</b> |

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES  
Estado de información no financiera - EINF  
(31 de diciembre de 2018)

| <b>Remuneraciones medias por categoría profesional y género</b> |                   |                  |                           |                  |                  |                  |
|---|-------------------|------------------|---------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>REMUNERACIÓN MEDIA</b>                                       |                   |                  |                           |                  |                  |                  |
|   | EVO BANCO, S.A.U. |                  | EVOFINANCE E.F.C., S.A.U. |                  | AvantCard IRE    |                  |
|   | Mujer             | Hombre           | Mujer                     | Hombre           | Mujer            | Hombre           |
| Categoría Profesional 1   | 89.509,23         | 113.779,40       | 78.252,15                 | 87.372,82        | 90.000,00        | 130.137,50       |
| Categoría Profesional 2   | 45.658,89         | 50.716,67        | 40.135,75                 | 53.998,57        | 48.335,94        | 52.072,03        |
| Categoría Profesional 3   | 33.057,68         | 33.955,29        | 33.063,86                 | 37.001,98        | 27.992,42        | 30.049,38        |
| <b>GRUPO EVO</b>  | <b>55.695,07</b>  | <b>79.344,60</b> | <b>37.749,60</b>          | <b>47.549,44</b> | <b>34.070,54</b> | <b>45.830,31</b> |

*Nota: Las 3 compañías ámbito de aplicación del presente importe (EVO Banco, EVO Finance y AvantCard), cuentan con ámbitos reguladores distintos y se rigen por convenios colectivos diferentes: El convenio colectivo para las cajas y entidades financieras de ahorro (EVO Banco) y el convenio colectivo para los establecimientos financieros de crédito (EVO Finance). Debido a la imposibilidad de establecer una paridad entre categorías profesionales, en el presente informe se presentan agrupadas 3 categorías que refleja de la forma más representativa la realidad de la compañía. En el caso de EVO Finance las categorías se corresponden con las establecidas en el convenio (Grupo 1: Dirección y jefatura; Grupo 2: Mandos y técnicos especializados; Grupo 3: Técnicos y administrativos). A efectos de comparabilidad, se agrupan los niveles profesionales de EVO Banco en tres categorías, del nivel I al IV, V al IX y X al XIV. Para el caso de AvantCard esta categorización se realiza teniendo en cuenta tres bandas de remuneración equitativas correspondientes a un sistema interno de clasificación de bandas profesionales.*

No se publica la evolución de las remuneraciones media, ya que no se dispone de datos comparables. Esto es debido a los procesos de reestructuración que la compañía ha sufrido en los últimos años (el último se hizo efectivo el 31 de enero de 2018 que concluyó con el cierre de 39 oficinas).

A efectos de brecha salarial, EVO Banco fue pionero en España en identificar y acometer formalmente la corrección de una brecha salarial heredada de un contexto sociolaboral que no generaba en la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Por ello, el Consejo de Administración de EVO, a propuesta de la Comisión de Nomenclaturas y Retribuciones aprobó la homogeneización de bandas salariales como nuevo objetivo estratégico de la política de personas. Esto significa que no podrá existir una desviación superior al 10% entre géneros con el mismo nivel de convenio.

Este proyecto ha supuesto en la práctica la revisión en profundidad de las barreras formales e informales en todos los procesos de gestión de personas y, por otro, la activación de acciones correctoras. A cierre del año 2018, se había aplicado una actualización salarial a 34 personas de un total de 41 identificadas.

El alcance se ha circunscrito a las plantillas de EVO Banco y EVO Finance. En AvantCard DAC, todos los perfiles profesionales están por encima de los requisitos de salario mínimo del país y usan la referencia Willis Towers Watson para evaluar la adecuación salarial.

A continuación, se presenta una aproximación a los datos de brecha salarial. Estas cifras se han calculado como diferencia de las remuneraciones medias entre mujeres y hombres, expresado como un porcentaje sobre la remuneración media de hombres. No obstante, esta información se ha calculado de como una aproximación somera con objeto de su publicación en este Estado de Información No Financiera. Un cálculo más robusto requeriría de la consideración de aspectos adicionales que no se han tenido en cuenta

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
 Estado de información no financiera - EINF  
 (31 de diciembre de 2018)

aquí como la antigüedad, edad, tipos de complementos salariales, procedencia del trabajador, fusiones y adquisiciones, etc. La brecha salarial de EVO Banco y EVO Finance se reportan por separado de AvantCard, debido a que, para este análisis, las categorías profesionales no son comparables entre sí.

| <b>Brecha Salarial (%)</b> |                                |                  |
|----------------------------|--------------------------------|------------------|
|                            | <b>EVO Banco y EVO Finance</b> | <b>AvantCard</b> |
| Categoría Profesional 1    | 20,64                          | 30,84            |
| Categoría Profesional 2    | 15,67                          | 7,17             |
| Categoría Profesional 3    | 7,09                           | 6,85             |

*Nota a pie: Brecha salarial medida como diferencia de las remuneraciones medias entre mujeres y hombres, expresado como un porcentaje sobre la remuneración media de hombres. A efectos de comparabilidad, se agrupan los niveles profesionales de EVO Banco y EVO Finance en tres categorías. En el caso de EVO Finance las categorías se corresponden con las establecidas en el convenio (Grupo 1: Dirección y jefatura; Grupo 2: Mandos y técnicos especializados; Grupo 3: Técnicos y administrativos). A efectos de comparabilidad, se agrupan los niveles profesionales de EVO Banco en tres categorías, del nivel I al IV, V al IX y X al XIV. Para el caso de AvantCard esta categorización se realiza teniendo en cuenta tres bandas de remuneración equitativas*

La remuneración de consejeros y directivos, incluyendo la retribución fija y variable, dietas, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, es la siguiente:

| <b>Remuneración consejeros y directivos <sup>(1)</sup></b>               |                |                |
|--|----------------|----------------|
|  | <b>Hombres</b> | <b>Mujeres</b> |
| Remuneración media de directivos y consejeros España (€) <sup>(2)</sup>  | 265.041,71     | 182.250,84     |
| Remuneración media de directivos y consejeros Irlanda (€) <sup>(3)</sup> | 132.483        | 112.239        |

(1) Se han considerado los consejeros independientes, ejecutivos y miembros de la Alta Dirección del Banco a fecha 31 de diciembre 2018.

(2) La remuneración anual percibida por los consejeros independientes incluye dietas (80 mil euros para los vocales y 120 mil euros para el Presidente). Para los directivos se ha considerado tanto la retribución fija; la retribución variable y los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo. Los consejeros dominicales están excluidos porque no perciben compensación.

Estas cifras no se corresponden con las publicadas en el Informe de Cuentas Anuales, ya que en este caso se consideran los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo.

(3) Incluye 9 directivos y 2 consejeros independientes no ejecutivos.

Remuneraciones de 2017: No se publica la evolución de las remuneraciones media, ya que no se dispone de datos comparables. Esto es debido a los procesos de reestructuración que la compañía ha sufrido en los últimos años (el último se hizo efectivo el 31 de enero de 2018 que concluyó con el cierre de 39 oficinas).

## 4.2 Inclusión de personas con discapacidad.

El Grupo EVO aborda la inclusión sociolaboral directa de personas con discapacidad con medidas que favorecen el empleo directo, la capacitación profesional a través de becas, o programas, como "Aflora", que a través de la Fundación Adecco ayuda a los usuarios a que se beneficien de derechos de la administración y de la empresa en relación a su discapacidad.

| Número de empleados con minusvalía |              |
|------------------------------------|--------------|
| SOCIEDAD                           | N. Empleados |
| AvantCard                          | 1            |
| EVO Banco                          | 2            |
| EVO Finance                        | 2            |
| <b>GRUPO EVO</b>                   | <b>5</b>     |

- **PLAN AFLORA.** De la mano de Fundación Adecco, los empleados de EVO tienen acceso a programas de normalización en el que informamos y orientamos a empleados que por determinadas condiciones de salud son susceptibles de obtener el certificado de discapacidad o a aquellas que ya lo tienen y necesitan orientación sobre ventajas fiscales, sociales o corporativas. El año pasado, una persona de EVO Banco obtuvo el certificado.
- **PLAN DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL.** Con la Fundación Adecco, se han llevado a cabo diferentes programas dando servicio a las áreas jurídicas del grupo en programas de seis meses en los que el usuario es tutelado en todo momento y a la vez aprende a desempeñar su puesto de trabajo. Actualmente, EVO Finance cuenta con una persona becada que, a su vez, fue beneficiaria de un Plan de Capacitación Profesional.
- **PUBLICACIÓN DE OFERTAS.** Los procesos de selección incorporan a la Fundación Adecco para facilitar la visibilidad de oportunidades profesionales dentro de su red de contactos.
- **MENTORES:** Los empleados de EVO participan en el Programa CAMPUS de la Fundación Alapar como mentores de jóvenes con discapacidad intelectual que asisten al programa de formación superior avalado por el centro universitario Cardenal Cisneros. Los mentores acompañan a estos jóvenes, se reúnen con ellos mensualmente y celebran charlas y visitas a empresas para ayudarles a entender las dinámicas del mundo profesional y laboral.
- **CULTURA INCLUSIVA:** Adicionalmente se han desarrollado programas innovadores como "Abre el Telón", en colaboración con DOWN ESPAÑA y el musical Billy Elliot. Este programa de cultura inclusiva promueve la formación en el sector del espectáculo y el uso de técnicas teatrales para abordar situaciones cotidianas de la vida personal y profesional. En el último año han participado 30 jóvenes con discapacidad intelectual, quienes recibieron talleres de formación para poder insertarse laboralmente en el mundo del espectáculo. Como refuerzo a esta formación, EVO ha desarrollado una línea de educación financiera y digital para favorecer la autonomía de los usuarios en los asuntos relacionados con su economía doméstica y huella digital. En este sentido, EVO amplió el alcance de este proyecto en 2018 con un compromiso de elevar, a lo largo de 2019, de 6 a 12 las personas con acceso a una oportunidad laboral directa y a 100 usuarios beneficiarias del programa formativo.

## 4.3 Entorno de trabajo y conciliación vida personal y profesional.

### ▪ Organización del trabajo.

La organización de los tiempos de trabajo está regulada tanto en EVO Banco como EVO Finance por los convenios colectivos de aplicación y acuerdos con la representación sindical de los trabajadores.

Respecto a las horas extras en EVO Banco, cada hora de trabajo que se realice sobre la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo se abona con un incremento del 75% sobre el salario que correspondería a cada hora ordinaria. La compensación de las horas extraordinarias podrá realizarse también mediante el disfrute de un periodo de descanso retribuido equivalente, con un máximo de 80 al año y de carácter voluntario.

Por parte de EVO Finance, la determinación del valor de la hora extraordinaria parte de un valor tipo para la hora ordinaria, obtenido computando, como dividendo, el salario anual previsto para cada nivel profesional en el artículo 13 del presente convenio colectivo más el complemento de antigüedad que corresponda en aplicación de las tablas del artículo 14 del Convenio Colectivo y, como divisor, la jornada anual vigente. Sobre el valor así establecido se aplicará un incremento del 35 %, con un máximo de 80 al año y de carácter voluntario.

En las siguientes tablas se especifican los horarios establecidos en cada empresa y sus áreas o departamentos:

### EVO BANCO

| <b>EVO BANCO RED COMERCIAL</b>                   |                          |       |
|--|--------------------------|-------|
| <b>GESTORES COMERCIALES</b>                      |                          |       |
| <b>TURNOS ROTATIVOS SEMANALES MAÑANA Y TARDE</b> |                          |       |
| Turno mañana                                     | Horario                  | Horas |
| L-M-X-V de Octubre a Abril                       | 8:00 - 15:00             | 7     |
| Tarde de Jueves de Octubre a Abril               | 8:00-14:30 / 16:30-19:30 | 9,5   |
| Jornada Verano (Mayo a Sept.)                    | 8:00 - 14:30             | 6,5   |
| Turno mañana                                     | Horario                  | Horas |
| Todo el año                                      | 13:45 a 20:15            | 6,5   |
| <b>SUBDIRECTORES*</b>                            |                          |       |
| Turno  | Horario                  | Horas |
| L-V de Sept. a Junio                             | 8:30-14:00 / 16:00-18:00 | 7,5   |
| L-V de Julio a Agosto                            | 8:30 - 14:30             | 6     |
| <b>DIRECTORES**</b>                              |                          |       |
| Turno mañana                                     | Horario                  | Horas |
| Todo el año                                      | 08:00-20:00              | 7     |

\*Flexibilidad de hasta media hora tanto en la hora de entrada como en la de salida, e interrupción de comida

\*\*Horario flexible dentro de la horquilla horaria de 8,00h a 20,00h, máximo de 1.623 horas anuales.

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES  
Estado de información no financiera - EINF  
(31 de diciembre de 2018)

| <b>EVO BANCO SS.CC</b>             |          |                          |
|------------------------------------|----------|--------------------------|
| <b>HORARIO CONVENIO (mejorado)</b> |          |                          |
|                                    | L-M-X-V  | 8:00 - 15:00             |
| Octubre a Abril                    | Jueves   | 8:00-14:30 / 16:30-19:30 |
| Mayo                               | L-V      | 8:00 - 15:00             |
| Junio a Septiembre                 | L-V      | 8:00 - 14:30             |
| <b>HORARIO Standard (mejorado)</b> |          |                          |
|                                    | L-M-X    | 8:45–14:00/16:00-18:00   |
| Octubre a Abril                    | Jueves   | 9:00-14:00/16:00-18:00   |
|                                    | Viernes  | 8:00 a 15:00             |
| Mayo, Junio y Septiembre           | L-Jueves | 9:00-14:00/16:00-18:00   |
|                                    | Viernes  | 8:00–15:00               |
| Junio - Agosto                     | L-V      | 8:00 - 14:30             |

### EVO FINANCE

| <b>EVO FINANCE COMERCIAL</b>  |                         |       |
|-------------------------------|-------------------------|-------|
| Turno mañana                  | Horario                 | Horas |
| L-J de Enero a Diciembre      | 9:00/9:30 - 19/19:30*   | 8     |
| Viernes de Enero a Diciembre  | 9:00/9:30 – 15:30/16:00 | 6,5   |
| L-V de 15 Junio a 14 Sept.    | 9:00/9:30 - 15:30/16:00 | 6,5   |
| <b>EVO FINANCE SS.CC</b>      |                         |       |
| Turno                         | Horario                 | Horas |
| L-J de Septiembre a Junio     | 8:00/9:00 - 17/18:00*   | 8     |
| Viernes de Septiembre a Junio | 8:00/8:30 – 14:30/15:00 | 6,5   |
| L-V de Julio a Agosto         | 8:00/8:30 – 14:30/15:00 | 6,5   |

\*1h comida

### AVANTCARD (IRLANDA)

AvantCard Irlanda, por su lado, cuenta para todos los empleados con un horario a tiempo completo de 39 horas a la semana, con excepciones por histórico laboral de determinadas personas, cuyo horario se sitúa en 35 horas.

Algunas posiciones del área de operaciones comerciales se eligen para realizar horas extras. Todas las horas extra son monitorizadas de cerca y aprobadas por la gerencia. La política de vacaciones anuales está por encima de los 20 días que se exige legalmente y la mayoría de los empleados cuentan con vacaciones que van desde 25 a 32 días anuales.

En los equipos de Contact Center, todos los empleados cuentan con dos descansos de 15 minutos y 1 hora para la comida si trabajan horas equivalentes a tiempo completo, según lo requerido por la norma de organización del tiempo de trabajo de la entidad.

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

▪ **Políticas de desconexión laboral y conciliación laboral.**

EVO Banco y EVO Finance disponen de medidas de conciliación y flexibilidad que mejoran el marco legal existente y que facilitan el desarrollo profesional y la desconexión con la empresa y, por tanto, el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal/familiar así como el acceso a permisos retribuidos y no retribuidos para la atención de necesidades individuales o familiares.

**EVO BANCO**

| <b>EVO BANCO PERMISOS RETRIBUIDOS</b>  |   |
|--|---|
| <b>Tipo/Nombre</b>   | <b>Norma de la ausencia o permiso</b>   |
| Vacaciones   | 25 días desde el 01/01 al 31/12   |
| Vacaciones por antigüedad (15 años)  | 1 día a partir del año en el que se cumplen los 15 años de servicio, este incluido  |
| Vacaciones por antigüedad (20 años)  | 2 días a partir del año en el que se cumplen los 20 años de servicio, este incluido   |
| Vacaciones por antigüedad (25 años)  | 15 días hábiles en el año en el que se cumplen los 25   |
| Días de Libre Disposición  | 2 días desde el 01/01 al 31/12  |
| Premio 25 años   | 15 días hábiles, una sola vez y exclusivamente en el año en que se cumplan 25 de servicio.  |
| Tarde de Jueves  | Se podrá disfrutar de un jueves por la tarde libre a lo largo del año de los definidos como laborales   |
| Dos últimos jueves del mes de diciembre y de la tarde del primer jueves de enero   | Se acuerda la libranza de las tardes  |
| Tarde del Jueves Santo   | Será considerada como no laborable  |
| Días 24 y 31 de diciembre  | El horario será de 9:00 a 13:30 horas para toda la plantilla de EVO Banco (con horario de atención al público para la red comercial de 9'30 hasta las 13'00 horas). |
| Nacimiento de hijos de parientes hasta 1º grado  | 5 días hábiles + 2 naturales si hay desplazamiento superior a 250 km.   |
| Fallecimiento, accidente o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario de parientes hasta 1º grado | 5 días hábiles + 2 naturales si hay desplazamiento superior a 250 km.   |
| Fallecimiento, accidente o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica que precise reposo domiciliario de parientes hasta 2º grado.                    | 3 días hábiles + 2 naturales si hay desplazamiento superior a 250 km.   |
| Dos últimos jueves del mes de diciembre y de la tarde del primer jueves de enero   | Se acuerda la libranza de las tardes  |
| Tarde del Jueves Santo   | Será considerada como no laborable  |
| Días 24 y 31 de diciembre  | El horario será de 9:00 a 13:30 horas para toda la plantilla de EVO Banco (con horario de atención al público para la red comercial de 9'30 hasta las 13'00 horas). |
| Vacaciones por Nacimiento de hij@s / adopción.   | 4 días hábiles de vacaciones que se genera en el año de nacimiento, adopción y se podrá disfrutar en los 12 meses posteriores al hecho causante.                    |
| Enfermedad 3 días o menos  | Máximo de tres días por hecho causante  |
| Complemento IT   | Complementa al 100% del salario desde el primer día   |
| Accidente de trabajo   | Complementa al 100% del salario desde el primer día   |
| Nacimiento de hijo / adopción / acogimiento  | 5 días laborables   |
| Maternidad / adopción / acogimiento  | 16 semanas + 1 semana   |

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
**Estado de información no financiera - EINF**  
**(31 de diciembre de 2018)**

|   |   |
|---|---|
| Paternidad / adopción / acogimiento   | 35 días naturales + 1 semana  |
| Lactancia acumulada   | 15 días laborables por cada menor   |
| Representación sindical   | 30 horas mensuales  |
| Matrimonio propio / parejas de hecho  | 15 días laborables  |
| Mudanza   | 1 día de permiso + 2 si es fuera de la comunidad  |
| Realización de pruebas, rehabilitación y consultas médicas.   | El tiempo necesario para ello, siempre que no se pueda realizar fuera de la jornada laboral                                   |
| Realización o acompañamiento al cónyuge o pareja de hecho a clases de preparación al parto, exámenes prenatales y técnicas de reproducción asistida | Tiempo indispensable para su realización siempre que se justifique la imposibilidad de realizarlos fuera del horario laboral. |
| Cumplimiento de deberes y acontecimientos públicos.   | El tiempo indispensable para ello siempre que se acredite la imposibilidad de llevarlo a cabo fuera de la jornada laboral     |
| Asistencia a exámenes para la obtención de un título académico o profesional  | El tiempo indispensable para ello siempre que se acredite la imposibilidad de llevarlo a cabo fuera de la jornada laboral     |
| Acompañamiento a servicios de asistencia sanitaria a personas a su cargo en edad escolar o dependientes reconocidos oficialmente                    | El tiempo indispensable para ello siempre que se acredite la imposibilidad de llevarlo a cabo fuera de la jornada laboral     |
| Tutorías de cada menor a su cargo   | Hasta 2 horas un máximo de tres veces al año con justificante del centro de estudios.   |
| Causas excepcionales y debidamente justificadas   | Hasta 10 días al año  |
| Nacimiento/adopción de menores con discapacidad superior al 33% o trillizos   | 50% de la jornada hasta los 9 meses desde fecha nacimiento/adopción   |
| Trámites administrativos para adopción de un menor  | 3 días hábiles  |

| <b>EVO BANCO MEDIDAS DE CONCILIACIÓN</b> |   |  |
|--|---|--|
| <b>FLEXIBILIDAD HORARIA</b>              | Para el cuidado de una persona a su cargo menor de 12 años, persona dependiente reconocida, y/o un familiar hasta el 2º grado de consanguinidad o afinidad.   | 1/2 hora entrada   |
| <b>REDUCCIÓN DE JORNADA</b>              | (i) Para el cuidado de una persona menor de 12 años, y/o dependiente reconocida oficialmente y/o familiar hasta el 2º grado de consanguinidad o afinidad<br>(ii) Por motivos de accidente o enfermedad graves, ambos con hospitalización (incluida hospitalización domiciliaria) de familiares hasta 2º grado de consanguinidad o afinidad<br>(iii) o para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento continuado del menor a su cargo afectado por cualquier enfermedad grave que implique ingreso hospitalario de larga duración | Reducción de jornada de trabajo con la disminución proporcional del salario entre al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla. Art. 37.5 y 37.6 del Estatuto de los Trabajadores |
| <b>VACACIONES</b>                        | El periodo de vacaciones podrá ser disfrutado a continuación de los permisos de maternidad, paternidad o lactancia acumulada, incluso si ha transcurrido el año natural.<br>Por razones de enfermedad grave de familiares de primer grado de consanguinidad o afinidad, se podrá disfrutar anticipadamente hasta 5 días de vacaciones del año siguiente   |  |
| <b>MATERNIDAD</b>                        | Se amplía en una semana dicho permiso sobre el legalmente establecido   |  |

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
**Estado de información no financiera - EINF**  
**(31 de diciembre de 2018)**

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>PATERNIDAD</b>                                     | Se amplía en una semana dicho permiso sobre el legalmente establecido  |   |
| <b>CESIÓN DEL PERMISO DE MATERNIDAD Y/O LACTANCIA</b> | Los permisos podrán ser disfrutados por el otro progenitor en los supuestos y términos contemplados en la legislación vigente en cada momento  |   |
| <b>LACTANCIA</b>                                      | La empleada o el empleado por nacimiento, adopción o acogimiento de un menor de 12 meses puede sustituir el permiso de lactancia establecido por normativa de aplicación por una de las siguientes opciones, durante los 12 primeros meses de vida del menor:<br>- una ausencia de 1 hora o una reducción de jornada en 1 hora, o en 2 medias horas ambas alternativas.<br>- Disfrutar de un permiso de 15 días hábiles, que podrán acumular a la baja por maternidad.<br>En los casos de parto o adopción múltiple este permiso se ampliará proporcionalmente por cada menor. |   |
| <b>TRASLADOS</b>                                      | La empleada durante el embarazo y el empleado o la empleada durante la lactancia, no se podrá desplazar en comisión de servicio ni destinar a otro centro de trabajo que diste más de 25 kilómetros, salvo petición de la persona interesada.  |   |
| <b>PERMISOS RETRIBUIDOS</b>                           | En casos de nacimiento, adopción o acogimiento y por el fallecimiento, accidente o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario de las personas en acogimiento y los parientes hasta el 1º grado de consanguinidad  | 5 días hábiles  |
|   | Si en estos casos el desplazamiento es superior a 250 km   | 7 días naturales  |
|   | En casos de fallecimiento, accidente o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización de relativos o parientes de 2º grado de consanguinidad o afinidad   | 3 días hábiles  |
|   | Si en estos casos el desplazamiento es superior a 250 km   | 5 días naturales  |
|   | Nacimiento/adopción por hijo o hija, con efectos del 1 de enero de 2012  | 4 días hábiles  |
|   | Matrimonio o pareja de hecho, con efectos del 1 de enero de 2012   | 15 días hábiles desde fecha celebración   |
|   | Realización de pruebas, rehabilitación y consultas médicas   | El tiempo necesario para ello, siempre que no se pueda realizar fuera de la jornada laboral |
|   | Realización o acompañamiento al cónyuge o pareja de hecho a clases de preparación al parto, exámenes prenatales y técnicas de reproducción asistida  |   |
|   | Acompañamiento a servicios de asistencia sanitaria de personas a su cargo en edad de escolarización obligatoria o dependientes reconocidas oficialmente  |   |
|   | Tutorías de cada menor a su cargo  | 2 horas, máximo 3 veces al año  |
|   | Causas excepcionales y debidamente justificadas  | Hasta 10 días al año  |
|   | Nacimiento/adopción de menores con discapacidad superior al 33% o trillizos  | 50% de la jornada hasta los 9 meses desde fecha nacimiento/adopción                         |
|   | Trámites administrativos para adopción de un menor   | 3 días hábiles  |

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
**Estado de información no financiera - EINF**  
**(31 de diciembre de 2018)**

|                                |   |  |
|--------------------------------|---|--|
| <b>PERMISOS NO RETRIBUIDOS</b> | Adopción en el extranjero y sometimiento a técnicas de reproducción asistida  | Min 1 semana - Máx. 2 meses  |
|                                | Necesidades familiares debidamente acreditadas  | Min 1 semana - Máx. 2 meses al año                                     |
|                                | Permiso especial sin sueldo   | Max 1 año  |
|                                | Permiso por hospitalización o cuidados paliativos de parientes hasta primer grado   | Min 1 semana - Máx. 6 meses  |
|                                | Permiso por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave   | Durante hospitalización y tratamiento.<br>Sin periodo mínimo ni máximo |
| <b>EXCEDENCIAS</b>             | Por cuidado de menor, persona a cargo dependiente reconocida oficialmente o familiares de 1º grado de consanguinidad o afinidad | Hasta 3 años   |
|                                | Por cuidado de familiares dependientes de 2º grado de consanguinidad o afinidad   | Hasta 2 años   |
|                                | Formativa   | Hasta 1 año  |
|                                | Por mantenimiento de la convivencia   | Hasta 3 años   |
|                                | Por razones personales no especificadas   | Hasta 1 año  |
|                                | Solidaria   | Hasta 1 año  |
| <b>PAREJAS DE HECHO</b>        | Tendrán la consideración de cónyuges por matrimonio a los efectos de aplicación de dichas medidas de conciliación               |  |

**EVO FINANCE**

| <b>EVO FINANCE PERMISOS RETRIBUIDOS</b>  |   |
|--|---|
| Tipo/Nombre  | Norma de la ausencia o permiso  |
| Vacaciones convenio  | 25 días desde el 01/01 al 31/12.  |
| Días flexibles   | 6 días desde el 01/01 al 31/12.   |
| Asuntos propios  | 3 días desde el 01/01 al 31/12.   |
| Festivo local FR   | 2 días desde el 01/01 al 31/12.   |
| Otros FR   | 3 días desde el 01/01 al 31/12.   |
| Matrimonio/pareja de hecho   | 15 días naturales   |
| Acompañamiento al cónyuge o pareja de hecho registrada a clases de preparación al parto o exámenes prenatales  | Tiempo indispensable hasta un máximo de 3 días en el año  |
| Nacimiento hijo/a  | 2 días hábiles + 2 días naturales con desplazamiento  |
| Enfermedad grave o accidente, hospitalización, intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario.<br>Hasta 2º grado consanguineidad o afinidad | 2 días naturales  |
| Fallecimiento de familiar hasta segundo grado de consanguineidad   | 4 días naturales con desplazamiento   |
| Lactancia  | 5 días naturales  |
| Nacimiento de hijo prematuro u hospitalización de éste   | 1 hora diaria dividida en dos fracciones o reducción de su jornada en una hora hasta que cumpla 9 meses, o 16 días naturales. |
| Traslado de domicilio habitual   | 2 días naturales  |
| Maternidad/adopción  | 16 semanas  |
| Paternidad   | 35 días naturales   |
| CUMPLIMIENTO DE DEBER PÚBLICO DE CARÁCTER INEXCUSABLE Y PERSONAL (juicio, elecciones)  | Tiempo indispensable / Vocal o presidente reducción 5 horas jornada siguiente   |

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
 Estado de información no financiera - EINF  
 (31 de diciembre de 2018)

|  |  |
|--|--|
| Complemento IT   | Complementa al 100% del salario fijo en proporción a la jornada de la persona afectada |
| Examen oficial   | Tiempo indispensable   |
| Celebración de ceremonia o acto de matrimonio o unión legal de ascendientes o descendientes de primer grado y hermanos | Día de la celebración  |

| <b>EVO FINANCE MEDIDAS DE CONCILIACIÓN</b>   |   |   |
|--|---|---|
| <b>EXCEDENCIAS</b>   | Por cuidado de menor, persona a cargo dependiente reconocida oficialmente o familiares de 1º grado de consanguinidad o afinidad   | Hasta 3 años  |
|  | Por cuidado de familiares dependientes de 2º grado de consanguinidad o afinidad   | Hasta 2 años  |
|  | Voluntaria con al menos 1 año de antigüedad   | Duración no menor de 4 meses y no superior a 5 años   |
| <b>PERMISOS SIN SUELDO Y LICENCIAS</b>   | Permiso 15 días   | Antigüedad mínima de un año   |
|  |   | Se puede solicitar una vez al año   |
|  |   | Se deberá conceder salvo existencia de notorias y justificadas necesidades de servicio      |
|  | Permiso 1 mes   | Antigüedad mínima de un año   |
|  |   | Se puede solicitar una vez al año   |
|  |   | Sólo en caso de que se den los supuestos especiales señalados en el artículo de referencia. |
|  |   | Ampliable hasta 3 meses en determinados supuestos   |
|  | Licencia entre 1 y 6 meses  | Antigüedad mínima de 5 años   |
|  |   | Que exista una necesidad justificada  |
|  |   | No podrá solicitarse más de una vez en el transcurso de 3 años                              |
|  | Permiso de hasta 1 mes  | Antigüedad mínima de un año   |
|  |   | Se puede solicitar una vez al año   |
| El cuidado de un hijo o hija menor de 8 años o de un ascendiente, que conviva con el trabajador, no desempeñe ninguna actividad retribuida y sufra de un grado severo de dependencia, en el supuesto de que dichos hijos, hijas o ascendientes inicien una enfermedad aguda grave o requieran hospitalización. |   |   |
| Someterse a técnicas de reproducción asistida  |   |   |
| El traslado al extranjero para realizar los trámites de una adopción internacional   |   |   |
| <b>REDUCCIÓN DE JORNADA</b>  | a. Por razones de guarda legal por cuidado directo de menor de 12 años.<br>b. Por cuidado de persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, o familiar directo de hasta el 2º de consanguinidad o afinidad, que por razón de edad, accidente o enfermedad | Reducción entre al menos un octavo y un máximo de la mitad de la jornada                    |

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | no pueda valerse por sí mismo, y no desempeñe actividad retribuida  |   |
|  | c. El progenitor, adoptante o acogedor de carácter pre adoptivo o permanente, para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento de un menor a su cargo que padezca cáncer u otra enfermedad grave (consultar artículo), hasta que el menor cumpla los 18 años   | Reducción de al menos, la mitad de la duración de la jornada                        |
|  | d. En supuestos de nacimiento de hijos prematuros o que tengan que estar hospitalizados   | Reducción hasta un máximo de 2 horas o derecho a ausentarse durante una hora al día |
|  | En los supuestos de nacimiento de hijas o hijos prematuros o que, por cualquier causa, hayan de continuar hospitalizados después del mismo, el padre o la madre tendrán derecho a ausentarse del trabajo durante una hora diaria. Asimismo, y a su opción, tendrán derecho a reducir su jornada de trabajo hasta un máximo de dos horas, con la disminución proporcional del salario. Si los dos progenitores trabajan en la misma empresa sólo uno de ellos podrá ejercitar estos derechos   |   |
| <b>LACTANCIA</b>   | Quienes tengan derecho a la ausencia o reducción en el trabajo en los términos fijados en el artículo 37.4 del Estatuto de los Trabajadores podrán sustituir este derecho por un período de licencia retribuida de dieciséis días naturales, que deberán disfrutarse, de forma inmediata e ininterrumpida, a continuación de la finalización del período de descanso por maternidad previsto en el artículo 45.1.d) del Estatuto de los Trabajadores.   |   |
| <b>PAREJAS DE HECHO</b>  | Se acuerda la plena equiparación de los derechos del régimen matrimonial al de las parejas de hecho, siempre y cuando resulte debidamente acreditada la existencia de tal condición, siendo el medio adecuado y necesario para ello la certificación del Registro de parejas de hecho correspondiente   |   |
| <b>DESCANSO POR MATERNIDAD EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MADRE O DEL HIJO</b> | En caso de fallecimiento de la madre, con independencia de que ésta realizara o no algún trabajo, el padre podrá hacer uso de la totalidad o, en su caso, de la parte que reste del período de suspensión, computando desde la fecha del parto, y sin que se descuente del mismo, la parte que la madre hubiera podido disfrutar con anterioridad al parto. En el supuesto de fallecimiento del hijo o hija el período de suspensión no se verá reducido, salvo que, una vez finalizadas las 6 semanas de descanso obligatorio, la madre solicitara incorporarse a su puesto de trabajo |   |

## AVANTCARD (IRLANDA)

En el caso de AvantCard Irlanda, existen políticas *family friendly* como la baja maternal y paterna, derechos de vacaciones anuales por encima de lo requerido por la ley así como vacaciones y permisos para situaciones de fuerza mayor, baja por razones humanitarias, enfermedad, etc.

### ▪ **Diálogo social.**

Tanto para EVO Banco como EVO Finance, el diálogo y gestión con la representación laboral de los trabajadores se realiza acorde con el marco legal existente (Estatuto de los Trabajadores y convenios de aplicación), a través de los comités de empresa y delegados de personal que representan a los trabajadores y que tienen derecho a participar en la empresa a través de los órganos de representación correspondientes.

El comité de empresa es, por tanto, el órgano representativo y colegiado del conjunto de los trabajadores en la empresa o centro de trabajo para la defensa de sus intereses y para el diálogo social.

Tal y como indica el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores el comité de empresa tendrá derecho a ser informado y consultado por el empresario sobre aquellas cuestiones que puedan afectar a los trabajadores, así como sobre la situación de la empresa y la evolución del empleo en la misma. Tendrá derecho a ser informado trimestralmente a través de las reuniones correspondientes.

Por otro lado, y en cumplimiento de la normativa vigente, existen dos comités más para informar y consultar a los representantes de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales (Comité de Seguridad y Salud) y en materia de Previsión Social (Comisión de Control).

A efectos de negociación colectiva, además de los comités mencionados anteriormente, se aplica el marco legal existente tanto del Estatuto de los Trabajadores como de los convenios colectivos a efectos de procedimientos de despidos de negociación colectiva (Artículo 41.4 y 51 del Estatuto) y disposición adicional segunda del Convenio de EVO Banco.

|         | % empleados cubierto por convenio colectivo |
|---------|---|
| España  | 100%  |
| Irlanda | 0%  |

En Irlanda, por el marco normativo del país, las relaciones laborales no se rigen por acuerdos de negociación colectiva ni existe representación sindical.

### ▪ **Salud y seguridad.**

Los impactos de la actividad de EVO Banco y EVO Finance en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo, se regulan en aplicación de los convenios colectivos y el marco legal existente en materia de prevención de riesgos laborales.

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

La participación de los trabajadores en todas las cuestiones relativas a la protección de su salud en el trabajo es un derecho de ellos y a la vez una obligación del empresario intrínseca a su deber de protección. En la LPRL se definen dos formas básicas de participación de los trabajadores/as: una a través de los Delegados de prevención, y otra mediante los Comités de seguridad y salud.

Esta actividad por tanto se implanta y regula junto a la Representación Laboral de los Trabajadores a través del Comité de Seguridad y Salud. Las obligaciones y plan de acción en materia de prevención, seguridad y salud quedan reguladas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales aprobado por el Comité de Seguridad y Salud.

El Comité de Seguridad y Salud es el órgano de participación interno de la empresa para una consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. Su función es facilitar el intercambio de puntos de vista entre las partes, creando un foro estable de diálogo ordenado. Al Comité de Seguridad y Salud se le atribuyen las siguientes funciones y facultades:

- Participar en la elaboración, desarrollo y evaluación del Plan de Prevención.
- Discutir, antes de su puesta en práctica, los proyectos en materia de organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos.
- Promover iniciativas de prevención y mejora de las condiciones de trabajo.
- Informar la memoria y programación anual de los Servicios de Prevención.
- Visitar el centro de trabajo para conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos.
- Acceder a toda la información y documentación necesaria para el desarrollo de sus funciones.
- Analizar los daños a la salud con el fin de valorar sus causas y proponer medidas preventivas.

| <b>Salud y seguridad</b>   |                  |                |                    |                |                  |                |
|--|------------------|----------------|--------------------|----------------|------------------|----------------|
|  | <b>EVO BANCO</b> |                | <b>EVO FINANCE</b> |                | <b>AvantCard</b> |                |
|  | <b>Hombres</b>   | <b>Mujeres</b> | <b>Hombres</b>     | <b>Mujeres</b> | <b>Hombres</b>   | <b>Mujeres</b> |
| Índice de frecuencia (Nº accidentes con baja/ Nº horas trabajadas * 1.000.000) | 0                | 21             | 0                  | 11             | 0                | 0              |
| Índice de gravedad (Nº jornadas perdidas / Nº horas trabajadas * 1.000)        | 0                | 0,25           | 0                  | 0,32           | 0                | 0              |
| Nº bajas por enfermedad profesional  | 0                | 0              | 0                  | 0              | 0                | 0              |
| Horas de absentismo  | 2.093            | 5.309          | 2.176              | 3.137          | 2.551            | 8.706          |

## 4.4 Formación.

La política de formación del Grupo EVO es una de las palancas estratégicas más relevantes para el desarrollo de talento y la orientación del equipo humano hacia los objetivos empresariales y de negocio. Los objetivos específicos de la política son:

- Facilitar la adaptación de los nuevos empleados a la Compañía.
- Cumplir con todas las regulaciones en materia de formación obligatoria.
- Contribuir en el aprendizaje de los empleados para mejorar su desempeño en el puesto de trabajo.
- Adecuar los recursos humanos a los cambios tecnológicos y organizativos.
- Fomentar el mejor desarrollo profesional, creando expectativas y oportunidades de promoción dentro del Grupo EVO.
- Difundir y proner en común el conocimiento existente en el Grupo y el aprendizaje continuo de forma que se aumente la eficiencia operativa gracias al uso apropiado del capital intelectual.
- Acompañar a los empleados en el cambio cultural de transformación digital de la empresa.

### ▪ Plan anual de formación.

Con el objetivo de contribuir al desarrollo profesional de los empleados, existe un plan de formación anual de acuerdo a las necesidades detectadas por los responsables de cada área. Dichas necesidades se recogen de forma paralela en el momento de la Evaluación de Desempeño entre el responsable y su equipo y mediante un formulario a través de la plataforma interna.

Acorde a la estrategia de la compañía y presupuesto, Recursos Humanos prioriza las formaciones en base a:

- Su grado de contribución al logro de objetivos a corto y medio plazo de la empresa.
- Su grado de contribución a mejorar la competitividad de la empresa (mejora de la satisfacción de los clientes, de las ventas, etc.) y de los propios trabajadores formados (aumento de la polivalencia, mayor reconocimiento y prestigio, mayores posibilidades de promoción interna, etc...).
- Su ámbito de alcance, dando preferencia a los cursos que mayor número de empleados incluyan y/o más número de personas muestran interés.

Adicionalmente al Plan Anual, y ante una necesidad individual, el empleado podrá solicitar la “ayuda para estudios de empleados” de acuerdo a lo estipulado en el convenio que le sea de aplicación y el procedimiento marcado por Recursos Humanos.

En la medida que las formaciones lo permitan, se organizarán cursos que contemplen la modalidad “Convocatoria Abierta”. Los empleados interesados podrán solicitar una plaza previa autorización por parte de su responsable quién deberá asegurarse que dicha formación contribuye a la mejora de sus funciones y desarrollo profesional.

▪ **Formaciones obligatorias.**

Dentro del perímetro formativo de EVO se encuentran todas aquellas reguladas normativamente y que aseguran la alineación de los empleados con las mejores prácticas empresariales.

Adicionalmente a los programas de formación aplicables al conjunto de la plantilla, existe un plan de formación específico cuyo objetivo es dotar a los miembros del Consejo de Administración, Comité de Dirección y responsables de funciones clave en el desarrollo de la actividad, de los conocimientos y habilidades exigidos por la normativa y garantizar su actualización.

▪ **B-smart, plataforma formativa digital.**

El año 2018 se lanzó B – Smart, la plataforma de formación digital que conecta la gestión del talento con la estrategia de transformación e innovación tecnológica que forma parte del ADN de EVO. B-smart es la piedra angular para contar con profesionales altamente motivados, flexibles y capacitados. Y lo hace desarrollando las competencias, conocimientos técnicos y habilidades en el uso de herramientas útiles para su trabajo y vida personal.

B-smart centraliza todos los proyectos y programas formativos de EVO. Integra metodologías innovadoras, contenidos multimedia y dinámicas basadas en la *gamificación* que facilitan el aprendizaje y estimulan la conclusión de los itinerarios formativos. Es una solución digital integral que satisface todas las necesidades de desarrollo de los empleados de EVO, tanto en el ámbito de las competencias profesionales como de las habilidades personales.

Toda la plantilla puede acceder a la oferta de cursos de B-smart desde su puesto de trabajo o desde su domicilio y centraliza tanto las formaciones sectoriales de carácter obligatorio como los planes diseñados específicamente para los empleados de EVO.

B-smart ofrece dos tipos de contenidos: formación universal para toda la plantilla e itinerarios personalizados, con cursos específicos para aquellas personas que requieren conocimientos muy concretos por su área de trabajo o plan de carrera.

En la actualidad, B – Smart contempla cuatro líneas de formación:

- **B- must:** Nueva metodología digital y amigable para la formación obligatoria y de buenas prácticas bancarias. En B-must se refuerza la ética bancaria y el conocimiento de los aspectos regulatorios o sectoriales aplicables a EVO.
- **B-best:** Una formación conectada con la evaluación individual de desempeño que permite desarrollar itinerarios formativos innovadores y personalizados.
- **B-english:** Desarrollado junto a Rosetta Stone, líder mundial en aprendizaje de idiomas, B-english es una solución tecnológica para aprender inglés con varios pasos. El primero es un test para conocer el nivel de partida. Después, es el propio empleado quien modula los contenidos según sus objetivos profesionales e intereses personales. Es la formación más demandada por los empleados y EVO da respuesta con una propuesta universal, sin coste para el empleado, completamente digital y sin ningún tipo de limitaciones en número de horas ni de cursos.
- **B-digital:** Es un programa innovador, basado en la gamificación, para la mejora de competencias digitales. El empleado EVO realiza un test para saber si su nivel de conocimientos es Disquete (básico), USB (intermedio) o Nube (alto), lo que

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES  
Estado de información no financiera - EINF  
(31 de diciembre de 2018)

permite establecer tres tipos de itinerarios de formación adaptados a los conocimientos de cada usuario. Una formación centrada en competencias personales, conocimientos técnicos y habilidades en el uso de herramientas digitales.

Las magnitudes que reflejan el nivel de actividad formativa llevada a cabo por los empleados de EVO se resumen en:

| <b>Horas de formación Grupo EVO España</b> |               |                   |               |
|--|---------------|-------------------|---------------|
|  | <b>Online</b> | <b>Presencial</b> | <b>Total</b>  |
| Categoría Profesional 1                    | 2.812         | 591               | <b>3.403</b>  |
| Categoría Profesional 2                    | 4.716         | 822               | <b>5.538</b>  |
| Categoría Profesional 3                    | 3.037         | 318               | <b>3.355</b>  |
| <b>Total</b>                               | <b>10.565</b> | <b>1.731</b>      | <b>12.296</b> |

| <b>Horas de formación AvantCard*</b>                |               |
|---|---------------|
|   | <b>Total</b>  |
| Nivel 1 - Equipo de liderazgo                       | 54            |
| Nivel 2 - Mandos intermedios                        | 1.251         |
| Nivel 3 - Puestos base/ roles orientados al cliente | 9.511         |
| <b>Total</b>  | <b>10.816</b> |

\* Las horas de formación de AvantCard se han calculado en base a estimaciones de asistentes a cada curso impartido, teniendo en cuenta la duración de cada curso.

*Nota: Debido a la imposibilidad de establecer una paridad entre categorías profesionales, en el presente informe se presentan agrupadas 3 categorías que refleja de la forma más representativa la realidad de la compañía. En el caso de EVO Finance las categorías se corresponden con las establecidas en el convenio (Grupo 1: Dirección y jefatura; Grupo 2: Mandos y técnicos especializados; Grupo 3: Técnicos y administrativos). A efectos de comparabilidad, se agrupan los niveles profesionales de EVO Banco en tres categorías, del nivel I al IV, V al IX y X al XIV. Para el caso de AvantCard esta categorización se realiza teniendo en cuenta tres bandas de remuneración equitativas*

En AvantCard DAC el número de horas de formación se elevó a 10.816 horas totales. La mayoría de las formaciones son técnicas, relacionadas con cambios en los proyectos, desarrollo de liderazgo o requisitos reglamentarios, como por ejemplo la formación en protección de datos, ofimática, habilidades de gestión o formación en ventas.

## 4.5 Igualdad.

Tanto en EVO Banco como en EVO Finance no existe la obligación legal de implantar un Plan de Igualdad al no tener una plantilla de más de 250 empleados. No obstante, la entidad reconoce formalmente, a través de su código ético, el derecho a la igualdad efectiva en todas las etapas profesionales, desde el ingreso, promoción interna, retribución o acceso a cualquier política de recursos humanos.

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

En este sentido, existen políticas activas de conciliación entre vida personal y profesional; gestión eficaz de conflictos relacionados con situaciones de acoso moral, sexual o por razón de género; y se concretan la equidad, mérito y adecuación al puesto como referencias objetivas sobre las que articular el itinerario profesional de las personas de EVO.

En línea con el punto anterior, EVO reconoce y aplica fórmulas activas de igualdad en todas las etapas profesionales, así como en las situaciones personales de especial sensibilidad, como son las políticas de conciliación o gestión del conflicto por razones de género o sexo a través de canales de denuncia confidenciales y protocolos de actuación con todas las garantías para las partes intervinientes.

La traslación de estas políticas a cuestiones de representación femenina, supone que el 50% de la plantilla general, el 40% de los puestos ejecutivos o de responsabilidad, y el 30% del Consejo de Administración, esté ocupado por mujeres.

Por su parte, AvantCard DAC logró en 2018 la acreditación Great Place to Work, lo que supone el reconocimiento a las buenas prácticas laborales en 21 temas que van desde el liderazgo al bienestar. En el campo de la diversidad, AvantCard recibió una de las valoraciones más altas de la métrica (88%). En términos de representatividad, la segmentación por género es un 56% de mujeres frente al 44% de hombres.

## 5 Información sobre el respeto de los Derechos Humanos.

Para el Grupo EVO, la ética es la base de un modelo de gestión responsable. En torno a ella, la entidad ha construido un proyecto rentable y con capacidad de atender de forma equilibrada las distintas expectativas de quienes se relacionan directamente con la entidad, desde los profesionales hasta los clientes, accionistas, reguladores, socios de negocio y el conjunto de la ciudadanía.

En este sentido, todas las políticas, sistemas de gestión y estrategias de relación con los grupos de interés de EVO se articulan en torno a un marco jurídico y una visión de valor compartido que supera ampliamente los principios fundamentales establecidos en tratados, convenios y acuerdos internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y la Declaración de Principios Fundamentales o Derechos en el Trabajo de la Organización Internacional de Trabajadores, entre otros.

El documento principal que iguala y supera los principales estándares internacionales de gestión responsable y que expresa la cultura corporativa de la entidad así los principales compromisos, derechos y obligaciones que asumimos como parte de nuestro modelo de conducta corporativa y que rigen las relaciones de la entidad con cualquier grupo de interés (clientes, accionistas, proveedores y los propios trabajadores de la entidad), es el Código Ético del Grupo EVO, aprobado por el Consejo de Administración de la entidad y suscrito por todos los miembros del Grupo y proveedores de servicios, disponible en la página web corporativa de la sociedad, <https://www.evobanco.com/que-es-evo/gobierno-corporativo-y-politica-remuneraciones/>.

Este código establece específicamente diez compromisos generales hacia los principales grupos de interés, los cuales se desglosan en 62 principios específicos y se amplían en 60 derechos y obligaciones aplicables al colectivo laboral con el objetivo de alinear su conducta profesional con el perímetro ético de EVO.

| COMPROMISOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS  |   |
|---|---|
|  <b>CLIENTES</b>       | 1. EXISTIMOS PORQUE OFRECEMOS ALGO <b>BUENO Y DIFERENTE</b><br>2. SOMOS <b>TRANSPARENTES</b> EN LA FORMA Y EN EL FONDO<br>3. ACTUAMOS CON <b>RESPONSABILIDAD</b> SI ALGO FALLA  |
|  <b>PLANTILLA</b>      | 4. BUSCAMOS EL ÉXITO <b>A TRAVÉS DE LAS PERSONAS</b><br>5. EL <b>RESPECTO</b> ES LA BASE DE UNA RELACIÓN DE CONFIANZA<br>6. EL <b>DIÁLOGO</b> CONSTRUYE COMPROMISO E INNOVACIÓN |
|  <b>PROVEEDORES</b>    | 7. SOMOS <b>AUSTEROS</b> Y EVITAMOS CONFLICTOS DE INTERÉS   |
|  <b>ACCIONISTAS</b>    | 8. <b>CREAMOS VALOR</b> EN EL MERCADO   |
|  <b>ADMINISTRACIÓN</b> | 9. <b>CUMPLIMOS</b> NUESTROS COMPROMISOS  |
|  <b>SOCIEDAD</b>       | 10. QUEREMOS SER PARTE DE UN <b>FUTURO SOSTENIBLE</b>   |

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
 Estado de información no financiera - EINF  
 (31 de diciembre de 2018)

Como refuerzo al cumplimiento de los estándares éticos y normativos, durante el ejercicio 2018, todos los miembros de la entidad han recibido formación sobre las siguientes materias:

|   | <b>POBLACIÓN</b>  | <b>DURACIÓN</b> | <b>EXAMEN</b>         |
|---|---|-----------------|-----------------------|
| <b>MIFID II EVO</b>                         | - Usuarios Red  | 150 horas       | Si, Presencial        |
| <b>CÓDIGO ÉTICO</b>                         | - Usuarios  | 30 minutos      | No, leído y entendido |
| <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b>                  | - Usuarios<br>- Agencias de recobros  | 45 minutos      | Si                    |
| <b>BLANQUEO DE CAPITALES</b>                | - Usuarios<br>- Agencias  | 30 minutos      | Si                    |
| <b>PREVENCIÓN RIESGOS PENALES</b>           | - Usuarios  | 90 minutos      | No, leído y entendido |
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA (RIC)</b> | - Los miembros del Consejo<br>- Los miembros del Comité de Dirección<br>- Empleados, apoderados y agentes, cuya labor esté directamente relacionada con operaciones y actividades en los mercados de valores.<br>- Otras personas que a criterio de la función de cumplimiento deban estar temporalmente sujetas por su participación o conocimiento de una operación relativa a esos mercados. | 1 hora aprox    | No, leído y entendido |

Respecto a la formación impartida a proveedores, la entidad está implantando mejoras en éste campo para hacer accesible la formación en las materias estacadas.

Los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas reconocen el deber de los estados y empresas de colaborar en el respeto y la protección de los derechos humanos, así como el deber de establecer mecanismos de remediación en caso de su vulneración. El respeto a los derechos humanos es parte integrante del negocio bancario que desarrolla el Grupo y aboga por un modelo de gestión de riesgos que va más allá de los parámetros tradicionales.

En tal sentido, las políticas y procedimientos de actuación que conforman el marco regulatorio interno, establecen pautas que favorecen un entorno laboral adecuado, en el que se evite cualquier tipo de discriminación, se promueva la diversidad y la igualdad de oportunidades, se respete la dignidad de las personas, la libertad de asociación y de

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

negociación colectiva, la libertad de expresión y opinión y se proteja la salud de los profesionales, así como la protección a la familia.

Aunque la práctica llevada a cabo por el Grupo en relación con el respeto y el cumplimiento de los Derechos Humanos no se ha regulado mediante la documentación de una política, todos los profesionales del banco, asumen los compromisos inherentes al principio de respeto de los derechos humanos que inspira la misión, visión y valores del Grupo de conformidad con lo establecido en el Código Ético.

Asimismo, la Política del Canal de denuncias regula el establecimiento de un canal, creado a disposición de cualquier profesional, para comunicar cualquier conducta u abuso que pueda poner en riesgo el cumplimiento de estas obligaciones, al objeto de proporcionar a los empleados un canal interno independiente, específico y autónomo, con garantías suficientes de confidencialidad y protección frente a represalias, discriminaciones y cualquier otro tipo de trato improcedente. Este canal resulta accesible desde la "intranet" de la entidad, e incluye la posibilidad de ser utilizado de forma anónima.

A la fecha de emisión de éste informe, al canal de denuncias no ha recibido ninguna solicitud de asesoramiento ni comunicación de conducta indebida. La Política del Canal de Denuncias establece el proceso para investigar las preocupaciones, posibles incumplimientos o conductas notificadas por cualquier miembro de la organización.

El Grupo EVO, cuyas actividades centrales incluyen la provisión de servicios financieros, no ha registrado ningún incidente relacionado con trabajo infantil o trabajo forzoso u obligatorio, ni incidentes relacionados con casos de discriminación, ni contra las poblaciones nativas, ni con impacto con las comunidades locales, ni violación de cualquier otro derecho humano, ni ha identificado incumplimiento de leyes o normativa en materia social o económica, durante el ejercicio 2018.

Nuestro reconocimiento y aplicación incluye la identificación de los riesgos en este ámbito a través de las operaciones de crédito y financiación, el establecimiento de mecanismos de prevención y mitigación, así como la colaboración con otras empresas y organismos en la promoción del respeto de los Derechos Humanos.

Además, la entidad se encuentra adherida de manera voluntaria al Código de Buenas Prácticas Bancarias, aprobado por el Consejo de Administración de la entidad el 16 de diciembre de 2013, para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre vivienda habitual, regulado por el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y modificado por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. Se trata de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

| <b>Nº de operaciones solicitadas por clientes en 2018 en base al Código de Buenas Prácticas Bancarias</b> | <b>Nº de operaciones autorizadas en 2018 en base al Código de Buenas Prácticas Bancarias</b> |
|---|--|
| 1   | 1  |

Asimismo, el Grupo EVO mantiene en las políticas internas medidas para garantizar la imposibilidad de financiación de actividades que vulneren los Derechos Humanos y la legislación vigente o tengan vinculación con sectores controvertidos, y los riesgos

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

asociados que pueden surgir en el contexto de sus relaciones, especialmente relacionados con la lucha contra la corrupción en cualquiera de sus formas, incluido el soborno y la extorsión, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En el marco regulatorio interno, se incluyen medidas para garantizar la comprensión de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes y la privacidad de los datos personales y de la información financiera confidencial, para evitar que exista una intrusión en la intimidad de nuestros clientes. En tal sentido, el Grupo cuenta con una Política de Gestión de Riesgo de Crédito que garantiza la transparencia de las operaciones, la protección al cliente y otras normas de protección general de los consumidores. El apartado 7.3 incluye un mayor detalle de la actividad del Grupo en relación con este aspecto.

## 6 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno.

El Grupo EVO considera fundamental la función social que debe cumplir el sistema financiero, como facilitador de la actividad económica de todos los grupos y agentes sociales, por lo que asume el compromiso que le corresponde, en su ámbito financiero de actuación, con la firme decisión de adoptar las medidas exigidas por nuestra sociedad y recogidas en las exigencias de la actual normativa para evitar ser utilizada en la lucha contra la corrupción y el soborno y, especialmente, en el blanqueo de capitales vinculados con la realización de actividades delictivas o en la financiación de actividades de terrorismo.

En consonancia con los principios recogidos en el Código Ético, las decisiones estratégicas y operativas de EVO están alineadas con los valores corporativos de innovación, simplicidad y transparencia, así como el cumplimiento de la legalidad y la asunción de las mejores prácticas de gobierno corporativo.

El Grupo considera que el cumplimiento de la normativa vigente a todos los niveles es esencial para proteger a EVO y al conjunto de sus grupos de interés de actuaciones inapropiadas de administradores, personal o cualquier tercero vinculado con la entidad y el respeto a la ley es el punto de partida para construir un proyecto ético de largo alcance.

En este sentido, somos conscientes de que el sistema de gobierno corporativo revierte un papel decisivo y se articula como garantía de la estabilidad institucional, la gestión prudente de la entidad, la profesionalización e independencia de los órganos de gobierno, la adecuación retributiva, la separación de las funciones internas de gestión y supervisión, la ausencia de pactos ocultos y, en general, el correcto funcionamiento de los mecanismos internos de gestión y control del riesgo.

### 6.1 Descripción de las Políticas y Principales Riesgos.

El Grupo EVO asume su obligación de dedicar los recursos necesarios para desarrollar una política de prevención activa y colaborar de manera decidida con las autoridades competentes.

En el marco de lo establecido en el Código Ético, los recursos destinados por el Grupo EVO a la lucha contra la corrupción y el soborno se articulan en los siguientes ejes:

- **Empleados.**

- Política de Obsequios: que incluye la legislación internacional y las normas españolas en ésta materia. A efectos de la Política de Obsequios, tendrá la consideración de regalo cualquier tipo de obsequio, liberalidad, dádiva o presente, con independencia de su valor, que sea entregado y/o recibido sin abonar y/o recibir a cambio el precio correspondiente a su valor y que, por lo tanto, supongan obtener y/o entregar gratuitamente un bien o un servicio económicamente

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

cuantificable, así como obtener de otra forma provecho de la posición que se ostenta en el mismo en beneficio propio.

- Política del Canal de Denuncias del Grupo: La entidad pone a disposición de cualquier empleado del Grupo un Canal de Denuncias, cuya finalidad última de la prevención de cualquier irregularidad e incumplimiento de normativa que pueda suponer un significativo riesgo económico, legal o de reputación para la entidad, por parte de cualquier empleado, que se articula mediante la Política del Canal de Denuncias, facilitando la comunicación a la entidad de cualquier conducta u abuso que pueda poner en riesgo el cumplimiento de estas obligaciones, o que, sin vulnerar de manera efectiva las normas internas o externas, produzcan un resultado manifiestamente antieconómico para la entidad y un beneficio no justificado para sí mismo o un tercero, excluyendo las que deriven de los riesgos económicos y financieros del ejercicio ordinario de su actividad en el ámbito de sus competencias. Se trata de proporcionar un canal interno independiente, específico y autónomo, con garantías suficientes de confidencialidad y protección frente a represalias, discriminaciones y cualquier otro tipo de trato improcedente y que facilite la comunicación de éste tipo de operaciones/ actividades.
  - Política de conflictos de Interés: la Política general de prevención y gestión de los conflictos de interés define aquellas situaciones que pueden dar lugar a un potencial conflicto de interés, en las que no solo es necesario se produzca un beneficio para la persona sujeta, sino también un posible perjuicio para el banco. En tal sentido, cuando la imparcialidad de la actuación de las personas sujetas pueda resultar comprometida, a juicio de un observador neutral y de ello pueda derivarse un menoscabo de los intereses de un cliente, de la propia entidad o de cualquier tipo, se adoptarán las medidas de diligencia debida que eviten cualquier situación que pueda inducir a la comisión de cualquiera de las actividades delictivas que puedan derivarse.
  - Política de fraude interno: Esta política es aplicable a todos los empleados del Grupo EVO España y empleados que trabajan en productos de tarjetas y préstamos para Avantcard y socios afiliados. El propósito de esta política es salvaguardar la reputación y la viabilidad financiera de la institución a través de una mejor gestión de riesgos con respecto al fraude interno. Dentro del ámbito de esta política, "Fraude interno" significa cualquier acto que busca defraudar o malversar los activos de la entidad o violar las leyes, regulaciones o políticas internas de la institución, realizadas por al menos un empleado, que busca un beneficio para ellos mismos u otra persona.
  - Planes de formación: la información se encuentra en los apartados 4.4 y 5 de éste informe.
- **Proveedores.**
- Política de Compras: En el Grupo EVO nos aseguramos de que nuestros proveedores comparten nuestros principios de actuación centrados en la lucha contra el soborno y actividades delictivas relacionadas. Como ya hemos comentado bajo el punto 5 del presente informe, la entidad cuenta con un procedimiento, gestionado a través del "Portal de Compras", como antecedente al registro de posibles proveedores de servicios, donde se incluye una declaración detallada de condiciones que garantizan la contratación con proveedores a fin de evitar cualquiera de las circunstancias descritas, entre otras, en la Política de Obsequios del Grupo.

▪ **Clientes.**

- Política de Riesgo de Crédito. El Manual de Riesgo de Crédito establece los mecanismos para evitar la concesión de operaciones de las que puedan fomentar la corrupción y el soborno y, especialmente, el blanqueo de capitales vinculados con la realización de actividades delictivas o en la financiación de actividades de terrorismo. En tal sentido, la Unidad de Prevención de Blanqueo de capitales participa activamente en la actividad de los comités de riesgos que se han articulado para evaluar la concesión de operaciones.
- Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo: El propósito de esta política es establecer requisitos mínimos para garantizar que todos los empleados cumplan de manera adecuada y de conformidad con las obligaciones legales, reglamentarias y contractuales que se aplican en España e Irlanda. La información se detalla en el apartado 6.2, bajo el epígrafe “Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo” de este informe.
- Política de conflictos de Interés: la Política general de prevención y gestión de los conflictos de interés define aquellas situaciones que pueden dar lugar a un potencial conflicto de interés, en las que no solo es necesario que se produzca un beneficio para la persona sujeta, sino también un posible perjuicio para el banco. En tal sentido, cuando (a juicio de un observador neutral) la imparcialidad de la actuación de las personas sujetas pueda resultar comprometida, y de ello pueda derivarse un menoscabo de los intereses de un cliente, de la propia entidad o de cualquier tipo, se adoptarán las medidas de diligencia debida que eviten cualquier situación que pueda inducir a la comisión de cualquiera de las actividades delictivas que puedan derivarse.
- Política de gestión del fraude: El propósito de esta política es salvaguardar la reputación y la viabilidad financiera de la institución a través de una mejor gestión de riesgos con respecto al fraude interno. Dentro del ámbito de esta política, "Fraude interno" significa cualquier acto que busca defraudar o malversar los activos de la entidad o violar las leyes, regulaciones o políticas internas de la institución, realizadas por al menos un empleado, que busca un beneficio para ellos mismos u otra persona.

## 6.2 Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo

Los compromisos del Grupo EVO Banco se concretan en el establecimiento de políticas, normas y procedimientos de obligado cumplimiento, dirigidos a la consecución de los siguientes objetivos:

- **Cumplir con la normativa vigente en cada momento sobre prevención de blanqueo de capitales.**

El Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo EVO traspone las obligaciones establecidas para el Grupo en cumplimiento de la normativa nacional e internacional en ésta materia.

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

La aprobación y la modificación del manual es materia reservada del Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión Auditoría y Cumplimiento y de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo (en adelante, "PBCFT").

De conformidad con lo establecido en el Manual, la estructura organizativa que el Grupo EVO ha establecido para la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo global es la siguiente:

- Una Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBCFT), centralizada a nivel del Grupo. La Comisión define las políticas y normas de prevención de BCFT aplicables en el grupo EVO, tomando como base el riesgo de cada entidad según la naturaleza de su actividad y está formada por la primera línea directiva de las principales áreas de gestión de la entidad.
- Una Unidad Técnica de Prevención de Blanqueo de Capitales centralizada a nivel del Grupo, que depende funcional y jerárquicamente de la Secretaría General de EVO Banco, con la finalidad de que todas las políticas y actuaciones en esta materia se apliquen de manera conjunta en las entidades del grupo, independientemente de las funciones y responsabilidades que se asignen a cada una de las agrupaciones de negocio.
- Un representante ante el SEPBLAC, nombrado por el Consejo de Administración al efecto, previo informe favorable de su idoneidad emitido por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

El objetivo de esta estructura centralizada es dotar a las entidades del Grupo de mecanismos adecuados de control interno y de comunicación a fin de conocer, prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y efectuar las comunicaciones que las leyes establecen.

- **Cumplir con las recomendaciones emitidas por los organismos internacionales y las autoridades nacionales e internacionales.**

Un Experto Externo independiente emite un informe completo sobre la actividad del Área de PBC cada tres años. En los dos años siguientes a la emisión del informe, se realiza un seguimiento de implantación de las recomendaciones y rectificaciones emitidas por este Experto Externo. Para esta tarea, el Grupo EVO cuenta con el asesoramiento de Informa Consulting, S.L.

- **Implantar normas de actuación y sistemas de control adecuados para impedir el acceso o la operativa en la entidad de personas o colectivos no deseados.**

### ALERTAS

La legislación vigente obliga, además de prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, a detectar las operaciones, conductas, comportamientos, transacciones y operaciones susceptibles de estar vinculadas al blanqueo de capitales o, en su caso, con la financiación del terrorismo o cualquier otra operación de tipo delictiva.

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

Es deber de todos los empleados detectar este tipo de actuaciones y operaciones y comunicarlo a la Unidad Operativa de Prevención del Blanqueo de Capitales cuando existan indicios o certeza de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo. Estas comunicaciones se tratan como información confidencial.

Deberán ser examinadas con especial atención aquellas operaciones que, por su naturaleza, complejidad, carácter inusual respecto a la actividad del cliente, importes, medios de pago utilizados, frecuencia o situación financiera de los intervinientes se revelen como potencialmente sospechosas de estar relacionadas con el delito de blanqueo de capitales o de financiación de actividades terroristas.

Si tras el análisis realizado, la oficina o departamento determina que pueden existir indicios consistentes o certeza de la existencia de blanqueo de capitales deberá remitir comunicación interna de operación sospechosa a la Unidad de Prevención de Blanqueo, con cuanta información y documentación es requerida para su análisis centralizado y eventual comunicación.

Para la detección de estas operaciones sospechosas, además de la pertinente aplicación de las políticas y procedimientos de “conoce a tu cliente” (RBA/KYC), el Grupo EVO dispondrá de las herramientas y procedimientos informáticos necesarios para tratar la gran cantidad de datos de distintas operaciones realizadas por los clientes, en cualquiera de las Entidades u Oficinas o Centros operativos del grupo. Las operaciones detectadas como sospechosas por estos medios darán lugar a su análisis centralizado como alertas y, en su caso, a requerimientos de información y documentación a los centros relacionados con la operativa analizada, que deberán seguir las instrucciones que reciban de la Unidad de Prevención del Blanqueo.

Para la detección de operaciones sospechosas, la Unidad de PBCFT del grupo analiza periódicamente diferentes tipos de alertas en cada una de las entidades sujeto obligado del grupo.

Las alertas están definidas por la Unidad de PBCFT en función de cada tipo de producto y entidad del grupo, en atención a los riesgos de blanqueo de capitales de su negocio. Serán aprobadas y revisadas regularmente por la Comisión de PBCFT.

### **CONTROLES**

Para la detección de operaciones sospechosas, la Unidad de PBCFT del grupo analiza una serie de controles en base a los diferentes tipos de operaciones y casuísticas para valorar su evolución. Estos controles son informados a la Comisión de PBC, donde se determinará, en base a los resultados obtenidos, si finalmente se elevan a alertas, se continúa con ellos o si por el contrario son descartados.

El análisis de los controles está definido por la Unidad de PBC por cada tipo de producto, en atención a los riesgos de blanqueo, y están dirigidos a valorar los riesgos asociados a la operativa concreta

### **REVISIONES**

La Unidad de PBCFT del grupo analiza una serie de revisiones en base a los diferentes informes generados por el sistema, y tipos de operaciones/ casuísticas para valorar su evolución.

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES  
Estado de información no financiera - EINF  
(31 de diciembre de 2018)

Son revisiones de operativa y de documentación, cuyo objetivo es anticipar posibles cambios de escenarios/comportamientos de los clientes.

| Nº de indicios detectados por la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo España | Nº de solicitud de operaciones denegadas por la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo España | % de operaciones verificadas en 2018 |
|---|--|--------------------------------------|
| 2   | 40   | 100 %                                |

- **Establecer políticas de aceptación / rechazo de clientes y procedimientos graduados en función del riesgo encaminados al conocimiento del cliente y la prevención de actividades de blanqueo.**

Mensualmente, se efectúa un control exhaustivo respecto de aquellas personas consideradas PRP (Personas de Responsabilidad Pública). Este control tiene por objeto analizar el comportamiento de todas aquellas personas registradas como personas de responsabilidad pública o que estén incluidas en listas de sanciones. Adicionalmente, también se analizan los movimientos de efectivo superiores a 6.000 euros realizados por este colectivo. Esta información es obtenida a través del centro de información, "Operaciones en efectivo realizadas por personas de responsabilidad pública".

- **Garantizar que todos sus empleados las conozcan.**

La observancia y estricto cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles internos establecidos en el Manual de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, afecta a título personal a todos los empleados del Grupo. En consecuencia, los empleados del Grupo EVO deben conocer y poner en práctica las medidas de prevención contempladas por la normativa interna y examinar aquellas operaciones que por su naturaleza o por las circunstancias y características de los clientes, presenten indicios de posible vinculación con actividades de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, a fin de adoptar las medidas adicionales de prevención y comunicación que se definan en cada momento.

El Manual está permanentemente accesible y actualizado en la intranet de cada Entidad, del Grupo.

Anualmente, se establecen planes de formación obligatorios sobre PBCFT dirigidos a todos los empleados

- **Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro**

Según se detalla en el Manual de PBC, en cuanto a las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro existe un control especial en relación al uso de estructuras societarias ficticias, de empresas ya existentes o de asociaciones o fundaciones con escasa actividad real.

En el año 2018 se ha realizado una donación a la Fundación Querer por un importe de 2.390 euros. Además, EVO Banco es miembro de la Asociación Española de Banca (AEB) con una cuota anual por importe total de 32.458 euros. Adicionalmente, EVO Banco está adherido a Autocontrol (Organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España), con relación al tratamiento de la publicidad. Del mismo modo, en el grupo se realiza la debida diligencia apropiada cuando se hacen donaciones a donaciones de caridad, de este

modo, Avantcard realiza donaciones económicas a causas locales (grupos basados en la comunidad) como parte de una iniciativa de los empleados.

### 6.3 Resultados de las Políticas.

El tan sentido, el Grupo no ha incurrido en ninguna actividad que pueda suponer indicio relacionado con las citadas conductas y no han existido casos de empleados despedidos ni sujetos a medidas disciplinarias por corrupción.

No obstante, la entidad trabaja constantemente en el desarrollo de medidas de mejora complementarias, en virtud de las eventualidades que tengan lugar en éste campo, y situarse a la vanguardia en el desarrollo de las prácticas y recomendaciones nacionales e internacionales, tendentes a reforzar la lucha contra la corrupción y el soborno, teniendo en cuenta el compromiso que le corresponde, en su ámbito financiero de actuación.

## 7 Sociedad.

### 7.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.

El diálogo entre el grupo EVO y sus principales grupos de interés se lleva a cabo en el marco de un modelo de gestión responsable que cuenta con canales activos que permiten identificar y gestionar los aspectos más relevantes para todas las partes. Estos sistemas no son extensibles a las comunidades locales en la medida que la presencia física de grupo EVO es limitada y circunscrita a la actividad ordinaria de banca minorista y de financiación al consumo.

### 7.2 Subcontratación y proveedores.

El Grupo EVO dispone de un sistema de registro, evaluación y control de su cadena de suministro. Esta incluye, entre otros aspectos, el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable, la disposición de certificaciones ambientales o la existencia de políticas formales de respeto al medio ambiente. Asimismo, en el caso de que la variable ambiental sea material para la actividad de la cadena de proveedores, esta está incluida en las métricas de valoración económica financiera, responsabilidad social corporativa, modelo de certificaciones o mejora continua, políticas y procesos, calidad o rating financiero.

El Grupo EVO no dispone de sistemas de supervisión específicas ni auditorías en materia ambiental por la reducida materialidad de este impacto en la actividad financiera de la entidad.

Asimismo, la subcontratación por parte de los proveedores de servicios del Grupo EVO está prohibida por defecto en la entidad. En caso de autorizarse, el subcontratista queda obligado por las mismas cláusulas que rigen la prestación de servicios entre el Grupo EVO y cualquier proveedor directo.

Respecto a la gestión de proveedores de servicios, la Política de Compras aplicada en el Grupo EVO establece mecanismos que tienen por objeto el impulso y la promoción del respeto de los Derechos Humanos de los proveedores, a través del proceso de homologación que incorpora condiciones de cumplimiento de determinados requisitos, como la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, el rechazo al trabajo forzoso y a la explotación infantil. Asimismo, estos mecanismos establecen una clasificación que atribuye un peso específico a aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, el respeto a los Derechos Humanos y otros aspectos sociales y medioambientales.

En el Grupo EVO nos aseguramos de que nuestros proveedores comparten nuestros principios de actuación centrados en la gestión ética y responsable de todas las actividades de la compañía, y por ello aplica las más estrictas metodologías de control y gestión de riesgos, en la contratación de proveedores externos. La Política de Compras, establece requerimientos y controles respecto a la asunción de una gestión empresarial responsable, que garantice la protección de los Derechos Humanos. Dicha conducta ha de ser extensible a todos los empleados y personal de los proveedores externos.

|                         |
|-------------------------|
| Nº total de proveedores |
|-------------------------|

|     |
|-----|
| 346 |
|-----|

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES  
Estado de información no financiera - EINF  
(31 de diciembre de 2018)

|  |                            |
|--|----------------------------|
| Volumen total de compra adjudicado   | €25M                       |
| Nº de proveedores críticos   | 23 (12 Tier 1 y 11 Tier 2) |
| Evaluación a proveedores sobre prácticas de RSC  | 100%                       |
| Nº de Proveedores que no han pasado la calificación de compras por tener indicios de vulneración de los Derechos Humanos | 0                          |

*Nota: Datos relativos a EVO Banco y EVO Finance*

Dada la importancia que esta materia tiene para nuestra compañía, EVO podrá establecer las medidas que estime necesarias para verificar que los proveedores cumplen con las referidas prácticas; para ello, podrá exigir a su compañía la certificación de su cumplimiento en cualquier momento pudiendo, en su defecto, auditar o mandar que se realice algún tipo de inspección para verificar que se cumplen las referidas prácticas. En tal sentido, la organización aplica un Programa integral de gestión de riesgo de externalización de bienes o servicios en terceros, que abarca desde el proceso de análisis del riesgo de externalizar, pasando por homologación, concurso, contratación, evaluación del rendimiento, inclusive la terminación de la relación contractual.

**Todos los proveedores contratados por el Grupo EVO en el 2018 han sido sometidos a evaluación en el marco de protección y respeto a los Derechos Humanos, incluyendo aquellos contratos que se refieren a servicios esenciales**

Tanto los proveedores como empresas colaboradoras son actores fundamentales en la actividad del Grupo, necesarios para el óptimo funcionamiento de la cadena de valor, promoviendo el mantenimiento de relaciones sólidas bajo los principios de transparencia y gestión del riesgo. En éste sentido, EVO pretende ir más allá y extender los estándares éticos seguidos por el Grupo, en su relación con cualquier tercero, para lo que establece mecanismos objetivos e imparciales de evaluación y selección de proveedores, presidido por el cumplimiento del Código Ético y la protección de los Derechos Humanos, aplicando los más altos criterios de responsabilidad financiera y ética empresarial, de acuerdo a los marcos nacionales y europeos de referencia.

## 7.3 Consumidores.

### 7.3.1 Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.

Las principales medidas adoptadas por el Grupo EVO para garantizar la salud y seguridad de los consumidores, se articulan a través del establecimiento de políticas y procedimientos que aseguran la protección del cliente, desde el momento previo a la contratación de cualquier producto o servicio.

En tal sentido, los productos y servicios ofrecidos por el Grupo EVO pueden agruparse en las siguientes categorías:

❖ PRODUCTOS INTELIGENTES:

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
**Estado de información no financiera - EINF**  
**(31 de diciembre de 2018)**

| <b>CUENTAS EVO</b>  | <b>INVERSION</b>   | <b>FINANCIACIÓN</b>  | <b>PREVISIÓN Y SEGUROS</b>   |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta inteligente: dos cuentas conectadas entre sí, una cuenta corriente al 0% TAE y otra de ahorros, al 0,2% TAE.</li> <li>- Cuenta Joven</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondo Inteligente</li> <li>- Fondo de Inversión</li> <li>- Plan de Inversión Inteligente</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préstamo EVO</li> <li>- Hipoteca Inteligente</li> <li>- Aval Bancario</li> <li>- Tarjetas</li> <li>- Financiación de puntos de venta</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- EVO Protect</li> <li>- Planes de Pensiones</li> </ul> |

❖ **SERVICIOS DIGITALES:**

| <b>SMARTPHONE BANKING</b>  | <b>BANCA ELECTRÓNICA</b>  | <b>SERVICIOS Y PROMOCIONES</b>  |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banca Móvil Inteligente</li> <li>- Apple Pay</li> <li>- EVO Bizum</li> <li>- EVO Cajeroa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banca Electrónica</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préstamo EVO</li> <li>- Hipoteca Inteligente</li> <li>- Aval Bancario</li> </ul> |

Todos los productos inteligentes y los servicios digitales están sometidos a evaluación de impactos de la salud financiera y la seguridad de nuestros clientes.

Atendiendo a las particularidades de cada producto o servicio puesto a disposición del consumidor y el impacto que la contratación de cada uno de ellos pueda generar en los clientes, identificamos las siguientes Políticas, que contribuyen a la protección de los clientes en relación a la transparencia en la descripción y contratación de productos y servicios, la educación financiera o la adopción de medidas para prevenir el sobreendeudamiento del cliente:

| <b>Política</b>   | <b>Producto</b>                   | <b>Detalle</b>  |
|---|-----------------------------------|---|
| <b>Manual de Políticas Comerciales en la Prestación de Servicios de Inversión</b> | Productos de Inversión            | Establece, en base a los requisitos de la normativa MIFID, el marco de actuación en referencia a la gestión de clientes y productos, de cara a adaptar las medidas de protección a los inversores a la tipología de cada cliente y a garantizar la idoneidad o adecuación del servicio y/o del producto ofrecido/ demandado a/por cada cliente.   |
| <b>Política de Transparencia</b>  | Productos bancarios y financieros | Asegura el cumplimiento de las normas, donde se recogen los requerimientos generales sobre transparencia y debida diligencia con la que deben actuar las entidades de crédito. Trata de aglutinar un conjunto de previsiones normativas y regulatorias relativas a la protección del cliente (obligaciones de mejora sobre las exigencias en materia como la información relativa a tipos de interés y comisiones, comunicaciones obligatorias con el cliente, etc.). |

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | Para cumplir con la concesión de préstamos responsables habrá que estar a la definición legal de préstamo responsable: actuar de forma honesta, imparcial y profesionalmente, atendiendo a la situación personal y finan  |
| <b>Manual de Riesgo de Crédito</b>   | Préstamos Hipotecarios   | Asegura la transparencia de las operaciones, la protección al cliente y la protección general de los consumidores y recoge requerimientos relativos a la concesión de préstamo responsable  |
| <b>Política de Derechos ARCO</b>   | Aplicable a todos los productos                                    | Salvaguarda los datos personales mediante el establecimiento de un conjunto de principios y garantías, para la protección de los datos de carácter personal. En concreto, regula los derechos de acceso, rectificación, cancelación/supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento, portabilidad de datos y oposición al tratamiento de los datos de carácter personal, así como la posibilidad de revocación por el afectado del consentimiento prestado para el tratamiento de sus datos de carácter personal. |
| <b>Plan de Continuidad de Negocio</b>  | Aplicable a todos los productos                                    | Riesgos tecnológicos y seguridad de la información: establecen las directrices para la adecuada gestión de la continuidad del negocio de EVO y evitar, en la medida de lo posible, interrupciones en la prestación de los servicios críticos  |
| <b>Política de Servicios de Pago</b>   | Tarjetas, transferencias, mandato electrónico y dinero electrónico | Riesgos tecnológicos y seguridad de la información: garantiza a los clientes la seguridad de los servicios de pago por Internet, reduciendo las incidencias de los usuarios relacionadas con la seguridad y la privacidad de sus operaciones independientemente del dispositivo de acceso utilizado   |
| <b>Procedimiento de Notificación de Violaciones de Seguridad</b>                 | Aplicable a todos los productos                                    | Evalúa si un suceso operativo o de seguridad pudiera suponer un riesgo para los derechos y las libertades de sus titulares y, por lo tanto, ser notificado a la Autoridad competente del Estado miembro de origen y, en caso de que dicho riesgo fuera alto, igualmente comunicarlo a los propios interesados   |
| <b>Políticas de Comunicaciones a clientes</b>                                    | Aplicable a todos los productos                                    | Afecta a todas las comunicaciones comerciales emitidas para ofrecer productos y servicios bancarios y de inversión al público en general (ya sean clientes o no de la entidad) o divulgar información sobre dichos productos y servicios, y sea cual sea el medio utilizado.  |
| <b>Política para la salud y seguridad de los clientes de AvantCard (Irlanda)</b> | Aplicable a todos los productos de AvantCard                       | Establece los compromisos asumidos en materia de salud y seguridad de los clientes  |

▪ **Otros mecanismos:**

Todos los procedimientos operativos están sometidos a procesos de verificación y control periódico.

Además de los protocolos y políticas internas, resultan aplicables todos los protocolos de notificación de Servired, Redsys, Visa y Mastercard establecidos por los propios esquemas o procesadores de pago, lo que supone un doble control sobre los riesgos que pudieran derivarse.

Por otro lado, la Unidad de Cumplimiento Normativo se encarga de supervisar las comunicaciones que se emiten sobre prestación de servicios o comercialización de productos, para evaluar que se ajusta a los principios que se establecen en las citadas Políticas y en la normativa aplicable.

Respecto a la comunicación de datos personales de clientes relativos a los ficheros de solvencia patrimonial, el Grupo EVO (España) ha recibido durante el ejercicio 2018 tres resoluciones desfavorables de expedientes sancionadores de la Agencia Española de Protección de Datos

La información correspondiente a las medidas tendentes a reforzar la protección de los consumidores resulta accesible para cada uno de clientes al contratar un producto o servicio con el Grupo, en función de la normativa aplicable a cada producto o servicio.

El Grupo continúa trabajando en el desarrollo de medidas complementarias tendentes a reforzar la protección de los consumidores, tales como la revisión de los procedimientos internos de gestión de impagos y recobros.

### 7.3.2 Servicio de Atención al Cliente para la gestión de reclamaciones.

Los clientes constituyen nuestra razón de ser y nos esforzamos por innovar y crear un valor real para ellos.

Intentamos comprender y anticiparnos a sus distintas necesidades para acompañarles financieramente en su trayectoria personal y profesional. En tal sentido, el Laboratorio de Clientes realiza encuestas de satisfacción y recomendaciones anuales con el fin de hacer un seguimiento de la imagen de EVO para sus clientes.

EVO Banco ha puesto en marcha un **programa de Betatesters** que afecta a alrededor de 2.000 clientes, que prueban todas las novedades de nuestra aplicación móvil un mes antes que el resto de usuarios, a fin de contrastar opiniones y buscar la aprobación de determinados desarrollos

Hemos integrado un software de **consulta permanente en tiempo real** con los clientes, donde recogemos su feedback y opiniones en todas las cuestiones que planteamos

Todas estas medidas, y otras muchas, hacen que la aplicación bancaria de EVO haya sido galardonada como la mejor app bancaria de 2017 según la prestigiosa organización "The Awards", teniendo ahora mismo en el Market una valoración de 4,6 sobre 5 en el último año y un NPS situado entre los 3 más altos del sector.

#### Grupo EVO España

El Servicio de Atención al Cliente del Grupo EVO España se organiza como un departamento específico y especializado, bajo la dependencia funcional y jerárquica de Secretaría General, garantizando su absoluta independencia respecto a las restantes unidades funcionales de la entidad.

El Consejo de Administración aprobó el Reglamento para la Defensa del Cliente, aplicable a todo el Grupo EVO en España, que ha sido objeto de diversas modificaciones, que han

## EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

sido sometidas a verificación por parte del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

El Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente, con el fiel objetivo de mejorar las relaciones de los clientes de los servicios financieros que ofrecen las entidades que conforman el Grupo España y ofrecer un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones recibidas de la manera más satisfactoria posible.

En tal sentido, la estructura, política, mecanismos, controles que el Grupo ha desarrollado para esta gestión, respeta y está alineada con lo establecido en la siguiente normativa:

- La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, establece la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, así como la figura del Defensor del Cliente.
- La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento y Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, se establece la obligación de que cada entidad o Banco apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.
- La Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones.
- Directiva PSD2 (Payment Services Directive 2).

Al objeto de reforzar este control, el Área del Servicio de Atención al Cliente confecciona un informe anual que presenta ante el Consejo de Administración dentro del primer trimestre del año siguiente al analizado, donde se reflejan los incumplimientos en materia de respuesta y gestión de quejas y reclamaciones.

La presentación y tramitación de reclamaciones y quejas de clientes, puede efectuarse personalmente o mediante representación acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que cumplan los requisitos de firma electrónica establecidos en la normativa aplicable.

El Servicio de Atención al Cliente gestiona todas las quejas y reclamaciones de clientes de entidades pertenecientes al Grupo EVO España

Del total de reclamaciones recibidas en EVO Banco en 2018, se escalaron al Banco de España el 3%. 1% del total de expedientes recibidos en 2018 ha finalizado con un informe negativo del Banco de España.

Del total de reclamaciones recibidas en EVO Finance en 2018, se escalaron al Banco de España el 4%. Menos del 1% del total de expedientes recibidos en 2018 ha finalizado con un informe negativo del Banco de España

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
 Estado de información no financiera - EINF  
 (31 de diciembre de 2018)

**Nota:** En caso de existir discordancia entre esta información y las cifras contenidas en la Memoria Anual del SAC correspondiente al Ejercicio 2018, formulada con posterioridad a la fecha de redacción de este informe, prevalecerá el contenido previsto en la Memoria Anual del SAC.

A continuación, se informa acerca del número de reclamaciones recibidas en las sociedades del Grupo España:

**EVO BANCO**

| <b>EVO Banco</b>                |              |
|---------------------------------|--------------|
|                                 | <b>Total</b> |
| <b>Reclamaciones mes</b>        | <b>5.619</b> |
| <b>Cierre Reclamaciones mes</b> | <b>5.433</b> |

| <b>EVO Banco – Banco de España/CNMV/DGS</b> |              |
|---|--------------|
|   | <b>Total</b> |
| <b>Entrada Reclamaciones B.E./CNMV</b>      | <b>175</b>   |
| <b>Recib. Informes B.E. malas prácticas</b> | <b>66</b>    |

**EVO FINANCE**

| <b>EVO Finance</b>           |              |
|------------------------------|--------------|
|                              | <b>Total</b> |
| <b>Entrada Reclamaciones</b> | <b>2.202</b> |
| <b>Cierre Reclamaciones</b>  | <b>2.521</b> |

| <b>EVO Finance</b>                          |              |
|---|--------------|
|   | <b>Total</b> |
| <b>Entrada Reclamaciones B.E.</b>           | <b>357</b>   |
| <b>Recib. Informes B.E. malas prácticas</b> | <b>40</b>    |

Adicionalmente, durante 2018 se han registrado 6.376 reclamaciones debido al cierre de la cadena odontológica iDental, en la que asociaciones de consumidores reclaman contra iDental y solicitan a EVO Finance la paralización del pago de la financiación.

**AVANTCARD (IRLANDA)**

AvantCard gestiona las quejas de acuerdo con lo previsto en el Código de Protección al Consumidor de Irlanda y según los plazos establecidos en la normativa europea PSD2.

En tal sentido, las quejas no resueltas en los cinco días laborables posteriores a su presentación, se tramitan a través de la Oficina del Defensor del Consumidor (CAO, por sus siglas en inglés), que lleva a cabo una investigación objetiva sobre las cuestiones objeto de la queja y tratar de acordar una solución apropiada con la persona que haya

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES  
Estado de información no financiera - EINF  
(31 de diciembre de 2018)

presentado la queja. La CAO informa directamente a los departamentos de Cumplimiento, Riesgos y Jurídico para garantizar la objetividad y la independencia operativas, así como para garantizar que se eviten posibles conflictos de interés.

En caso de disconformidad, las personas que hayan presentado quejas o reclamaciones pueden recurrir ante el Mediador de Servicios Financieros y Pensiones (FSPO, por sus siglas en inglés), un árbitro independiente de ámbito sectorial que tiene la capacidad de otorgar compensaciones de hasta 500.000 € y ordenar la rectificación de un asunto mediante una decisión legalmente vinculante. Cuando las quejas lleguen al FSPO, la CAO participará en una mediación haciendo cuanto pueda por resolver el conflicto sin la necesidad de llegar hasta el arbitraje. Cuando la mediación no tenga éxito, la CAO responderá a la lista de preguntas que disponga la sección de servicios jurídicos y arbitraje del FSPO y esperará a su laudo.

**AvantCard ha tenido 0 laudos totalmente confirmados del FSPO durante 2018 y sólo ha recibido 1 laudo desfavorable durante el ejercicio.**

**Durante 2018, la Oficina del Defensor del Consumidor de AvantCard recibió 544 quejas de consumidores, lo que equivale a una media de 0,33 quejas por cada mil clientes de nuestra cartera**

El Grupo EVO trabaja continuamente en el desarrollo de medidas complementarias tendentes a reforzar la protección de los consumidores y reducir en la medida de lo posible el impacto negativo en los clientes.

## 7.4 Información fiscal.

El Grupo EVO está presente únicamente en dos países, España e Irlanda. A continuación, se destaca la información de los beneficios obtenidos en el ejercicio 2018, así como de los impuestos abonados, en cada uno de estos países:

| <b>Información financiera por países</b>   |                |                |              |
|--|----------------|----------------|--------------|
|  | <b>España</b>  | <b>Irlanda</b> | <b>Total</b> |
| <b>Resultado bruto antes de impuestos</b>  | <b>-17.079</b> | <b>19.255</b>  | <b>2.176</b> |
| <b>Impuestos sobre los resultados</b>      | <b>8.025</b>   | <b>-1.384</b>  | <b>6.641</b> |
| <b>Resultado neto después de impuestos</b> | <b>-9.054</b>  | <b>17.871</b>  | <b>8.817</b> |

Durante 2018, el Grupo EVO no ha recibido subvenciones.

## **8** Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

| Código       | Información solicitada por la Ley 11/2018<br>(Estado de información no financiera)  | Vinculación con indicadores GRI  | Página del EINF<br>de EVO Banco |
|--------------|---|--|---------------------------------|
| <b>0.</b>    | <b>Información general</b>  |  |                                 |
| <b>0.1</b>   | <b>Modelo de negocio</b>  |  |                                 |
| 0.1.a        | Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización)  | 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios   | 10                              |
| 0.1.b        | Presencia geográfica  | 102-7 Tamaño de la organización<br>102-3 Ubicación de la sede<br>102-4 Ubicación de las operaciones<br>102-6 Mercados servidos | 3-4                             |
| 0.1.c        | Objetivos y estrategias de la organización  | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades   | 11                              |
| 0.1.d        | Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución  | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades   | 11                              |
| <b>0.2</b>   | <b>General</b>  |  |                                 |
| 0.2.1        | Mención en el informe al marco de <i>reporting</i> nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados   | 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI  | 1                               |
| 0.2.2        | Si la compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera emitiendo un informe separado, debe indicarse de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión   | -  | NA                              |
| <b>1.</b>    | <b>Cuestiones Medioambientales</b>  |  |                                 |
| <b>1.1</b>   | <b>Información general</b>  |  |                                 |
| 1.1.a        | Una descripción de las <b>políticas</b> que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | 21-22                           |
| 1.1.b        | Los <b>resultados de esas políticas</b> , debiendo incluir <b>indicadores</b> clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes<br>103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                       | 21-22                           |
| 1.1.c        | Los <b>principales riesgos</b> relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los <b>procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos</b> de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los <b>impactos</b> que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales <b>riesgos a corto, medio y largo plazo</b> . | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades   | 21-22                           |
| <b>1.1</b>   | <b>Información detallada</b>  |  |                                 |
| <b>1.1.1</b> | <b>Información general detallada</b>  |  |                                 |
| 1.1.1.1      | Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad  | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades   | 21-22                           |
| 1.1.1.2      | Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental  | Ver en la página indicada  | 21-22                           |
| 1.1.1.3      | Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales   | Ver en la página indicada  | 21-22                           |
| 1.1.4        | Sobre la aplicación del principio de precaución   | 102-11 Principio o enfoque de precaución   | 21-22                           |
| 1.1.5        | Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales   | Ver en la página indicada  | 21-22                           |
| <b>1.1.2</b> | <b>Contaminación</b>  |  |                                 |
| 1.1.2.1      | Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica   | Ver en la página indicada  | 21                              |
| <b>1.1.3</b> | <b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>   |  |                                 |
| 1.1.3.1      | Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos   | 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación  | 21                              |
| <b>1.1.4</b> | <b>Uso sostenible de los recursos</b>   |  |                                 |
| 1.1.41       | Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales  | 303-1 Extracción de agua por fuente  | 21-22                           |
| 1.1.42       | Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso   | 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen   | 21-22                           |
| 1.1.43       | Consumo, directo e indirecto, de energía  | 302-1 Consumo energético dentro de la organización   | 21-22                           |
| 1.1.44       | Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética   | Ver en la página indicada  | 21-22                           |
| 1.1.45       | Uso de energías renovables  | 302-1 Consumo energético dentro de la organización   | 21-22                           |
| <b>1.1.5</b> | <b>Cambio climático</b>   |  |                                 |

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

|               |   |  |       |
|---------------|---|--|-------|
| 1.1.5.1       | Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce  | 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)   | 21-22 |
| 1.1.5.2       | Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático   | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático   | 21-22 |
| 1.1.5.3       | Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin   | Ver en la página indicada  | 21-22 |
| <b>1.1.16</b> | <b>Protección de la biodiversidad</b>   |  |       |
| 1.1.6.1       | Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad   | No material  | 21    |
| 1.1.6.2       | Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas   | No material  | 21    |
| <b>2.</b>     | <b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>  |  |       |
| <b>2.1</b>    | <b>Información general</b>  |  |       |
| 2.1.a         | Una descripción de las <b>políticas</b> que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | 23-25 |
| 2.1.b         | Los <b>resultados de esas políticas</b> , debiendo incluir <b>indicadores</b> clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes<br>103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 23-25 |
| 2.1.c         | Los <b>principales riesgos</b> relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los <b>procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos</b> de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los <b>impactos</b> que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los <b>principales riesgos a corto, medio y largo plazo</b> . | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades   | 23-25 |
| <b>2.2</b>    | <b>Información detallada</b>  |  |       |
| <b>2.2.1</b>  | <b>Empleo</b>   |  |       |
| 2.2.1.1       | Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.)   | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores<br>405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | 25-28 |
| 2.2.1.2       | Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional  | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores   | 25-28 |
| 2.2.1.3       | Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional   | Ver en la página indicada  | 25-28 |
| 2.2.1.4       | Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor  | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres  | 28-29 |
| 2.2.1.5       | Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad   | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres  | 30    |
| 2.2.1.6       | La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo   | 102-35 Política de remuneración  | 30    |
| 2.2.1.7       | Implantación de políticas de desconexión laboral  | Ver en la página indicada  | 34-39 |
| 2.2.1.8       | Empleados con discapacidad  | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | 31    |
| <b>2.2.2</b>  | <b>Organización del trabajo</b>   |  |       |
| 2.2.2.1       | Organización del tiempo de trabajo  | Ver en la página indicada  | 32-33 |
| 2.2.2.2       | Número de horas de absentismo   | 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | 41    |
| 2.2.2.3       | Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores   | Ver en la página indicada  | 34-39 |
| <b>2.2.3</b>  | <b>Salud y seguridad</b>  |  |       |
| 2.2.3.1       | Condiciones de salud y seguridad en el trabajo  |  | 40-41 |
| 2.2.3.2       | Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.   | 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | 41    |
| <b>2.2.4</b>  | <b>Relaciones sociales</b>  |  |       |

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

|              |   |  |           |
|--------------|---|--|-----------|
| 2.2.4.1      | Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos  | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés<br>403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad  | 40        |
| 2.2.4.2      | Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país   | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva   | 40        |
| 2.2.4.3      | El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo  | 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos  | 40-41     |
| <b>2.2.5</b> | <b>Formación</b>  |  |           |
| 2.2.5.1      | Las políticas implementadas en el campo de la formación   | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición   | 42-44     |
| 2.2.5.2      | La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales  | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado  | 44        |
| <b>2.2.6</b> | <b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>   |  |           |
| 2.2.6.1      | Accesibilidad universal de las personas con discapacidad  | -  | 31        |
| <b>2.2.7</b> | <b>Igualdad</b>   |  |           |
| 2.2.7.1      | Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres   | Ver en la página indicada  | 45        |
| 2.2.7.2      | Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad   | Ver en la página indicada  | 45        |
| 2.2.7.3      | La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad   | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas   | 21-25, 45 |
| <b>3.</b>    | <b>Respeto a los derechos humanos</b>   |  |           |
| <b>3.1</b>   | <b>Información general</b>  |  |           |
| 3.1.a        | Una descripción de las <b>políticas</b> que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | 46-49     |
| 3.1.b        | Los <b>resultados de esas políticas</b> , debiendo incluir <b>indicadores</b> clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes<br>103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 46-49     |
| 3.1.c        | Los <b>principales riesgos</b> relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los <b>procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos</b> de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los <b>impactos</b> que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales <b>riesgos a corto, medio y largo plazo</b> . | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades   | 46-49     |
| <b>3.2</b>   | <b>Información detallada</b>  |  |           |
| 3.2.1        | Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos   | 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta<br>102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas<br>412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos | 46-49     |
| 3.2.2        | Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos  | 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico   | 46-49     |
| 3.2.3        | Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.   | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas   | 46-49     |
| <b>4.</b>    | <b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>  |  |           |
| <b>4.1</b>   | <b>Información general</b>  |  |           |
| 4.1.a        | Una <b>descripción de las políticas</b> que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | 50-52     |

EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de información no financiera - EINF

(31 de diciembre de 2018)

|              |   |   |       |
|--------------|---|---|-------|
| 4.1.b        | Los <b>resultados de esas políticas</b> , debiendo incluir <b>indicadores</b> clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes<br>103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 50-52 |
| 4.1.c        | Los <b>principales riesgos</b> relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los <b>procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos</b> de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los <b>impactos</b> que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales <b>riesgos a corto, medio y largo plazo</b> . | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades  | 50-52 |
| <b>4.2</b>   | <b>Información detallada</b>  |   |       |
| 4.2.1        | Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno  | 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta<br>102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas<br>205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción<br>205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción<br>205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | 50-54 |
| 4.2.2        | Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales   | 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta<br>102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas   | 52-56 |
| 4.2.3        | Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro   | -   | 55-56 |
| <b>5.</b>    | <b>Información sobre la sociedad</b>  |   |       |
| <b>5.1</b>   | <b>Información general</b>  |   |       |
| 5.1.a        | Una <b>descripción de las políticas</b> que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 59-60 |
| 5.1.b        | Los <b>resultados de esas políticas</b> , debiendo incluir <b>indicadores</b> clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes<br>103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 59-60 |
| 5.1.c        | Los <b>principales riesgos</b> relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los <b>procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos</b> de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los <b>impactos</b> que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales <b>riesgos a corto, medio y largo plazo</b> . | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades  | 59-60 |
| <b>5.2</b>   | <b>Información detallada</b>  |   |       |
| <b>5.2.1</b> | <b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>   |   |       |
| 5.2.1.1      | El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local  | Ver en la página indicada   | 57    |
| 5.2.1.2      | El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio   | Ver en la página indicada   | 57    |
| 5.2.1.3      | Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos  | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés   | 57    |
| 5.2.1.4      | Las acciones de asociación o patrocinio   | -   |       |
| <b>5.2.2</b> | <b>Subcontratación y proveedores</b>  |   |       |
| 5.2.2.1      | La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales  | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales<br>414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales   | 57-58 |
| 5.2.2.2      | Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental  | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales<br>414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales   | 57-58 |

**EVO BANCO, S.A.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
**Estado de información no financiera - EINF**  
**(31 de diciembre de 2018)**

|              |  |   |       |
|--------------|--|---|-------|
| 5.2.2.3      | Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas      | 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas<br>414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas   | 57-58 |
| <b>5.2.3</b> | <b>Consumidores</b>  |   |       |
| 5.2.3.1      | Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores             | Ver en la página indicada   | 58-61 |
| 5.2.3.2      | Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés<br>102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados<br>418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | 61-64 |
| <b>5.2.4</b> | <b>Información fiscal</b>  |   |       |
| 5.2.4.1      | Los beneficios obtenidos país por país                               | Ver en la página indicada   | 64    |
| 5.2.4.2      | Los impuestos sobre beneficios pagados                               | Ver en la página indicada   | 64    |
| 5.2.4.3      | Las subvenciones públicas recibidas                                  | Ver en la página indicada   | 64    |



KPMG Asesores, S.L.  
Pº de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

## **Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de EVO Banco, S.A.U. y sociedades dependientes del ejercicio 2018**

Al Accionista de EVO BANCO, S.A.U.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, de EVO Banco, S.A.U. (en adelante el Banco) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2018 adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la "Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" incluida en el Informe de Gestión consolidado adjunto.

### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores del Banco. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados y de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Informe de Gestión consolidado.

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

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

### **Nuestra independencia y control de calidad**

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



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

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

## **Nuestra responsabilidad**

---

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

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

- Reuniones con el personal del Banco para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis realizado por el Banco, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



## **Conclusión**

---

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de EVO Banco, S.A.U. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la “Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” del citado Informe de Gestión consolidado.

## **Uso y distribución**

---

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

KPMG Asesores, S.L.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Reverter Guillot'.

Patricia Reverter Guillot

13 de marzo de 2019