

amadeus

Amadeus IT Group, S.A. y Sociedades Dependientes

Informe de auditoría, Cuentas Anuales Consolidadas e
Informe de Gestión del ejercicio terminado el 31 de
diciembre de 2020



Amadeus IT Group, S.A. y Sociedades Dependientes

Informe de auditoría del ejercicio terminado el 31 de
diciembre de 2020

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

A los accionistas de AMADEUS IT GROUP, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de AMADEUS IT GROUP, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el estado de posición financiera a 31 de diciembre de 2020, el estado de resultado global, el estado de cambios en el patrimonio, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

Valoración de ingresos procedentes de contratos de clientes

Descripción Al cierre del ejercicio 2020, el Grupo tiene registrados en el estado de resultado global consolidado 2.174 millones de euros correspondientes a Ingresos procedentes de contratos con clientes, los cuales se corresponden con el registro de reservas de viajes y ventas y servicios de soluciones tecnológicas.

Estos ingresos suponen un elevado número de transacciones procesados a través de sistemas complejos. Hemos considerado esta materia una cuestión clave de auditoría debido a la magnitud de los importes registrados y a su alta dependencia de entornos informatizados. En particular, hemos considerado que los ingresos puedan contener errores debido a que un sistema relevante pueda estar configurado inadecuadamente, de forma que las tarifas y los ingresos asociados las mismas se calculen incorrectamente; que existan pérdidas de datos en el proceso de transferencia de los mismos desde los sistemas de operaciones a los sistemas de información financiera; o que se produzcan cambios no autorizados en los sistemas relevantes.

La información relativa al criterio de reconocimiento de ingresos del Grupo se encuentra recogida en la Nota 4.2.8 de la memoria consolidada adjunta.

Nuestra respuesta

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, los siguientes:

- ▶ Entendimiento de los procesos establecidos por la Dirección del Grupo relacionados con los accesos a aplicaciones y datos, así como cambios y desarrollos en los programas y los sistemas relevantes relativos al reconocimiento de ingresos, incluyendo la evaluación del diseño e implementación de los controles relevantes, así como la eficacia operativa de los mismos.
- ▶ Involucración de nuestros especialistas informáticos en la realización de pruebas sobre los controles relevantes relacionados con los accesos a aplicaciones y datos, así como cambios y desarrollos en los programas y los sistemas relevantes.
- ▶ Realización de procedimientos analíticos consistentes en una revisión de la evolución de los ciclos de facturación, así como un análisis de correlaciones entre las cuentas asociadas.
- ▶ Realización de pruebas de detalle sobre una muestra de las transacciones que han generado ingresos en el ejercicio. Asimismo, sobre los datos de los sistemas comprobación de que el proceso de asignación de precios se realiza conforme a las reglas de facturación definidas en los contratos.
- ▶ Identificación y análisis de asientos manuales significativos en las cuentas contables de registro de ingresos.
- ▶ Revisión de los desgloses incluidos en la memoria consolidada del ejercicio de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable.

Capitalización y valoración de Tecnología y Contenidos

Descripción Al cierre del ejercicio 2020, el Grupo tiene registrado en el epígrafe “Activos intangibles” del estado de posición financiera consolidada un importe de 2.781 millones de euros correspondiente a Tecnología y Contenidos, tal como se recoge en la Nota 8 de la memoria consolidada adjunta.

La capitalización de este tipo de activos requiere del juicio de la Dirección para evaluar su registro y valoración. Adicionalmente, el valor recuperable de los mismos está condicionado a la existencia de posibles deterioros, cuya determinación depende del resultado de estimaciones complejas que requieren la aplicación de criterios e hipótesis por parte de la Dirección del Grupo.

Hemos considerado esta materia una cuestión clave de nuestra auditoría por la significatividad de los importes y por la complejidad inherente a la determinación de las hipótesis clave consideradas y a las asunciones realizadas en el proceso de estimación.

La información relativa a los criterios aplicados por la Dirección del Grupo y las principales hipótesis utilizadas en la determinación de los deterioros de valor de los activos correspondientes a Tecnología y Contenidos se encuentra recogida en la Nota 4.2.3 de la memoria consolidada adjunta.

**Nuestra
respuesta**

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, los siguientes:

- ▶ Entendimiento de los procesos establecidos por la Dirección del Grupo relacionados con el registro y valoración del desarrollo de la tecnología y contenidos, incluyendo la evaluación del diseño e implementación de los controles relevantes, así como de la eficacia operativa de los mismos.
- ▶ Realización de pruebas de detalle sobre una muestra de proyectos capitalizados durante el ejercicio. A través de la información facilitada por la dirección y de la revisión de información técnica y los planes de negocio relativos a los proyectos seleccionados, hemos verificado si los costes capitalizados pueden ser clasificados como de desarrollo. Adicionalmente, para una selección de costes, hemos contrastado que los mismos son activables y que los importes han sido capitalizados de forma correcta verificando evidencias tales como facturas de proveedores o los gastos de personal incurridos, entre otros.
- ▶ Revisión de las asunciones y la metodología utilizadas por la Dirección del Grupo en los análisis de deterioro de los activos generados internamente.
- ▶ Revisión de los desgloses incluidos en la memoria consolidada del ejercicio de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable

Párrafo de énfasis

Llamamos la atención respecto de lo señalado en la nota 6 de la memoria consolidada adjunta, en relación con el impacto sobre el Grupo de la reciente situación de emergencia sanitaria global creada por el coronavirus (COVID-19). Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2020 cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante, y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado y determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, informar sobre ello.
- b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y de la comisión de auditoría en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- ▶ Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- ▶ Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- ▶ Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.
- ▶ Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.
- ▶ Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- ▶ Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la comisión de auditoría de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la comisión de auditoría de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de AMADEUS IT GROUP, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2020 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL con el etiquetado realizado por la entidad, que formarán parte del informe financiero anual.

Los administradores de AMADEUS IT GROUP, S.A. son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2020 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante Reglamento FEUE). A este respecto el Informe Anual de Gobierno Corporativo ha sido incorporado por referencia en el informe de gestión consolidado.

Nuestra responsabilidad consiste en examinar los archivos digitales preparados por los administradores de la sociedad dominante, de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en vigor en España. Dicha normativa exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos de auditoría con el fin de comprobar si el contenido de las cuentas anuales consolidadas incluidas en los citados archivos digitales se corresponde íntegramente con el de las cuentas anuales consolidadas que hemos auditado, y si el formato y marcado de las mismas y de los archivos antes referidos se ha realizado en todos los aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

En nuestra opinión, los archivos digitales examinados se corresponden íntegramente con las cuentas anuales consolidadas auditadas, y éstas se presentan y han sido marcadas, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

Informe adicional para la comisión de auditoría de la Sociedad dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la comisión de auditoría de la Sociedad dominante de fecha 25 de febrero de 2021.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 21 de junio de 2018 nos nombró como auditores del Grupo por un período de 3 años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019.



ERNST & YOUNG, S.L.

2021 Núm. 01/21/02611

SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

Informe de auditoría de cuentas sujeto
a la normativa de auditoría de cuentas
española o internacional

ERNST & YOUNG, S.L.
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores
de Cuentas con el Nº S0530)



Hildur Eir Jónsdóttir
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores
de Cuentas con el Nº 18201)

25 de febrero de 2021

Amadeus IT Group, S.A. y Sociedades Dependientes

Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio terminado el
31 de diciembre de 2020

ACTIVO	Nota	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Fondo de comercio	8	3.539,8	3.661,5
Patentes, marcas, licencias y otros		317,6	330,6
Tecnología y contenidos		2.781,0	2.843,1
Relaciones contractuales		848,3	1.014,1
Activos intangibles	9	3.946,9	4.187,8
Terrenos y construcciones		117,3	132,5
Equipos para proceso de datos		186,3	251,7
Otro inmovilizado material		44,1	47,9
Inmovilizado material	10	347,7	432,1
Activos por derecho de uso	11	242,4	336,4
Inversiones contabilizadas por puesta en equivalencia	12	16,2	30,5
Otros activos financieros no corrientes	13	81,6	92,0
Instrumentos financieros derivados no corrientes	13 y 23	21,5	3,7
Activo por impuesto diferido	24	219,2	37,4
Otros activos no corrientes	15	167,3	176,6
Total activo no corriente		8.582,6	8.958,0
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	13	253,9	529,5
Impuesto sobre sociedades a cobrar	24	56,0	61,2
Otros activos financieros corrientes	13	921,1	11,3
Instrumentos financieros derivados corrientes	13 y 23	78,7	9,3
Otros activos corrientes	15	248,5	267,8
Tesorería y otros activos equivalentes	13 y 27	1.555,1	564,0
Activos clasificados como mantenidos para la venta	17	4,2	-
Total activo corriente		3.117,5	1.443,1
TOTAL ACTIVO		11.700,1	10.401,1

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Nota	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Capital suscrito		4,5	4,3
Prima de emisión		876,4	141,5
Reservas y resultados acumulados		3.770,6	2.623,3
Acciones propias		(9,5)	(5,4)
Beneficio / (pérdida) del ejercicio atribuible a los propietarios de la dominante		(625,4)	1.113,1
Ganancias / (pérdidas) acumuladas no realizadas		(271,8)	(94,3)
Fondos propios atribuibles a los propietarios de la dominante		3.744,8	3.782,5
Participaciones no dominantes		10,5	14,6
Patrimonio Neto	18	3.755,3	3.797,1
Provisiones no corrientes	20	18,9	26,8
Deuda no corriente	13 y 19	4.343,0	2.328,2
Instrumentos financieros derivados no corrientes	13 y 23	1,0	6,0
Otros pasivos financieros no corrientes	13	12,8	1,0
Pasivo por impuesto diferido	24	652,4	751,1
Pasivos por contrato no corrientes	14	249,6	245,7
Pasivos no corrientes por impuesto de sociedades	24	136,5	137,6
Otros pasivos no corrientes	15	138,1	137,3
Total pasivo no corriente		5.552,3	3.633,7
Provisiones corrientes	20	14,8	8,4
Deuda corriente	13 y 19	1.320,6	1.245,5
Otros pasivos financieros corrientes	13	9,4	11,1
Dividendo a cuenta	13 y 18	0,3	241,4
Instrumentos financieros derivados corrientes	13 y 23	22,5	28,1
Acreedores comerciales	13	406,8	801,2
Impuesto sobre sociedades a pagar	24	18,5	47,2
Pasivos por contrato corrientes	14	170,9	238,6
Otros pasivos corrientes	15	427,9	348,8
Pasivos directamente relacionados con activos mantenidos para la venta	17	0,8	-
Total pasivo corriente		2.392,5	2.970,3
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		11.700,1	10.401,1

Operaciones continuadas	Nota	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Ingresos	7 y 14	2.174,0	5.570,1
Coste de los ingresos		(276,6)	(1.429,5)
Retribuciones a los empleados y gastos asimilados		(1.597,6)	(1.543,2)
Depreciación y amortización	8, 9, 10 y 11	(829,4)	(757,0)
Otros gastos de explotación		(241,2)	(365,0)
Beneficio / (pérdida) de la explotación	7	(770,8)	1.475,4
Ingreso financiero		9,1	1,6
Gastos por intereses	26	(77,4)	(42,0)
Otros gastos financieros	26	(12,7)	(10,3)
Diferencias positivas/(negativas) de cambio		(20,7)	(8,3)
Gasto financiero, neto		(101,7)	(59,0)
Otros ingresos/ (gastos)		(1,5)	(10,0)
Beneficio / (pérdida) antes de impuestos		(874,0)	1.406,4
Impuesto sobre sociedades	24	256,4	(306,0)
Beneficio / (pérdida) después de impuestos		(617,6)	1.100,4
Beneficios / (pérdidas) de empresas asociadas y entidades controladas conjuntamente por puesta en equivalencia	12	(8,7)	12,8
BENEFICIO / (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO		(626,3)	1.113,2
Propietarios de la dominante		(625,4)	1.113,1
Participaciones no dominantes		(0,9)	0,1
Ganancias / (pérdidas) por acción básicas (en euros)	25	(1,40)	2,58
Ganancias / (pérdidas) por acción diluidas (en euros)	25	(1,36)	2,58
Conceptos que no serán reclasificados a la cuenta de pérdidas y ganancias:			
Pérdidas y ganancias actuariales	18	6,0	(18,9)
Cambios en el valor razonable en inversiones a valor razonable con cambios en otro resultado global	18	(1,2)	1,7
Conceptos que podrían ser reclasificados posteriormente a la cuenta de pérdidas y ganancias:			
Instrumentos de cobertura de flujos de efectivo	18	49,2	6,3
Diferencias de conversión	18	(236,8)	20,2
OTRAS GANANCIAS / (PÉRDIDAS) GLOBALES DEL EJERCICIO, NETAS DE IMPUESTOS		(182,8)	9,3
TOTAL RESULTADO GLOBAL DEL EJERCICIO		(809,1)	1.122,5
Propietarios de la dominante		(808,2)	1.122,4
Participantes no dominantes		(0,9)	0,1

	Nota	Capital suscrito	Prima de emisión	Reservas y resultados acumulados	Acciones propias	Beneficio / (pérdida) del ejercicio atribuible a los propietarios de la dominante	Ganancias / (pérdidas) acumuladas no realizadas	Participaciones no dominantes	Total
Saldo a 31 de diciembre de 2018		4,4	634,4	2.153,7	(511,3)	1.002,4	(107,9)	16,0	3.191,7
Resultado global del ejercicio		-	-	-	-	1.113,1	9,3	0,1	1.122,5
Dividendo complementario	18	-	-	(286,6)	-	-	-	-	(286,6)
Dividendo a cuenta a pagar	18	-	-	(241,4)	-	-	-	-	(241,4)
Reducción de capital	18	(0,1)	(500,0)	0,1	500,0	-	-	-	-
Adquisición de acciones propias	18 y 22	-	-	-	(10,1)	-	-	-	(10,1)
Venta de acciones propias	18 y 22	-	(12,9)	0,6	16,0	-	-	-	3,7
Transacciones de pagos basados en acciones	22	-	20,0	-	-	-	-	-	20,0
Participaciones no dominantes adicionales derivadas de la adquisición de nuevas sociedades dependientes	18	-	-	-	-	-	-	(0,5)	(0,5)
Traspaso a resultados acumulados		-	-	1.002,4	-	(1.002,4)	-	-	-
Otros cambios en el patrimonio		-	-	(5,5)	-	-	4,3	(1,0)	(2,2)
Saldo a 31 de diciembre de 2019		4,3	141,5	2.623,3	(5,4)	1.113,1	(94,3)	14,6	3.797,1

	Nota	Capital suscrito	Prima de emisión	Reservas y resultados acumulados	Acciones propias	Beneficio / (pérdida) del ejercicio atribuible a los propietarios de la dominante	Ganancias / (pérdidas) acumuladas no realizadas	Participaciones no dominantes	Total
Saldo a 31 de diciembre de 2019		4,3	141,5	2.623,3	(5,4)	1.113,1	(94,3)	14,6	3.797,1
Resultado global del ejercicio		-	-	-	-	(625,4)	(182,8)	(0,9)	(809,1)
Incremento de capital	18	0,2	736,8	-	-	-	-	-	737,0
Bonos convertibles	18	-	-	39,4	-	-	-	-	39,4
Adquisiciones de acciones propias	18 y 22	-	-	-	(23,1)	-	-	-	(23,1)
Venta de acciones propias	18 y 22	-	(19,4)	0,2	19,0	-	-	-	(0,2)
Transacciones de pagos basados en acciones	22	-	17,5	-	-	-	-	-	17,5
Retiro de participaciones no dominantes	18	-	-	(0,1)	-	-	-	(3,2)	(3,3)
Traspaso a resultados acumulados		-	-	1.113,1	-	(1.113,1)	-	-	-
Otros cambios en el patrimonio		-	-	(5,3)	-	-	5,3	-	-
Saldo a 31 de diciembre de 2020		4,5	876,4	3.770,6	(9,5)	(625,4)	(271,8)	10,5	3.755,3

	Nota	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Beneficio / (pérdida) de la explotación		(770,8)	1.475,4
Depreciación y amortización	8, 9, 10 y 11	829,4	757,0
Beneficio de la explotación ajustado antes de cambios en el capital circulante y pago de impuestos		58,6	2.232,4
Clientes por ventas y prestación de servicios		214,5	(17,9)
Otros activos corrientes		(72,9)	5,2
Acreedores comerciales		(261,5)	(59,4)
Otros pasivos corrientes		75,6	23,2
Otros pasivos no corrientes		55,3	(46,2)
Impuestos pagados		(36,6)	(335,3)
TESORERÍA NETA PROCEDENTE DE ACTIVIDADES OPERATIVAS		33,0	1.802,0
Adquisiciones de inmovilizado material		(43,4)	(93,5)
Adquisiciones de activos intangibles		(458,1)	(642,6)
Inversión neta en sociedades dependientes y asociadas	12 y 16	(36,4)	(46,1)
Intereses cobrados		6,9	1,0
Pagos por activos financieros		(6,7)	(12,7)
Préstamos a terceros		4,5	(10,0)
Tesorería neta obtenida/(pagada) de contratos de derivados		(14,9)	(39,4)
Cobros por activos financieros		-	4,8
Dividendos recibidos		2,1	0,9
Tesorería procedente de venta de activo no corriente		1,2	0,6
Subtotal antes de actividades de gestión de caja		(544,8)	(837,0)
Compra de valores/Inversiones en fondos		(939,1)	-
Tesorería obtenida de contratos de derivados		10,1	-
TESORERÍA NETA APLICADA EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN Y DE GESTIÓN DE CAJA		(1.473,8)	(837,0)
Disposiciones por emisión de acciones	18	750,0	-
Pagos de costes de emisión de acciones	18	(17,3)	-
Pagos por adquisición de participaciones no dominantes en sociedades dependientes		(3,0)	-
Disposiciones de préstamos	27	3.862,3	912,0
Amortización de préstamos	27	(1.722,5)	(1.227,2)
Intereses pagados	27	(43,0)	(36,5)
Dividendos pagados a los accionistas	18	(241,4)	(506,2)
Venta de acciones propias	18	0,1	-
Adquisición de acciones propias	18	(23,1)	(10,1)
Pagos por arrendamientos y otros	27	(105,9)	(102,0)
TESORERÍA NETA PROCEDENTE DE / (APLICADA EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		2.456,2	(970,0)
Efecto de las diferencias de cambio sobre tesorería y otros activos equivalentes		(22,5)	4,2
AUMENTO / (DISMINUCIÓN) NETA EN TESORERÍA Y OTROS ACTIVOS EQUIVALENTES		992,9	(0,8)
Tesorería y otros activos equivalentes netos al inicio del ejercicio	25	561,0	561,8
Tesorería y otros activos equivalentes netos al final del ejercicio	25	1.553,9	561,0
Inversiones realizadas para actividades de gestión de la caja		933,3	-
LIQUIDEZ DISPONIBLE TOTAL		2.487,2	561,0

Índice

1.	INFORMACION GENERAL Y ACTIVIDAD	1
2.	BASES DE PRESENTACIÓN Y COMPARABILIDAD DE LA INFORMACIÓN	1
3.	PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL RESULTADO DE LA SOCIEDAD DOMINANTE	3
4.	NORMAS DE VALORACIÓN	3
5.	RIESGOS FINANCIEROS Y GESTIÓN DE CAPITAL	13
6.	IMPACTOS RELACIONADOS CON LA COVID-19	18
7.	SEGMENTOS DE OPERACIÓN	22
8.	FONDO DE COMERCIO	25
9.	ACTIVOS INTANGIBLES	26
10.	INMOVILIZADO MATERIAL	27
11.	ARRENDAMIENTOS	29
12.	INVERSIONES CONTABILIZADAS POR PUESTA EN EQUIVALENCIA	30
13.	ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS Y MEDICIÓN DEL VALOR RAZONABLE	31
14.	INGRESOS	37
15.	OTRAS CUENTAS DE ACTIVO Y PASIVO	38
16.	COMBINACIONES DE NEGOCIOS	42
17.	ACTIVOS Y PASIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA	47
18.	PATRIMONIO NETO	47
19.	DEUDA CORRIENTE Y NO CORRIENTE	51
20.	PROVISIONES	57
21.	OPERACIONES VINCULADAS	58
22.	PAGOS BASADOS EN ACCIONES	62
23.	INSTRUMENTOS FINANCIEROS DERIVADOS	66
24.	IMPUESTOS	67
25.	GANANCIAS POR ACCIÓN	72
26.	INFORMACIÓN ADICIONAL	73
27.	FLUJOS DE EFECTIVO	75
28.	HECHOS POSTERIORES	77

1. INFORMACION GENERAL Y ACTIVIDAD

Amadeus IT Group, S.A. (en adelante, “la Sociedad”) fue constituida e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid el 4 de febrero de 2005. Su domicilio social se encuentra en Madrid, calle Salvador de Madariaga, número 1.

Amadeus IT Group, S.A. es la sociedad cabecera del Grupo Amadeus (“el Grupo”). El Grupo es líder en cuanto al procesamiento de transacciones para la industria global de viajes y turismo, y provee de soluciones tecnológicas avanzadas a proveedores y agencias de viaje en todo el mundo. El Grupo opera como una red internacional ofreciendo a nuestros clientes funcionalidades de búsqueda en tiempo real, tarificación, reserva, emisión de billetes, y otras soluciones de procesamiento a proveedores y agencias de viaje a través de nuestra área de negocio de Distribución, y a los proveedores de viajes (fundamentalmente aerolíneas y hoteles en la actualidad) un amplio abanico de soluciones tecnológicas que automatizan determinados procesos críticos de negocio, como las reservas, la gestión de inventario y el sistema de control de salidas, a través de nuestra área de negocio de Soluciones Tecnológicas.

Queda excluido el ejercicio directo, y el indirecto cuando fuere procedente, de todas aquellas actividades reservadas por la legislación española. Si las disposiciones legales exigiesen para el ejercicio de alguna actividad comprendida en el objeto social algún título profesional, autorización administrativa previa, inscripción en un registro público, o cualquier otro requisito, dicha actividad no podrá iniciarse hasta que se hayan cumplido los requisitos profesionales o administrativos exigidos. En la página web de la Sociedad se pueden consultar los estatutos sociales y otra información pública de la empresa (corporate.amadeus.com).

Los grupos de clientes comprenden proveedores de productos y servicios de viajes, como las aerolíneas (de bandera, domésticas, de bajo coste y operadoras de vuelos chárter), aeropuertos, hoteles (incluyendo desde propiedades independientes hasta grandes cadenas), tour-operadores (desde los que ofrecen productos generalistas, hasta los más especializados, así como aquellos que están integrados verticalmente), compañías de seguro, empresas de transporte por carretera y por mar (compañías de alquiler de coches, compañías ferroviarias, de ferry y cruceros), compañías en la industria de la comercialización de viajes directa o mediante intermediarios (agencias de viaje por internet o tradicionales), y consumidores de servicios de viaje (como empresas y viajeros individuales).

2. BASES DE PRESENTACIÓN Y COMPARABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

2.1 Bases de presentación

2.1.1 Información General

Las cuentas anuales consolidadas han sido preparadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), que son efectivas al 31 de diciembre de 2020, y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable. Las cuentas anuales consolidadas adjuntas han sido obtenidas de los registros contables de la Sociedad y sus sociedades dependientes, y muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo del Grupo durante el correspondiente ejercicio.

Las cuentas anuales consolidadas han sido formuladas por el Consejo de Administración de la Sociedad el 25 de febrero de 2021. Los administradores estiman que estas cuentas anuales consolidadas serán aprobadas por la Junta General de Accionistas sin modificaciones. Las cuentas anuales del ejercicio 2019 fueron aprobadas en la Junta General de Accionistas celebrada el 18 de junio de 2020.

Las cuentas anuales consolidadas han sido preparadas sobre la base del coste histórico, excepto para ciertos activos y pasivos financieros contabilizados a valor razonable, y pasivos asociados a planes de prestación definida y ciertos pagos basados en instrumentos de patrimonio.

La moneda de presentación del Grupo es el euro. El estado de posición financiera consolidado ha sido presentado diferenciando entre activos y pasivos corrientes y no corrientes, y el estado de resultado global consolidado se presenta siguiendo la naturaleza de los gastos. La presentación por naturaleza destaca mejor los diferentes componentes del rendimiento financiero del Grupo, y potencia la capacidad de predicción del negocio. El Grupo ha elegido el método indirecto en la preparación del estado de flujos de efectivo consolidado.

Excepto cuando se indique lo contrario, las cifras de las cuentas anuales consolidadas se expresan en millones de euros.

El Grupo presenta un fondo de maniobra negativo en el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019, lo cual es una circunstancia habitual del negocio en el que desempeña su actividad y de su estructura financiera, no presentando este hecho impedimento alguno para el desarrollo normal del negocio. A 31 de diciembre de 2020 el fondo de maniobra es positivo debido principalmente a los fondos adicionales conseguidos en el contexto de pandemia por la COVID-19 (nota 6).

2.1.2 Uso de estimaciones

Para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas de conformidad con NIIF-UE, se requiere el uso de estimaciones e hipótesis. Las estimaciones e hipótesis afectan al valor en libros de los activos y pasivos. Aquéllas con un impacto significativo en las cuentas anuales consolidadas son tratadas en las diferentes secciones de este documento:

- Estimaciones sobre las cantidades recuperables en las pruebas sobre el deterioro de valor (nota 6)
- Activos y pasivos por impuesto (nota 24)
- Pérdidas crediticias esperadas (notas 6 y 13)
- Valoración de la contraprestación variable en el reconocimiento de ingresos (nota 13)
- Periodo de amortización de activos no financieros no corrientes (nota 4)
- Periodo de arrendamiento (opciones de renovación y finalización) (nota 11)
- Pagos basados en acciones (nota 22)

Las estimaciones han sido realizadas en base a la información disponible a la fecha de emisión de las cuentas anuales consolidadas, a la experiencia histórica y a otros factores diversos que se consideran relevantes en el momento. Sin embargo, los resultados finales podrían diferir de dichas estimaciones.

2.2 Comparación de la información

A efectos de comparación de la información, el Grupo presenta, conjuntamente con el estado de posición financiera consolidado, el estado de resultado global consolidado, el estado de cambios en el patrimonio consolidado y el estado de flujos de efectivo consolidado para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, información comparativa en las notas explicativas de la memoria cuando es relevante para la mejor comprensión de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio en curso.

La presentación y clasificación de algunas partidas de las cuentas anuales consolidadas ha sido revisada y se han realizado reclasificaciones en la información comparativa en consecuencia. La reclasificación más significativa corresponde a 63,9 millones de euros incluidos previamente en Otro inmovilizado material al 31 de diciembre de 2019, que ahora se incluyen en Terrenos y construcciones. Además, a partir del segundo semestre de 2020, la depreciación y amortización activadas, que solían incluirse en el epígrafe de “Otros gastos de explotación” del estado de resultado global consolidado, ha sido reclasificada al epígrafe de “Depreciación y amortización”. A efectos comparativos, las cifras de 2019 se han ajustado para reflejar esta reclasificación.

2.3 Perímetro de consolidación

El Anexo a estas cuentas anuales consolidadas detalla las sociedades dependientes, empresas asociadas y entidades controladas conjuntamente, en las que el Grupo tiene participación directa o indirecta al 31 de diciembre de 2020 y 2019. Los cambios en el perímetro de consolidación son los siguientes:

- El 17 de septiembre de 2020, Amadeus IT Group, S.A. ha creado una nueva empresa en Bulgaria: Amadeus Sofia Labs EOOD.
- El 29 de mayo de 2020, la filial ICM Group Holdings Ltd. vendió su participación en ICM Australia Holding Pty Ltd. a Amadeus IT Pacific Pty Ltd., sin impacto a nivel de Grupo.
- Durante el mes de abril de 2020, se ha liquidado la filial participada al 100% Amadeus Services Ltd..
- El 10 de enero de 2020, el Grupo adquirió a través de su filial Amadeus Soluciones Tecnológicas, S.A., el 30% restante de Argo IT Tecnología, S.A.
- El 13 de diciembre de 2019, la filial participada al 100% UFIS Airport Solutions, AS ha sido liquidada.
- El 19 de septiembre de 2019, el Grupo ha adquirido, a través de Amadeus IT Group, S.A., una influencia significativa en Refundit, Ltd. con la compra de un 21,28% de sus acciones y se contabiliza mediante puesta en equivalencia.
- En el mes de agosto de 2019, con carácter retroactivo a 1 de enero de 2019, Amadeus Data Processing, GmbH ha ido absorbida por Amadeus Verwaltungs, GmbH. La compañía resultante ha cambiado su denominación social a Amadeus Data Processing, GmbH. Ambas compañías pertenecían previamente en su totalidad a Amadeus.
- El 31 de mayo de 2019, el Grupo ha adquirido el 100% de acciones de ICM Holdings, Limited y su grupo de compañías (“ICM”) (ver nota 16).
- El 18 de marzo de 2019, la filial participada al 100% UFIS Airport Solutions Pte, Ltd. ha sido liquidada.

3. PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL RESULTADO DE LA SOCIEDAD DOMINANTE

El Consejo de Administración propondrá a la Junta General Ordinaria de Accionistas para su aprobación, la siguiente propuesta de aplicación del resultado del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020:

Euros

Base de reparto:

Beneficio neto (pérdida) del ejercicio	(191.349.998,91)
--	------------------

Aplicación:

Resultados negativos de ejercicios anteriores	(191.349.998,91)
	(191.349.998,91)

4. NORMAS DE VALORACIÓN

4.1 Aplicación de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) nuevas y revisadas

El Grupo ha aplicado las siguientes modificaciones emitidas y aprobadas por la UE por primera vez para el ejercicio anual comenzado el 1 de enero de 2020:

- Modificaciones a la NIIF 3 Combinaciones de negocios

- Modificaciones a la NIIF 9, NIC 39 y NIIF17: Reforma de los tipos de interés de referencia
- Modificaciones a la NIC 1 y a la NIC 8: Definición de material
- Modificaciones a las referencias al Marco Conceptual en las Normas NIIF

La UE también ha publicado una Modificación a la NIIF 16: Reducciones de alquiler relacionadas con la COVID-19. Esta modificación es aplicable a los ejercicios anuales que comiencen el 1 de junio de 2020 o posteriormente. La modificación puede ser aplicada anticipadamente y el Grupo lo ha hecho para el presente ejercicio comenzado el 1 de enero de 2020.

Las modificaciones anteriores no tuvieron ningún impacto en los importes reconocidos en períodos anteriores o actuales.

Se han publicado ciertas nuevas normas contables que no son obligatorias para el período terminado el 31 de diciembre de 2020, algunas de ellas aún no han sido aprobadas por la UE y el Grupo no las ha adoptado anticipadamente. No se espera que estas normas tengan un impacto material para el Grupo en períodos futuros ni en transacciones previsibles futuras.

4.2 Políticas contables significativas

Únicamente se desglosan a continuación las políticas contables aplicadas en la preparación de las cuentas anuales consolidadas más significativas, así como aquellas en las que las normas NIIF-UE permiten elegir entre diversos tratamientos.

4.2.1 Procedimientos de consolidación e inversiones en asociadas y negocios conjuntos

Las cuentas anuales consolidadas incluyen en el perímetro de consolidación a la Sociedad y todas las sociedades dependientes. Las sociedades dependientes son aquellas entidades sobre las que la Sociedad o una de sus sociedades dependientes tienen control.

El control se consigue cuando el Grupo tiene poder sobre la participada, está expuesta o tiene derechos a los retornos variables como resultado de su relación con ella, y tiene la capacidad de usar su poder sobre la participada para influir sobre sus retornos.

Cuando el control de una filial se pierde, el Grupo da de baja todos los activos, pasivos y las participaciones no dominantes por su valor en libros y reconoce el valor razonable de la contraprestación recibida. La participación retenida en la antigua filial es registrada a su valor razonable en la fecha en la que se pierde el control. La diferencia resultante se registra como una ganancia o pérdida en el estado de resultado global consolidado dentro del epígrafe de "Otros ingresos/ (gastos)".

Los cambios en la participación en una sociedad dependiente que no resulten en una pérdida de control, se consideran transacciones de patrimonio neto.

Los estados financieros individuales de las sociedades dependientes se preparan en la moneda funcional de cada sociedad. Como las cuentas anuales consolidadas se presentan en euros, los activos y pasivos de cada dependiente se convierten a euros al tipo de cambio vigente a la fecha de cierre del ejercicio; las partidas del beneficio o pérdida y de otro resultado global del periodo se convierten al tipo de cambio medio del período al que se refieren; y el capital, prima de emisión y reservas se convierten aplicando el tipo de cambio histórico. Las diferencias motivadas por esta conversión, derivadas, tanto de participaciones en sociedades dependientes como en empresas asociadas y controladas conjuntamente, se reconocen como un componente separado de los fondos propios atribuibles a los propietarios de la dominante dentro del epígrafe "Diferencias de conversión" en el estado de resultado global consolidado y en el epígrafe de "Ganancias/ (pérdidas) acumuladas no realizadas" del estado de posición financiera consolidado. En el caso de las diferencias de conversión relacionadas con filiales no participadas al 100% y atribuibles al minoritario se incluyen en el epígrafe "Participaciones no dominantes" dentro del patrimonio neto.

Aunque el Grupo tiene subsidiarias en Argentina, Líbano y Venezuela y una asociada en Sudán que cumplen con la definición de economías hiperinflacionarias, debido a la inmaterialidad del volumen de sus transacciones y de sus saldos restantes, no se han realizado reexpresiones para ajustar los efectos de la inflación.

Las empresas asociadas y las entidades controladas conjuntamente se contabilizan por el procedimiento de puesta en equivalencia. Los beneficios o pérdidas derivadas de transacciones entre empresas del Grupo y las asociadas o entidades controladas conjuntamente se eliminan de acuerdo al porcentaje de participación del Grupo en dichas sociedades. Si la participación del Grupo en las pérdidas de una entidad contabilizada mediante puesta en equivalencia es superior a su inversión en la misma, el Grupo reconoce una provisión por su parte en las pérdidas incurridas en exceso de dicha inversión.

La evaluación sobre si el Grupo tiene una influencia significativa o no en una inversión se basa no solo en el porcentaje real de propiedad, sino también en factores cualitativos como la representación en el consejo de administración, la participación en las actividades de toma de decisiones, las transacciones importantes y la provisión de información técnica.

4.2.2 Transacciones en moneda extranjera

La conversión de operaciones en moneda extranjera se realiza utilizando el tipo de cambio vigente en la fecha de la transacción.

Las pérdidas y ganancias por tipos de cambio que se refieren a deudas financieras y tesorería y otros activos equivalentes se presentan en el estado de resultado global consolidado en el epígrafe "Diferencias positivas / (negativas) de cambio". Todas las demás pérdidas y ganancias por tipos de cambio se presentan en el estado de resultado global consolidado como parte del "Beneficio de la explotación".

4.2.3 Deterioro del fondo de comercio y activos no financieros no corrientes

El fondo de comercio y los activos intangibles que tienen una vida útil indefinida no se amortizan sino que se someten a un análisis de deterioro anualmente, o con mayor frecuencia si se producen eventos o cambios en las circunstancias que pudieran ser indicios de deterioro. A los efectos de evaluar el deterioro, los activos se agrupan al nivel de grupo identificable de activos más pequeño, que genera entradas de efectivo que son independientes de los flujos de efectivo derivados de otros activos o grupos de activos (unidades generadoras de efectivo).

Para el resto de activos sólo se realiza un análisis de deterioro si se producen eventos o cambios en las circunstancias indican que el valor en libros puede no ser recuperable. Para evaluar si hay algún indicio de deterioro, el Grupo verifica los ingresos acumulados generados por los activos intangibles individuales durante el año y su crecimiento esperado en función de la experiencia histórica para garantizar la recuperabilidad de los activos. Si como resultado del análisis individualizado se identifica una disminución significativa en los beneficios económicos futuros esperados, se realiza una comprobación de deterioro.

El análisis de deterioro del fondo de comercio se realiza junto con el de los activos correspondientes a la unidad generadora de efectivo (o grupo de unidades generadoras de efectivo) que no son más grandes que un segmento, y que se espera que se beneficien de las sinergias de la combinación de negocios. Estos activos también incluirán los activos intangibles con vida útil indefinida (como la marca Amadeus), en la medida en que no generen flujos de efectivo separados de otros activos o grupos de activos. El importe en libros de la unidad generadora de efectivo (o grupo de unidades generadoras de efectivo) a la que se ha asignado el fondo de comercio se compara con su importe recuperable y cualquier pérdida por deterioro se reconoce en resultados. El importe recuperable es el mayor entre el valor razonable de un activo menos los costes de venta y su valor en uso. Al evaluar el valor en uso, los flujos de efectivo futuros estimados se descuentan a su valor actual aplicando una tasa de descuento.

Los activos corporativos que no pueden asignarse razonablemente al grupo de unidades generadoras de efectivo a las que se ha asignado el fondo de comercio se someten a pruebas de deterioro a nivel de Grupo, que es el grupo más pequeño de unidades generadoras de efectivo al que se puede asignar el importe en libros de los activos

corporativos. Los activos corporativos se componen principalmente de edificios, activos para proceso de datos y tecnología corporativa.

El deterioro registrado de activos no financieros no corrientes distintos del fondo de comercio se revisa al cierre de cada ejercicio para evaluar su posible reversión.

4.2.4 Activos intangibles

Los activos intangibles se registran por su precio de adquisición menos la amortización acumulada y menos las pérdidas acumuladas por deterioro de valor, siendo éstos revisados periódicamente y ajustados, tal y como se describe en el apartado 4.2.3.

Los activos intangibles se amortizan linealmente a lo largo de sus vidas útiles como sigue:

- “Patentes, marcas, licencias y otros” incluye el coste de adquisición neto de marcas adquiridas, ya sea por medio de una combinación de negocios o mediante compras independientes. Cuando se estima que las marcas contribuirán positivamente a los flujos de caja del Grupo en un período indefinido de tiempo no se amortizan sino que se someten a pruebas sobre el deterioro de valor anualmente o en el momento en que se tengan indicios de dicho deterioro. En todos los demás casos las marcas se amortizan a lo largo de sus vidas útiles esperadas. Este epígrafe también incluye el coste neto de compra de licencias de software desarrolladas fuera del Grupo para los segmentos de Distribución y Soluciones Tecnológicas. Las vidas útiles de las marcas de vida útil definida, patentes y las licencias oscilan entre 3 y 26 años.
- “Tecnología y Contenidos” se refiere a activos adquiridos a través de combinaciones de negocios, compras independientes o software desarrollado internamente. . Estos intangibles están compuestos de una combinación de programas y contenidos, obtenidos estos últimos por Amadeus en virtud de sus relaciones contractuales con los proveedores de viajes. Esta combinación permite el procesamiento de transacciones de viajes (reservas) entre la oferta (proveedores de viajes) y la demanda (agencias de viajes) poniendo a su disposición todo el contenido relacionado a través del Sistema Amadeus. También incluye el desarrollo de tecnología de Soluciones Tecnológicas, aplicaciones de software, desarrollos para proporcionar a los clientes acceso continuo a ciertos servicios y cierta personalización de software controlado por el Grupo y desarrollado para aerolíneas. Estos costes se reconocen como un activo intangible una vez que se demuestra la viabilidad técnica del proyecto, se prevé que su coste se recuperará mediante la generación de beneficios futuros y dicho coste se puede determinar de forma fiable (. La vida útil de los principales componentes de la tecnología GDS se ha estimado en 15 años debido a la situación en la que se encuentra el sistema de reservas de Amadeus y a la distancia que la sociedad percibe que existe con sus principales competidores. La vida útil de las Soluciones Tecnológicas de Amadeus, principalmente Altéa y New Skies, se ha estimado en 20 años s, teniendo en cuenta que el modelo de industria de tecnología es a muy largo plazo. Los desarrollos para proporcionar a los clientes acceso continuo a ciertos servicios y la personalización del software desarrollada para ciertas aerolíneas se amortizan durante una vida útil estimada de entre 3 y 20 años, que generalmente coincide con la duración estimada de los contratos.

El Grupo ha reevaluado la vida útil de ciertos activos intangibles. Específicamente, la vida útil de ciertos productos de Soluciones Tecnológicas ha cambiado de 10 a 20 años y las implementaciones del programa de Altéa, que inicialmente se amortizaban en función de la duración de los contratos, han extendido su vida útil en cinco años adicionales. El motivo detrás de este cambio en las estimaciones se debe a la información adicional disponible ahora basada en la experiencia del Grupo, ya que estos productos actualmente se están implementando de forma masiva en un número muy elevado de aerolíneas, lo que implica la generación de entradas de efectivo durante un período de tiempo superior a esperado inicialmente. Esta nueva estimación se ha contabilizado prospectivamente desde el 1 de enero de 2020, el impacto en el año 2020 ha implicado una reducción de los cargos de amortización por un importe de 44,0 millones de euros.

Los costes de investigación y desarrollo con cargo a gastos del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 ascendieron a 408,3 millones de euros (479,3 millones de euros, a 31 de diciembre de 2019). Los costes de desarrollo que se han activado en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 ascendieron a 467,3 millones de euros (591,5 millones de euros, a 31 de diciembre de 2019).

El Grupo recibe incentivos fiscales por los gastos de investigación y desarrollo incurridos de las autoridades fiscales francesas (Crédito Fiscal para la Investigación). Estos incentivos son, en sustancia, subvenciones públicas y se reconocen cuando haya una seguridad razonable de que el Grupo cumplirá las condiciones relevantes asociadas a su disfrute y de que se recibirá la subvención en forma de una reducción de la obligación tributaria. El importe total de las subvenciones gubernamentales recibidas de las autoridades fiscales francesas es de 19,4 millones de euros para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 (23,0 millones de euros, a 31 de diciembre de 2019). El Grupo ha elegido presentar las subvenciones del gobierno relacionadas con los desarrollos capitalizados como una reducción del importe en libros del activo intangible por valor de 12,3 millones de euros en 2020 (17,4 millones de euros, a 31 de diciembre de 2019); y presentar la subvención del gobierno relacionada con los gastos de investigación como una deducción en el epígrafe “Otros gastos de explotación” en el estado de resultado global consolidado por valor de 7,1 millones de euros en 2020 (5,6 millones de euros a 31 de diciembre de 2019).

- Las “Relaciones Contractuales” se refieren principalmente a relaciones contractuales con agencias de viajes y con proveedores de viajes adquiridas mediante combinaciones de negocios que se amortizan durante un período de entre 8 y 21 años. La vida útil se ha determinado teniendo en cuenta los derechos contractuales legales, el período de renovación y el período de dependencia tecnológica para estos activos inmateriales. También incluye pagos no reembolsables realizados a agencias de viajes al inicio o renovación de un contrato de servicios a cambio de un compromiso de un volumen mínimo de reservas a través de nuestro GDS. Estos pagos se articulan mediante contratos de periodicidad siempre superior al año que incluyen cláusulas de recuperación aplicables si no se cumplen los objetivos. Estos costes se activan y amortizan en un periodo de 2 a 15 años que se corresponde con el periodo contractual .

Los gastos de amortización y deterioro relacionados con los activos intangibles están clasificados en los epígrafes de “Depreciación y amortización” del estado de resultado global consolidado.

Los costes por intereses directamente atribuibles al desarrollo de los activos intangibles aptos que requieren un período considerable de tiempo para estar listos para su uso previsto, se capitalizan como parte del coste de los activos intangibles.

4.2.5 Inmovilizado material

Los elementos de Inmovilizado material se valoran al precio de adquisición menos depreciación acumulada y pérdidas acumuladas por deterioro de valor. La amortización de estos bienes se calcula sistemáticamente por el método lineal en función de su vida útil estimada:

	Vida útil en años
Construcciones	27 - 50
Equipos para proceso de datos	2 - 7
Otro inmovilizado material	2 - 20

Los costes de reparación y mantenimiento se imputan al estado de resultado global consolidado en el ejercicio en el que se producen, bajo el epígrafe “Otros gastos de la explotación”.

Los costes incurridos en la adquisición de aplicaciones informáticas para equipos que no puedan funcionar sin estas aplicaciones, se considerarán partes altamente integradas con del equipo y serán tratadas como elementos de inmovilizado material.

Los centros de datos de Amadeus (por ejemplo, el de Erding) ofrecen los sistemas y la infraestructura necesaria para llevar a cabo el negocio de Amadeus. El equipo de hardware (incluidos los servidores y equipos de almacenamiento de información) y productos de software (incluido el software del sistema operativo, software de base de datos y software de monitorización) funcionan como una unidad para proporcionar las plataformas de producción necesarias para ejecutar todos los productos de Amadeus, desde reservas de vuelo en el negocio de Distribución, al negocio de Soluciones Tecnológicas representado principalmente por las funcionalidades de Altéa y New Skies.

4.2.6 Arrendamientos

El Grupo reconoce un activo por derecho de uso que representa el derecho a usar el activo subyacente y un pasivo por arrendamiento que representa la obligación de realizar pagos de arrendamiento durante el plazo del arrendamiento en todos los contratos de arrendamiento.

Como solución práctica, el Grupo ha elegido, para ciertas clases de activos subyacentes, no separar los componentes que no son de arrendamiento de los componentes de arrendamiento que sí lo son, y en su lugar contabilizar cada componente de arrendamiento y cualquier componente asociado que no sea de arrendamiento dentro del contrato como un único componente de arrendamiento.

El derecho de uso del activo se valora inicialmente a coste y posteriormente al coste menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro; y ajustado para cualquier nueva valoración del pasivo por arrendamiento resultante de una modificación o reevaluación del arrendamiento. Los activos por derecho de uso se amortizan linealmente durante el plazo más corto entre el plazo del arrendamiento o la vida útil del activo subyacente. Si Amadeus obtiene la propiedad del activo subyacente al final del plazo del arrendamiento, la depreciación se basará en la vida útil del activo.

El plazo de arrendamiento de los diferentes contratos incluye el período no cancelable de cada uno de los contratos, cualquier período de alquiler sin contraprestación proporcionado por el arrendador más una estimación de un período de renovación cuando el contrato proporciona al Grupo la opción unilateral de extender el plazo original y el Grupo está razonablemente seguro de ejercer dicha opción.

Los arrendamientos adquiridos en una combinación de negocios se valoran como si el arrendamiento adquirido fuera un nuevo arrendamiento en la fecha de adquisición. Al evaluar el plazo del arrendamiento adquirido, la entidad, en el momento de la compra, no puede estar razonablemente segura de ejercer ninguna opción de extensión, especialmente cuando el Grupo tiene el derecho de usar un activo subyacente similar en la misma ubicación. Se realiza una reevaluación del plazo del arrendamiento siempre que haya una decisión significativa sobre la integración del negocio adquirido que afecte el juicio original.

Los pagos de arrendamiento se descuentan al tipo de interés incremental aplicable a cada uno de los arrendamientos siempre que el contrato de arrendamiento no incluya una tasa de interés implícita. La naturaleza del activo subyacente, el plazo de arrendamiento y la ubicación se consideran al estimar las tasas de endeudamiento incrementales de cada entidad individual.

4.2.7 Compromisos por planes de pensiones y similares

El Grupo gestiona varios planes de pensiones tanto de prestación como de aportación definida. Para los planes de prestación definida, las obligaciones se calculan utilizando el método de la unidad de crédito proyectada. El cálculo de los compromisos por prestación definida es realizado por actuarios expertos independientes con periodicidad anual para los planes más significativos y regularmente para el resto de los planes. Las hipótesis actuariales utilizadas para el cálculo de las obligaciones varían según la situación económica de cada país en que se localiza el plan. Los planes pueden estar financiados en un fondo externo, lo que implicaría que los activos afectos a los planes estarían separados de los del Grupo, o no financiados con los pasivos correspondientes registrados en el estado de posición financiera consolidado.

En el caso de planes de prestación definida financiados externamente, el déficit o superávit del valor razonable de los activos del fondo sobre el valor actual de la obligación, se reconoce como un pasivo o activo en el estado de posición financiera consolidado. Sin embargo, los superávits sólo se reconocen en el estado de posición financiera consolidado en la medida en que éstos representen un beneficio económico futuro, por ejemplo, como reembolsos del plan o como reducciones en las aportaciones futuras.

Las ganancias y pérdidas actuariales se deben principalmente a cambios en las hipótesis actuariales y a diferencias entre las variables estimadas y lo realmente acontecido. Las ganancias y pérdidas actuariales se reconocen inmediatamente a través del otro resultado global para que los activos o pasivos netos por pensiones reconocidos en el estado de posición financiera consolidado reflejen el valor total de déficit o superávit por dicho plan y no se reclasifican a pérdidas o ganancias en periodos posteriores.

El coste actuarial de los planes de prestación definida llevado al estado de resultado global consolidado del ejercicio, en el epígrafe "Retribuciones a los empleados y gastos asimilados" se corresponde con el coste de los servicios, y el epígrafe "Otros gastos financieros" incluye los intereses netos sobre los pasivos por prestaciones definidas.

Las contribuciones a planes de aportación definida se cargan al estado de resultado global consolidado bajo el epígrafe "Retribuciones a los empleados y gastos asimilados" en el momento en que se lleva a cabo la aportación. La misma política contable se sigue para los planes de prestación definida financiados mediante sistemas asociados ("multi-employer plans"), donde no hay suficiente información para usar la contabilidad aplicable a los planes de prestación definida.

4.2.8 Ingresos de contratos con clientes

La mayoría de los ingresos del Grupo provienen de contratos en los que se ha identificado una obligación de ejecución única consistente en una serie de servicios de disponibilidad permanente de servicios tecnológicos que el cliente usa cuándo y cómo quiere. En este tipo de contratos de disponibilidad, el valor que el cliente recibe en un momento concreto del cumplimiento de la obligación comprometida hasta ese mismo momento coincide con el derecho al importe a recibir por los servicios prestados a dicha fecha. En consecuencia, el grupo ha adoptado el expediente práctico que permite reconocer los ingresos en función del importe al que se tiene derecho a facturar al cliente.

Principales tipos de servicios y su método de reconocimiento

— Series de servicios de disponibilidad permanente

Distribución: en el modelo de negocio de distribución, el sistema de distribución global de Amadeus (GDS en sus siglas en inglés a partir de ahora) proporciona soluciones completas de búsqueda, precios, reservas, emisión de billetes y otras soluciones de procesamiento en tiempo real para nuestros clientes de proveedores de viajes y agencias de viajes. Las soluciones tecnológicas prestadas por el GDS son las mismas todos los días durante toda la duración del contrato. Cada día de servicio es distinto del día anterior, pero a la vez, los distintos servicios prestados cada día son sustancialmente iguales y se transfieren a lo largo del tiempo, razón por la que cumplen con la definición de serie de la norma. En consecuencia, el Grupo ha identificado una serie como obligación de ejecución única en los contratos con proveedores de viajes que consiste en el compromiso de disponibilidad permanente del GDS para el procesamiento de reservas y otros servicios que están estrechamente relacionados con el proceso de reserva. La disponibilidad del GDS es permanente y el uso que el cliente hace en cada periodo de dicha plataforma determina tanto el precio, que se basa en las reservas realizadas, como el ingreso del periodo. El valor para los proveedores de viajes de los servicios prestados por Amadeus hasta ese momento coincide con el derecho a facturar por dichos servicios por parte del Grupo, la determinación de dicho importe depende de lo acordado y negociado con cada tipo de cliente.

Los ingresos por el servicio de disponibilidad permanente de nuestro GDS a líneas aéreas se reconocen cuando se produce la reserva, netos de la estimación de cancelaciones futuras. Las cancelaciones por parte del viajero son poco habituales y están permitidas por las aerolíneas para ciertos tipos de tarifas hasta el momento de salida del vuelo.

Mensualmente se calcula una provisión de cancelación en función de información histórica. El cálculo consiste en dividir el número de cancelaciones del mes neto de “re-bookings” (reservas que se realizan inmediatamente después de una cancelación) entre el inventario de reservas sin utilizar a principios de mes.

Las cancelaciones también afectan a los gastos de distribución e incentivos comerciales aplicables a las transacciones realizadas (costes de distribución) pagaderos a terceros (agencias de viajes, ventas directas por parte de aerolíneas y Amadeus Commercial Organizations -ACOs- que no sean sociedades dependientes del Grupo) que también se presentan netos de los importes relativos a las cancelaciones.

Los ingresos por el servicio de disponibilidad permanente de nuestro GDS a clientes del sector no aéreo, principalmente a hoteles y empresas de alquiler de coches, se reconocen cuando el viajero utiliza la reserva. En este caso, las cancelaciones son habituales ya que suelen ser sin coste para el viajero y permitidas por el proveedor del servicio hasta el momento de disfrute de la reserva. Por tanto, al ser altamente probable que el ingreso por la reserva se cancele, no se reconoce hasta que desaparece la incertidumbre de reversión del ingreso que es cuando el viajero utiliza la reserva. Coincidiendo además con el momento en que se tiene derecho a facturar a este tipo de clientes

Soluciones tecnológicas: los ingresos de soluciones tecnológicas provienen principalmente del uso de los sistemas de servicios a pasajeros (PSS en sus siglas en inglés) provistos a través de Altéa y de New Skies. La obligación de ejecución identificada es una serie que consiste en la provisión de servicios tecnológicos a través de la disponibilidad permanente de los sistemas de Amadeus. Esta obligación de ejecución de disponibilidad es también una obligación de cumplimiento única al cumplir con la definición de serie descrita anteriormente (servicios distintos que son sustancialmente iguales y que se prestan a lo largo del tiempo). Generalmente, se cobra a los clientes una cuota inicial no reembolsable que se reconoce como ingresos a lo largo de la duración del contrato a partir de la fecha en que el sistema está disponible para su uso (“cutover date”), y una cuota variable basada en una tarifa por transacción realizada (en el caso del PSS la facturación se realiza en función de los pasajeros embarcados) que se reconoce como ingreso a medida que el cliente obtiene valor por los servicios prestados hasta la fecha y que coincide con el derecho a facturar hasta esa fecha.

— Otros modelos de reconocimiento de ingresos

Soluciones tecnológicas: otros ingresos del Grupo de soluciones tecnológicas provienen de licencias de software, de la provisión de servicios profesionales y de soporte relacionados y de las suscripciones a los catálogos de servicios del Grupo. Estos contratos suelen incluir varias obligaciones de ejecución, asignándose el precio de la transacción en base a los precios de venta independientes relativos de cada una de las obligaciones de ejecución identificadas. Los ingresos por licencias que proporcionan un derecho de acceso se reconocen linealmente a lo largo de la duración del contrato utilizándose métodos de recursos basados en días del contrato. Los ingresos por servicios consisten principalmente en servicios de instalación y en servicios de consultoría, reconociéndose el ingreso a lo largo del tiempo a medida que se presta el servicio utilizándose métodos de recursos basados en horas y costes incurridos. Los ingresos por soporte y mantenimiento consisten principalmente en soporte telefónico y mantenimiento y se reconocen a lo largo de la duración del contrato en función de métodos de recursos basados en días transcurridos. Los ingresos por suscripciones se reconocen proporcionalmente a lo largo de la duración de la suscripción en función de métodos de recursos basados en los días de suscripción.

Pasivos por contrato

Tal y como se describe anteriormente, el Grupo generalmente satisface sus obligaciones de ejecución en línea con el uso que hacen los clientes de las plataformas y servicios tecnológicos de Amadeus, coincidiendo el derecho a facturar con el reconocimiento de ingresos.

Los importes no reembolsables facturados por anticipado que se reconocen como ingresos a lo largo de la duración del contrato y otros importes facturados por anticipado antes de que el Grupo cumpla con su obligación de ejecución se registran como pasivos contractuales.

Contraprestación pagadera a clientes

En el modelo de negocio de distribución, el Grupo, además de los contratos formalizados con proveedores de viajes explicados anteriormente, formaliza contratos de servicios de suscripción con agencias de viajes, que proporcionan al usuario las herramientas y servicios que permiten el acceso al sistema de Amadeus. Dichos contratos de suscripción regulan tanto la relación con la agencia de viajes como cliente del GDS como la relación con la agencia de viajes como proveedor de servicios de promoción del GDS. Las agencias de viajes reciben incentivos a cambio de hacer reservas con el GDS de Amadeus en vez de con GDS de otros partícipes del mercado. Los precios de los servicios de suscripción y de los incentivos se negocian de manera conjunta en el contrato e individualizada agencia de viajes a agencia de viajes, no siendo posible estimar el valor razonable de los servicios que se reciben de las agencias. Por tanto, dado que generalmente los incentivos pagados son superiores a los ingresos de suscripción recibidos, los costes de distribución se presentan netos de los ingresos de suscripción.

4.2.9 Pagos basados en acciones

Los pagos basados en acciones del Grupo se liquidan mediante instrumentos de patrimonio. Los gastos de personal por servicios recibidos, y su correspondiente aumento de patrimonio neto, se calculan como el valor razonable de los instrumentos de capital a la fecha de concesión (precio de mercado observable), se registran en el estado de resultado global consolidado durante el período de devengo dentro del epígrafe “Retribuciones a los empleados y gastos asimilados”. La liquidación de estos pagos basados en acciones se contabiliza como la recompra de un instrumento de capital.

4.2.10 Instrumentos financieros

Activos financieros

El Grupo ha optado por presentar las pérdidas y ganancias del valor razonable de las inversiones en instrumentos de patrimonio que no se mantienen para negociar en otro resultado global sin que haya una reclasificación posterior de dichas pérdidas y ganancias del valor razonable a resultados ante la baja de la inversión. Las pérdidas por deterioro (y la reversión de las pérdidas por deterioro) en las inversiones de capital medidas a valor razonable con cambios en otro resultado global no se clasifican separadamente de otros cambios en el valor razonable.

Los dividendos de tales inversiones se reconocen en resultados dentro del epígrafe “Otros ingresos / (gastos)” cuando se establece el derecho del Grupo a recibir pagos.

— Deterioro

El Grupo aplica un modelo de deterioro basado en las pérdidas de crédito esperadas. Se ha elegido y utilizado un enfoque simplificado para todas las cuentas por cobrar comerciales, siempre que no contengan un componente financiero significativo. Bajo este enfoque simplificado, el deterioro del crédito se reconoce por referencia a las pérdidas de crédito esperadas de por vida en cada fecha de cierre utilizando una matriz de provisión que se basa en la experiencia histórica de pérdida de crédito del Grupo.

Para la definición de impago el Grupo establece un límite temporal (vencidas a más de 365 días) o que el deudor presente evidencias de deterioro como: flujos negativos de operaciones, fondo de maniobra negativo, procedimiento concursal, riesgo de país elevado, etc.

De cara a estimar las pérdidas esperadas de cuentas comerciales, el Grupo segmenta su cartera en los siguientes grupos:

- Cuentas por cobrar de clientes “sin riesgo”, principalmente se refiere a facturas liquidadas por cámara de compensación. Para dichos saldos se asume que no hay un riesgo de impago ya que la contraparte para el Grupo es la cámara de compensación y esta garantiza el pago de sus compromisos a través de sus procedimientos de exigencia de depósitos para todos los clientes que tienen posiciones deudoras.

- Cuentas por cobrar de clientes catalogados como “riesgo alto” por cumplir con la definición de impago del Grupo o presentar evidencias de deterioro mencionadas anteriormente. Todas ellas están totalmente provisionadas.
- Cuentas por cobrar de clientes de “riesgo bajo” y que no se incluyan en las categorías anteriores.

Los clientes de “riesgo bajo” se provisionan siguiendo una matriz de provisión que ha sido actualizada en 2020. La matriz para los años 2020 y 2019 es la siguiente:

	Porcentaje de provisión 2020	Porcentaje de provisión 2019
Deuda no vencida	1,0%	0,5%
Deuda vencida hasta 3 meses	5,0%	2,0%
Deuda vencida de 3 a 6 meses	15,0%	10,0%
Deuda vencida de 6 a 12 meses	50,0%	50,0%
Deuda vencida más de 12 meses	100,0%	100,0%

Las cuentas a cobrar se dan de baja del estado de posición financiera consolidado definitivamente cuando no hay expectativas de recuperación razonables. Generalmente, esto sucede 5 años después de que la factura se haya emitido, excepto si la cantidad todavía se encuentra bajo disputa o litigio.

Contabilidad de coberturas

El Grupo ha elegido adoptar el modelo general de contabilidad de cobertura que requiere que se asegure que las relaciones de contabilidad de cobertura estén alineadas con sus objetivos y estrategia de gestión de riesgos y aplique un enfoque más cualitativo y prospectivo para evaluar la eficacia de la cobertura. Pueden darse casos en que el derivado no sea de cobertura efectiva desde el punto de vista contable. En esos casos el derivado se clasifica como mantenido para negociar.

El Grupo utiliza instrumentos financieros derivados para cubrir ciertas exposiciones de evolución de los tipos de cambio y los tipos de interés. Todos estos derivados, se designen como de cobertura o no, se registran a valor razonable, que es el valor de mercado en el caso de los instrumentos cotizados o se valoran en base a modelos de fijación de precios de opción y de cálculos de flujos de caja descontados en el caso los instrumentos no cotizados. Los intereses netos devengados por estos derivados, que son pagaderos o por cobrar se registran de acuerdo con su vencimiento bajo los epígrafes de “activos financieros derivados corrientes y no corrientes” si son por cobrar, o bajo el epígrafe de “pasivos financieros derivados corrientes y no corrientes” si son a pagar al final de cada periodo.

El Grupo prepara la documentación formal de la relación de cobertura en el momento en que se designa la cobertura. Se espera que los derivados sean altamente eficaces compensando los cambios en el valor razonable y en los flujos de efectivo del riesgo cubierto. La cobertura se evalúa con frecuencia a lo largo del tiempo, de forma que se pueda determinar si aún se espera que sea una cobertura efectiva del valor razonable o de los flujos de efectivo cubiertos.

Generalmente, para medir la eficacia esperada de aquellas relaciones de cobertura en las que el instrumento de cobertura es un derivado, se utiliza el método del “Derivado hipotético ideal”. Este método, compara los cambios esperados en el valor razonable del derivado que se está utilizando como elemento de cobertura, con un derivado hipotético ideal que produciría una cobertura perfectamente eficaz para el elemento cubierto.

En el caso de riesgo por tipo de cambio cuando los instrumentos no derivados o algunos tipos de derivados se utilizan como instrumentos de cobertura, como se explica en la documentación de la relación de cobertura, se utiliza un método de precio de contado. Esto implica que el Grupo compara el movimiento del precio de contado del elemento de cobertura con el movimiento esperado del precio de contado del instrumento de cobertura para calcular la eficacia esperada de la relación de cobertura.

El tratamiento contable de las ganancias o pérdidas resultantes de los cambios en el valor razonable de los derivados es el siguiente:

— Cobertura de flujos de efectivo

La porción de los cambios en el valor razonable de los derivados que son efectivos se contabiliza, neta de impuestos, directamente a través del patrimonio hasta que se produce la transacción comprometida o prevista, momento en el que éstos se reclasificarán al estado de resultado global consolidado. La porción considerada inefectiva se reconoce directamente en el estado de resultado global consolidado dentro del epígrafe "Gasto financiero, neto".

Para algunos contratos de compraventa de divisas a plazo (forwards) de moneda extranjera, el Grupo separa el componente spot del contrato forward y designa como instrumento de cobertura solo el cambio en el valor del elemento spot del contrato forward. El componente spot se determina con referencia a los tipos de cambio del mercado spot relevantes. Con respecto a la contabilidad de coberturas de estos forwards, el elemento forward se acumula por separado como un componente separado del patrimonio. En el caso de las relaciones de cobertura del Grupo, el elemento forward registrado en el patrimonio dentro del epígrafe de "Ganancias / (pérdidas) acumuladas no realizadas" se reclasifica a resultados en el mismo periodo durante el cual los flujos de efectivo esperados cubiertos afectan al resultado.

El tratamiento de las opciones de divisas es bastante similar, el grupo separa el valor intrínseco y el valor temporal de los contratos de opciones y designa como instrumento de cobertura solo el cambio en el valor intrínseco de la opción. Los cambios en el valor temporal se acumulan por separado como un componente separado del patrimonio. y se reclasifica a resultados en el mismo periodo durante el cual el flujo de efectivo esperado cubierto afecta al resultado.

En algunas circunstancias, el Grupo también utiliza pasivos financieros no derivados denominados en moneda extranjera para cubrir el riesgo cambiario del flujo de efectivo de sus transacciones previstas. La diferencia de conversión de moneda funcional de estos instrumentos de cobertura se reconoce directamente en el patrimonio hasta que se produzca la transacción prevista, momento en el que se reclasifican al estado de resultado global consolidado. Las ganancias o pérdidas inefectivas se registran directamente en el estado de resultado global consolidado dentro del epígrafe "Gasto financiero, neto".

— Relaciones no cubiertas

Las ganancias y pérdidas en derivados que no están designados ni califican para el tratamiento contable de cobertura se contabilizan directamente en el estado de resultado global consolidado dentro del epígrafe "Gasto financiero, neto".

4.2.11 Activos no corrientes mantenidos para la venta

Los activos no corrientes o grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta, son contabilizados al menor valor entre el valor en libros y el valor razonable menos el coste de venta. Un activo no corriente o grupo enajenable de elementos se clasifican como mantenidos para la venta si su importe en libros se va a recuperar a través de una transacción de venta en vez de mediante su uso continuado. Esta condición se cumplirá sólo cuando el activo o grupo enajenable esté disponible para su venta inmediata en su condición actual, y la venta sea altamente probable. Una venta se considera altamente probable cuando el adecuado nivel de dirección está comprometido con un plan de venta, el precio de venta de mercado es coherente en relación con el valor razonable actual del activo, los pasos necesarios para localizar un comprador y completar el plan de venta han comenzado, las acciones requeridas para completar el plan indican que es improbable que el plan cambie significativamente o se cancele, y se espera que se haya perfeccionado la venta en el plazo de un año desde la fecha de la clasificación, excepto bajo ciertas circunstancias específicas.

5. RIESGOS FINANCIEROS Y GESTIÓN DE CAPITAL

El Grupo está expuesto, como consecuencia del desarrollo normal de sus actividades de negocio, a los riesgos de tipo de cambio, de tipo de interés, de evolución del precio de cotización de las acciones propias de la Sociedad, de

crédito y de liquidez. El objetivo del Grupo es identificar, medir y minimizar estos riesgos utilizando los métodos más efectivos y eficientes para eliminar, reducir o compensar dichos riesgos. Con el propósito de gestionar estos riesgos, en algunas ocasiones, el Grupo realiza operaciones de cobertura usando instrumentos derivados y no derivados.

5.1 Riesgo de tipo de cambio

Como resultado de la orientación multinacional de su negocio, el Grupo está sujeto a los riesgos de tipo de cambio derivados de la fluctuación de varias monedas.

Nuestros ingresos se generan casi totalmente en euros o en dólares estadounidenses (esta segunda moneda representa entre el 45% y el 55% de nuestros ingresos totales). Los ingresos generados en divisas distintas del euro o el dólar estadounidense no son significativos.

A su vez, entre el 55% y el 65% de nuestros costes de explotación están denominados en diversas monedas diferentes al euro, incluido el dólar estadounidense, que representa entre el 30% y el 40% de nuestros gastos de explotación. El resto de los gastos de explotación en divisas está denominado en diferentes monedas, las más importantes de las cuales son la libra esterlina, el dólar australiano, la rupia india, el dólar de Singapur y el baht tailandés. Algunas de estas monedas pueden fluctuar frente al euro de forma similar a como fluctúa el tipo de cambio dólar-euro, y el grado de correlación puede variar a lo largo del tiempo.

El objetivo de la estrategia de cobertura de moneda extranjera del Grupo es reducir la volatilidad en euros de los flujos de caja a nivel consolidado que están denominados en moneda extranjera. Los instrumentos usados para alcanzar este objetivo dependen de la moneda en la que esté denominado el flujo de caja operativo que se quiere cubrir:

- La estrategia utilizada para minimizar la exposición a los tipos de cambio de dólares estadounidenses (USD) está basada en la cobertura natural y en instrumentos derivados. Esta estrategia tiene como objetivo reducir la exposición producida como consecuencia de las entradas de efectivo denominadas en USD correspondientes a flujos operativos del Grupo, con los pagos en USD de los principales de la deuda que están denominados en USD. Ni a 31 de diciembre de 2020, ni a 31 de diciembre de 2019 existía deuda denominada en USD. Al 31 de diciembre de 2020, existía una cantidad significativa de inversiones financieras a corto plazo denominadas en USD totalmente cubiertas.
- Aparte del riesgo en USD existen riesgos por tipos de cambio en moneda extranjera derivados de gastos denominados en varias monedas. Las exposiciones más significativas corresponden a las denominadas en libra esterlina (GBP), rupia india (INR), dólar australiano (AUD) y dólar de Singapur (SGD). Una estrategia de cobertura natural no es posible en el caso de estas exposiciones, por lo tanto, el Grupo suscribe contratos de derivados con entidades financieras: principalmente contratos de futuro de tipo de cambio, opciones sobre divisas y combinaciones de opciones sobre divisas para cubrir una parte significativa de las mencionadas posiciones cortas (gastos netos).

Dado que el objetivo en relación con el riesgo de tipo de cambio es reducir la volatilidad en euros de los flujos de caja denominados en moneda extranjera, la exposición total del Grupo con respecto a las variaciones de los tipos de cambio se mide en términos del “Cash-Flow at Risk” (CFaR). Esta medida del riesgo proporciona un valor estimado de la pérdida potencial en euros (EUR) que los flujos de caja denominados en moneda extranjera pueden originar, desde el momento en el que se realiza la estimación, hasta el momento en el que se espera que se realice el flujo de caja. Estos valores estimados se preparan utilizando un nivel de confianza del 95%.

El CFaR es una metodología similar en muchos aspectos al “Value at Risk” (VaR). Sin embargo, mientras que el VaR se centra generalmente en los cambios en el valor de una cartera de riesgos en un intervalo de tiempo futuro determinado, el CFaR lo hace en el cambio en el valor de los flujos de caja generados por esa misma cartera de riesgos desde la fecha en la que se realiza la estimación hasta el momento en que dichos flujos de caja tienen lugar. En el caso de Amadeus el CFaR es el criterio más adecuado para evaluar el riesgo de tipo de cambio del Grupo, dado que el objetivo de la estrategia de gestión de riesgos de exposición a los tipos de cambio es reducir la volatilidad en

euros de los flujos de caja denominados en moneda extranjera. Una razón adicional para centrarse en los flujos de caja es que, eventualmente, el resultado a nivel de liquidez, en el caso de una entidad no financiera, es un elemento generalmente escaso y por lo tanto valioso.

Las principales limitaciones de la metodología CFaR son similares a las de la metodología VaR:

- En primer lugar, sus resultados están basados en una serie de hipótesis sobre la volatilidad futura de los tipos de cambio y su correlación en el futuro. Dichas hipótesis pueden corresponderse o no con la evolución real de los mismos¹.
- Adicionalmente, los valores estimados de la exposición a la moneda extranjera que se han utilizado en el modelo pueden desviarse de las exposiciones que finalmente tengan lugar en el futuro². Esta limitación es particularmente relevante en la actualidad dado el efecto de la COVID-19 en la industria de viajes en general y en los ingresos de Amadeus en particular: dependiendo de la evolución de la pandemia, las características y la propagación de sus cepas, la eficiencia y velocidad de vacunación. y la actitud de los reguladores con respecto a los viajes, el tamaño de la exposición al USD puede cambiar significativamente.
- Finalmente, cabe destacar que, dado que el CFaR se calcula con un nivel de confianza del 95%, en el 5% restante de los casos, las pérdidas que podrían tener lugar en los flujos de caja esperados pueden ser significativamente mayores que el nivel de riesgo tal y como se mide por el CFaR para un 95% de confianza.

El CFaR de la exposición al riesgo de tipo de cambio del Grupo calculado con un nivel de confianza del 95% es el siguiente:

31 de diciembre de 2020			31 de diciembre de 2019		
2021 CFaR	2022 CFaR	2023 CFaR	2020 CFaR	2021 CFaR	2022 CFaR
(15,6)	(35,0)	(79,3)	(10,7)	(38,2)	(87,6)

Al final del ejercicio 2020, los niveles de CFaR calculados para los próximos tres años están en línea con el año anterior, aunque más altos para el próximo año y ligeramente menores para los siguientes dos años. La mayor volatilidad implícita del tipo de cambio utilizada en los cálculos al 31 de diciembre de 2020, ha sido compensada por las menores exposiciones estimadas para 2022 y 2023.

Como se puede observar en la tabla anterior, el riesgo medido en términos de CFaR tiende a incrementarse en los ejercicios más lejanos. Las razones que explican este incremento son: (1) en teoría, cuanto más lejanos son los flujos de caja, el efecto de las fluctuaciones de tipos de cambio es potencialmente más adverso; (2) el nivel de cobertura es menor para los periodos lejanos, y (3) en los periodos más lejanos el nivel de exposición al riesgo de tipos de cambio tiende a ser mayor.

5.2 Riesgo de tipo de interés

El objetivo del Grupo en términos de gestión del riesgo de tipos de interés es reducir la volatilidad de los flujos netos de intereses a pagar. En línea con este objetivo, al 31 de diciembre de 2020, aproximadamente el 79% de los préstamos del Grupo son a tipo de interés fijo (67% al 31 de diciembre de 2019). Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existen coberturas de tipo de interés (IRS) de esta deuda.

¹Las volatilidades implícitas en los precios de mercado de las opciones de moneda extranjera y la correlación histórica entre las diferentes monedas a las que el Grupo está expuesto se utilizan como insumos en el modelo.

²Para calcular la exposición del Grupo a las diferentes monedas tomamos en cuenta los flujos de caja estimados para cada moneda según el último presupuesto disponible y las coberturas contratadas en la fecha en la que se calcula el CFaR.

La sensibilidad del valor razonable a un 0,1% (10 pbs) de cambios paralelos en la curva de tipos de interés a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31 de diciembre de 2020		31 de diciembre de 2019	
	+10 pbs	-10 pbs	+10 pbs	-10 pbs
Deuda denominada en euros	21,1	(21,2)	8,0	(8,1)
Total	21,1	(21,2)	8,0	(8,1)

En el ejercicio 2020 ha habido un aumento significativo en la sensibilidad de la deuda denominada en euros a los movimientos de la curva de tipos de interés con respecto al ejercicio anterior. Este incremento se ha producido por las nuevas emisiones de deuda que se han producido durante 2020 con el fin de reforzar la posición de liquidez del Grupo. Estas nuevas emisiones de deuda han incrementado significativamente tanto la cantidad como la vida promedio de la deuda pendiente, aumentando así la sensibilidad de esta deuda a cambios en el nivel de los tipos de interés.

De acuerdo con lo reflejado en la tabla anterior, una caída de 10 pbs en el nivel de los tipos de interés causaría una pérdida en el valor razonable de la deuda (y un incremento del pasivo) de 21,2 millones de euros al 31 de diciembre de 2020 y de 8,1 millones de euros al 31 de diciembre de 2019.

5.3 Riesgo por evolución del precio de cotización de acciones propias de la Sociedad

Al 31 de diciembre de 2020, el Grupo tiene concedidos tres sistemas de remuneración referenciados a las acciones de Amadeus; el "Performance Share Plan" (PSP), el "Restricted Share Plan" (RSP) y el "Share Match Plan" (SMP).

De acuerdo con las normas de estos planes, al vencimiento de los mismos, sus beneficiarios recibirán un número de acciones de Amadeus, que, en el caso de los planes en vigor oscilará entre un máximo de 1.402.000 acciones y un mínimo de 335.000 acciones aproximadamente (en función de la consecución de los objetivos a los que están referidos estos planes). El Grupo tiene intención de hacer uso de sus acciones propias para liquidar los compromisos de entrega de acciones de estos planes a vencimiento. El Grupo mantiene acciones propias para los futuros compromisos específicos de entrega de acciones con los empleados y la dirección del Grupo.

En 2020, el Grupo ha adquirido acciones en autocartera correspondientes a programas de recompra de acciones realizados durante el mes de marzo de 2020 y junio de 2020 (ver nota 18).

5.4 Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de que una entidad, como contraparte de un activo financiero del Grupo, provoque una pérdida para el Grupo al no cumplir una obligación.

La tesorería y otros activos líquidos equivalentes del Grupo están depositados en bancos de reconocida solvencia atendiendo a criterios de diversificación y al riesgo de crédito de las alternativas de inversión disponibles.

En 2020 el Grupo ha realizado algunas inversiones financieras a corto plazo (ver nota 5.6 a continuación) con el fin de invertir parte de la liquidez obtenida a través de las diversas financiaciones realizadas durante el año. Estas inversiones a corto plazo están denominadas en USD y están totalmente cubiertas de variaciones de tipo de cambio. Estas inversiones consisten en un "tri-party repo" por 755,0 millones de USD y un "trade finance fund" por 350,0 millones de USD (ambos 900,5 millones de euros a tipo de cambio de cierre). Consideramos que estas inversiones tienen un riesgo crediticio bajo ya que:

- El "tri-party repo" puede ser liquidado a finales de marzo de 2021 y tiene la doble garantía de una cartera de instrumentos financieros diversificados que actúa como subyacente y el banco que ejerce de contraparte de la operación. La entidad de contrapartida es un banco global con una elevada calidad crediticia. La cartera de

activos subyacentes está valorada por un tercero (Euroclear) diariamente con el objetivo de alcanzar un mínimo del 75% del valor de la inversión.

- En el caso del “trade finance fund”, está invertido en una cartera diversificada a plazo inferior a tres meses con la obligación de invertir en sociedades estadounidenses dentro de la categoría de “Investment Grade”.

En relación a las cuentas a cobrar con clientes, el riesgo de crédito está mitigado, entre otros factores, por el hecho de que la mayoría de ellas se liquidan mediante cámaras de compensación operadas por la International Air Transport Association (“IATA”) y por Airlines Clearing House (“ACH”). Estos sistemas garantizan que los cobros de los clientes se liquidarán en una fecha prefijada de antemano, mitigando parcialmente el riesgo de crédito debido a que los miembros de la cámara de compensación deben hacer depósitos que podrían ser utilizados si hubiera un fallo. Adicionalmente, la base de clientes es amplia y no existe relación entre los clientes que la forman, lo cual resulta en una baja concentración del riesgo de crédito.

5.5 Riesgo de liquidez

El departamento de tesorería del Grupo es responsable, a nivel centralizado, de facilitar en todo momento la liquidez necesaria a cada una de las sociedades dependientes del Grupo. Para realizar esta gestión de la forma más eficiente, la Compañía gestiona los excesos de liquidez de las sociedades dependientes y los canaliza a las sociedades con necesidades de liquidez.

La asignación de las necesidades de tesorería entre las compañías del Grupo es realizada principalmente por medio de:

- Tres acuerdos de tesorería centralizada. Uno de ellos con la mayor parte de las sociedades dependientes de la zona Euro, otra en dólares estadounidenses para las filiales en EE.UU. y otro en libras esterlinas para las subsidiarias del Reino Unido.
- Acuerdos bilaterales de optimización de tesorería entre Amadeus IT Group, S.A. y sus sociedades dependientes.

El departamento de tesorería corporativo del Grupo hace el seguimiento de la posición de tesorería esperada de las sociedades dependientes a través de previsiones de flujos de efectivo. Estas previsiones se realizan por todas las empresas del Grupo y se consolidan más tarde con el fin de analizar tanto la situación de liquidez como las perspectivas del Grupo y sus sociedades dependientes.

El detalle de vencimientos de la deuda del Grupo al final del ejercicio 2020 y 2019 se describe en la nota 19.

5.6 Gestión de capital

El Grupo gestiona su capital de tal forma que garantice la continuidad del negocio de las sociedades que lo integran, y a la vez continúe generando retornos para los accionistas y en beneficio de otras partes interesadas, a través de la optimización de la ratio de apalancamiento.

El Grupo fundamenta sus decisiones en cuanto a la gestión del capital en la relación existente entre los beneficios del Grupo y los flujos de caja libre y el importe de la deuda y los pagos asociados al servicio de la deuda. La estructura de capital consiste en la deuda neta y el patrimonio neto del Grupo.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la deuda neta es la siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Total deuda no corriente	4.343,0	2.328,2
Total deuda corriente	1.320,6	1.245,5
Total deuda	5.663,6	3.573,7
(-) Inversiones a corto plazo	(900,5)	-
(-) Tesorería y otros activos equivalentes	(1.555,1)	(564,0)
Total deuda neta financiera	3.208,0	3.009,7

La deuda del Grupo está calificada por Standard & Poor's y Moody's como Investment Grade ("BBB-" y "Baa2", respectivamente, con perspectiva negativa para ambos). Ambas agencias mantienen una calificación crediticia de la deuda como "Investment Grade". El Grupo considera que las calificaciones otorgadas permitirían el acceso a los mercados, de ser necesario, en términos razonables. Las calificaciones de corto plazo del Grupo son A3 de Standard & Poor's y P2 de Moody's, también en la categoría Investment Grade.

La política de dividendos de la Sociedad es alcanzar un reparto de dividendo total en un rango entre el 40% y el 50% del beneficio consolidado del ejercicio (excluidas partidas extraordinarias). La cuantía del dividendo, si lo hubiera, y la política de dividendos futura dependerán, sin embargo, de varios factores, incluyendo los beneficios, condiciones financieras, obligaciones en relación con la deuda, necesidades de caja, previsiones o condiciones de mercado. El importe de los dividendos es propuesto por el Consejo de Administración y determinado por los accionistas en la Junta General de Accionistas.

En 2020, la Sociedad ha cancelado el pago de dividendo complementario inicialmente previsto para la aprobación de la Junta General de Accionistas del 18 de junio de 2020 (ver nota 18).

La política de dividendos también establece la aprobación, dentro del último trimestre del año, de un dividendo a cuenta relacionado con los resultados de cada ejercicio, a ser pagado en el mes de enero del año siguiente. Considerando los resultados financieros debido a la COVID-19, no se ha distribuido ningún dividendo a cuenta durante el año 2020.

6. IMPACTOS RELACIONADOS CON LA COVID-19

La pandemia de la COVID-19 tiene un efecto material adverso en los negocios, las perspectivas, la situación financiera y los resultados de las operaciones del Grupo. Mayoritariamente todos los ingresos del Grupo se derivan de la industria mundial de viajes y turismo, y este brote afecta negativamente a esa industria, particularmente a las aerolíneas, aeropuertos, hoteles, ferrocarriles y ferries. El volumen de reservas se ha reducido drásticamente, y aunque en el tercer y cuarto trimestres del 2020 ha habido mejoras comparado con el segundo trimestre de 2020, no es todavía claro cuánto tiempo llevará volver a los volúmenes de viaje de antes del impacto de la propagación de la COVID-19.

El brote de COVID-19 ha impactado en nuestra evaluación de riesgos y en nuestro análisis de deterioro tal y como se desglosa a continuación:

6.1 Refuerzo de la posición de liquidez

El Grupo ha adoptado un conjunto de medidas para proteger su liquidez, mejorar su flexibilidad financiera y respaldar su generación de efectivo en un escenario donde las difíciles condiciones actuales del mercado persisten durante un largo período de tiempo.

Para enfrentar la reducción de ingresos y asegurar liquidez, además de la línea de crédito de 1,000.0 millones de euros, ya disponible en 2019, que no está dispuesta ni a 31 de diciembre de 2020 ni a 31 de diciembre de 2019, el Grupo ha realizado las siguientes operaciones durante el año 2020 (ver nota 19 para mayor desglose):

- En marzo de 2020 se contrató una línea de crédito puente a bonos por valor de 1.000,0 millones de euros.
- Aumento de capital social por un importe de 750,0 millones de euros.
- Emisión de bonos convertibles por un valor total de 750,0 millones de euros con vencimiento en 2025.
- Emisión de dos eurobonos por un valor total de 1.000,0 millones de euros en mayo de 2020. Estos bonos vencen respectivamente en 2024 y 2027. Tras la emisión de estos bonos, se cancelaron 500,0 millones de euros de la línea de crédito puente a bonos no dispuesta.
- En septiembre de 2020 se emitieron 750,0 millones de euros adicionales a través de un eurobono a 8 años. Tras la emisión de este bono, se cancelaron los 500,0 millones de euros restantes de la línea de crédito puente a bonos no dispuesta.
- Una nueva línea de crédito preferente del Banco Europeo de Inversiones (BEI) por importe de 200,0 millones de euros que se dispuso en diciembre de 2020. Esta nueva financiación no está sujeta a covenants financieros, mientras que los covenants financiero de los préstamos BEI contratados anteriormente fueron dispensados hasta septiembre de 2021.

Con el fin de preservar el efectivo del Grupo y fortalecer su posición de liquidez, el dividendo complementario de 2019, que generalmente se distribuye en julio, fue cancelado.

El efectivo y equivalentes de efectivo al 31 de diciembre de 2020 asciende a 1.555,1 millones. Adicionalmente, otros activos financieros corrientes incluyen 900,5 millones de euros de inversiones líquidas a corto plazo a finales de 2020. Como resultado de todo esto, la posición de liquidez total al final del año 2020 asciende a un total de 2.455,6 millones de euros, lo que proporciona un holgado margen para resistir las condiciones adversas del mercado durante un período prolongado.

Nuestras principales obligaciones financieras para el 2021 se corresponden con un vencimiento de bonos de 500,0 millones de euros en noviembre de 2021, el vencimiento del programa de papel comercial europeo por un importe de 622,0 millones de euros y el vencimiento parcial de un préstamo del BEI por 47,5 millones de euros.

6.2 Provisión por pérdida esperada

Como se revela en la nota 5, nuestro riesgo crediticio se mitiga por el hecho de que la mayoría de nuestros saldos con clientes por prestaciones de servicios se liquidan a través de cámaras de compensación. Sin embargo, el brote de la COVID-19 ha provocado algunas dificultades financieras para ciertos clientes, lo que aumenta nuestra evaluación de riesgos de recuperación de cuentas por cobrar. El Grupo ha actualizado la matriz de provisión de pérdidas de crédito esperadas de 2019 utilizada para clientes de bajo riesgo. La actualización de la matriz de provisiones se realizó el 30 de junio de 2020 y el impacto ascendió aproximadamente a 11,6 millones de euros. Desde el 30 de junio de 2020 a 31 de diciembre de 2020 la provisión se ha aumentado en otros 11,6 millones de euros fundamentalmente por el aumento en número de clientes que atraviesan dificultades financieras. Véase la nota 4 para consultar la matriz para ambos años y la nota 13 para la evolución de la provisión a lo largo del año 2020.

6.3 Medidas de apoyo y alivio

El Grupo ha implementado medidas de eficiencia para reducir costes e inversiones en activos. El Grupo ha obtenido ahorros centrados principalmente gastos de personal indefinido y subcontratado. En cuanto a los gastos de alquiler de edificios, el Grupo está racionalizando el espacio necesario para optimizar los costes.

En el marco de la crisis de la COVID-19, diferentes organismos de todo el mundo han publicado, a diferentes velocidades, paquetes de medidas para mitigar las consecuencias. El Grupo ha trabajado en la identificación de todas las medidas potencialmente aplicables en las distintas jurisdicciones para proteger la liquidez. Las medidas aprobadas consisten principalmente en la suspensión temporal de los pagos del impuesto sobre sociedades, obligaciones de pago de Seguridad Social, depreciaciones aceleradas o reembolsos acelerados de impuestos, entre otros. El Grupo ha aprovechado ciertas medidas que retrasan los pagos de impuestos de conformidad con las leyes nacionales. Estas medidas han permitido a las filiales de Amadeus retrasar el pago de impuestos o cotizaciones a la seguridad social. La mayoría de ellas han supuesto que los impuestos adeudados se hayan pagado unos meses después de la fecha límite. No obstante, la mayoría de los impuestos relacionados se han pagado ya a finales de 2020, por lo que se ha tratado únicamente de una medida de alivio temporal.

Además, muchos países también han introducido propuestas laborales para proteger y asegurar el empleo en sus respectivas jurisdicciones. En este contexto ciertos países (especialmente Australia, Hong Kong, Singapur y Países Bajos) han publicado regímenes especiales que el Grupo ha aprovechado de forma selectiva. La cantidad total conseguida al 31 de diciembre de 2020 asciende a 9,1 millones de euros.

6.4 Medidas de reestructuración

En marzo de 2020, el Grupo anunció un conjunto inicial de medidas para reducir costes. Tras este anuncio, en julio de 2020 se puso en marcha un plan de acciones centrado principalmente en reducciones voluntarias de plantilla y en la racionalización del espacio de alquiler necesario.

En términos de reducción de plantilla, a 31 de diciembre de 2020 el Grupo ha incurrido en €156.3 millones de euros de gastos relativos a estas medidas de reestructuración que se han registrado en la línea de retribuciones a los empleados y gastos asimilados correspondientes

En cuanto a las medidas de reducción de costes en edificios e instalaciones se han cancelado anticipadamente ciertos contratos de arrendamiento, como en Boston y Niza, y también se ha reducido del espacio alquilado, como en Miami. Estas reducciones han dado lugar a penalizaciones y costes de desmantelamiento que han impactado otros gastos de explotación en 9,0 millones de euros. La reducción de los activos por derecho de uso supondrá una disminución de los gastos de depreciación y amortización en períodos futuros y la reducción asociada de los pasivos por arrendamiento disminuirá las salidas de efectivo.

También existen otros gastos diversos relacionados con las medidas de reestructuración incurridos durante 2020 por importe de 3.8 millones de euros.

6.5 Prueba de deterioro

El Grupo gestiona el fondo de comercio a nivel de grupo de unidades generadoras de efectivo (UGEs), ya que se trata del nivel más bajo al que se controlan, a nivel de gestión interna, las sinergias generadas en las adquisiciones de negocios y está relacionado con el tipo de plataformas y de servicios tecnológicos de cada grupo de UGEs.

La pandemia de COVID-19 ha generado una crisis económica y sanitaria que ha resultado en un volumen de viajes extremadamente bajo. Esta situación generó un "evento desencadenante" de deterioro contable para Amadeus, razón por la que a 30 de junio de 2020 se realizó una prueba de deterioro del fondo de comercio asignado a nuestros grupos de UGEs. El análisis se realizó utilizando una serie de escenarios (incluidas las últimas proyecciones de IATA, un caso base y un caso estresado), concluyendo que no había evidencia de deterioro del fondo de comercio asignado en ninguno de nuestros grupos de UGEs, ni siquiera bajo el escenario estresado.

A 31 de diciembre de 2020, el Grupo ha actualizado las estimaciones utilizadas en la prueba de deterioro del 30 de junio de 2020 considerando la última información disponible.

Para la actualización de los cálculos se han utilizado proyecciones de flujo de efectivo basadas en los presupuestos financieros, que cubren un período de 3 años (2021-2023), discutidos por el Consejo de Administración en diciembre de 2020 más proyecciones adicionales desarrolladas para 2024-2025. Los flujos de efectivo más allá de ese período de cinco años se han extrapolado utilizando tasas de crecimiento que no superan las tasas promedio a largo plazo para los mercados en los que operan los tres grupos de UGEs

Las proyecciones desarrolladas internamente se han basado en hipótesis externas, como el Producto Interior Bruto publicado por el Fondo Monetario Internacional, o los datos de tráfico aéreo publicados por IATA, entre otros y en previsiones internas, que, basándose en las medidas de reestructuración explicadas anteriormente, ha considerado menores inversiones de capital y reducciones de costes.

Las proyecciones se han realizado considerando los siguientes supuestos:

La tasa de crecimiento anual compuesta de los ingresos proyectados utilizados para el ejercicio de deterioro, se detallan en la siguiente tabla:

	31 de diciembre de 2020 Periodo 2021-2025	31 de diciembre de 2019 Periodo 2020-2024
Caso base	10,30% - 35,41%	3,22% - 8,93%
Caso optimista	11,30% - 36,45%	4,22% - 10,47%
Caso estresado	9,30% - 34,36%	2,22% - 7,93%

La recuperación progresiva de los niveles de 2019 se espera en 2024. Considerando un período de seis años, la tasa de crecimiento anual compuesta de los ingresos proyectados es la siguiente:

	31 de diciembre de 2020 Periodo 2020-2025
Caso base	0,60% - 3,21%
Caso optimista	1,98% - 4,66%
Caso estresado	(0,79%) - 2,20%

Las tasas de descuento también se han revisado para reflejar la situación económica actual. No se han estimado cambios para las tasas de crecimiento perpetuo.

Las tasas de descuento y las tasas de crecimiento a perpetuidad (más allá de las previsiones de cinco años) aplicadas a las proyecciones de flujo de efectivo en 2020 y 2019 para los diferentes grupos de UGEs son las siguientes:

	31 de diciembre de 2020			31 de diciembre de 2019		
	Tasa de crecimiento a perpetuidad	Tasa de descuento después de impuestos	Tasa de descuento antes de impuestos	Tasa de crecimiento a perpetuidad	Tasa de descuento después de impuestos	Tasa de descuento después de impuestos
Distribución	1,5%	7,6%	9,8%	1,5%	7,4%	9,7%
TravelClick	2,5%	7,6%	9,2%	2,5%	7,8%	9,6%
Servicios de Tecnología	2,5%	7,6%	9,4%	2,5%	7,4%	9,2%

De acuerdo con este análisis del valor en uso de los grupos de unidades generadoras de efectivo del Grupo a los que se ha asignado el fondo de comercio, no hay evidencia de deterioro.

La dirección cree que cualquier deterioro razonable de las hipótesis clave utilizadas para calcular el valor en uso, no daría lugar a que el valor recuperable de los grupos de UGEs a los que se ha asignado el fondo de comercio sea inferior al valor en libros de dichos grupos de UGEs para ninguno de los grupos de UGEs a cuyo nivel se gestiona el fondo de comercio.

Además de la prueba de deterioro de los grupos de UGEs a los que se ha asignado el fondo de comercio descrito anteriormente, el Grupo ha llevado a cabo pruebas de deterioro específicas sobre activos intangibles individuales. El Grupo ha reconocido las siguientes pérdidas por deterioro en el estado global de resultado global consolidado:

- 124,9 millones de euros (27,8 millones de euros en 2019) (nota 9), relacionados con desarrollos específicos y esfuerzos de implementación realizados para clientes que han cancelado contratos, suspendido o cesado operaciones y con algunos activos identificados, que teniendo en cuenta el entorno actual, no reportarán beneficios en el mismo periodo de tiempo que antes. Del gasto total por deterioro del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, 103,7 millones de euros corresponden al segmento de Soluciones Tecnológicas y 21,2 millones de euros al segmento de Distribución (22,4 millones de euros y 5,4 millones de euros respectivamente en 2019).
- 10,3 millones de euros (1,3 millones de euros en 2019) (nota 9), relacionados con relaciones contractuales que se han visto deterioradas debido a los menores beneficios económicos esperados en algunos contratos (todos correspondientes al segmento de Distribución).
 - 4,4 millones de euros correspondientes al fondo de comercio de Amadeus Travel IMS, S.L. (nota 8).

6.6 Empresa en funcionamiento

Teniendo en cuenta todas las medidas antes mencionadas, el Grupo cree que la duda significativa asociada con las circunstancias actuales relacionadas con la COVID-19 no da como resultado una incertidumbre material que pueda arrojar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como empresa en funcionamiento.

7. SEGMENTOS DE OPERACIÓN

Los segmentos de operación han sido preparados de conformidad con el “enfoque de gestión”, que requiere la presentación de los segmentos basándose en los informes internos acerca de los componentes de la entidad, de la misma forma en la que son examinados periódicamente por la máxima autoridad en la toma de decisiones de operación del Grupo, cuando toma decisiones sobre los recursos que deben asignarse a cada segmento y evaluar su rendimiento.

El Grupo está organizado en dos segmentos de operación atendiendo a los servicios que ofrece:

- Distribución, donde el producto principal es la plataforma de GDS de Amadeus. Dicha plataforma genera ingresos principalmente a través de las comisiones por reservas (booking fees, en inglés) que el Grupo cobra al proveedor del viaje por las reservas realizadas, así como otros ingresos no relacionados con las reservas; y
- Soluciones Tecnológicas, donde ofrecemos una cartera de soluciones de tecnología (principalmente PSS Altéa y New Skies), que automatizan procesos críticos para los proveedores de viajes. Este segmento de operación genera principalmente ingresos por las transacciones procesadas en la plataforma, así como otros servicios tecnológicos.

Los segmentos identificados, su composición y sus políticas contables utilizadas en la medida del resultado de los segmentos operativos son consistentes con los utilizados y aplicados en las cuentas anuales consolidadas para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019.

El Grupo aplica las mismas políticas contables para la medida del resultado de los segmentos operativos que los descritos en la nota 4. Sin embargo, la Dirección a la hora de valorar la pérdida o ganancia de cada segmento de operación, utiliza la contribución como medida de ejecución. La contribución se define a nivel del segmento operativo relevante como los ingresos del segmento de operación menos los costes operativos, más las capitalizaciones directamente relacionadas con el segmento relevante. Los gastos operativos (excluyendo los gastos capitalizados y los incentivos para la investigación asociados a dichas capitalizaciones) del Grupo se asignan entre los costes directos operativos o los costes indirectos. Denominamos costes directos operativos a aquellos costes directos

que pueden ser asignados a un segmento de operación y costes indirectos a aquellos que no pueden asignarse a ningún segmento de operación.

Adicionalmente, el Grupo gestiona su financiación y los impuestos de manera centralizada y no son objeto de seguimiento individualizado por cada segmento operativo.

La información relativa a los segmentos de operación del Grupo, y la conciliación de las medidas de la ejecución utilizadas por la Dirección en el estado de resultado global consolidado al 31 de diciembre de 2020 y 2019, son las siguientes:

	31 de diciembre de 2020			31 de diciembre de 2019		
	Distribución	Soluciones Tecnológicas	Total	Distribución	Soluciones Tecnológicas	Total
Ingresos	715,6	1.458,4	2.174,0	3.130,6	2.439,5	5.570,1
Contribución	152,6	719,4	872,0	1.405,4	1.569,1	2.974,5

Las principales partidas de conciliación son las siguientes:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Ingresos	2.174,0	5.570,1
Contribución	872,0	2.974,5
Costes indirectos netos (1)	(813,4)	(742,1)
Depreciación y amortización	(829,4)	(757,0)
Beneficio (pérdida) de explotación	(770,8)	1.475,4

(1) Consisten principalmente lo que denominamos costes indirectos que son los costes que se comparten entre los segmentos operativos de Distribución y Soluciones Tecnológicas, en: (i) costes asociados a sistemas de tecnología, incluyendo nuestro proceso de transacciones múltiples, y (ii) apoyo corporativo, incluyendo varias funciones corporativas como finanzas, legal, recursos humanos, sistemas internos de información, etc. Adicionalmente incluye la capitalización de gastos e incentivos para la investigación recibidos por parte del gobierno francés respecto a algunas de nuestras actividades de desarrollo de productos de Soluciones Tecnológicas / Distribución en Niza y que no han sido asignados a un segmento de operación.

El Grupo opera en la industria de viajes y, en consecuencia, los acontecimientos que afectan significativamente a la industria también podrían afectar a las operaciones del Grupo y a su posición financiera.

Amadeus IT Group, S.A. tiene su sede en España, donde se centralizan todos los acuerdos contractuales clave con aerolíneas y otros proveedores de viajes para los segmentos de operación Distribución y Soluciones Tecnológicas.

La información mostrada a continuación relativa a la distribución geográfica de los ingresos ordinarios del Grupo, se ha preparado teniendo en cuenta el país donde se localiza la agencia de viajes que realizó las reservas (en el caso del segmento de Distribución), y atendiendo al domicilio social de la aerolínea que recibe los servicios (en el caso del segmento de Soluciones Tecnológicas):

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
EMEA	991,6	2.947,9
Asia y Pacífico	361,1	1.134,8
América	821,3	1.487,4
Ingresos	2.174,0	5.570,1

Incluidos en la tabla anterior, los países con el nivel de ingresos más significativo y los de España son los siguientes:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Estados Unidos	639,6	1.067,3
Alemania	136,8	457,4
Francia	101,3	285,2
España	56,5	181,0

La distribución geográfica del epígrafe de activos no corrientes para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

31 de diciembre de 2020	Europa				Otros		Activos PPA	Total
	España	Francia	Alemania	Otros	EE.UU. y Canadá	Resto del mundo		
Activos intangibles	547,4	1.716,7	129,2	11,5	1.095,0	27,6	419,5	3.946,9
Inmovilizado material	4,9	47,8	227,3	12,9	29,2	25,6	-	347,7
Activos por derecho de uso	36,3	43,7	59,7	33,6	34,1	35,0	-	242,4
Inversiones en asociadas	-	-	-	-	-	16,2	-	16,2
Total	588,6	1.808,2	416,2	58,0	1.158,3	104,4	419,5	4.553,2

31 de diciembre de 2019	Europa				Otros		Activos PPA	Total
	España	Francia	Alemania	Otros	EE.UU. y Canadá	Resto del mundo		
Activos intangibles	529,8	1.777,4	141,9	16,5	1.246,4	36,0	439,8	4.187,8
Inmovilizado material	6,7	62,6	280,5	16,6	39,7	26,0	-	432,1
Activos por Derecho de uso	41,0	82,6	67,7	39,4	51,6	54,1	-	336,4
Inversiones en asociadas	-	-	-	-	-	30,5	-	30,5
Total	577,5	1.922,6	490,1	72,5	1.337,7	146,6	439,8	4.986,8

El epígrafe de Activos PPA corresponde principalmente con la marca Amadeus y otros activos intangibles identificados en el ejercicio de la asignación del precio de adquisición (PPA) realizado como resultado de la combinación de negocios (Leverage Buy-Out) entre el Grupo Amadeus y la Sociedad, en julio de 2005, que por su propia naturaleza no se pueden asignar geográficamente.

8. FONDO DE COMERCIO

La conciliación entre los valores en libros al inicio y al final de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 del fondo de comercio es la siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Valor en libros al inicio del ejercicio	3.661,5	3.598,0
Adiciones por adquisiciones de sociedades dependientes (nota 16)	54,7	41,5
Deterioro	(4,4)	-
Ajustes bajo el periodo de medición	(0,2)	(2,1)
Trasposos (nota 16)	(42,8)	(3,6)
Efecto del tipo de cambio	(129,0)	27,7
Valor en libros al final del periodo	3.539,8	3.661,5

Al 31 de diciembre de 2020, las adiciones por adquisiciones de sociedades dependientes incluyen el fondo de comercio por la adquisición del negocio Sky de Optym. Al 31 de diciembre de 2019, incluían el fondo de comercio por la adquisición de ICM (ver nota 16).

Al 31 de diciembre de 2020 el deterioro está asociado al fondo de comercio de Amadeus Travel IMS, S.L.

Al 31 de diciembre de 2020, los trasposos reflejan la asignación final del precio de compra de la combinación de negocios de ICM y negocio Sky de Optym. Al 31 de diciembre de 2019, reflejaban la asignación del precio de compra de la combinación de Argo IT.

El efecto del tipo de cambio para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019 hace referencia principalmente a la evolución del dólar estadounidense frente al euro.

El fondo de comercio derivado de cualquier adquisición se asigna con el propósito de realizar pruebas de deterioro, tomando como base la estructura organizativa y operativa de Amadeus, al grupo de unidades generadoras de efectivo (UGEs) que se espera se beneficien de la adquisición que originó el fondo de comercio. El fondo de comercio ha sido asignado a tres grupos de UGEs: al grupo de UGEs de Distribución, que coincide con el segmento de Distribución, al grupo de UGEs de Servicios de Tecnología y al grupo de UGEs que componen TravelClick.

El importe en libros del fondo de comercio desglosado por grupo de UGEs se recoge en la siguiente tabla:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Distribución	1.995,5	2.004,8
TravelClick	782,8	855,1
Servicios de Tecnología	761,5	801,6
Valor en libros	3.539,8	3.661,5

Para los detalles de las pruebas de deterioro del fondo de comercio véase nota 6.

9. ACTIVOS INTANGIBLES

La conciliación entre los valores en libros al principio y al final de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, de las partidas incluidas en el epígrafe “Activos intangibles” es la siguiente:

Valor bruto	Patentes, marcas, licencias y otros	Tecnología y contenidos	Relaciones contractuales	Total
31 de diciembre de 2018	465,6	4.991,6	1.463,1	6.920,3
Adiciones	6,7	1,2	64,2	72,1
Adiciones de desarrollos internos de software	-	574,2	-	574,2
Bajas y enajenaciones	(8,2)	(9,9)	(12,6)	(30,7)
Trasposos	-	2,5	2,7	5,2
Adiciones por combinaciones de negocios	1,0	-	1,8	2,8
Efecto del tipo de cambio	0,5	8,4	19,3	28,2
31 de diciembre de 2019	465,6	5.568,0	1.538,5	7.572,1
Adiciones	1,8	-	6,4	8,2
Adiciones de desarrollos internos de software	-	455,0	-	455,0
Bajas y enajenaciones	(2,0)	(124,1)	(10,4)	(136,5)
Reclasificación a activos mantenidos para la venta	-	(6,7)	(2,0)	(8,7)
Trasposos	147,0	20,8	(115,6)	52,2
Efecto del tipo de cambio	(2,3)	(60,9)	(92,4)	(155,6)
31 de diciembre de 2020	610,1	5.852,1	1.324,5	7.786,7
Amortización acumulada y deterioro	Patentes, marcas, licencias y otros	Tecnología y contenidos	Relaciones contractuales	Total
31 de diciembre de 2018	(127,3)	(2.280,9)	(418,3)	(2.826,5)
Gasto por amortización	(15,6)	(405,5)	(125,1)	(546,2)
Disminuciones debidas al deterioro de valor	-	(27,8)	(1,3)	(29,1)
Bajas y enajenaciones	8,2	-	12,4	20,6
Efecto del tipo de cambio	(0,3)	(10,7)	7,9	(3,1)
31 de diciembre de 2019	(135,0)	(2.724,9)	(524,4)	(3.384,3)
Gasto por amortización	(15,6)	(367,7)	(107,9)	(491,2)
Disminuciones debidas al deterioro de valor	-	(124,9)	(10,3)	(135,2)
Bajas y enajenaciones	1,9	117,6	5,4	124,9
Reclasificación a activos mantenidos para la venta	-	5,5	2,0	7,5
Trasposos	(145,8)	1,5	137,5	(6,8)
Efecto del tipo de cambio	2,0	21,8	21,5	45,3
31 de diciembre de 2020	(292,5)	(3.071,1)	(476,2)	(3.839,8)
Valor neto al 31 de diciembre de 2019	330,6	2.843,1	1.014,1	4.187,8
Valor neto al 31 de diciembre de 2020	317,6	2.781,0	848,3	3.946,9

Patentes, marcas, licencias y otros incluye los activos intangibles con vidas útiles indefinidas por un importe en libros de 293,2 millones de euros al 31 de diciembre de 2020 y 2019 correspondientes fundamentalmente a la marca Amadeus. El Grupo considera que la marca Amadeus contribuirá indefinidamente a los flujos netos de efectivo. Entre los diferentes factores que se han tenido en cuenta para alcanzar esta conclusión, cabe destacar los siguientes:

- No existen expectativas sobre el abandono del uso de la marca corporativa Amadeus; y
- Hay cierta estabilidad dentro de la industria, dado que está compuesta por pocos competidores a nivel mundial y el posicionamiento de Amadeus es fuerte.

Esta cantidad se reparte en 257,8 millones de euros asignados al grupo de UGEs Distribución y 35,4 millones de euros al de Servicios de Tecnología (mismos datos en 2019). La distribución entre ambas se ha realizado basándose en el valor actual relativo de los ahorros de royalties en cada uno de ellos. La marca no genera entradas de efectivo que sean independientes de las de otros activos y es, por tanto, sometido a pruebas sobre el deterioro de valor al nivel de UGEs, que es el valor más bajo al que se puede distribuir. Las hipótesis clave usadas para las pruebas de deterioro de valor, así como la metodología seguida, se detallan en la nota 6.

Durante los ejercicios 2020 y 2019 el Grupo ha registrado gastos por deterioro de un número reducido de productos que no generarán los beneficios económicos esperados debido a la incursión de esfuerzos no previstos destinados a abordar las necesidades de un cliente específico, o al reajuste a la baja de la demanda (ver nota 6)

Los traspasos en los epígrafes “Patentes, marcas, licencias y otros”, “Tecnología y contenidos” y “Relaciones contractuales” al 31 de diciembre del 2020 se refieren principalmente a la finalización del ejercicio de asignación del precio de compra por las combinaciones de negocios de ICM y Sky Optym así como ciertas reclasificaciones para entre categorías para algunos activos totalmente amortizados.

Durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019, las adiciones por adquisiciones se deben principalmente a los activos de ICM (ver nota 16).

10. INMOVILIZADO MATERIAL

La conciliación entre los valores en libros de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, de las partidas incluidas en el epígrafe “Inmovilizado material” es la siguiente:

Valor bruto	Terrenos y construcciones	Equipos para proceso de datos	Otro inmovilizado material	Total
31 de diciembre de 2018	301,3	720,6	108,0	1.129,9
Adiciones	11,5	107,3	11,3	130,1
Bajas y enajenaciones	(18,1)	(37,2)	(11,0)	(66,3)
Traspasos	0,1	6,1	–	6,2
Adiciones por adquisición de sociedades dependientes	–	–	0,6	0,6
Efecto del tipo de cambio	1,0	2,8	1,2	5,0
31 de diciembre de 2019	295,8	799,6	110,1	1.205,5
Adiciones	6,5	46,3	6,2	59,0
Bajas y enajenaciones	(13,8)	(57,8)	(5,7)	(77,3)
Reclasificaciones a activos mantenidos para la venta	–	(0,1)	(0,1)	(0,2)
Traspasos	–	20,2	3,9	24,1
Efecto del tipo de cambio	(4,2)	(12,7)	(4,2)	(21,1)
31 de diciembre de 2020	284,3	795,5	110,2	1.190,0

Amortización acumulada y deterioro	Terrenos y construcciones	Equipos para proceso de datos	Otro inmovilizado material	Total
31 de diciembre de 2018	(166,0)	(467,0)	(63,7)	(696,7)
Gasto por amortización	(14,8)	(109,9)	(8,4)	(133,1)
Bajas y enajenaciones	17,7	36,8	10,6	65,1
Trasposos	-	(6,2)	-	(6,2)
Efecto del tipo de cambio	(0,2)	(1,6)	(0,7)	(2,5)
31 de diciembre de 2019	(163,3)	(547,9)	(62,2)	(773,4)
Gasto por amortización	(15,7)	(107,9)	(7,8)	(131,4)
Bajas y enajenaciones	9,3	56,3	5,0	70,6
Reclasificaciones a activos mantenidos para la venta	-	0,1	0,1	0,2
Trasposos	-	(19,0)	(4,5)	(23,5)
Efecto del tipo de cambio	2,7	9,2	3,3	15,2
31 de diciembre de 2020	(167,0)	(609,2)	(66,1)	(842,3)
Valor neto al 31 de diciembre de 2019	132,5	251,7	47,9	432,1
Valor neto al 31 de diciembre de 2020	117,3	186,3	44,1	347,7

Las adiciones de equipos para proceso de datos hacen referencia principalmente a los equipos de procesos de datos adquiridos para el centro de procesamiento de datos de Erding (Alemania), por un importe de 26,3 millones de euros (71,6 millones de euros, en 2019).

Los trasposos entre los epígrafes de “Terrenos y construcciones”, “Equipos para proceso de datos” y “Otro inmovilizado material” principalmente se refieren a reclasificaciones para ciertos elementos totalmente amortizados.

Durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019, las adiciones por adquisiciones se deben principalmente a los activos de ICM (ver nota 16).

La cantidad invertida en inmovilizado material que se encuentra en construcción durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 asciende a 3,1 millones de euros y 2,2 millones de euros, respectivamente.

11. ARRENDAMIENTOS

La conciliación entre los valores en libros de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, de las partidas incluidas en el epígrafe “Derechos de uso” es la siguiente:

	Terrenos y construcciones	Equipos para proceso de datos	Centros de procesamiento de datos	Otro inmovilizado material	Total
Valor en libros al 31 de diciembre de 2018	321,0	24,9	2,5	2,8	351,2
Adiciones	30,3	12,9	2,1	0,1	45,4
Adiciones por adquisición de sociedades dependientes	0,9	-	-	-	0,9
Gasto por amortización	(49,1)	(14,0)	(0,7)	(1,0)	(64,8)
Reducciones de espacio y terminaciones anticipadas	(0,6)	-	-	-	(0,6)
Trasposos	-	0,1	-	-	0,1
Efecto del tipo de cambio	4,2	-	-	-	4,2
Valor en libros al 31 de diciembre de 2019	306,7	23,9	3,9	1,9	336,4
Adiciones	15,7	3,1	-	-	18,8
Gasto por amortización	(52,2)	(13,5)	(1,3)	(0,2)	(67,2)
Reducciones de espacio y terminaciones anticipadas	(34,9)	-	-	-	(34,9)
Trasposos	(2,2)	(0,1)	-	1,5	(0,8)
Reclasificación a activos mantenidos para la venta	(0,2)	-	-	-	(0,2)
Efecto del tipo de cambio	(9,2)	(0,2)	(0,3)	-	(9,7)
Valor en libros al 31 de diciembre de 2020	223,7	13,2	2,3	3,2	242,4

Las adiciones de terrenos y construcciones correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 hacen referencia principalmente a los nuevos contratos firmados por oficinas en EE.UU., Australia, Suecia y Emiratos Árabes Unidos (adiciones de oficinas en Japón y Filipinas en 2019).

Durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019, las adiciones por adquisiciones se deben principalmente a los activos de ICM (nota 16).

Como se explica en la nota 6, como resultado de los programas de reducción de costes iniciados por el Grupo, se ha reducido el espacio de oficinas alquilado en Miami (EE. UU.) y se han rescindido anticipadamente algunos contratos de alquiler de edificios en Francia y Boston (EE. UU.). El impacto neto en los activos por derecho de uso se incluye como reducciones de espacio y terminaciones anticipadas en la tabla anterior.

Las deudas por arrendamiento están detalladas en la nota 19 y los gastos financieros relacionados se encuentran detallados en la nota 26.

Al 31 de diciembre de 2020 existen compromisos por arrendamientos por un importe de 34,8 millones de euros (32,8 millones para 2019). Dichos compromisos se refieren al arrendamiento de oficinas que el Grupo empezará a utilizar en ejercicios siguientes, momento en el que se registrará el derecho de uso y el correspondiente pasivo por arrendamiento.

La salida total de efectivo por pagos de arrendamientos para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 asciende a 72,9 millones de euros (64,0 millones de euros para 2019).

12. INVERSIONES CONTABILIZADAS POR PUESTA EN EQUIVALENCIA

La conciliación entre los valores en libros de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, de las partidas que componen el epígrafe “Inversiones contabilizadas por puesta en equivalencia” es la siguiente:

	Inversiones contabilizadas por puesta en equivalencia
Valor en libros al 31 de diciembre de 2018	14,3
Beneficios/(pérdidas) de empresas asociadas y entidades controladas conjuntamente	12,8
Distribución de dividendos	(1,8)
Adiciones por inversiones	4,5
Efecto del tipo de cambio	0,7
Valor en libros al 31 de diciembre de 2019	30,5
Beneficios/(pérdidas) de empresas asociadas y entidades controladas conjuntamente	(8,7)
Distribución de dividendos	(3,2)
Efecto del tipo de cambio	(2,4)
Valor en libros al 31 de diciembre de 2020	16,2

Las sociedades que el Grupo integra por puesta en equivalencia no cotizan en ningún mercado de valores organizado.

Los “Beneficios/(pérdidas) de empresas asociadas y entidades controladas conjuntamente” de los ejercicios 2020 y 2019 se presentan netos del impacto fiscal a nivel de la compañía accionista.

Las adiciones por nuevas inversiones del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 corresponden con la compra del 20% de la inversión en Refundit, Ltd. en septiembre de 2019.

La información financiera sobre las empresas asociadas y entidades controladas conjuntamente del Grupo es la siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Total activo	64,6	103,5
Total pasivo	42,4	55,5
Activos netos	22,2	48,0
Inversiones contabilizadas por puesta en equivalencia	16,2	30,5
Ingresos	46,7	150,3
Beneficio del ejercicio	(12,0)	20,8
Beneficios/(pérdidas) de empresas asociadas y entidades controladas conjuntamente por puesta en equivalencia	(8,7)	12,8

13. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS Y MEDICIÓN DEL VALOR RAZONABLE

La clasificación de los activos y pasivos financieros del Grupo al 31 de diciembre de 2020 es la siguiente:

	Nota	Coste Amortizado	Valor razonable con cambios en otro resultado global	Derivados de cobertura	Valor razonable con cambios en resultados	Total
Otros activos financieros no corrientes		71,3	10,3	-	-	81,6
Instrumentos financieros derivados no corrientes	23	-	-	21,5	-	21,5
Total activos financieros no corrientes		71,3	10,3	21,5	-	103,1
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		253,9	-	-	-	253,9
Otros activos financieros corrientes		635,9	-	-	285,2	921,1
Instrumentos financieros derivados corrientes	23	-	-	44,2	34,5	78,7
Tesorería y otros activos equivalentes	27	1.312,4	-	-	242,7	1.555,1
Total activos financieros corrientes		2.202,2	-	44,2	562,3	2.808,8
Deuda no corriente	19 y 27	4.343,0	-	-	-	4.343,0
Instrumentos financieros derivados no corrientes	23 y 27	-	-	1,0	-	1,0
Otros pasivos financieros no corrientes		0,6	-	-	12,2	12,8
Total pasivos financieros no corrientes		4.343,6	-	1,0	12,2	4.356,8
Deuda corriente	19 y 27	1.320,6	-	-	-	1.320,6
Otros pasivos financieros corrientes		9,4	-	-	-	9,4
Dividendo a cuenta	18	0,3	-	-	-	0,3
Instrumentos financieros derivados corrientes	23 y 27	-	-	21,0	1,5	22,5
Acreedores comerciales		406,8	-	-	-	406,8
Total pasivos financieros corrientes		1.737,1	-	21,0	1,5	1.759,6

Otros activos financieros corrientes incluyen principalmente inversiones a corto plazo en las que el Grupo ha invertido parte de la liquidez obtenida a través de las diversas financiaciones realizadas durante el año (ver nota 5). En coste amortizado el Grupo incluye el repos tripartí y bajo valor razonable con cambios en resultados el Fondo de Financiamiento Comercial (TFF) de RedArc Global Investments ICAV que se describe en la nota 13.1 a continuación.

La clasificación de los activos y pasivos financieros del Grupo al 31 de diciembre de 2019, es la siguiente:

	Nota	Coste Amortizado	Valor razonable con cambios en otro resultado global	Derivados de cobertura	Valor razonable con cambios en resultados	Total
Otros activos financieros no corrientes		81,8	10,2	-	-	92,0
Instrumentos financieros derivados no corrientes	23	-	-	3,7	-	3,7
Total activos financieros no corrientes		81,8	10,2	3,7	-	95,7
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		529,5	-	-	-	529,5
Otros activos financieros corrientes		11,3	-	-	-	11,3
Instrumentos financieros derivados corrientes	23	-	-	7,9	1,4	9,3
Tesorería y otros activos equivalentes	27	564,0	-	-	-	564,0
Total activos financieros corrientes		1.104,8	-	7,9	1,4	1.114,1
Deuda no corriente	19 y 27	2.328,2	-	-	-	2.328,2
Instrumentos financieros derivados no corrientes	23 y 27	-	-	6,0	-	6,0
Otros pasivos financieros no corrientes		1,0	-	-	-	1,0
Total pasivos financieros no corrientes		2.329,2	-	6,0	-	2.335,2
Deuda corriente	19 y 27	1.245,5	-	-	-	1.245,5
Otros pasivos financieros corrientes		11,1	-	-	-	11,1
Dividendo a cuenta	18	241,4	-	-	-	241,4
Instrumentos financieros derivados corrientes	23 y 27	-	-	28,1	-	28,1
Acreedores comerciales		801,2	-	-	-	801,2
Total pasivos financieros corrientes		2.299,2	-	28,1	-	2.327,3

El desglose por vencimiento de los pasivos financieros no derivados del Grupo (excepto la deuda corriente y no corriente, detallada en la nota 19), a 31 de diciembre de 2020, se encuentra reflejado en la tabla siguiente:

	31 de diciembre de 2020	Corriente		No corriente			Total no corriente
		2021	2022	2023	2024	2025 en adelante	
Otros pasivos financieros no corrientes	12,8	-	0,6	-	12,2	-	12,8
Otros pasivos financieros corrientes	9,4	9,4	-	-	-	-	-
Dividendo a cuenta	0,3	0,3	-	-	-	-	-
Acreedores comerciales	406,8	406,8	-	-	-	-	-
Total otros pasivos financieros	429,3	416,5	0,6	-	12,2	-	12,8

El desglose por vencimiento de los pasivos financieros no derivados del Grupo (excepto la deuda corriente y no corriente, detallada en la nota 19), a 31 de diciembre de 2019, se encuentra reflejado en la tabla siguiente:

	31 de diciembre de 2019	Corriente		No corriente			Total no corriente
		2020	2021	2022	2023	2024 en adelante	
Otros pasivos financieros no corrientes	1,0	-	1,0	-	-	-	1,0
Otros pasivos financieros corrientes	11,1	11,1	-	-	-	-	-
Dividendo a cuenta	241,4	241,4	-	-	-	-	-
Acreedores comerciales	801,2	801,2	-	-	-	-	-
Total otros pasivos financieros	1.054,7	1.053,7	1,0	-	-	-	1,0

Las tablas superiores muestran los pasivos financieros descontados. Las cantidades sin descontar no diferirían significativamente.

13.1 Desglose de las valoraciones a valor razonable

Los activos y pasivos que están valorados a valor razonable de forma recurrente o no recurrente en el estado de posición financiera consolidado se encuentran desglosados en la siguiente tabla. Las valoraciones de los activos y pasivos que están valorados a valor razonable están clasificadas en diferentes niveles en la jerarquía de la medición de valores razonables en función de la información utilizada en cada una de las técnicas de valoración que se utilizan.

	Nota	31 de diciembre de 2020		31 de diciembre de 2019	
		Nivel 2	Nivel 3	Nivel 2	Nivel 3
Otros activos financieros no corrientes		-	9,1	-	10,2
Compraventa de divisas a plazo		21,5	-	3,7	-
Instrumentos financieros derivados de activo no corrientes	23	21,5	-	3,7	-
Compraventa de divisas a plazo		44,2	-	7,9	-
Compraventa de divisas a plazo y opciones sobre divisas mantenidos para negociar		34,5	-	1,4	-
Instrumentos financieros derivados de activo corrientes	23	78,7	-	9,3	-
Compraventa de divisas a plazo		1,0	-	6,0	-
Instrumentos financieros derivados de pasivo no corrientes	23	1,0	-	6,0	-
Compraventa de divisas a plazo		21,0	-	28,1	-
Compraventa de divisas a plazo y opciones sobre divisas		1,5	-	-	-
Instrumentos financieros derivados de pasivo corrientes	23	22,5	-	28,1	-
Activos financieros corrientes a valor razonable		285,2	-	-	-
Tesorería y otros activos equivalentes a valor razonable		242,7	-	-	-
Contraprestación contingente a valor razonable	16	-	12,2	-	-

El valor razonable de los activos y pasivos financieros que se intercambian en mercados de activos líquidos se calcula de acuerdo a los precios de cotización en esos mercados. Si el mercado de un activo financiero no está activo o no existe un precio de mercado disponible, el valor razonable es calculado de acuerdo con técnicas de valoración generalmente aceptadas, que incluyen descuentos de flujos de caja, modelos de valoración basados en parámetros de mercado, cotizaciones y utilización de transacciones comparables realizadas en condiciones de mercado.

Los valores razonables de los contratos financieros de compraventa de divisas a plazo son calculados utilizando tipos de cambio cotizados. Los activos y pasivos financieros del estado de posición financiera consolidado de instrumentos financieros derivados que son medidos a valor razonable se encontrarían dentro del nivel 2 en la jerarquía de la medición de valores razonables. Los valores razonables reflejan el riesgo de crédito del instrumento financiero e incluyen ajustes para tener en cuenta el riesgo de crédito de la entidad del Grupo y de la contraparte cuando sea necesario.

No se han producido traspasos entre niveles de la jerarquía de la medición de valores razonables durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019.

La contraprestación contingente a valor razonable se determina considerando los pagos previstos mediante la media ponderada de los desembolsos asociados a cada escenario posible. Este método requiere tener en cuenta el rango de posibles resultados, el pago asociado con cada posible resultado y la probabilidad de que surja cada resultado.

Al 31 de diciembre de 2020, el nivel 2 incluye un importe de 350 millones de dólares estadounidenses (285,2 millones de euros al 31 de diciembre de 2020) que corresponden a un Fondo de Financiación Comercial de "RedArc Global Investments ICAV" suscrito en octubre de 2020 (ver note 5). También incluye el fondo de liquidez Amundi Money Market que invierte en instrumentos de deuda a corto plazo por importe de 242,7 millones de euros.

El valor razonable clasificado como nivel 3 también incluye una cantidad de 15 millones de dólares estadounidenses (12,2 millones de euros a 31 de diciembre de 2020), correspondiente al pago contingente en la adquisición de negocio de Sky de Optym. Dicha contingencia depende de los ingresos por la consecución de nuevas licencias calificadas hasta el final del año 2024. No ha habido cambios en la estimación del valor razonable de este pasivo

financiero. El nivel 3 también incluye participaciones en determinadas empresas no controladas que no cotizan en bolsa.

El Grupo estima que el valor en libros de sus activos y pasivos financieros es una aproximación a su valor razonable al 31 de diciembre de 2020 y 2019, a excepción de los siguientes pasivos financieros:

	31 de diciembre de 2020			31 de diciembre de 2019		
	Valor en libros	Valor razonable	% de su valor nominal	Valor en libros	Valor razonable	% de su valor nominal
Bonos	4.459,9	4.946,5	110,9%	2.500,0	2.567,1	102,7%
Banco Europeo de Inversiones	262,3	257,9	98,3%	126,6	131,1	103,6%

La valoración a valor razonable de los bonos y del préstamo sin garantías del Banco Europeo de Inversiones se clasifica en el nivel 1 y nivel 2, respectivamente, en la jerarquía de la medición de valores razonables.

13.2 Provisiones por pérdidas esperada, baja de activos financieros y provisión por cancelaciones

La provisión de insolvencias se presenta como una reducción del epígrafe “Clientes por ventas y prestación de servicios”. El movimiento de la provisión por insolvencias es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Saldo al inicio del ejercicio	120,2	88,6
Adiciones a través del estado de resultado global consolidado del ejercicio	79,1	42,9
Aplicaciones	(16,1)	(5,5)
Reversiones a través del estado de resultado global consolidado del ejercicio	(9,0)	(5,8)
Saldo al final del ejercicio	174,2	120,2

A 31 de diciembre de 2020, el desglose del importe en libros y la provisión por pérdidas de crédito esperadas de los clientes por prestaciones de servicios es el siguiente:

Clientes por ventas y prestaciones de servicios	31 de diciembre de 2020					Total
	Deuda no vencida	Vencida hasta 3 meses	Vencida de 3 a 6 meses	Vencida de 6 a 12 meses	Vencida más de 12 meses	
Cientes sin riesgo	47,7	-	-	-	-	47,7
Cientes de riesgo alto (totalmente provisionados)	4,3	6,0	5,3	22,2	76,4	114,2
Resto de clientes	90,0	66,0	36,0	47,6	26,6	266,2
Total importe bruto	142,0	72,0	41,3	69,8	103,0	428,1
Provisión clientes de riesgo alto	(4,3)	(6,0)	(5,3)	(22,2)	(76,4)	(114,2)
Provisiones (resto de clientes)	(0,9)	(3,3)	(5,4)	(23,8)	(26,6)	(60,0)
Total provisiones	(5,2)	(9,3)	(10,7)	(46,0)	(103,0)	(174,2)
Saldo neto	136,8	62,7	30,6	23,8	-	253,9

A 31 de diciembre de 2019, el desglose del importe en libros y la provisión por pérdidas de crédito esperadas de los clientes por prestaciones de servicios es el siguiente:

31 de diciembre de 2019

Clientes por ventas y prestaciones de servicios	Deuda no vencida	Vencida hasta 3 meses	Vencida de 3 a 6 meses	Vencida de 6 a 12 meses	Vencida más de 12 meses	Total
Clientes sin riesgo	297,3	-	-	-	-	297,3
Clientes de riesgo alto (totalmente provisionados)	6,3	8,5	5,0	2,2	51,2	73,2
Resto de clientes	113,2	93,9	22,3	14,9	34,9	279,2
Total importe bruto	416,8	102,4	27,3	17,1	86,1	649,7
Provisión clientes de riesgo alto	(6,3)	(8,5)	(5,0)	(2,2)	(51,2)	(73,2)
Provisiones (resto de clientes)	(0,6)	(1,9)	(2,2)	(7,4)	(34,9)	(47,0)
Total provisiones	(6,9)	(10,4)	(7,2)	(9,6)	(86,1)	(120,2)
Saldo neto	409,9	92,0	20,1	7,5	-	529,5

El Grupo no ha suscrito ningún acuerdo con instituciones financieras para llevar a cabo operaciones de venta de facturas sin recurso de parte de las cuentas a cobrar generadas por su operativa. Al 31 de diciembre de 2019 el Grupo había transferido 10,0 millones de euros a estas instituciones financieras. El tipo de interés medio para estas transacciones fue del 0.30%.

El Grupo ha registrado una provisión, minorando las cuentas a cobrar, por la estimación de cancelaciones futuras por un importe de 18,3 y 38,7 millones de euros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente; asimismo el Grupo ha registrado una provisión reduciendo las cuentas a pagar por costes de distribución asociados a cancelaciones por importe de 7,6 y 18,1 millones de euros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente.

13.3 Información sobre el pago efectuado a proveedores

Conforme a la legislación española vigente, los desgloses de información relacionados con la directiva de pagos realizados a proveedores para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019 para las sociedades dependientes españolas son los siguientes:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	27	26
Ratio de operaciones pagadas	27	27
Ratio de operaciones pendientes de pago	11	7
	Millones de euros	Millones de euros
Total pagos realizados	520,3	1.380,1
Total pagos pendientes	15,7	50,8

Para el cálculo del periodo medio de pago a proveedores se han tenido en cuenta las operaciones comerciales correspondientes a la entrega de bienes o prestaciones de servicios devengadas desde la fecha de entrada en vigor de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre.

Se consideran proveedores, a los efectos de dar la información prevista en las cuentas anuales consolidadas, a los acreedores comerciales por deudas con suministradores de bienes o servicios, incluidos en las partidas "Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar" del pasivo corriente del estado de posición financiera consolidado.

14. INGRESOS

14.1 Desagregación de los ingresos procedentes de contratos con clientes

Todos los ingresos registrados por el Grupo en el epígrafe de ingresos ordinarios provienen de contratos con clientes. El Grupo obtiene los ingresos de la prestación de servicios a lo largo del tiempo en los mercados y segmentos que se describen en la nota 7.

Una desagregación de los ingresos es la siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Servicio de disponibilidad permanente ⁽¹⁾ Distribución	715,6	3.130,6
Servicio de disponibilidad permanente ⁽²⁾ Soluciones Tecnológicas	854,2	1.669,0
Suscripción y otros servicios de Soluciones Tecnológicas	604,2	770,5
Ingresos	2.174,0	5.570,1

(1) Plataforma GDS

(2) Altéa y New Skies

14.2 Pasivos por contrato

El detalle de los pasivos por contrato al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Pasivos por contratos no corrientes	Pasivos por contratos corrientes	Total
Valor en libros al 31 de diciembre de 2018	271,3	221,5	492,8
Adiciones	63,2	372,5	435,7
Adiciones por adquisición de sociedades dependientes	-	1,8	1,8
Ingresos reconocidos en el periodo	(0,4)	(448,6)	(449,0)
Traspasos	(88,7)	88,7	-
Efecto del tipo de cambio	0,3	2,7	3,0
Valor en libros al 31 de diciembre de 2019	245,7	238,6	484,3
Adiciones	38,8	370,8	409,6
Ingresos reconocidos en el periodo	-	(459,8)	(459,8)
Traspasos	(33,8)	32,3	(1,5)
Efecto del tipo de cambio	(1,1)	(11,0)	(12,1)
Valor en libros al 31 de diciembre de 2020	249,6	170,9	420,5

Los pasivos por contrato reflejan la parte del efectivo recibido de clientes a los cuales el Grupo no ha prestado los servicios todavía al final del ejercicio. El Grupo recibe efectivo de clientes fundamentalmente en relación con los servicios de implementación de nuestra solución tecnológica Altéa. La implementación no es una obligación de cumplimiento separada y por tanto el importe recibido se reconocerá como ingreso a lo largo de la vida del contrato. El Grupo comienza el reconocimiento de los ingresos en el momento en que se ha completado la implementación.

15. OTRAS CUENTAS DE ACTIVO Y PASIVO

15.1 Otros activos y pasivos

El detalle de otros activos al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Impuestos a cobrar - varios (nota 24)	111,0	119,7
Otros	56,3	56,9
Total otros activos no corrientes	167,3	176,6
Gastos anticipados	179,0	189,8
Impuestos a cobrar - varios (nota 24)	58,1	71,9
Otros	11,4	6,1
Total otros activos corrientes	248,5	267,8
Total otros activos	415,8	444,4

Los gastos anticipados incluyen en su mayoría los pagos realizados por anticipado correspondientes a servicios, que todavía no han sido recibidos. Dentro de ellos, los importes más significativos se refieren principalmente a anticipos a agencias de viajes y de contratos de mantenimiento, en su mayoría referentes a equipos de procesos de datos y aplicaciones informáticas, y otros contratos de servicio facturados por anticipado por el proveedor.

Los Impuestos a cobrar – varios incluyen el IVA y otros impuestos a cobrar, tal y como se detalla en la nota 24.

El detalle de otros pasivos, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Pasivo por plan de pensiones	94,3	112,0
Otros pasivos no corrientes	43,8	25,3
Total otros activos no corrientes	138,1	137,3
Impuestos a pagar - varios (nota 24)	37,7	42,5
Otras deudas con Administraciones Públicas	67,2	54,5
Provisión por empleados y otros asimilados	323,0	251,8
Total otros pasivos corrientes	427,9	348,8
Total otros pasivos	566,0	486,1

Los “Impuestos a pagar – varios” incluyen el IVA y otros impuestos a pagar, tal y como se detalla en la nota 24.

“Otras deudas con Administraciones Públicas” incluye principalmente los gastos sociales a pagar.

La “Provisión por empleados y otros asimilados”, incluye las cantidades a pagar a los empleados del Grupo, principalmente relativas a la remuneración variable y al devengo de vacaciones, y en 2020 también por las medidas voluntarias de reestructuración que han sido tomadas por los empleados (ver nota 6).

15.2 Plan de pensiones y retribuciones post-empleo

Algunas sociedades dependientes del Grupo gestionan varios planes de prestación definida. En función de cada país, estos planes se ofrecen de manera voluntaria u obligatoria en virtud de los requerimientos legales o de los Convenios Colectivos a los que respectivamente estén sujetas las entidades. Las prestaciones consisten principalmente en una anualidad de por vida o en una suma global a pagar en caso de jubilación, fallecimiento, invalidez o jubilación

anticipada, siempre que se cumplan ciertas condiciones. Algunos de estos planes ofrecen prestaciones por fallecimiento y jubilación a los cónyuges, siempre que los partícipes realicen contribuciones más altas. El Grupo proporciona un seguro médico y un seguro de vida post-jubilación a cierto número de empleados en EE.UU. La mayoría de los compromisos de los planes de prestación definida son de carácter voluntario y financiados externamente, de tal forma que los activos afectos al plan cubren los compromisos adquiridos, mientras que los planes de carácter obligatorio no están normalmente exteriorizados y por lo tanto están provisionados en los libros.

Los importes reconocidos para planes de prestación definida en el estado de posición financiera consolidado al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los siguientes:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Valor actual de los compromisos exteriorizados	115,2	117,0
Valor razonable de los activos afectos al plan	(90,3)	(85,0)
Posición exteriorizada	24,9	32,0
Valor actual de los compromisos no exteriorizados	69,4	80,0
Pasivos netos reconocidos en el estado de posición financiera consolidado	94,3	112,0

El Grupo reconoce en fondos propios todas las pérdidas y ganancias actuariales no realizadas durante el ejercicio en el que acontecen. Como consecuencia, el Grupo ha reconocido a 31 de diciembre de 2020, directamente a través del estado de resultado global consolidado una ganancia de 6,0 millones de euros (7,9 millones de euros antes de impuestos). En 2019, se registró una pérdida de 18,9 millones de euros (25,0 millones de euros antes de impuestos), tal y como se detalla en la nota 18.

Los importes registrados en el estado de resultado global consolidado por los planes de prestación definida, para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, son los siguientes:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Coste de los servicios	(1,6)	8,8
Interés neto sobre pasivo de beneficios definidos neto (note 26)	2,0	2,2
Reconocimiento inmediato en el resultado del periodo	0,7	(1,0)
Gastos administrativos	0,6	0,6
Gasto total reconocido en el resultado del ejercicio	1,7	10,6
Pérdidas y (ganancias) por hipótesis demográficas	(1,0)	(0,2)
Pérdidas y (ganancias) por hipótesis financieras	12,2	24,8
Pérdidas y (ganancias) por experiencia	(10,7)	8,0
Pérdidas y (ganancias) por rendimiento de los activos del plan	(8,4)	(7,6)
Medición total reconocida en otro resultado global del ejercicio	(7,9)	25,0
Total	(6,2)	35,6

Los saldos y variaciones para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 del pasivo de los planes de prestación definida son los siguientes:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Saldo al inicio del ejercicio	112,0	81,6
Contribuciones del empleado	(8,8)	(8,9)
Gasto total reconocido en el resultado del ejercicio	1,7	10,6
Medición total reconocida en otro resultado global del ejercicio	(7,9)	25,0
Pérdidas y (ganancias) por tipo de cambio	(2,9)	1,0
Trasposos	0,2	2,7
Saldo al final del ejercicio	94,3	112,0

La conciliación del valor presente de los compromisos por prestación definida es la siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Compromisos por prestación definida al inicio del ejercicio	197,0	151,3
Coste neto por servicios corrientes	(1,6)	8,8
Coste por intereses	4,1	5,0
Prestaciones netas pagadas	(6,7)	(6,3)
Impuestos actuales pagados	-	0,6
Pérdidas y (ganancias) por hipótesis demográficas	(1,0)	(0,2)
Pérdidas y (ganancias) por hipótesis financieras	12,2	24,8
Pérdidas y (ganancias) por experiencia	(10,7)	8,0
Pérdidas y (ganancias) por variaciones en los tipos de cambio	(9,6)	3,3
Reconocimiento inmediato en el resultado del periodo	0,7	(1,0)
Trasposos	0,2	2,7
Compromisos por prestación definida al final del ejercicio	184,6	197,0

La conciliación del valor razonable de los activos de los planes es la siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Valor razonable de los activos al inicio del ejercicio	85,0	69,7
Aportaciones de los empleados	8,8	8,9
Ingresos por intereses de los activos del plan	2,1	2,8
Prestaciones netas pagadas	(7,3)	(6,3)
Ganancias y (pérdidas) actuariales de los activos del plan	8,4	7,6
Ganancias y (pérdidas) por variaciones en los tipos de cambio	(6,7)	2,3
Valor razonable de los activos al final del ejercicio	90,3	85,0

La mejor estimación de las aportaciones que se espera realizar al plan durante el próximo ejercicio asciende a 6,3 millones de euros.

La media ponderada de los activos afectos al plan de pensiones distribuida por categoría de activos al 31 de diciembre de 2020 es la siguiente:

	Francia Plan de pensiones	Francia Pan de Jubilación	Reino Unido	EE.UU.	India	Filipinas	Navitaire Filipinas	Taiwán
Tesorería y otros activos equivalentes	-	-	-	1%	-	3%	6%	-
Renta variable	-	-	30%	41%	-	14%	42%	-
Renta fija	-	-	-	43%	-	83%	52%	-
Inmuebles	-	-	-	6%	-	-	-	-
Activo mantenido por la compañía aseguradora	100%	100%	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	70%	9%	100%	-	-	100%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

La media ponderada de los activos afectos al plan de pensiones distribuida por categoría de activos al 31 de diciembre de 2019 es la siguiente:

	Francia Plan de pensiones	Francia Pan de Jubilación	Reino Unido	EE.UU.	India	Filipinas	Navitaire Filipinas	Taiwán
Tesorería y otros activos equivalentes	-	-	-	-	-	4%	13%	-
Renta variable	-	-	32%	40%	-	14%	53%	55%
Renta fija	-	-	-	42%	-	82%	34%	25%
Inmuebles	-	-	-	6%	-	-	-	-
Activo mantenido por la compañía aseguradora	100%	100%	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	68%	12%	100%	-	-	20%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

La naturaleza de los beneficios que ofrecen los planes de prestación definida en el Grupo varía entre los planes de pensiones, los premios por servicio continuado, la antigüedad y los planes de gratificación, entre otros. Estos planes se estructuran y se rigen por las legislaciones locales (por ejemplo, la legislación laboral). Existen planes que no suponen riesgo para el Grupo al estar cubiertos en su totalidad por las pólizas de seguro, mientras que, en el caso de otros, los principales riesgos asociados corresponden a las fluctuaciones de las hipótesis financieras y actuariales (por ejemplo, la tasa de descuento, la inflación, el aumento de sueldo, la esperanza de vida, etc.), la experiencia pasada (en los colectivos o activos vinculados a los planes) o la evolución de las legislaciones.

Las principales hipótesis actuariales aplicadas en el estado de posición financiera consolidado son las siguientes:

Aplicada para determinar los compromisos por prestación definida a final del ejercicio y las pérdidas y ganancias para el nuevo ejercicio:	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Tasa de descuento	1,78%	2,26%
Inflación subyacente	1,90%	2,01%
Tasa de incremento de compensaciones futuras	3,34%	3,29%
Tasa de incremento de pensiones	2,43%	2,22%
Aplicada para determinar las pérdidas y ganancias del ejercicio corriente:		
Tasa de descuento	2,26%	3,14%
Inflación subyacente	2,01%	2,05%
Tasa de incremento de compensaciones futuras	3,22%	3,16%
Tasa de incremento de pensiones	2,54%	1,92%

Este resumen corresponde una media ponderada basada en la obligación de cada país.

La sensibilidad de la obligación de los planes de pensiones ante cambios en las principales hipótesis actuariales es la siguiente:

Millones de euros	31 de diciembre de 2020		31 de diciembre de 2019	
	Incremento 25bps	Reducción 25bps	Incremento 25bps	Reducción 25bps
Tasa de descuento de las obligaciones	(6,8)	7,2	(7,9)	8,1
Incremento salarial	2,7	(2,6)	4,0	(3,9)

Para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, el gasto por planes de aportación definida ha ascendido a 54,3 y 56,4 millones de euros, respectivamente.

16. COMBINACIONES DE NEGOCIOS

16.1 Combinaciones de negocio durante el presente año

Los principales impactos en el estado de posición financiera consolidado relacionados con estas transacciones al 31 de diciembre de 2020 son los siguientes:

	Millones de euros
Pagos realizados en las adquisiciones del ejercicio	36,7
Contraprestación contingente a valor razonable	13,6
Relaciones contractuales preexistentes	5,0
Contraprestación transferida	55,3
Valores reconocidos de los activos adquiridos y pasivos asumidos identificados	(0,6)
Exceso de coste neto sobre los activos netos adquiridos en el ejercicio (nota 8)	54,7

La conciliación entre los pagos realizados y la inversión neta en sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2020 es la siguiente:

Millones de euros

Pagos realizados en las adquisiciones del ejercicio	36,7
Ajustes de caja por transacciones pasadas	(0,3)
Inversión neta en sociedades dependientes	36,4

Los costes incurridos relacionados con las adquisiciones fueron reconocidos en el epígrafe "Otros gastos de explotación" del estado de resultado global consolidado para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 y son parte de la tesorería procedente de actividades operativas en el estado de flujos de efectivo consolidado y son los siguientes:

Negocio Sky de Optym

Costes antes de impuestos relacionados con las adquisiciones	0,9
--	-----

Los importes de ingresos ordinarios y beneficio (pérdida) que han contribuido al Grupo desde la adquisición y que ha sido incluido en el resultado global consolidado para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 son los siguientes:

Negocio Sky de Optym

Ingresos ordinarios	8,4
Beneficio después de impuestos	1,0

En el caso en el que las combinaciones de negocios hubiesen consolidado desde el 1 de enero de 2020, el estado de resultado global consolidado del Grupo habría presentado las siguientes cantidades adicionales de ingresos ordinarios y beneficio después de impuestos proforma para el mismo periodo:

	Amadeus Pro-forma	Negocio Sky de Optym
Ingresos ordinarios	2.174,9	0,9
Beneficio (pérdida) después de impuestos	(625,0)	0,1

Estas cantidades se calculan sin ajustar los resultados para reflejar la depreciación y amortización adicionales que se hubieran cargado asumiendo un ajuste de valor razonable a activos intangibles, pagos basados en acciones devengadas antes de la adquisición y otros ajustes de homogeneización, gastos por intereses de los niveles de deuda del Grupo después de la combinación de negocios y cualquier efecto fiscal relacionado.

Con fecha 31 de enero del 2020, y tras las aprobaciones regulatorias necesarias, el Grupo ha adquirido, a través de su filial Amadeus North América Inc., el negocio Sky de Optym. La transacción es una combinación de negocios y se ha estructurado como un acuerdo de activos en el que Amadeus ha adquirido de "Innovative Scheduling, LLC.", todas las propiedades y activos del negocio y ha asumido ciertos pasivos de éste. Los resultados de los productos Optym's Sky Suite han sido consolidados en los libros de Amadeus desde el 31 de enero de 2020.

Los "Productos Sky Suite" adquiridos se enmarcan dentro del negocio de Servicios de Tecnología y se relacionan con soluciones de planificación de redes y programación de vuelos. El núcleo de las operaciones de una aerolínea es su capacidad para desarrollar horarios de vuelo con la máxima rentabilidad y fiabilidad. Durante los últimos tres años, Amadeus y Optym han mantenido una asociación de éxito, centrándose en estas operaciones centrales con clientes clave en Norteamérica, Latinoamérica y Europa.

Al 31 de diciembre de 2020, se completó la contabilidad de compra para la combinación de negocios del negocio Sky de Optym. La siguiente tabla muestra los valores finales de los activos adquiridos y los pasivos asumidos reconocidos a la fecha de adquisición. El Grupo espera que el fondo de comercio sea deducible a efectos del impuesto a las ganancias.

Los valores razonables de los activos identificados y los pasivos asumidos son los siguientes:

	Negocio Sky de Optym		
	Valor en libros a fecha de adquisición	Ajustes de valor razonable al precio de compra	Valor razonable de los activos netos adquiridos
Activos intangibles	-	27,7	27,7
Activos por derecho de uso	1,4	-	1,4
Otros activos no corrientes	0,1	-	0,1
Total activo no corriente	1,5	27,7	29,2
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	1,4	-	1,4
Otros activos corrientes	0,1	-	0,1
Total activo corriente	1,5	-	1,5
Pasivos por arrendamientos no corrientes	1,1	-	1,1
Total pasivo no corriente	1,1	-	1,1
Acreeedores comerciales	0,6	-	0,6
Pasivos por arrendamientos corrientes	0,3	-	0,3
Otros pasivos corrientes	0,4	-	0,4
Total pasivo corriente	1,3	-	1,3
Neto de activos adquiridos y pasivos asumidos	0,6	27,7	28,3
Contraprestación transferida	55,3		55,3
Fondo de comercio	54,7		27,0

Los activos intangibles identificados en la adquisición del negocio de Sky de Optym son las relaciones contractuales, la tecnología y marca. El fondo de comercio residual asciende a 27,0 millones de euros y está asociado a los flujos de caja futuros atribuibles a los activos intangibles aún no desarrollados, como la futura tecnología, las futuras relaciones con los clientes, la futura marca comercial, las sinergias específicas de Amadeus y la fuerza de trabajo.

El valor razonable de los clientes por ventas y prestaciones de servicios adquiridos ha sido estimado de la siguiente forma:

	Millones de euros
Valor bruto en libros	1,4
Provisión por pérdidas de crédito	-
Valor razonable de los clientes por ventas y prestaciones de servicios	1,4

16.2 Combinaciones de negocios durante el año pasado

Los principales impactos en el estado de posición financiera consolidado relacionados con estas transacciones al 31 de diciembre de 2019 son los siguientes:

	Millones de euros
Pagos realizados	45,8
Valores reconocidos de los activos adquiridos y pasivos asumidos identificados	(4,3)
Exceso de coste neto sobre los activos netos adquiridos en el ejercicio (nota 8)	41,5

La conciliación entre los pagos realizados y la inversión neta en sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2019 es la siguiente:

Millones de euros

Pagos realizados en las adquisiciones del ejercicio	45,8
Ajustes en caja de por transacciones pasadas	1,2
Tesorería adquirida como resultado de la adquisición	(5,8)
Inversión neta en sociedades dependientes	41,2

Los costes incurridos relacionados con las adquisiciones fueron reconocidos en el epígrafe "Otros gastos de explotación" del estado de resultado global consolidado para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 y son parte de la tesorería procedente de actividades operativas en el estado de flujos de efectivo consolidado y son los siguientes:

Costes antes de impuestos relacionados con las adquisiciones	ICM 1,1
--	------------

Los importes de ingresos ordinarios y beneficio que han contribuido al Grupo desde la adquisición y que ha sido incluido en el resultado global consolidado para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 son los siguientes:

Ingresos ordinarios	ICM 16,5
Beneficio después de impuestos	0,3

En el caso en el que las combinaciones de negocios hubiesen consolidado desde el 1 de enero de 2019, el estado de resultado global consolidado del Grupo habría presentado las siguientes cantidades adicionales de ingresos ordinarios y beneficio después de impuestos proforma para el mismo periodo:

	Amadeus Pro-forma	ICM
Ingresos ordinarios	5.581,3	11,2
Beneficio después de impuestos	1.114,7	1,5

Estas cantidades se calculan sin ajustar los resultados para reflejar la depreciación y amortización adicionales que se hubieran cargado asumiendo un ajuste de valor razonable a activos intangibles, pagos basados en acciones devengadas antes de la adquisición y otros ajustes de homogeneización, gastos por intereses de los niveles de deuda del Grupo después de la combinación de negocios y cualquier efecto fiscal relacionado.

Con fecha 31 de mayo de 2019, y tras las aprobaciones regulatorias necesarias, el Grupo adquirió el 100% de los derechos de voto de ICM Holdings Limited y su grupo de compañías ("ICM"). Desde dicha fecha, los resultados de la compañía se han integrado en los estados financieros del Grupo. ICM tiene su central en Sídney, Australia y está especializada en la provisión de soluciones de automatización para pasajeros y autoservicio de entrega de equipaje para clientes, principalmente en Asia Pacífico y Europa.

La contraprestación transferida es de 45,8 millones de euros y como resultado de la combinación de negocios se ha reconocido un exceso en el precio de compra por importe de 41,5 millones de euros como fondo de comercio. Esta cantidad corresponde a la contabilidad inicial de la adquisición de ICM a 31 de diciembre de 2019 era todavía provisional.

La contabilidad de compra para la combinación de negocios de ICM se ha completado en 2020. Los valores razonables finales de los activos adquiridos y los pasivos asumidos se basan en una valoración realizada por un reconocido experto en valoración independiente. El informe final firmado se ha recibido durante el segundo trimestre de 2020. El Grupo no espera que el fondo de comercio sea deducible a efectos del impuesto a las ganancias.

Los valores razonables de los activos identificados y los pasivos asumidos son los siguientes:

	Valor razonable provisional de los activos netos adquiridos	Ajustes de valor razonable al precio de compra	ICM Valor razonable de los activos netos adquiridos
Activos intangibles	2,8	17,8	20,6
Activos por derecho de uso	0,6	-	0,6
Otros activos no corrientes	0,6	-	0,6
Activos por impuesto diferido	2,4	-	2,4
Total activo no corriente	6,4	17,8	24,2
Cientes por ventas y prestaciones de servicios	5,4	-	5,4
Otros activos financieros corrientes	1,5	-	1,5
Otros activos corrientes	2,9	-	2,9
Tesorería y otros activos equivalentes	5,8	-	5,8
Total activo corriente	15,6	-	15,6
Pasivos por impuesto diferido	0,9	2,7	3,6
Otros pasivos no corrientes	0,5	-	0,5
Total pasivo no corriente	1,4	2,7	4,1
Acreedores comerciales	3,1	-	3,1
Impuesto sobre sociedades a pagar	1,1	-	1,1
Otros pasivos financieros corrientes	4,0	-	4,0
Otros pasivos corrientes	8,1	-	8,1
Total pasivo corriente	16,3	-	16,3
Neto de activos adquiridos y pasivos asumidos	4,3	15,1	19,4
Contraprestación transferida	45,6		45,6
Fondo de comercio	41,3		26,2

El valor razonable de los clientes por ventas y prestaciones de servicios adquiridos ha sido estimado de la siguiente forma:

	Millones de euros
Valor bruto en libros	7,6
Provisión por pérdidas de crédito	(2,2)
Valor razonable de los clientes por ventas y prestaciones de servicios	5,4

17. ACTIVOS Y PASIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA

En diciembre de 2020, la dirección de la Compañía se comprometió con un plan para vender parte de sus acciones en Amadeus Travel IMS, S.L. que implicará una pérdida de control de la subsidiaria cuando finalmente se lleve a cabo la venta. Ya existen negociaciones con un comprador potencial y se espera que la venta se complete en 2021. En consecuencia, el grupo de activos para su venta de Amadeus Travel IMS, S.L. ha sido clasificado como mantenido para la venta al menor importe entre su valor en libros y su valor razonable menos costes de venta.

El valor en libros después de la clasificación como mantenido para la venta es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020
Activos intangibles	1,2
Activos por derecho de uso	0,2
Activo por impuesto diferido	0,1
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	1,5
Tesorería y otros activos equivalentes	1,2
Activos clasificados como mantenidos para la venta	4,2

	31 de diciembre de 2020
Deuda no corriente	0,2
Deuda corriente	0,1
Acreedores comerciales	0,2
Otros pasivos corrientes	0,3
Pasivos directamente asociados con activos clasificados como mantenidos para la venta	0,8

La pérdida neta por deterioro reconocida como resultado de la baja de los activos a valor razonable menos los costes de venta ascendió a 7,0 millones de euros y se registra en el epígrafe de depreciación y amortización del estado de resultado global consolidado.

18. PATRIMONIO NETO

18.1 Capital social

Al 31 de diciembre de 2020 el capital social de la Sociedad asciende a 4,5 millones de euros (4,3 millones de euros al 31 de diciembre de 2019), representado por 450.499.205 acciones ordinarias de una sola clase (431.268.436 acciones ordinarias de una sola clase al 31 de diciembre de 2019) con un valor nominal de 0,01 euros cada una y representadas mediante anotaciones en cuenta. Todas las acciones están totalmente suscritas y desembolsadas.

El 2 de abril de 2020, el Consejo de Administración acordó el incremento de capital de la compañía de 192.307,69 euros, emitiendo 19.230.769 nuevas acciones de 0,01 euros de valor nominal y 38,99 euros correspondiendo a la prima de emisión. El incremento de capital fue registrado en el Registro Mercantil de Madrid el 3 de abril de 2020.

Las acciones de la Sociedad cotizan en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia y se negocian a través del Mercado Continuo. Las acciones de la Sociedad forman parte del Índice Ibex 35 [AMS]. Las acciones de la compañía también forman parte del Euro Stoxx 50 desde septiembre de 2018.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la distribución de las acciones de la Sociedad es la siguiente:

Accionista	31 de diciembre de 2020		31 de diciembre de 2019	
	Acciones	%	Acciones	%
Capital flotante (1)	449.973.829	99,88%	430.745.967	99,88%
Acciones propias (2)	231.196	0,05%	244.708	0,06%
Miembros del Consejo de Administración (3)	294.180	0,07%	277.761	0,06%
Total	450.499.205	100%	431.268.436	100%

(1) Incluye accionistas con participaciones significativas comunicadas a la CNMV al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

(2) Derecho de voto en suspenso por tratarse de acciones propias.

(3) No incluye derechos de voto que pudieran ser adquiridos a través de instrumentos financieros.

18.2 Prima de emisión

La variación en el saldo del epígrafe “Prima de emisión” incluye el reconocimiento de los pagos basados en acciones liquidables en instrumentos de patrimonio (nota 22). El valor razonable de los importes recibidos para el año terminado el 31 de diciembre de 2020, como contraprestación de los instrumentos de patrimonio concedidos, asciende a 17,5 millones de euros (20,0 millones de euros a 31 de diciembre de 2019) compensado por el pago del Performance Share Plan, Restricted Share Plan y Share Match Plan por un importe de 19,4 millones de euros (12,9 millones de euros a 31 de diciembre de 2019).

Adicionalmente, este epígrafe también incluye el impacto derivado de la ampliación de capital por importe de 749,8 millones de euros mencionado más arriba en la nota 18.1, parcialmente compensado por los costes de transacción derivados de esta operación por importe de 17,4 millones de euros (13,0 millones de euros neto de impuestos).

18.3 Resultados acumulados y reservas

El saldo de estas cuentas se ha incrementado durante el ejercicio 2020 debido al valor en fondos propios de los bonos convertibles emitidos por el Grupo en abril de 2020 y reportados en la nota 19. El instrumento de fondos propios recogido en este apartado tiene un importe de 40,1 millones de euros neteado parcialmente por costes de transacción relacionados con un importe de 1,0 millones de euros (0,7 millones de euros neto de impuestos).

18.4 Dividendos

El dividendo a cuenta del ejercicio de 0,56 euros por acción y por un importe total de 241,4 millones de euros fue totalmente pagado el 17 de enero de 2020.

El Consejo de Administración aprobó el 23 de marzo de 2020, la cancelación del pago del dividendo complementario de 320,0 millones de euros (0,74 euros/ acción) inicialmente previsto para la Junta de Accionistas del 18 de junio de 2020.

18.5 Acciones propias

El número de acciones propias durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, son los siguientes:

	Acciones propias	Millones de euros
Valor en libros al 31 de diciembre de 2018	8.214.289	511,3
Adquisición	144.582	10,1
Retiro	(560.093)	(16,0)
Reducción de capital	(7.554.070)	(500,0)
Valor en libros al 31 de diciembre de 2019	244.708,0	5,4
Adquisición	481.131	23,1
Retiro	(494.643)	(19,0)
Valor en libros al 31 de diciembre de 2020	231.196	9,5

Con fecha 28 de febrero de 2020, el Consejo de Administración de Amadeus IT Group, S.A. acordó llevar a cabo un programa de recompra de acciones propias por importe máximo de 72,0 millones de euros y hasta un máximo de 900.000 acciones, representativas del 0,21% del capital social de la Sociedad con el objeto de cumplir con las obligaciones relacionadas con los planes de retribución de acciones a empleados, directivos, CEO (Consejero Delegado) del Grupo para los años 2020, 2021, 2022.

El 23 de marzo de 2020, la dirección de la Sociedad acordó modificar este programa de recompra de acciones hasta una inversión máxima de 28,0 millones de euros y hasta un máximo de 350.000 acciones, representativas del 0,081% del capital social de la Sociedad con el objeto de cumplir con las obligaciones relacionadas con los planes de retribución de acciones a empleados, directivos, CEO del Grupo para el año 2020. La Sociedad alcanzó la inversión máxima bajo este Programa con la compra de 350.000 acciones el 23 de marzo de 2020.

El 18 de junio de 2020, Amadeus S.A.S. (subsidiaria al 100% de Amadeus IT Group, S.A.) llevó a cabo un programa de compra de acciones hasta un máximo de 130.000 acciones, representativas del 0,029% del capital social de la Sociedad, con el objeto de cumplir con las obligaciones relacionadas con los planes de retribución de acciones a empleados y la alta dirección de Amadeus S.A.S. (y de su filial al 100% Amadeus Labs) para el año 2020. La Sociedad alcanzó la inversión máxima bajo este Programa con la compra de 130.000 acciones el 26 de junio de 2020.

Durante el año 2020, el Grupo ha liquidado planes basados en acciones para empleados y, por lo tanto, ha transferido 492.104 acciones (560.042 acciones en 2019), y ha distribuido 13 de sus acciones (48 acciones en 2019) a los antiguos accionistas minoritarios de Amadeus IT Group, S.A. en relación a la ecuación de canje establecida en el plan de fusión entre Amadeus IT Group, S.A. y Amadeus IT Holding, S.A. que tuvo lugar en 2016. Las restantes 2.526 acciones del programa de recompra de acciones de Amadeus S.A.S. fueron revendidas al mercado después de cubrir las obligaciones de los planes basados en acciones.

El coste histórico de las acciones propias retiradas (principalmente por la liquidación del PSP, RSP y SMP, tal y como se detalla en la nota 22) se ha deducido del epígrafe "Prima de emisión" del estado de posición financiera consolidado.

18.6 Ganancias / Pérdidas acumuladas no realizadas

En la tabla que figura a continuación, se detalla la reconciliación correspondiente a los años terminados a 31 de diciembre de 2020 y 2019, del valor contable de la reserva por ganancias / (pérdidas) no realizadas:

Cobertura de flujo de efectivo

	Instrumentos de cobertura de tipo de cambio	Instrumentos de cobertura de tipo de interés	Pérdidas y ganancias actuariales	Cambios en el valor razonable en inversiones a valor razonable con cambios en otro resultado global	Diferencias de conversión	Total
Saldo al 31 de diciembre de 2018	(19,6)	(4,8)	(30,0)	0,6	(54,1)	(107,9)
Cambios en el valor razonable	(7,1)	-	(25,0)	(0,8)	20,2	(12,7)
Efecto impositivo de los cambios en el valor razonable	1,8	-	6,1	0,2	-	8,1
Transferencias al estado de posición financiera	12,4	3,1	-	-	-	15,5
Efecto impositivo de las transferencias al estado de posición financiera	(3,1)	(0,8)	-	-	-	(3,9)
Transferencias al resultado del ejercicio	-	-	-	3,1	-	3,1
Efecto impositivo de las transferencias	-	-	-	(0,8)	-	(0,8)
Otros cambios en patrimonio neto	-	-	4,3	-	-	4,3
Saldo al 31 de diciembre de 2019	(15,6)	(2,5)	(44,6)	2,3	(33,9)	(94,3)
Cambios en el valor razonable	60,8	-	7,9	(1,0)	(236,8)	(169,1)
Efecto impositivo de los cambios en el valor razonable	(15,2)	-	(1,9)	(0,2)	-	(17,3)
Otros cambios en patrimonio neto	-	-	1,9	-	3,8	5,7
Efecto impositivo de las transferencias a patrimonio neto	-	-	(0,4)	-	-	(0,4)
Transferencias al resultado del ejercicio	2,3	2,5	-	-	-	4,8
Efecto impositivo de las transferencias	(0,6)	(0,6)	-	-	-	(1,2)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	31,7	(0,6)	(37,1)	1,1	(266,9)	(271,8)

La sección “Cobertura de flujo de efectivo”, tal y como se detalla en la nota 23, corresponde a una reserva utilizada para el reconocimiento de los cambios en el valor razonable, netos de impuestos, de ciertos instrumentos de cobertura en poder del Grupo, que tienen la finalidad de cubrir riesgos derivados de las variaciones de los tipos de cambio y de las tasas de interés.

El epígrafe “Pérdidas y ganancias actuariales” corresponde a una reserva utilizada para reconocer las pérdidas y las ganancias actuariales del periodo de todos los planes de pensiones del Grupo de prestación definida. Las pérdidas y ganancias actuariales comprenden principalmente los efectos de los cambios de las asunciones actuariales, tal y como se detalla en la nota 15.

El epígrafe “Diferencias de conversión” corresponde a una reserva utilizada para registrar las diferencias de cambio que se derivan de la conversión de los estados financieros de las sociedades dependientes del Grupo en el extranjero, cuando su moneda funcional es diferente del euro.

18.7 Participaciones no dominantes

En enero de 2020, el Grupo ha ejecutado la opción de compra sobre el 30% restante de las acciones de Argo IT. El Grupo ha dado de baja el impacto de la participación minoritaria que ha ascendido a 3,2 millones de euros.

19. DEUDA CORRIENTE Y NO CORRIENTE

El valor en libros de las deudas con entidades financieras al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Bonos	3.959,9	2.000,0
Gastos de formalización de bonos	(34,9)	(8,1)
Banco Europeo de Inversiones (BEI)	214,8	61,6
Gastos de formalización de las líneas de crédito	(1,5)	(1,8)
Intereses devengados	5,5	-
Otras deudas con entidades financieras	3,9	0,9
Pasivos por arrendamientos	195,3	275,6
Total deuda no corriente	4.343,0	2.328,2
Bonos	500,0	500,0
Banco Europeo de Inversiones (BEI)	47,5	65,0
Papel Comercial (ECP)	622,0	580,0
Otros gastos de formalización de deudas	(1,0)	(0,7)
Intereses devengados	27,8	5,6
Otras deudas con entidades financieras	73,3	30,3
Pasivos por arrendamientos	51,0	65,3
Total deuda corriente	1.320,6	1.245,5
Total deuda	5.663,6	3.573,7

Al 31 de diciembre de 2020, aproximadamente el 79% de la deuda del Grupo es a tipo de interés fijo (67% al 31 de diciembre de 2019). El incremento del ratio de deuda a tipo fijo respecto al año anterior se debe principalmente a la

importante emisión de deuda a tipo fijo realizada por Amadeus durante 2020 con el fin de reforzar su posición de liquidez.

Dos de los contratos de deuda con el Banco Europeo de Inversiones (BEI 2012 y BEI 2013) (ver nota 19.2 más abajo) requieren que el Grupo cumpla dos “covenants” financieros calculados sobre la base del (i) ratio Deuda Neta sobre EBITDA y (ii) ratio EBITDA sobre los intereses netos a pagar. Al 31 de diciembre de 2019, el Grupo cumple con los covenants financieros mencionados, mientras que al 31 de diciembre de 2020 el BEI ha dispensado el requerimiento de covenants desde mayo de 2020 a septiembre de 2021.

19.1 Bonos

El movimiento de las emisiones del Grupo para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020		31 de diciembre de 2019	
	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
Valor en libros al inicio del ejercicio	500,0	2.000,0	500,0	2.500,0
Nuevas emisiones	-	2.459,9	-	-
Traspasos	500,0	(500,0)	500,0	(500,0)
Reembolsos	(500,0)	-	(500,0)	-
Valor en libros al final del ejercicio	500,0	3.959,9	500,0	2.000,0

El detalle de los bonos a 31 de diciembre de 2020 es el siguiente (todos ellos están emitidos por la Sociedad excepto el primero de la siguiente tabla que se ha emitido por Amadeus Capital Markets, S.A. (Sociedad Unipersonal):

Bono	Bolsa	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Importe	Cupón anual	Precio de emisión (nominal)	Propósito
Senior Fixed Rate Instrument	Luxemburgo	10 de noviembre de 2015	30 de noviembre de 2021	500,0	1,63%	99,26%	Adquisición de Navitaire
Euro Medium Term Note Program	Luxemburgo	18 de septiembre de 2018	18 de septiembre de 2023	500,0	0,88%	99,90%	Adquisición de TravelClick
Euro Medium Term Note Program	Luxemburgo	18 de septiembre de 2018	18 de septiembre de 2026	500,0	1,50%	99,76%	Adquisición de TravelClick
Euro Medium Term Note Program	Luxemburgo	18 de septiembre de 2018	31 de marzo de 2022	500,0	Euribor + 0.450% (*)	100,00%	Adquisición de TravelClick
Euro Senior, Convertible Bonds (**)	-	9 de abril de 2020	9 de abril de 2025	709,9	1,50%	100,00%	Fortalecimiento de liquidez
Euro Medium Term Note Program	Luxemburgo	20 de mayo de 2020	20 de mayo de 2024	500,0	2,50%	99,90%	Fortalecimiento de liquidez
Euro Medium Term Note Program	Luxemburgo	21 de mayo de 2020	20 de mayo de 2027	500,0	2,88%	99,89%	Fortalecimiento de liquidez
Euro Medium Term Note Program	Luxemburgo	24 de septiembre de 2020	24 de septiembre de 2028	750,0	1,88%	99,19%	Fortalecimiento de liquidez
				4.459,9			

(*) el cupón es trimestral en este caso

(**) excluyendo el componente en fondos propios

Bonos convertibles

El 9 de abril de 2020, la Compañía llevó a cabo la emisión de bonos convertibles por un valor total de 750,0 millones de euros. Cada bono tiene un importe nominal de 100.000 euros y un cupón anual de un 1,5%, que vence a la par, el 9 de abril de 2025 (salvo que sean previamente convertidos, amortizados o comprados y cancelados).

Al momento de emitirse los bonos convertibles, el valor razonable de la parte del pasivo se calcula utilizando un tipo interés de mercado para un instrumento no convertible equivalente. Este importe se clasifica como pasivo financiero y es valorado a coste amortizado (neto de los costes de transacción) hasta el momento de su extinción, bien sea por su conversión o vencimiento. El importe restante se contabiliza en el patrimonio neto, neto de la parte proporcional de los costes de transacción. El valor contable del componente de patrimonio no se reevalúa en los años siguientes.

Los bonos serán convertibles en acciones a un precio inicial de 54,60 euros. Los bonos convertibles están considerados como instrumentos financieros compuestos, y se han registrado en dos componentes diferenciados: por un lado, el pasivo financiero que asciende a 709,9 millones de euros y por otro lado, la parte reflejada en el patrimonio neto que asciende a 40,1 millones de euros (ver nota 18) (ambos valores nominales).

La Sociedad tendrá la opción de rescatar todos aquellos bonos en circulación, y no solo algunos, que sigan pendientes de conversión, en efectivo a la par más todos los intereses devengados en cualquier momento: a) si, a partir del 30 de abril de 2023, el valor de la paridad durante un período de tiempo determinado con respecto a un bono por un importe principal de 100.000 euros supera los 130.000 euros o b) si, en cualquier momento, el 80% o más del importe principal agregado de los bonos emitidos originalmente se ha convertido previamente y/o se ha recomprado y cancelado. Los titulares de los bonos podrán solicitar a la Sociedad la recompra de los bonos (i) en caso de cambio de control de la Sociedad, (ii) en caso de que se realice una oferta pública de adquisición de las acciones que dé lugar a un cambio de control de la Sociedad, tal y como se establece en los términos y condiciones finales de los bonos, o (iii) a decisión del tenedor del bono desde (e incluyendo) la fecha que vaya 41 días después del 9 de abril de 2020 hasta (e incluyendo) el séptimo día hábil de Madrid anterior a la fecha de vencimiento o, en cualquier cancelación anticipada a opción del emisor, hasta (e incluyendo) el séptimo día hábil de Madrid anterior a la fecha establecida para el canje.

El Grupo ha pagado costes de transacción relacionados con los bonos convertibles por un importe de 18,5 millones de euros, que también se han dividido entre pasivo (17,5 millones de euros en concepto de "Gastos de formalización de bonos") y patrimonio neto (1,0 millones de euros).

Eurobonos

El 13 de mayo de 2020, el Grupo llevó a cabo la emisión de dos Eurobonos por un importe total de 1.000,0 millones de euros bajo el programa "Euro Medium Term Note Program" admitidos a cotización en la Bolsa de Luxemburgo. Cada uno de los dos bonos asciende a 500,0 millones de euros. Ambos se han emitido a un tipo de interés fijo, el primero de ellos con un vencimiento de 4 años (mayo de 2024), un cupón anual del 2,50% y un precio de emisión del 99,90% de su valor nominal; y el otro, con un vencimiento de 7 años (mayo de 2027), un cupón anual del 2,88% y un precio de emisión del 99,89% de su valor nominal. El Grupo ha pagado costes de transacción relacionados con la emisión de los mismos por un importe de 5,7 millones de euros.

El 24 de septiembre de 2020, el Grupo ha llevado a cabo otra emisión de un Eurobono por un importe total de 750,0 millones de euros bajo el programa "Euro Medium Term Note Program" admitidos a cotización en la Bolsa de Luxemburgo. Se ha emitido a un tipo de interés fijo con vencimiento a 8 años (septiembre de 2028), un cupón anual del 1,88%, y un precio de emisión del 99,19% de su valor nominal. El Grupo ha pagado costes de transacción relacionados con dicha emisión por un importe de 10,7 millones de euros.

Con fecha 6 de octubre de 2020, el Grupo ha amortizado un bono bajo el programa "Senior Fixed Rate Instruments" emitido el 10 de octubre de 2016, a través de su filial Amadeus Capital Markets, S.A. (Sociedad Unipersonal), por importe de 500,0 millones de euros.

19.2 Banco Europeo de Inversiones (BEI)

El Banco Europeo de Inversiones ha concedido al Grupo tres préstamos no garantizados en 2012, 2013 y 2020. Los préstamos de 2012 y 2013 tienen un calendario de reembolso cada seis meses, mientras que el préstamo otorgado en diciembre de 2020 tiene un calendario de reembolso anual. El desglose de las condiciones y la conciliación con el importe en libros a 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

Préstamo BEI	Fecha concesión	Importe	Comienzo de devolución	Valor en libros	Devolución		Propósito
					2020	2019	
BEI 2012	14 de mayo de 2012	200,0	(*)	17,4	(35,0)	(35,0)	Actividades de I+D de Soluciones Tecnológicas
BEI 2013	29 abril de 2013	150,0	nov.-17	44,8	(30,0)	(30,0)	Actividades de I+D de Distribución
BEI 2020	20 de junio de 2020	200,0	dic.-27	200,0	-	-	Actividades de I+D
				262,3	(65,0)	(65,0)	

(*) El préstamo está estructurado en dos tramos diferenciados, un primer tramo de 150,0 millones de euros con inicio en noviembre de 2015 y un segundo tramo de 50,0 millones de euros con inicio en noviembre de 2016.

Los flujos de efectivo resultantes de los préstamos han sido descontados al tipo de interés de mercado que se determinó en función de las condiciones de mercado que existían en la fecha de formalización del préstamo y de los tipos de interés cobrados por los instrumentos de deuda de naturaleza análoga. Esta medición del valor razonable ha sido categorizada como nivel 2.

19.3 Líneas de crédito

Con fecha 27 de abril de 2018, el Grupo suscribió una línea de crédito de 1.000,0 millones de euros. Este préstamo tiene una duración de cinco años, pudiendo ser prolongada dicha duración durante dos años más. El Grupo ha pagado gastos de formalización relativos a esta nueva línea de crédito por un total de 1,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2020 (2,7 millones de euros a 31 de diciembre de 2019). El Grupo no ha dispuesto de ninguna cantidad ni a 31 de diciembre de 2020 ni a 31 de diciembre de 2019.

El 25 de marzo de 2020, el Grupo ha formalizado una línea de crédito europea de 1.000,0 millones de euros cuya fecha efectiva ha sido el 1 de abril de 2020. Esta línea de crédito tiene una duración de doce meses, la cual puede llegar a ser extendida por dos periodos consecutivos adicionales de seis meses más a opción de Amadeus. El Grupo ha pagado costes de transacción relacionados con la formalización de la línea de crédito por importe de 3,1 millones de euros. El 12 de mayo de 2020, el Grupo canceló parcialmente 500,0 millones de euros de esta línea de crédito. Posteriormente, el 24 de septiembre de 2020, el Grupo canceló la cantidad restante de la línea de crédito europea, por un importe de 500,0 millones euros.

19.4 Programa de Emisión de Papel Comercial a corto plazo (ECP)

El Grupo, a través de su sociedad dependiente Amadeus Finance B.V., formalizó un programa de emisión de papel comercial a corto plazo (Euro-Commercial Paper Program – ECP) por un importe máximo de hasta 1.500,0 millones de

euros. Este programa está garantizado por Amadeus IT Group, S.A. Los valores que se emitan al amparo del programa tendrán, entre otras, las siguientes características básicas, con ocasión de cada emisión: a) se podrán emitir en euros o en cualquier otra divisa y podrán tener diferentes fechas de vencimiento (no superiores a 364 días), b) podrán devengar intereses a un tipo de interés fijo o variable; y c) estarán sujetos al derecho inglés.

Durante el año 2020, el Grupo ha emitido papel comercial por un importe de 1,199.5 millones de euros neto de intereses (912,0 millones de euros a 2019). El papel comercial repagado durante este periodo ha ascendido a 1.157,5 millones de euros (662,0 millones de euros a 2019).

19.5 Otras deudas con entidades financieras

Este epígrafe incluye principalmente contratos de confirming sin recurso con entidades financieras. Al 31 de diciembre de 2020, el Grupo ha transferido 63,1 millones de euros a la entidad financiera en virtud de estos acuerdos (no hay acuerdos a 31 de diciembre de 2019). Las tasas de interés promedio para estas transacciones fueron del 0,62%.

19.6 Análisis de vencimientos

El vencimiento de los pasivos financieros del Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020	Corriente		No corriente			Total no corriente
		2021	2022	2023	2024	2025 en adelante	
Bonos	4.459,9	500,0	500,0	500,0	500,0	2.459,9	3.959,9
BEI	262,5	47,5	15,0	-	-	200,0	215,0
Papel comercial	622,0	622,0	-	-	-	-	-
Intereses	33,3	27,8	-	-	-	5,5	5,5
Otras deudas con entidades financieras	77,2	73,2	4,0	-	-	-	4,0
Pasivos por arrendamientos	246,3	51,0	38,6	27,2	21,9	107,5	195,2
Deuda a pagar total	5.701,2	1.321,5	557,6	527,2	521,9	2.772,9	4.379,6
Gastos de formalización de deuda no corriente	(36,4)						
Gastos de formalización de deuda corriente	(1,0)						
Ajuste pendiente valor razonable BEI	(0,2)						
Total Deuda	5.663,6						

	31 de diciembre de 2019	Corriente		No corriente			Total no corriente
		2020	2021	2022	2023	2024 en adelante	
Bonos	2.500,0	500,0	500,0	500,0	500,0	500,0	2.000,0
BEI	127,5	65,0	47,5	15,0	-	-	62,5
Papel comercial	580,0	580,0	-	-	-	-	-
Intereses	5,6	5,6	-	-	-	-	-
Otras deudas con entidades financieras	31,2	30,3	0,9	-	-	-	0,9
Pasivos por arrendamientos	340,9	65,3	53,2	44,2	33,6	144,6	275,6
Deuda a pagar total	3.585,2	1.246,2	601,6	559,2	533,6	644,6	2.339,0
Gastos de formalización de deuda no corriente	(9,9)						
Gastos de formalización de deuda corriente	(0,7)						
Ajuste pendiente valor razonable BEI	(0,9)						
Total Deuda	3.573,7						

Las tablas anteriores muestran los pasivos financieros descontados. Las cantidades sin descontar no diferirían significativamente.

20. PROVISIONES

La conciliación entre los valores en libros al inicio y al final de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 de las partidas incluidas en el epígrafe "Provisiones no corrientes" es la siguiente:

	Millones de
Valor en libros al 31 de diciembre de 2018	29,5
Adiciones	0,2
Pagos	(2,0)
Importes no utilizados revertidos	(0,9)
Valor en libros al 31 de diciembre de 2019	26,8
Adiciones	0,5
Pagos	(0,1)
Importes no utilizados revertidos	(5,3)
Traspasos	(0,9)
Efecto del tipo de cambio	(2,1)
Valor en libros al 31 de diciembre de 2020	18,9

Dentro del epígrafe de las provisiones no corrientes se incluye, la mejor estimación sobre reclamaciones y litigios para resolver determinadas disputas con terceros, provisiones para cubrir el cumplimiento de determinadas obligaciones compensatorias en los territorios donde opera el Grupo y las obligaciones de restauración de edificios de oficinas donde el Grupo lleva a cabo sus operaciones.

Los importes no utilizados revertidos correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, se deben principalmente a determinadas obligaciones compensatorias en territorios donde opera el Grupo que ya no son necesarias.

La conciliación entre los valores en libros al inicio y al final de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, del epígrafe de “Provisiones corrientes” son los siguientes:

Millones de euros

Valor en libros al 31 de diciembre de 2018	10,5
Adiciones	0,9
Importes no utilizados revertidos	(3,0)
Valor en libros al 31 de diciembre de 2019	8,4
Adiciones	7,4
Pagos	(1,3)
Importes no utilizados revertidos	(0,2)
Traspasos	0,5
Valor en libros al 31 de diciembre de 2020	14,8

Dentro del epígrafe de las provisiones corrientes, el Grupo ha incluido una provisión por pagos a los que podría hacer frente como consecuencia de la presentación de una carta de apoyo financiero frente a una entidad financiera, por préstamos concedidos por dicha entidad a Qivive GmbH, una empresa asociada. Esta provisión ascendía a 6,8 millones de euros en 2020 y 2019.

Las “Adiciones” correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, se deben principalmente a pérdidas relacionadas con una sociedad dependiente.

21. OPERACIONES VINCULADAS

Todas las transacciones con partes relacionadas se han realizado a precios de mercado. Las transacciones entre el Grupo y sus sociedades dependientes, las cuales son entidades relacionadas de la Sociedad, han sido eliminadas en la consolidación y no están desglosadas en esta nota.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existen accionistas de referencia ni entidades con influencia significativa consideradas partes vinculadas.

El epígrafe ‘Otras partes vinculadas’ corresponde a las transacciones y saldos entre empresas del Grupo y empresas asociadas y entidades controladas conjuntamente.

Las transacciones y saldos del Grupo con las partes vinculadas (en miles de euros) al 31 de diciembre de 2020 son las siguientes:

31 de diciembre de 2020			
Estado de resultado global consolidado	Consejo de Administración y Alta Dirección	Otras partes vinculadas	Total
Coste de los ingresos y otros gastos	-	50.784	50.784
Retribuciones a los empleados y gastos asimilados	16.318	-	16.318
Total gastos	16.318	50.784	67.102
Dividendos recibidos de asociadas	-	3.178	3.178
Ingresos	-	15.738	15.738
Total ingresos	-	18.916	18.916

31 de diciembre de 2020			
Estado de posición financiera consolidado	Consejo de Administración y Alta Dirección	Otras partes vinculadas	Total
Dividendos a cobrar – Otros activos financieros	-	3.038	3.038
Clientes por ventas y prestación de servicios	-	5.481	5.481
Dividendo a cuenta (1)	367	-	367
Acreeedores comerciales	-	14.723	14.723

(1) Durante el año 2020 los dividendos pagados a los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección ascendieron a 366 miles de euros.

Las transacciones y saldos del Grupo con las partes vinculadas (en miles de euros) al 31 de diciembre de 2019 fueron las siguientes:

31 de diciembre de 2019			
Estado de resultado global consolidado	Consejo de Administración y Alta Dirección	Otras partes vinculadas	Total
Coste de los ingresos y otros gastos operativos	-	122.830	122.830
Retribuciones a los empleados y gastos asimilados	20.928	-	20.928
Total gastos	20.928	122.830	143.758
Dividendos recibidos de asociadas	-	1.829	1.829
Ingresos	-	24.594	24.594
Total ingresos	-	26.423	26.423

31 de diciembre de 2019			
Estado de posición financiera consolidado	Consejo de Administración y Alta Dirección	Otras partes vinculadas	Total
Dividendos a cobrar – Otros activos financieros corrientes	-	1.863	1.863
Clientes por ventas y prestación de servicios	-	2.593	2.593
Dividendo a cuenta (1)	336	-	336
Acreeedores comerciales	-	12.218	12.218

(1) Durante el año 2019 los dividendos pagados a los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección ascendieron a 912 miles de euros.

21.1 Consejo de Administración

La condición de miembro del Consejo de Administración es retribuida conforme a lo dispuesto en los Estatutos Sociales. La retribución por dichas funciones consiste en una remuneración fija que deberá ser determinada por la Junta General de Accionistas antes de que finalice el ejercicio. La retribución del Consejero con funciones ejecutivas, al margen de la que le pudiera corresponder en su condición de Consejero, se compone de salario (dinerario y en especie), bonus anuales y/o plurianuales, sujeto al cumplimiento de objetivos, planes de acciones y cualquier otro tipo de compensación fijada en la política de remuneraciones aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 21 de junio de 2018 por un periodo de tres ejercicios 2019, 2020 y 2021.

En las Juntas Generales Ordinarias de Accionistas celebradas el 18 de junio de 2020 y el 19 de junio de 2019 se acordó una retribución para los Consejeros en su condición de tales, dineraria o en especie, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 y 2019, de una cantidad fija de hasta 1.652 miles de euros y 1.746 miles de euros también respectivamente, delegando en el Consejo de Administración, de conformidad con el artículo 36 de los Estatutos Sociales de la Sociedad, los criterios de distribución entre sus miembros. No existen créditos, ni anticipos, ni opciones sobre acciones concedidas al conjunto de los miembros del Consejo de Administración.

El desglose de las retribuciones por concepto (en miles de euros) recibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

Miembros del Consejo de Administración		31 de diciembre de 2020		31 de diciembre de 2019	
		Retribución dineraria	Retribución en especie	Retribución dineraria	Retribución en especie
José Antonio Tazón	Presidente	265	2	312	2
Guillermo de la Dehesa	Vice-Presidente (*)	59	-	147	-
William Connelly	Vice-Presidente (*)	125	-	49	-
Luis Maroto	Consejero Delegado	30	-	35	-
Xiaoqun Clever	Consejero	40	-	-	-
Clara Furse	Consejero	131	-	163	-
Pilar García	Consejero	99	-	116	-
Stephan Gemkow	Consejero	88	-	93	-
Pierre-Henri Gourgeon	Consejero	99	-	116	-
Nicolas Huss	Consejero	96	-	93	-
Peter Kuerpick	Consejero	99	-	116	-
Francesco Loredan	Consejero	99	-	116	-
Josep Piqué	Consejero	79	-	49	-
David Webster	Consejero	138	-	156	-
Total		1.447	2	1.561	2

(*) William Connelly sustituye a Guillermo de la Dehesa como Vice-presidente a partir del 18 de junio de 2020.

Las participaciones en el capital social de la Sociedad al 31 de diciembre de 2020 y 2019 propiedad de los miembros del Consejo de Administración son las siguientes:

Nombre	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
	Acciones	Acciones
José Antonio Tazón	205.000	205.000
Luis Maroto	88.429	72.360
David Webster	1	1
Pierre-Henri Gourgeon	400	400
Stephan Gemkow	350	-

Durante el ejercicio 2020 y hasta la fecha de elaboración de estas cuentas anuales, ni los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad ni las personas vinculadas a los mismos, según se define en la Ley de Sociedades de Capital, han comunicado a los demás miembros del Consejo de Administración situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad.

Durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019, los importes reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias que ha percibido el Consejero Delegado relativos al desempeño de su función son los siguientes (en miles de euros):

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Retribución dineraria (salario base y variable)	1.797	1.983
Retribución en especie	57	91
Contribuciones a planes de pensiones y seguros de vida	183	187
Pagos basados en acciones	1.591	2.985
Total	3.628	5.246

21.2 Remuneraciones a la Alta Dirección

Durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 y el terminado a 31 de diciembre de 2019, los importes reconocidos en el estado de resultado global consolidado que han percibido los miembros de la Alta Dirección del Grupo son los siguientes (en miles de euros):

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Retribución dineraria (salario base y devengo de salario variable)	6.416	6.665
Retribución en especie	430	608
Contribuciones a planes de pensiones y seguros de vida	680	714
Pagos basados en acciones	3.714	6.132
Total	11.240	14.119

La Alta Dirección se compone de 13 miembros para el ejercicio terminados el 31 de diciembre de 2020 (13 miembros para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019).

La conciliación entre el número de acciones los miembros de la Alta Dirección del Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	Acciones
31 de diciembre de 2018	386.441
Adiciones	65.195
Retiros	(71.326)
31 de diciembre de 2019	380.310
Adiciones	65.255
Retiros	(84.268)
31 de diciembre de 2020	361.297

22. PAGOS BASADOS EN ACCIONES

El Grupo tiene los siguientes planes de compensación para directivos y empleados:

22.1 Performance Share Plan (PSP)

El Plan de Incentivos a Largo Plazo para directivos o “Performance Share Plan” (PSP) consiste en un plan de acciones para ciertos directivos del Grupo Amadeus. La entrega de las acciones al final del periodo de consolidación de la concesión se encuentra sujeta al cumplimiento de determinados objetivos preestablecidos de creación de valor en el Grupo Amadeus, así como condiciones referidas a la prestación de servicios por parte de los empleados.

Dichos objetivos consisten en la rentabilidad relativa para el accionista (“Total Shareholder Return”) y el crecimiento de las ganancias básicas por acción ajustadas (“Earnings per Share”); desde el 2018 se ha incluido un objetivo adicional referido al crecimiento del flujo de caja libre ajustado antes de impuestos (“Pre-tax adjusted Free Cash Flow”). El periodo para la consolidación de la concesión es de tres años sin requerir un periodo de retención, a excepción de Francia.

Este plan está considerado como una transacción con pago basado en acciones y liquidable en instrumentos de patrimonio según la NIIF 2 y, de acuerdo con ello, el valor razonable de los servicios recibidos en los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, como contraprestación de los instrumentos de patrimonio concedidos, está incluido en el estado de resultado global consolidado bajo el epígrafe “Retribuciones a los empleados y gastos asimilados” por un importe de 8,6 millones de euros y 11,6 millones de euros, respectivamente contra la prima de emisión.

El valor razonable de estos instrumentos de capitalización ha sido calculado utilizando el método de valoración Monte-Carlo para el tramo que incluye las condiciones referidas al mercado, y el método de Black-Scholes y una estimación del rendimiento esperado para el tramo que incluye las condiciones que no están referidas al mercado. El valor razonable de los instrumentos de capital a la fecha de concesión es ajustado para incluir las condiciones de mercado a las que el plan está vinculado.

Desde el año 2019 se dan dos tipos de planes ya que ciertos empleados (principalmente miembros del comité ejecutivo) se encuentran sujetos a un periodo de retención de dos años posterior a la concesión de las acciones. Esta restricción ha sido tomada en cuenta a la hora de determinar el valor razonable de dichos instrumentos de capitalización (PSP 2019 (II) y PSP 2020 (II) a continuación).

El detalle de las acciones y el valor razonable a la fecha de concesión del PSP del Grupo, es el siguiente:

	PSP 2017	PSP 2018	PSP 2019	PSP 2019 (II)	PSP 2020 (I)	PSP 2020 (II)
Acciones totales a la fecha de concesión (1)	259.200	173.930	123.500	49.050	184.415	59.765
Valor razonable de los instrumentos de capital a la fecha de concesión (2)	49,49	64,03	66,90	58,63	37,61	31,85
Rentabilidad por dividendo	1,47%	1,24%	1,54%	1,54%	2,45%	2,45%
Volatilidad esperada	21,23%	19,06%	19,06%	22,09%	31,31%	35,77%
Interés libre de riesgo	-	-	-	0,05%	-	0,14%

(1) Este número de acciones podría doblarse si el rendimiento del Grupo en todos los objetivos es extraordinario

(2) Este valor razonable es calculado a través del precio medio ponderado de la acción a lo largo del plan.

El detalle de los cambios y liquidación en el PSP del Grupo para los ejercicios 2020 y 2019, es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020				
	PSP 2017	PSP 2018	PSP 2019	PSP 2020	Total (1)
Número de acciones al inicio del ejercicio	214.334	155.410	165.100	-	534.844
Acciones asignadas durante el ejercicio	-	-	-	244.180	244.180
Cancelaciones durante el ejercicio	(1.463)	(6.488)	(13.654)	(10.987)	(32.592)
Liquidación del plan al vencimiento	(212.871)	-	-	-	(212.871)
Número de acciones al final del ejercicio	-	148.922	151.446	233.193	533.561
Objetivos de rendimiento	166,4%				
Acciones concedidas a los empleados (2)	354.943				
Precio medio ponderado	49,28				
Impacto en Prima de Emisión (millones de euros)	(12,8)				

	31 de diciembre de 2019				
	PSP 2016	PSP 2017	PSP 2018	PSP 2019	Total (1)
Número de acciones al inicio del ejercicio	234.139	231.035	169.462	-	634.636
Acciones asignadas durante el ejercicio	-	-	-	172.550	172.550
Cancelaciones durante el ejercicio	(3.941)	(16.320)	(14.052)	(7.450)	(41.763)
Liquidación del plan al vencimiento	(230.198)	(381)	-	-	(230.579)
Número de acciones al final del ejercicio	-	214.334	155.410	165.100	534.844
Objetivos de rendimiento	200%				
Acciones concedidas a los empleados (2)	460.408				
Precio medio ponderado	68,94				
Impacto en Prima de Emisión (millones de euros)	(9,9)				

(1) Este número de acciones podría doblarse si el rendimiento del Grupo en todos sus objetivos de rendimiento es extraordinario.

(2) El Grupo utiliza acciones propias para la liquidación de estos planes de pagos basados en acciones (detallado en la nota 18)

22.2 Restricted Share Plan (RSP)

El Plan Restringido de Concesión de Acciones o “Restricted Share Plan” consiste en la entrega de un determinado número de acciones a ciertos empleados del Grupo, de forma puntual y sujeto al cumplimiento de ciertos requisitos preestablecidos de prestación de servicios por parte del empleado. Los beneficiarios del RSP deberán permanecer como empleados en una empresa del Grupo durante un periodo de tiempo determinado, que oscila entre dos y cinco años.

Este plan está considerado como un pago basado en acciones y liquidable en instrumentos de patrimonio según la NIIF 2. El valor razonable de los servicios recibidos en los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, como contrapartida de los instrumentos de patrimonio concedidos (56.716 y 54.449 acciones adjudicadas en 2020 y 2019, respectivamente) se ha incluido en el estado de resultado global consolidado bajo el epígrafe “Retribuciones a los empleados y gastos asimilados” por 0,9 millones de euros y 1,3 millones de euros, respectivamente contra la prima de emisión.

El detalle de la liquidación en el RSP del Grupo para los ejercicios 2020 y 2019, es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Acciones concedidas a los empleados (1)	26.743	10.523
Precio medio ponderado	52,46	69,99
Impacto en Prima de Emisión (millones de euros)	(1,0)	(0,1)

(1) El Grupo utiliza acciones propias para la liquidación de estos planes de pagos basados en acciones (detallado en la nota 18).

22.3 Share Match Plan (SMP)

El plan de acciones para empleados de Amadeus “Share Match Plan” consiste en una concesión contingente de acciones a los empleados de Amadeus que voluntariamente deciden participar en el plan. La entrega final de las acciones al final del período de concesión está sujeta al cumplimiento de ciertos requisitos preestablecidos referidos a la compra y

tenencia de acciones de Amadeus IT Group, S.A., así como a la permanencia de los participantes como empleados en una empresa del Grupo hasta el final del ciclo.

Bajo los términos del plan, Amadeus concederá a los participantes una acción adicional de Amadeus IT Group, S.A. por cada dos compradas, siempre que las acciones se mantengan durante un año después de haber terminado el período de compra.

Este plan está considerado como un pago basado en acciones y liquidable en instrumentos de patrimonio según la NIIF 2. El valor razonable de los servicios recibidos en los ejercicios terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019, como contraprestación de los instrumentos de patrimonio concedidos (278.564 y 245.723 acciones adjudicadas en 2020 y 2019, respectivamente) se ha incluido en el estado de resultado global consolidado bajo el epígrafe “Retribuciones a los empleados y gastos asimilados” por 8,0 millones de euros y 7,1 millones de euros, respectivamente contra la prima de emisión.

El detalle de la liquidación en el SMP del Grupo para los ejercicios 2020 y 2019, es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
	SMP 2017	SMP 2016
Acciones concedidas a los empleados (1)	110.418	92.537
Precio medio ponderado	45,68	73,13
Impacto en Prima de Emisión (millones de euros)	(5,6)	(2,9)

(2) El Grupo utiliza acciones propias para la liquidación de estos planes de pagos basados en acciones (detallado en la nota 18).

23. INSTRUMENTOS FINANCIEROS DERIVADOS

Como consecuencia del desarrollo normal de sus actividades de negocio, el Grupo contrata instrumentos financieros derivados para gestionar los riesgos a los que se encuentra expuesto. Los riesgos financieros, los objetivos y las políticas en relación a dichos riesgos se detallan en las notas 4 y 5.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el valor razonable de los instrumentos derivados de activo y de pasivo es el siguiente (nota 13):

	31 de diciembre de 2020				31 de diciembre de 2019			
	Activo		Pasivo		Activo		Pasivo	
	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
Compraventa de divisas a plazo	44,2	21,5	21,0	1,0	7,9	3,7	28,1	6,0
Total derivados designados como cobertura	44,2	21,5	21,0	1,0	7,9	3,7	28,1	6,0
Compraventa de divisas a plazo	34,5	-	1,5	-	1,4	-	-	-
Total derivados mantenidos para negociar	34,5	-	1,5	-	1,4	-	-	-
Total	78,7	21,5	22,5	1,0	9,3	3,7	28,1	6,0

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los vencimientos de los nocionales de los instrumentos financieros de activo y de pasivo del Grupo son los siguientes:

	31 de diciembre de 2020				31 de diciembre de 2019			
	2021	2022	2023 en adelante	Total	2020	2021	2022 en adelante	Total
Compraventa de divisas a plazo (Cobertura de flujos de caja de tipos de cambio)	481,7	289,3	111,2	882,2	786,3	396,7	135,6	1.318,6
Total derivados designados como cobertura	481,7	289,3	111,2	882,2	786,3	396,7	135,6	1.318,6
Compraventa de divisas a plazo	943,8	2,5	-	946,3	13,2	-	-	13,2
Total derivados mantenidos para negociar	943,8	2,5	-	946,3	13,2	-	-	13,2
Total	1.425,5	291,8	111,2	1.828,5	799,5	396,7	135,6	1.331,8

No se han identificado ineficiencias materiales para ser registradas para coberturas en moneda extranjera.

23.1 Cobertura de flujos de caja de tipos de interés

Durante el año 2020, el Grupo no firmó ningún contrato de derivados de permuta de tipos de interés (IRS), utilizados para cubrir la exposición al riesgo de tipo de interés del Grupo, fijando la mayoría de los intereses a pagar en próximos ejercicios.

Con fecha 10 de marzo de 2016, el Grupo canceló un contrato de permuta de tipos de interés que tenía suscrito y discontinuó la cobertura contable. Por tanto, el impacto antes de impuestos de IRS en otro resultado global por un importe de 16,1 millones de euros será transferido al estado de resultado global consolidado hasta el año 2021 siguiendo el calendario de vencimientos de la deuda que estaba cubriendo. La cantidad transferida durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 asciende a 2,5 millones de euros (3,1 millones de euros en 2019).

23.2 Cobertura de flujos de caja de tipos de cambio

El Grupo está sujeto a riesgos asociados a fluctuaciones en los tipos de cambio en moneda extranjera diferentes del Euro. El Grupo utiliza instrumentos financieros derivados, principalmente contratos de compraventa de divisas a plazo, para cubrir la exposición a los tipos de cambio de monedas extranjeras y, una cobertura natural de los ingresos de caja netos en dólares estadounidenses con los principales de la deuda denominada en dólares estadounidenses, para cubrir la exposición al tipo de cambio del dólar estadounidense. A la fecha de emisión de las cuentas anuales consolidadas, el Grupo no mantiene ninguna deuda denominada en dólares estadounidenses.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Grupo tiene contratos de compraventa de divisas a plazo. La ganancia reconocida por derivados de tipos de cambio a través de otro resultado global asciende a 60,8 millones de euros (45,6 millones de euros después de impuestos) para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 y una pérdida de 7,1 millones de euros (5,3 millones de euros después de impuestos) para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019.

24. IMPUESTOS

Las sociedades dependientes que forman el Grupo son individualmente responsables de sus obligaciones fiscales en su respectivo país de residencia, sin que exista tributación consolidada del Grupo a nivel mundial. La fecha de prescripción de los ejercicios abiertos a inspección fiscal varía de acuerdo con la legislación fiscal de cada país. Las declaraciones no pueden considerarse definitivas hasta su prescripción o su aceptación por las autoridades fiscales. Con independencia que la legislación fiscal sea susceptible de interpretaciones, se estima que cualquier pasivo adicional que pudiera ponerse de manifiesto como consecuencia de una eventual inspección no tendría un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas consideradas en su conjunto.

La dirección de la Sociedad considera que se han practicado adecuadamente las liquidaciones de los mencionados impuestos, por lo que, aún en caso de que surgieran discrepancias en la interpretación de la normativa vigente por el tratamiento fiscal otorgado a las operaciones, los eventuales pasivos resultantes, en caso de materializarse, no afectarían de manera significativa a las cuentas anuales en su conjunto.

En diciembre de 2016 se presentó ante la Audiencia Nacional el escrito de demanda en relación a las actas firmadas en disconformidad por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2005 a 2007 y 2008 a 2010. Durante el ejercicio 2017, la Sociedad presentó el escrito de conclusiones. En septiembre de 2018 se recibió sentencia desestimatoria de la Audiencia Nacional y en octubre se procedió a la presentación de escrito de preparación del Recurso de Casación ante el Tribunal Supremo en relación a la no deducibilidad de los intereses financieros (ejercicios 2007-2010). En abril de 2019 el Tribunal Supremo rechazó la admisión a trámite del recurso de casación. Como consecuencia, las actas se convirtieron en definitivas sin impacto en las cuentas anuales consolidadas puesto que tanto el principal como los intereses de demora habían sido ya depositados y registrados en años anteriores.

En junio de 2015 se recibió notificación del Tribunal Económico-Administrativo Central (TEAC) desestimando la reclamación interpuesta ante el mismo en relación al acta firmada en disconformidad por el Impuesto sobre la Renta de No Residentes del ejercicio 2007. En julio de 2015 la Sociedad procedió a presentar ante dicho Tribunal un Recurso extraordinario de nulidad por considerar que dicha Resolución no resultaba ajustada a Derecho en la medida en que se han declarado inexistentes, por omisión, las alegaciones o pruebas presentadas ante dicho Tribunal en noviembre de 2013 y que pueden resultar esenciales para la resolución de la reclamación interpuesta. En enero de 2017 se recibió notificación de resolución del TEAC desestimando las alegaciones presentadas por la Sociedad ante el mismo. En febrero de 2017, la Sociedad interpuso un recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional. En septiembre de 2017, se dictó Diligencia de Ordenación en virtud de la cual se declararon las actuaciones concluidas, pendientes de señalamiento para votación y fallo y, en noviembre de 2017, el escrito de conclusiones. La resolución se recibió en octubre de 2020. La Audiencia Nacional estimó parcialmente el recurso interpuesto por la Sociedad, declaró nula la resolución del TEAC y devolvió el recurso al TEAC de nuevo. El TEAC debe volver a revisar el caso y valorar la prueba presentada en noviembre de 2013 que fue declarada inexistente por el mismo mediante resolución de enero de 2017.

La Sociedad ha depositado voluntariamente el importe requerido por las autoridades fiscales hasta la resolución de este litigio y ha registrado las provisiones necesarias bajo el epígrafe de “Pasivos no corrientes por impuesto de sociedades” para minimizar la exposición en caso de que la resolución final del Tribunal no resulte en su favor. Por lo tanto y, en cualquier caso, la resolución de estos litigios no debería tener un impacto significativo sobre la situación financiera de la Sociedad.

Desde 1999 la Sociedad tiene un litigio con las autoridades fiscales indias debido a que éstas consideran que las actividades de distribución califican como establecimiento permanente en ese país. Basado en esto, las autoridades fiscales indias alegan que parte de los ingresos generados por las reservas realizadas por las agencias de viajes ubicadas en India deberían estar sujetos a impuestos en dicho país. Existen varios procedimientos en curso en diferentes etapas (desde la inspección inicial hasta la apelación) ante las autoridades fiscales indias y ante el Tribunal Supremo relacionados con los ejercicios entre 1995 y 2017. En enero de 2010 se recibió la resolución del Tribunal Superior de Justicia de Delhi, relativa a los ejercicios de 1995 a 1998, concluyendo sobre la existencia de un establecimiento permanente, pero sin ingresos sujetos a impuestos en India. Esta resolución también se extendió a los ejercicios comprendidos desde el 1 de abril de 1998 hasta el 31 de marzo de 2012 (ambos inclusive). Estas decisiones han sido recurridas ante el Tribunal Superior de Delhi y Tribunal Supremo. La Sociedad ha sido informada de que no existe ninguna disposición en la legislación india que imponga sanciones como resultado de los procedimientos en curso.

Adicionalmente, desde 2006 las autoridades fiscales indias consideran que los servicios tecnológicos entre la Sociedad y una aerolínea (ambos no residentes) pueden dar lugar a pagos de royalties y honorarios por servicios técnicos en India. En consecuencia, la Sociedad ha interpuesto una nueva reclamación fiscal. El litigio se ha extendido anualmente no solo a una aerolínea específica sino a todas las operaciones del Sistema Altéa en India. En 2020, el Tribunal de Apelación del Impuesto sobre la Renta en India (ITAT) sostuvo que los pagos realizados por las compañías aéreas a Amadeus en relación con el sistema Altéa debían ser considerados como beneficios empresariales. En consecuencia, dichos pagos no pueden ser gravados como cánones en virtud del Tratado de Doble Imposición entre España e India. Es la primera vez que un tribunal resuelve lo anterior. La resolución no es definitiva y ha sido recurrida por las autoridades fiscales indias ante el Tribunal Superior de Delhi.

En cualquier caso, la Sociedad ha registrado las provisiones necesarias para minimizar la exposición en caso de que la resolución final del Tribunal no resulte en su favor.

La Sociedad tributa, por el Impuesto sobre Sociedades, en el Régimen de consolidación fiscal dentro del Grupo fiscal 256/05 del que ostenta la condición de sociedad dominante.

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 3/2016, de 2 de diciembre, la diferencia temporaria por corrección valorativa por deterioro de inversiones incluye la reversión de la pérdida por deterioro que fue fiscalmente deducible en ejercicios anteriores y cuyo importe no ha sido significativo.

El Grupo de Consolidación Fiscal está compuesto por las siguientes sociedades:

Sociedad dominante: Amadeus IT Group, S.A.

Sociedades dependientes:

- Amadeus Soluciones Tecnológicas, S.A., Sociedad Unipersonal
- Amadeus Capital Markets, S.A., Sociedad Unipersonal
- Amadeus Content Sourcing, S.A., Sociedad Unipersonal
- TravelClick Europe, S. L. (indirectamente participada a través de la subsidiaria TravelClick, Inc.)
- Amadeus Travel IMS, S.L.

El gasto por impuesto de sociedades para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Corriente	(33,5)	(322,4)
Diferido	289,9	16,4
Total gasto por impuesto	256,4	(306,0)

La conciliación entre el tipo impositivo estatutario vigente en España y el tipo impositivo efectivo aplicable al Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	31 de diciembre de 2020 %	31 de diciembre de 2019 %
Tipo estatuario en España	25,0	25,0
Efecto de los diferentes tipos impositivos	2,6	2,2
Créditos fiscales	1,1	(5,8)
Otras diferencias permanentes	1,1	0,8
Subtotal	29,7	22,2
Impacto de la asignación del precio de compra	(0,4)	(0,4)
Tipo efectivo	29,3	21,8

Al 31 de diciembre de 2019, la diferencia entre el tipo estatuario de España y el tipo efectivo se debió principalmente al efecto de los créditos fiscales relacionados con las modificaciones del régimen fiscal de patentes (IP Box) en Francia.

Los saldos deudores y acreedores con Administraciones Públicas, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, son los siguientes:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Saldos deudores corrientes y no corrientes		
Impuesto sobre sociedades	56,0	61,2
Impuesto sobre el valor añadido (nota 15)	54,6	64,9
Otros impuestos a cobrar (nota 15)	114,5	126,7
Total	225,1	252,8
Saldos acreedores corrientes y no corrientes		
Impuesto corriente sobre sociedades	18,5	47,2
Impuesto sobre el valor añadido (nota 15)	7,1	11,5
Impuesto no corriente sobre sociedades	136,5	137,6
Otros impuestos a pagar (nota 15)	30,6	31,0
Total	192,7	227,3

El título "Pasivos no corrientes por impuesto de sociedades" corresponde a posiciones fiscales inciertas para el impuesto a las ganancias. La separación de estas posiciones fiscales en el estado consolidado de situación financiera surge de la aplicación de la CINIIF 23.

El movimiento de los epígrafes "Activo por impuesto diferido" y "Pasivo por impuesto diferido" del Grupo al 31 de diciembre de 2020, es el siguiente:

Activo	31 de diciembre de 2019	Registrado contra el resultado	Registrado contra patrimonio	Trasposos	Diferencias de cambio	31 de diciembre de 2020
Reserva de cancelación neta	5,1	(2,5)	-	-	-	2,6
Depreciación y amortización	28,9	(2,4)	-	(7,1)	(1,8)	17,6
Provisión por insolvencias	6,2	4,9	-	1,0	(0,1)	12,0
Contabilización de operaciones de cobertura	9,9	-	(4,7)	-	-	5,2
Beneficios a empleados	14,2	6,8	(1,9)	9,1	(0,3)	27,9
Créditos fiscales	-	199,0	-	-	(0,1)	198,9
Inspecciones fiscales	13,4	1,2	-	-	-	14,6
Otros	33,8	(10,4)	1,0	(6,2)	(1,4)	16,8
Subtotal	111,5	196,6	(5,6)	(3,2)	(3,7)	295,6
Neteo	(74,1)	-	-	(2,3)	-	(76,4)
Total	37,4	196,6	(5,6)	(5,5)	(3,7)	219,2

Pasivo	31 de diciembre de 2019	Registrado contra el resultado	Registrado contra patrimonio	Trasposos	Diferencias de cambio	31 de diciembre de 2020
Depreciación y amortización	439,7	(31,9)	-	-	(3,8)	404,0
Asignación del precio de compra (PPA)	308,7	(57,5)	-	5,7	(12,7)	244,2
Contabilización de operaciones de cobertura	9,6	-	10,3	-	-	19,9
Otros	67,2	(3,8)	-	(2,5)	(0,2)	60,7
Subtotal	825,2	(93,2)	10,3	3,2	(16,7)	728,8
Neteo	(74,1)	-	-	(2,3)	-	(76,4)
Total	751,1	(93,2)	10,3	0,9	(16,7)	652,4

El movimiento de los epígrafes “Activo por impuesto diferido” y “Pasivo por impuesto diferido” del Grupo al 31 de diciembre de 2019, es el siguiente:

Activo	31 de diciembre de 2018	Registrado contra el resultado	Registrado contra patrimonio	Adiciones por adquisiciones	Trasposos	Diferencias de cambio	31 de diciembre de 2019
Reserva de cancelación neta	5,9	-	-	-	(0,8)	-	5,1
Depreciación y amortización	-	-	-	-	28,9	-	28,9
Provisión por insolvencias	7,6	13,1	-	0,7	(15,2)	-	6,2
Contabilización de operaciones de cobertura	10,9	-	8,8	-	(9,8)	-	9,9
Beneficios a empleados	34,0	(0,9)	6,1	0,8	(26,0)	0,2	14,2
Inspecciones fiscales	10,6	-	-	-	2,8	-	13,4
Otros	22,0	3,5	-	1,0	5,5	1,7	33,8
Subtotal	91,0	15,7	14,9	2,5	(14,6)	1,9	111,5
Neteo	(71,1)	-	-	-	(3,0)	-	(74,1)
Total	19,9	15,7	14,9	2,5	(17,6)	1,9	37,4

Pasivo	31 de diciembre de 2018	Registrado contra el resultado	Registrado contra patrimonio	Adiciones por adquisiciones	Trasposos	Diferencias de cambio	31 de diciembre de 2019
Depreciación y amortización	447,2	17,2	-	-	(25,7)	1,0	439,7
Asignación del precio de compra (PPA)	358,8	(17,5)	-	-	(32,6)	-	308,7
Contabilización de operaciones de cobertura	9,2	-	0,4	-	-	-	9,6
Otros	14,9	(0,3)	8,0	0,9	43,7	-	67,2
Subtotal	830,1	(0,6)	8,4	0,9	(14,6)	1,0	825,2
Neteo	(71,1)	-	-	-	(3,0)	-	(74,1)
Total	759,0	(0,6)	8,4	0,9	(17,6)	1,0	751,1

El importe de las bases imponibles negativas y deducciones en base al 31 de diciembre de 2020 y 2019 para las que no se ha reconocido contablemente activo por impuesto diferido alguno debido, fundamentalmente, a la incertidumbre sobre su recuperación, son las siguientes:

Año(s) de vencimiento	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Entre 1 y 5 años	2,5	0,6
Más de 5 años	32,1	1,6
Ilimitado	36,5	24,6
Total	71,1	26,8

25. GANANCIAS POR ACCIÓN

El detalle del promedio ponderado de acciones al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020		31 de diciembre de 2019	
	Promedio ponderado de acciones ordinarias	Promedio ponderado de acciones potencialmente dilusivas	Promedio ponderado de acciones ordinarias	Promedio ponderado de acciones potencialmente dilusivas
Total acciones emitidas	445.560.155	445.560.155	435.242.083	435.242.083
Acciones propias	(353.155)	(353.155)	(4.429.239)	(4.429.239)
Acciones potencialmente dilusivas	-	11.503.822	-	1.095.292
Total acciones en circulación	445.207.000	456.710.822	430.812.844	431.908.136

Las ganancias / (pérdidas) básicas por acción se calculan dividiendo el beneficio / (pérdida) del ejercicio atribuible a los propietarios de la sociedad dominante entre el promedio ponderado de acciones ordinarias emitidas durante el ejercicio, excluyendo las acciones propias.

Las ganancias / (pérdidas) diluidas por acción se calculan dividiendo el beneficio / (pérdida) del ejercicio atribuible a los propietarios de la sociedad dominante añadiendo el interés devengando por los propietarios de los bonos convertibles por el promedio ponderado de acciones ordinarias emitidas durante el período, excluidas las acciones propias ponderadas, más las acciones ordinarias potencialmente dilusivas

Los efectos dilusivos durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 están condicionados por la potencial conversión de los bonos convertibles en acciones ordinarias.

El cálculo de las ganancias básicas y diluidas por acción (redondeado a dos dígitos) se desglosa en la tabla siguiente:

Ganancias / (pérdidas) por acción básicas			
31 de diciembre de 2020		31 de diciembre de 2019	
Beneficio / (pérdida) del ejercicio atribuible a los propietarios de la dominante	Ganancias / (pérdidas) por acción básicas (en euros)	Beneficio / (pérdida) del ejercicio atribuible a los propietarios de la dominante	Ganancias / (pérdidas) por acción básicas (en euros)
(625,4)	(1,40)	1.113,1	2,58

Ganancias / (pérdidas) por acción diluidas			
31 de diciembre de 2020		31 de diciembre de 2019	
Beneficio / (pérdida) del ejercicio atribuible a los propietarios de la dominante	Ganancias / (pérdidas) por acción diluidas (en euros)	Beneficio / (pérdida) del ejercicio atribuible a los propietarios de la dominante	Ganancias / (pérdidas) por acción diluidas (en euros)
(619,9)	(1,36)	1.113,1	2,58

26. INFORMACIÓN ADICIONAL

26.1 Compromisos

Las garantías del Grupo, al 31 de diciembre del 2020 y 2019 se muestran en la tabla siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Otras garantías y garantías bancarias	33,9	25,3
Garantías sobre edificios de oficinas y equipos	6,4	10,5
Garantías bancarias en contratos comerciales	3,0	10,2
Total	43,3	46,0

A 31 de diciembre de 2020 el Grupo tenía compromisos de compra corrientes para adquirir inmovilizado material por importe de 4,1 millones de euros (15,3 millones de euros a 31 de diciembre de 2019).

26.2 Gastos por intereses y otros gastos financieros

Los “Gastos por intereses” de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 corresponden principalmente a los préstamos que se detallan en la nota 19. Su desglose es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Bonos	54,9	21,1
Banco Europeo de Inversiones	3,1	5,3
Intereses de papel comercial	(0,8)	(1,3)
Intereses derivados	2,5	3,1
Otras deudas con instituciones financieras	0,4	0,1
Pasivos por arrendamientos	6,5	7,5
Subtotal	66,6	35,8
Gastos de formalización de deuda	10,8	4,6
Comisiones bancarias y otros gastos	-	1,6
Gastos por intereses	77,4	42,0

El desglose de “Otros gastos financieros” de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Interés neto sobre el pasivo neto por prestaciones definidas	2,0	2,2
Gasto por intereses de impuestos	4,3	3,9
Otros	6,4	4,2
Otros gastos financieros	12,7	10,3

26.3 Distribución de empleados

La distribución de empleados por categoría y género de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31 de diciembre de 2020			31 de diciembre de 2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Director general/Vicepresidentes senior/ Vicepresidentes	4	23	27	4	22	26
Directores corporativos	38	141	179	34	133	167
Gerentes	1.327	2.756	4.083	1.321	2.713	4.034
Gerentes discapacitados	31	28	59	24	29	53
Resto de empleados	4.952	7.092	12.044	5.466	7.903	13.369
Resto de empleados discapacitados	70	88	158	57	83	140
TOTAL	6.422	10.128	16.550	6.906	10.883	17.789

La distribución media de empleados por categoría y género al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31 de diciembre de 2020			31 de diciembre de 2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Director general/Vicepresidentes senior/ Vicepresidentes	4	23	27	4	24	28
Directores corporativos	38	143	181	34	131	165
Gerentes	1.345	2.784	4.129	1.237	2.557	3.794
Gerentes discapacitados	27	32	59	23	29	52
Resto de empleados	5.292	7.613	12.905	5.075	7.408	12.483
Resto de empleados discapacitados	67	86	153	57	80	137
TOTAL	6.773	10.681	17.454	6.430	10.229	16.659

26.4 Servicios de auditoría

Los honorarios por los servicios de auditoría de cuentas anuales y otros servicios prestados por la firma internacional de auditoría (EY) para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, se muestra en la tabla a continuación:

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Auditoría de cuentas	2,1	1,9
Otros servicios de verificación	0,6	0,4
Asesoramiento fiscal	0,1	0,3
Otros servicios	0,5	0,6
Total	3,3	3,2

27. FLUJOS DE EFECTIVO

El Grupo clasifica sus inversiones corrientes como activos equivalentes, cuando mantienen el propósito de cumplir los compromisos de caja corrientes. Las inversiones poseen alta liquidez, son fácilmente convertibles a cantidades ciertas de efectivo y no están sujetas a un riesgo significativo de cambio de valor. Estas inversiones corrientes incluyen principalmente certificados de depósitos, depósitos temporales, papel comercial, obligaciones del Estado corrientes y otros activos del mercado monetario con vencimiento igual o inferior a tres meses. Estos elementos se valoran a su precio de adquisición que se aproxima a su valor razonable.

A los efectos del estado de flujos consolidado, el saldo de Tesorería y otros activos equivalentes, se presenta neto de los descubiertos bancarios cuyo repago puede ser exigible inmediatamente.

En el caso de que los saldos de Tesorería y otros activos equivalentes tengan restricciones para ser intercambiados o utilizados para cancelar un pasivo durante al menos doce meses después del cierre del ejercicio, estos activos se clasifican como no corrientes en el estado de posición financiera consolidado.

La conciliación entre el epígrafe de “Tesorería y otros activos equivalentes netos” del estado de flujos de efectivo consolidado y el epígrafe de “Tesorería y otros activos equivalentes” del estado de posición financiera consolidado, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31 de diciembre de	31 de diciembre de
Caja y saldos con bancos	828,7	505,7
Inversiones a corto plazo	726,4	58,3
Tesorería y otros activos equivalentes	1.555,1	564,0
Descubiertos bancarios	(1,2)	(3,0)
Tesorería y otros activos equivalentes netos	1.553,9	561,0

Al 31 de diciembre de 2020, el Grupo ha mantenido inversiones en el mercado monetario a corto plazo con una tasa de rendimiento promedio de menos 0,19% para inversiones en EUR y 0,14% para inversiones en AUD, entre estos se incluye el fondo Amundi Money Market descrito en la nota 13. Al 31 de diciembre de 2019, el Grupo mantenía inversiones en el mercado monetario a corto plazo con una tasa de rendimiento promedio en inversiones en dólares estadounidenses de 2,49%.

Se considera que estas inversiones son convertibles fácilmente en un importe determinado de efectivo y no presentan un riesgo apreciable de cambio de valor.

La siguiente tabla detalla los cambios en los pasivos financieros del Grupo provenientes de actividades de financiación, incluyendo tanto los cambios en caja como los cambios sin impacto en caja durante los años 2020 y 2019:

	31 dic 2019	Flujos de Caja Financieros	Cambios sin efecto en caja							31 dic 2020
			Traspasos	Arrendamientos y otros	Bonos convertibles (nota 19)	Confirming	Ajustes por valor razonable	Intereses devengados	Otros cambios	
Deuda no corriente	2.328,2	2.661,7	(596,9)	(26,5)	(40,1)	-	-	-	16,6	4.343,0
Instrumentos financieros derivados no corrientes	6,0	-	-	-	-	-	(5,0)	-	-	1,0
Deuda corriente	1.245,5	(670,8)	596,9	21,0	-	63,1	-	65,6	(0,7)	1.320,6
Instrumentos financieros derivados corrientes	28,1	-	-	-	-	-	(5,6)	-	-	22,5
Total	3.607,8	1.990,9	-	(5,5)	(40,1)	63,1	(10,6)	65,6	15,9	5.687,1

	31 de diciembre de 2018	Flujos de Caja Financieros	Cambios sin efecto en caja					31 de diciembre de 2019
			Tras-pasos	Arrendamientos y otros	Ajustes por valor razonable (nota 23)	Intereses devengados	Otros cambios	
Deuda no corriente	2.898,1	-	(619,3)	43,9	-	-	5,5	2.328,2
Instrumentos financieros derivados no corrientes	14,5	-	-	-	(8,5)	-	-	6,0
Deuda corriente	986,9	(453,7)	619,3	59,2	-	32,7	1,1	1.245,5
Instrumentos financieros derivados corrientes	19,3	-	-	-	8,8	-	-	28,1
Total	3.918,8	(453,7)	-	103,1	0,3	32,7	6,6	3.607,8

28. HECHOS POSTERIORES

La Sociedad, con fecha 2 de febrero 2021, ha emitido un bono por un importe nominal de 500 millones de euros. El bono tiene un vencimiento de 2 años, si bien la Sociedad tiene la opción de amortización anticipada por la totalidad en el plazo de 374 días desde la fecha de cierre de la emisión. La emisión tiene un cupón pagadero trimestralmente con un tipo de interés variable de Euribor a tres meses más 65 puntos básicos. El importe emitido se destinará a necesidades corporativas generales de financiación. Este nuevo instrumento de financiación reemplazará gradualmente nuestros vencimientos de papel comercial.

Empresas del Grupo	Domicilio Social	País	Actividad	Participación al 31 de diciembre de 2020 (%) (1) (2)	Participación al 31 de diciembre de 2019 (%) (1) (2)
Amadeus Airport IT Americas, Inc. (3)	5950 Hazeltine National Drive, Suite 210. Orlando, Florida. 32822.	EE.UU.	Desarrollo Informático	100,00%	100,00%
Amadeus Airport IT GmbH	Berghamer Str. 6 85435, Erding-Aufhasen.	Alemania	Desarrollo Informático	100,00%	100,00%
Amadeus Albania sh.p.k.	Bulevardi Deshmoret e Kombit, Tirana.	Albania	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus América S.A. (4)	Ingeniero Enrique Butty 240 4th floor. Caba CP 1001.	Argentina	Apoyo regional	100,00%	100,00%
Amadeus Americas, Inc.	3470 NW 82nd Avenue Suite 1000 Miami, Florida 33122.	EE.UU.	Apoyo regional	100,00%	100,00%
Amadeus Argentina S.A.	Ingeniero Enrique Butty 240 4th floor. Caba CP 1001.	Argentina	Distribución	95,50%	95,50%
Amadeus Asia Limited	21st, 23rd and 27th Floor, Capital Tower. 87/1 All Season Place. Wireless Road, Lumpini, Pathumwan. 10330 Bangkok.	Tailandia	Apoyo regional	100,00%	100,00%
Amadeus Austria Marketing GmbH	Dresdnerstrasse 91/C1/4, 1200 Wien.	Austria	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Benelux N.V.	Medialaan, 30. Vilvoorde 1800.	Bélgica	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Bilgi Teknolojisi Hizmetleri A.Ş	İstanbul Havalımanı Serbest Bölgesi Plaza Ofis No: 1401 Kat: 14 34830 Yesilköy, İstanbul. Equipetrol North. J Street. Building "Rolea Center" 1st floor. Suites E&D. Santa Cruz.	Turquía	Desarrollo Informático	100,00%	100,00%
Amadeus Bolivia S.R.L.	Equipetrol North. J Street. Building "Rolea Center" 1st floor. Suites E&D. Santa Cruz.	Bolivia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Bosna d.o.o. za marketing Sarajevo	Midhat Karic Mitke 1, 71000 Sarajevo	Bosnia y Herzegovina	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Brasil Ltda.	Rua das Olimpíadas 205 – 5 andar, Sao Paulo 04551-000.	Brasil	Distribución	83,51%	83,51%
Amadeus Bulgaria EOOD	1, Bulgaria Square, 16th Floor. Triaditza Region. 1463 Sofia.	Bulgaria	Distribución	55,01%	55,01%
Amadeus Capital Markets, S.A., Sociedad Unipersonal	Salvador de Madariaga, 1. 28027 Madrid	España	Actividades financieras	100,00%	100,00%
Amadeus Central and West Africa S.A.	7, Avenue Nogues 08 BPV 228 Abidjan 01	Costa de Marfil	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Content Sourcing, S.A., Sociedad Unipersonal	Salvador de Madariaga 1, 28027, Madrid	España	Intermediación	100,00%	100,00%

Empresas del Grupo	Domicilio Social	País	Actividad	Participación al	Participación al
				31 de diciembre de 2020 (%) (1) (2)	31 de diciembre de 2019 (%) (1) (2)
Amadeus Corporate Business, AG	Berghamer Straße 6, 85435 Erding-Aufthausen	Alemania	Tenencia de acciones	100,00%	100,00%
Amadeus Customer Center Americas S.A.	Oficentro La Virgen II. Torre Prisma, Piso 5, Pavas, San José.	Costa Rica	Apoyo regional	100,00%	100,00%
Amadeus Czech Republic and Slovakia s.r.o.	Meteor Centre Office Park. Sokolovská 100 / 94 Praha 8 – Karlín 186 00.	Rep. Checa	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Data Processing GmbH	Berghamer Strasse 6. D-85435. Erding. Munich.	Alemania	Proceso de datos	100,00%	100,00%
Amadeus Denmark A/S (5)	Oldenburg Allé 3, 1.tv. DK-2630 Taastrup.	Dinamarca	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Eesti AS	Tuukri 19. 10152 Tallinn.	Estonia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Finance B.V.	Jupiter Building. Herikerbergweg 88. 1101 CM Amsterdam.	Países Bajos	Actividades financieras	100,00%	100,00%
Amadeus France S.A.	Le Seine Saint Germain Bâtiment C, 2-8 Ave. Du Bas-Meudon. F-92445 Issy-Les-Moulineaux Cedex.	Francia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus GDS LLP	48 Auezov Str,m 4th floor, 050008, Almaty.	Kazajistán	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus GDS (Malaysia) Sdn. Bhd.	Suite 1005, 10th Floor. Wisma Hamzah-kwong Hing. nº 1 Leboh Ampang. Kuala Lumpur 50100.	Malasia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus GDS Singapore Pte. Ltd.	1 Wallich Street 27-00 Guoco Tower Singapore 078881	Singapur	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Germany GmbH	Zentrale Finanzen Siemensstraße 1, 61352. Bad Homburg.	Alemania	Distribución	100,00%	100,00%
AmadeusGlobal Ecuador S.A.	República del Salvador N35- 126 and Portugal, Zanté Building; 2nd floor Suite 206, Quito.	Ecuador	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Global Operations Americas Inc. (3)	Corporate creations, Network Inc, 3411 Silverside Road #104 Rodney building, Wilmington, Delaware 19810. New Castle County.	EE.UU.	Proceso de datos	100,00%	100,00%
Amadeus Global Travel Distribution Ltd.	P.O. Box 6680-00100 14,Riverside off Riverside Drive Grosvenor suite 4A, 4th Floor, Nairobi.	Kenia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Global Travel Israel Ltd.	14 Ben Yehuda St. 61264 Tel Aviv.	Israel	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus GTD (Malta) Limited	Birkirkara Road. San Gwann. SGN 08.	Malta	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus GTD Southern Africa Pty Ltd.	Turnberry Office Park. 48 Grosvenor Road, Bryanston. 2021 Johannesburg.	Sudáfrica	Distribución	100,00%	100,00%

Empresas del Grupo	Domicilio Social	País	Actividad	Participación al 31 de diciembre de 2020 (%) (1) (2)	Participación al 31 de diciembre de 2019 (%) (1) (2)
Amadeus Hellas Electronic Travel Information Services Single Member Societe Anonyme	Sygrou Ave. 157. 17121 N. Smyrni Athens.	Grecia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Honduras, S.A. (3)	Building El Ahorro Hondureño. Cía. de Seguros, S.A. 4to Nivel Local B. Av. Circunvalación. San Pedro Sula.	Honduras	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Hong Kong Ltd.	3/F, Henley Building nº 5 Queens' Road. Central Hong Kong.	China	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Hospitality Americas, Inc (3)	75 New Hampshire Ave, Portsmouth NH 03801.	EE.UU.	Distribución y desarrollo informático	100,00%	100,00%
Amadeus Hospitality Asia Pacific Pte. Ltd (3)	600 North Bridge Road, #14-02 Parkview Square, Singapore 188778.	Singapur	Distribución y desarrollo informático	100,00%	100,00%
Amadeus Hospitality Netherlands B.V.	Chasséveld 15G 4811 DH Breda.	Países Bajos	Distribución y desarrollo Informático	100,00%	100,00%
Amadeus Hospitality UK Ltd. (3)	Fourth Floor Drapers Court, Kingston Hall Road, Kingston-upon-Thames, Surrey KT1 2BQ.	Reino Unido	Distribución y desarrollo informático	100,00%	100,00%
Amadeus Information Technology LLC	M. Golovin line 5, 2nd floor 107045, Moscow.	Rusia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Integrated Solutions Pty Ltd.	Turnberry Office Park, 48 Grosvenor Road, Bryanston, Johannesburg.	Sudáfrica	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus IT Group Colombia S.A.S.	Carrera 11 No. 84 - 09 6° floor Building Amadeus Tower, Bogotá.	Colombia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus IT Pacific Pty. Ltd.	Level 7 180 Thomas Street 2000 Haymarket, Sydney.	Australia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus IT Services UK Limited	3rd Floor First Point, Buckingham Gate, Gatwick, West Sussex RH6 ONT.	Reino Unido	Distribución y desarrollo Informático	100,00%	100,00%
Amadeus Italia S.P.A.	Via Morimondo, 26, 20143 Milano.	Italia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Japan K.K.	SPP Ginza Building 5F, 2-4-9 Ginza, Chuo-Ku, Tokio 104-0061.	Japón	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Korea, Ltd	Kyobo Securities Building-Youldo 10F, Bldg. 26-4 Youido-dong, Yongdungpo-gu, Seoul 150-737.	Corea del Sur	Desarrollo Informático y definición del producto	100,00%	100,00%

Empresas del Grupo	Domicilio Social	País	Actividad	Participación al	Participación al
				31 de diciembre de 2020 (%) (1) (2)	31 de diciembre de 2019 (%) (1) (2)
Amadeus Lebanon S.A.R.L.	Gefinor Centre P.O. Box 113-5693 Beirut.	Líbano	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Leisure IT GmbH	Carlo-Schmid-Straße 12 52146 Würselen/Aachen.	Alemania	Desarrollo Informático	100,00%	100,00%
Amadeus Macedonia DOOEL Skopje	Gradski Zid, Blok 4/8, 1000 Skopje.	Macedonia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Magyaroszag Kft	1075 Budapest. Madách Imre út 13-14. Budapest.	Hungría	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Marketing (Ghana) Ltd.	12 Quarcoo Lane, West Airport Residential Area. Accra.	Ghana	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Marketing Ireland Ltd.	65 Charlemont Street Dublin 2.	Irlanda	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Marketing Nigeria Ltd.	26, Ladipo Bateye Street. G.R.A., Ikeja, Lagos.	Nigeria	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Marketing Phils Inc.	36th Floor, LKG Tower Ayala Avenue, Makati City.	Filipinas	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Marketing Romania S.R.L.	246C Calea Floreasca, Sky Tower Building, 19th floor, 014476, Bucharest.	Rumanía	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Marketing (Schweiz) AG	Pfingstweidstrasse 60. Zurich CH 8005.	Suiza	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus México, S.A. de C.V. (6)	Av. Paseo de la Reforma 180-1802 Juárez, Piso 18, Suite A. Col. Juárez. Delegación Cuauhtemoc. CP 06600. México DF.	México	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus North America Inc. (3)	3470 Northwest 82 Ave., Suite 1000, Miami, Florida 33122.	EE.UU.	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Norway AS (5)	Post boks 6645, St Olavs Plass, No-0129 Oslo.	Noruega	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Paraguay S.R.L.	Luis Alberto de Herrera 195 esquina Fulgencio Yegros Inter Express Building- 2nd floor, Suite 202, Asunción.	Paraguay	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Perú S.A.	Víctor Andrés Belaunde, 147. Real 5 Building, Suite 902. San Isidro, Lima.	Perú	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Polska Sp. z o.o.	ul. Domaniewska 49, Warsaw 26-672.	Polonia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Rezervasyon Dağıtım Sistemleri A.Ş	Barbados Square İş Merkezi.Dikilitaş Mah. Emirhan Cad. No: 113 Kat:18 34349 Istanbul.	Turquía	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus S.A.S.	Les Bouillides, 485 Route du Pin Montard. Boite Postale 69. F-06902 Sophia Antipolis Cedex.	Francia	Desarrollo Informático y definición de producto	100,00%	100,00%
Amadeus Scandinavia AB	Hälsingegatan 49 6tr, Box 6602, SE-113 84 Stockholm.	Suecia	Distribución	100,00%	100,00%

Empresas del Grupo	Domicilio Social	País	Actividad	Participación al	Participación al
				31 de diciembre de 2020 (%) (1) (2)	31 de diciembre de 2019 (%) (1) (2)
Amadeus Services Ltd. (7)	World Business Centre 3. 1208 Newall Road. Heathrow Airport. Hounslow TW6 2RB Middlesex.	Reino Unido	Desarrollo Informático	-	100,00%
Amadeus Slovenija, d.o.o.	Dunajska 122, 1000 Ljubljana.	Eslovenia	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Sofia Labs EOOD	19 Dobri Voynikov Stre., apt 3, fl. 2. Lozenets region. 1164 Sofia.	Bulgaria	Desarrollo Informático y definición de producto	100,00%	-
Amadeus Software Labs India Private Limited (8)	6th Floor, Etamin Block, Prestige Technology Park-II, Marathahalli-Srajapur Outer Ring Road, 560103 Bangalore.	India	Desarrollo Informático y desarrollo de producto	100,00%	100,00%
Amadeus Software Technology (Shangai) CO., Ltd (3)	1709 You You International Plaza, No. 76 Pujian Road, Pudong New Area 200127 Shanghai.	China	Distribución y desarrollo informático	100,00%	100,00%
Amadeus Soluciones Tecnológicas, S.A., Sociedad Unipersonal	Iris Building, Ribera del Loira 4-6 28042, Madrid.	España	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Taiwan Co. Ltd.	12F, No. 77 Sec.3, Nan-Jing E. Rd. Taipei City.	Taiwán	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Travel IMS, S.L.	Paseo Isabel La Católica 6 - Zaragoza	España	Desarrollo Informático	95,00%	95,00%
Amadeus Yemen Limited (9)	Al-Zubariri Street. Aman Tower Building 6th floor. Sana'a.	Yemen	Distribución	100,00%	100,00%
Argo IT México S.A. de C.V. (10)	Laguna de Términos 221, Torre A, Oficina 903, col Granada. Deleg. Miguel Hidalgo. CP 11520. Cdmx	México	Desarrollo Informático	100,00%	70,00%
Argo IT Tecnologia S.A. (10)	Rua do Paraíso, No. 148, planta 13, Estado de Sao Paulo	Brasil	Desarrollo Informático	100,00%	70,00%
Bratys Development (3)	3 Zarii Street, 5th District Bucharest	Rumanía	Tecnología de la información	100,00%	100,00%
Content Hellas Electronic Tourism Services S.A. (9)	157, Syngrou Av., 3rd floor, N. Smyrni, 17121 Athens.	Grecia	Distribución	100,00%	100,00%
Digital Alchemy, LLC. (3)(11)	8721 Airport Freeway Suite 200, N. Richland Hills, Texas	EE.UU.	Proceso de datos	-	100,00%
Enterprise Amadeus Ukraine	Podil Square business center 30, Spasska street. 04070 Kyiv.	Ucrania	Distribution	100,00%	100,00%
ICM Airport Technics Australia Pty. Ltd. (12)	Unit 1, 12 Lord Street Lakes Business park, NSW 2019, Botany, Australia.	Australia	Instalación de maquinaria y equipos industriales	100,00%	100,00%

Empresas del Grupo	Domicilio Social	País	Actividad	Participación al 31 de diciembre de 2020 (%) (1) (2)	Participación al 31 de diciembre de 2019 (%) (1) (2)
ICM Airport Technics LLC (12)	4001 Kennett Pike, Suite 302, DE 19807, Wilmington, United States.	EE.UU.	Instalación de maquinaria y equipos industriales	100,00%	100,00%
ICM Airport Technics Singapore Pte. Ltd. (13)	80 Airport Boulevard, #04-21, Changi Airport Terminal 1, 819642, Singapore.	Singapur	Instalación de maquinaria y equipos industriales	100,00%	100,00%
ICM Airport Technics UK Ltd. (13)	Aruna House, 2 Kings Road, Haslemere, Surrey, GU27 2QA, United Kingdom.	Reino Unido	Instalación de maquinaria y equipos industriales	100,00%	100,00%
ICM Australia Holdings Ltd. (12)	Unit 1, 12 Lord Street Lakes Business park, NSW 2019, Botany, Australia.	Australia	Tenencia de acciones	100,00%	100,00%
ICM Group Holdings Limited	15 Queen's Road Central, Edinburgh Tower, 21st floor, The Landmark, Hong Kong.	China	Tenencia de acciones	100,00%	100,00%
i:FAO AG (14)	Clemensstrasse 9 - 60487 Frankfurt am Main.	Alemania	Tenencia de acciones	90,02%	90,02%
i:FAO Bulgaria EOOD (14)	Antim Tower, Level 15 -2 Kukush Street, 1309 Sofia.	Bulgaria	Desarrollo Informático	90,02%	90,02%
i:FAO Group GmbH (14)	Clemensstrasse 9 - 60487 Frankfurt am Main.	Alemania	Distribución y desarrollo Informático	90,02%	90,02%
Latinoamérica Soluciones Tecnológicas SPA (15)	Isidora Goyenechea 2939 P/10, Las Condes, Santiago de Chile.	Chile	Distribución	100,00%	100,00%
Navitaire LLC	333 South Seventh Street Suite 1800, 55402 Minneapolis.	EE.UU.	Desarrollo Informático	100,00%	100,00%
Navitaire Philippines Inc.	8767 Paseo De Roxas, Metro Manila, 16F Philamlife Tower, 1200, Makati City, Manila	Filipinas	Desarrollo Informático	100,00%	100,00%
NMTI Holdings, Inc. (3)	Corporation Trust Center, 1209 Orange Street, Wilmington, County of New Castle, Registry of Delaware 19801 - Delaware 4326008.	EE.UU.	Tenencia de acciones	100,00%	100,00%
Private Enterprise "Content Ukraine" (16)	Podil Square business center 30, Spasska street. 04070 Kyiv.	Ucrania	Distribución	100,00%	100,00%
PT Amadeus Technology Indonesia (17)	UOB Square floor 39, Unit 2, Jl. M. H. Thamrin No. 10, Jakarta 10230.	Indonesia	Distribución	100,00%	100,00%

Empresas del Grupo	Domicilio Social	País	Actividad	Participación al 31 de diciembre de 2020 (%) (1) (2)	Participación al 31 de diciembre de 2019 (%) (1) (2)
Pyton Communication Services B.V.	Schatbeurderlaan 10, Postbus 6002 AC Weert,	Países Bajos	Distribución y desarrollo Informático	100,00%	100,00%
Pyton Communication Services Deutschland GmbH (18)	Kölner Straße 7A D - 51789 Lindlar.	Alemania	Desarrollo Informático	100,00%	100,00%
SIA Amadeus Latvija	8 Audeju Street, LV-1050 Riga.	Letonia	Distribución	100,00%	100,00%
Sistemas de Distribución Amadeus Chile, S.A.	Marchant Pereira No 221, 11th floor. Comuna de Providencia, Santiago de Chile.	Chile	Distribución	100,00%	100,00%
Sistemas de Reservas CRS de Venezuela, C.A.	Av. Francisco de Miranda, Parque Cristal Building, East Tower, Floor 3, Suite 3 - 7A, Urb. Los Palos Grandes, 1060, Caracas.	Venezuela	Distribución	100,00%	100,00%
The Rubicon Group (3) (11)	101 Marietta Street, Suite 3525, Atlanta GA 30303	EE.UU.	Tecnología de la información	-	100,00%
Travel Audience, GmbH (19)	Elsenstraße 106 12435 Berlin.	Alemania	Comercio electrónico	100,00%	100,00%
TravelClick Asia Pty (3)	291 Coventry Street Melbourne, 3205	Australia	Distribución	100,00%	100,00%
TravelClick, Canada (3) (20)	1306 Wellington Street West Suite 300 & 500 Ottawa, Ontario K1Y 4R1	Canadá	Distribución	100,00%	100,00%
TravelClick Europe S.L., Sociedad Unipersonal (3)	Via Augusta, 117 - 08006 Barcelona.	España	Distribución	100,00%	100,00%
TravelClick France, Eurl. (3)	12 Rue de la Chaussee D'Antin - 75009 Paris	Francia	Distribución	100,00%	100,00%
TravelClick, Inc (3)	55 W 46th St 27th floor New York, NY 10036	EE.UU.	Distribución y desarrollo informático	100,00%	100,00%
TravelClick Singapore Pte. Ltd (3)	8 Kallang Avenue #12-05, Aperia (Tower 1) Singapore 339509	Singapur	Distribución	100,00%	100,00%
UAB Amadeus Lietuva	Olimpieciu 1A-9B, LT-09200, Vilnius.	Lituania	Distribución	100,00%	100,00%
UFIS Airport Solution Holding Ltd. (21) (22)	Suvarnabhumi Airport Operation Building, 999 Moo 1, Suite Z4-007, Bangna-Trad KM 15 Road, Nong Prue, Bang Phli, Samutprakarn 10540.	Tailandia	Tenencia de acciones	49,00%	49,00%

Empresas del Grupo	Domicilio Social	País	Actividad	Participación al 31 de diciembre de 2020 (%) (1) (2)	Participación al 31 de diciembre de 2019 (%) (1) (2)
UFIS Airport Solutions (Thailand) Ltd. (21) (23)	Suvarnabhumi Airport Operation Building, 999 Moo 1, Suite Z4-007, Bangna-Trad KM 15 Road, Nong Prue, Bang Phli, Samutprakarn 10540.	Tailandia	Desarrollo Informático	74,00%	74,00%
Vedaleon Technologies Pty. Ltd. (12)	4 Rayville Avenue, orquay VIC 3228, Australia	Australia	Desarrollo Informático	100,00%	100,00%
Videopolis, S.A.S. (3)	8 place du Marché Neuilly Sur Seine - 92200	Francia	Tecnología de la información	100,00%	100,00%
Videopolis.com, S.A. (3)	Avenue Louise 523 1050 Bruxelles	Bélgica	Tecnología de la información y distribución	100,00%	100,00%
Zdirect, Inc. (3) (11)	4712 Oleander Drive Myrtle Beach -SC 29577	EE.UU.	Tecnología de la información	-	100,00%
Zdirect.Biz Canada Inc. (3) (20)	6 Hamilton Avenue North, Suite 206, K1Y 4R1 Ottawa, Ontario	Canadá	Desarrollo informático y Tecnología de la información	-	100,00%

Empresas asociadas y entidades controladas conjuntamente	Domicilio Social	País	Actividad	Participación 31/12/2020 (%) (1) (2)	Participación 31/12/2019 (%) (1) (2)
Amadeus Algeria S.A.R.L	06, Rue Ahcéne Outaleb « les Mimosas » Ben. Aknoun.	Argelia	Distribución	40,00%	40,00%
Amadeus Egypt Computerized Reservation Services S.A.E. (24)	Units 81/82/83 Tower A2 at Citystars. Cairo.	Egipto	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Gulf L.L.C.	7th Floor, Al Kazna Insurance Building, Banyas Street. P.O. Box 46969. Abu Dhabi.	Emiratos Árabes Unidos	Distribución	49,00%	49,00%
Amadeus Libya Technical Services JV	Abu Kmayshah st. Alnofleen Area, Tripoli.	Libia	Distribución	25,00%	25,00%
Amadeus Maroc S.A.S.	Route du Complexe Administratif. Aéroport Casa Anfa. BP 8929, Hay Oulfa. Casablanca 20202.	Marruecos	Distribución	30,00%	30,00%
Amadeus Qatar W.L.L.	Al Darwish Engineering W.W.L. Building nº 94 "D" Ring road 250. Hassan Bin Thabit – Street 960. Doha.	Catar	Distribución	40,00%	40,00%
Amadeus Saudi Arabia Limited (24) (25)	3rd Floor, Diner's Square Center, King Abdulaziz Road P.O. Box no. 16196 Jeddah 21464.	Arabia Saudí	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Sudani co. Ltd.	Street 3, House 7, Amarat. Khartoum 11106.	Sudán	Distribución	40,00%	40,00%
Amadeus Syria Limited Liability (24)	Shakeeb Arslan Street Diab Building, Ground Floor	Siria	Distribución	100,00%	100,00%
Amadeus Tunisie S.A.	41 bis. Avenue Louis Braille. 1002 Tunis – Le Belvedere.	Túnez	Distribución	30,00%	30,00%
Jordanian National Touristic Marketing Private Shareholding Company	Second Floor, nº2155, Abdul Hameed Shraf Street Shmaisani. Aman.	Jordania	Distribución	50,00%	50,00%
Qvive GmbH (9) (26)	c/o Rechtsanwälte Amend Minnholzweg 2b. 61476 Kronberg im Taunus.	Alemania	Tecnología de la información	33,33%	33,33%
Refundit Ltd.	30ª Gruner Dov. Street, Tel Aviv-Yaffo, 694827 Israel.	Israel	Desarrollo Informático	20,00%	20,00%

- (1) En algunos casos, estas sociedades se consideran sociedades dependientes participadas en un 100%, si bien por imperativo legal del país en cuestión se requiere que su capital esté participado por más de un accionista o por nacionales (personas físicas o jurídicas) del país en cuestión. Estos accionistas no participan de los resultados de la sociedad.
- (2) El porcentaje de participación es directo, salvo que se especifique lo contrario.
- (3) La participación en estas sociedades es a través de Amadeus Americas, Inc.
- (4) El porcentaje de participación en esta sociedad es del 95% directo y 5% indirecto, a través de Amadeus Soluciones Tecnológicas, S.A., Sociedad Unipersonal.
- (5) La participación en estas sociedades es a través de Amadeus Scandinavia AB.
- (6) El porcentaje de participación en esta sociedad es del 98% directo y 2% indirecto, a través de Amadeus Soluciones Tecnológicas, S.A., Sociedad Unipersonal.
- (7) Estas sociedades están en proceso de liquidación.
- (8) La participación en esta sociedad es del 99,99% indirecto, a través de Amadeus S.A.S. y del 0,01% a través de Amadeus Asia Limited.
- (9) Estas sociedades están en proceso de liquidación.
- (10) La participación en esta sociedad es indirecta a través de Amadeus Soluciones Tecnológicas, S.A., Sociedad Unipersonal.
- (11) Con fecha 1 de julio de 2020, estas sociedades se fusionaron con TravelClick, Inc. La sociedad resultante se ha denominado TravelClick, Inc.
- (12) Con fecha 29 de mayo de 2020, la participación en estas sociedades fue vendida a la sociedad del grupo Amadeus IT Pacific Pty. Ltd.
- (13) La participación en estas sociedades es a través de ICM Group Holdings Limited.
- (14) La participación en estas sociedades es indirecta a través de Amadeus Corporate Business, AG.
- (15) La participación en esta sociedad es indirecta a través de Sistemas de Distribución Amadeus Chile, S.A.
- (16) La participación en esta sociedad es a través de Enterprise Amadeus Ukraine.
- (17) La participación en esta sociedad es del 99% directo y del 1% indirecto, a través de Amadeus Asia Limited.
- (18) La participación en esta sociedad es a través de Pyton Communication Services B.V.
- (19) Con fecha 31 de diciembre de 2020, la participación en esta sociedad fue vendida a la sociedad matriz Amadeus IT Group, S.A.
- (20) Con fecha 1 de agosto de 2020, las sociedades TravelClick Canada y Zdirect.Biz Canada, Inc. se fusionaron. La sociedad resultante se ha denominado TravelClick Canada.
- (21) El control en estas sociedades es a través de Amadeus Asia Limited.
- (22) La Sociedad tiene el control del 79,35% de los derechos de voto de esta sociedad.
- (23) El porcentaje de participación en esta sociedad es del 49% indirecto, a través de Amadeus Asia Limited y del 25% indirecto, a través de UFIS Airport Solutions Holding Ltd. El Grupo tiene el control del 89,47% de los derechos de voto de esta sociedad.
- (24) Aunque el porcentaje de participación en estas sociedades es del 100%, la Sociedad no tiene el control sobre ellas ya que existen algunos miembros del consejo nombrados por aerolíneas con derechos de veto sobre decisiones relevantes, lo que impide tener dicho control. No hay restricciones para la transferencia de fondos.
- (25) La participación en esta sociedad es del 95% directo y 5% indirecto, a través de Pyton Communication Services, B.V.
- (26) La participación en esta sociedad es a través de Amadeus Germany GmbH.

amadeus

Amadeus IT Group, S.A. and Subsidiaries

Informe de gestión del ejercicio terminado el 31 de
diciembre de 2020

Índice

1.	RESUMEN	1
2.	ACTIVIDADES RECIENTES MÁS DESTACADAS.....	6
3.	PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA	9
4.	PRINCIPALES RIESGOS FINANCIEROS Y POLÍTICA DE COBERTURA.....	11
5.	CUENTA DE RESULTADOS DEL GRUPO	13
6.	ESTADO DE POSICIÓN FINANCIERA	29
7.	FLUJOS DE EFECTIVO DEL GRUPO.....	33
8.	INFORMACIÓN PARA INVERSORES	36
9.	OTRA INFORMACIÓN ADICIONAL	39
10.	ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	42
11.	INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	42
	ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS	43
	ANEXO 2: ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	44

1. Resumen

1.1 Introducción

Datos más destacados del ejercicio 2020 (comparado con 2019)

- En el negocio de Distribución, el número de reservas aéreas realizadas a través de agencias de viajes descendió un 81,5%, hasta los 107,6 millones.
- En el negocio de Soluciones Tecnológicas, el volumen de pasajeros embarcados cayó un 65,4%, hasta un total de 690,6 millones.
- Los ingresos retrocedieron un 61,0%, hasta los 2.174,0 millones de euros.
- El EBITDA¹ descendió un 89,8%, hasta los 227,8 millones de euros.
- El beneficio ajustado² se contrajo un 123,9%, lo que dio lugar a unas pérdidas de 302,4 millones de euros.
- Los ingresos, el EBITDA y el beneficio ajustado en *evolución subyacente*³ (excluyendo el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia, los gastos derivados de la ejecución de los planes de ahorro de costes y las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con las nuevas líneas de financiación suscritas en 2020) descendieron un 52,8%, un 74,9% y un 103,9%, respectivamente.
- El flujo de efectivo disponible⁴ descendió un 152,6%, lo que se tradujo en una salida de efectivo de 541,9 millones de euros.
- A 31 de diciembre de 2020, la deuda financiera neta⁵ ascendía a 3.073,9 millones de euros y la liquidez disponible⁶ ascendía aproximadamente a 3.500 millones de euros.

Contexto de mercado y resultados de los segmentos de negocio

Durante el cuarto trimestre de 2020, el tráfico aéreo mundial se contrajo un 70,2%⁷ con respecto al año anterior, lo que representa una mejora frente a la reducción del tráfico del 76,0%⁷ que se registró en el tercer trimestre del año. Sin embargo, los progresos que presenciamos todos los meses desde mayo se estabilizaron en noviembre, cuando el tráfico descendió un 70,3%⁷ interanual, prácticamente sin cambios con respecto a octubre (-70,6%⁷). En noviembre la incidencia del virus volvió a aumentar en algunas regiones y las consiguientes restricciones lastraron los viajes en avión en determinados mercados nacionales e internacionales. Europa fue la región más afectada debido a las estrictas medidas de contención, mientras que otras regiones del mundo volvieron a registrar mejoras en noviembre, como Latinoamérica y Norteamérica. En la segunda quincena de diciembre, la incidencia de la

¹ Ajustado para excluir los gastos derivados de la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020. Estos costes se refieren principalmente a indemnizaciones por despido y ascendieron a 93,4 y 169,1 millones de euros en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente (66,4 y 120,9 millones de euros en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente, después de impuestos). Véanse las secciones 3 y 5 para obtener información detallada.

² Excluido el efecto neto de impuestos de las siguientes partidas: (i) los efectos contables derivados de la asignación de precio de adquisición (PPA) y las pérdidas por deterioro (ii) las diferencias positivas / (negativas) de cambio no operativas, (iii) los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes y (iv) otros efectos no operativos de naturaleza no recurrente.

³ Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia, los gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes y las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente suscrito en marzo de 2020 y la emisión de bonos convertibles realizada en abril de 2020, como se describe en las secciones 3 y 5. Beneficio del periodo ajustado basado en la definición contenida en la nota al pie 2 anterior.

⁴ Definido como EBITDA menos la inversión en inmovilizado más variaciones en el capital circulante menos los impuestos pagados menos las comisiones financieras e intereses pagados.

⁵ Según la definición de los contratos de financiación.

⁶ Compuesta por tesorería (€1.555,1 millones), inversiones a corto (€900,5 millones) y un crédito revolver no dispuesto (€1.000 millones).

⁷ Fuente: IATA Air Passenger Market Analysis para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre. La contracción trimestral del tráfico aéreo se calcula como la media de las tasas de crecimiento mensuales declaradas por IATA.

pandemia mejoró en algunas regiones y el tráfico repuntó, como en Europa, lo que se tradujo en un descenso del tráfico aéreo a escala mundial del 69,7%⁷ frente a 2019 en el último mes del año. El año 2020 concluyó con una contracción del tráfico aéreo mundial del 65,9%⁷ en el conjunto del periodo con respecto a 2019.

En el cuarto trimestre de 2020, el crecimiento de las reservas aéreas a través de agencias de viajes de Amadeus con respecto a 2019 siguió mostrando mejorías graduales cada mes, gracias tanto a la evolución de las reservas brutas como a la normalización continuada de la tasa de cancelaciones. A consecuencia de ello, las reservas aéreas a través de agencias de viajes descendieron un 79,4% en el cuarto trimestre de 2020 frente a 2019 y los ingresos de Distribución se redujeron un 77,9% frente al año anterior. Excluyendo el efecto de las cancelaciones vinculadas a la pandemia de COVID-19, la evolución subyacente de los ingresos de Distribución fue del -71,2% en el cuarto trimestre. En el ejercicio 2020, los volúmenes de reservas aéreas a través de agencias de viajes y los ingresos en el negocio de Distribución descendieron un 81,5% y un 77,1%, respectivamente (una caída de los ingresos del 62,6% en evolución subyacente excluyendo el efecto de las cancelaciones por la COVID-19).

Los pasajeros embarcados de Amadeus evolucionaron en sintonía con las cifras de tráfico del sector a lo largo del cuarto trimestre. Las cifras de pasajeros embarcados de Amadeus siguieron mejorando mes a mes hasta finales de año en las diferentes regiones, con la excepción de Europa. En Europa, se registró un deterioro en noviembre con respecto a octubre debido al aumento de los casos de COVID-19 y a la reimposición de las restricciones a los viajes. En el cuarto trimestre, los pasajeros embarcados de Amadeus descendieron un 72,4% frente a 2019, tras la caída del 74,9% en el tercer trimestre con respecto al año anterior, lo que se traduce en una evolución de -65,4% en el conjunto del ejercicio 2020. En el área de Soluciones Tecnológicas, el descenso de los ingresos en el cuarto trimestre de 2020, del 48,5%, fue inferior al crecimiento negativo de los pasajeros embarcados gracias a la evolución de los ingresos de nuestra cartera de negocios que no están directamente relacionados con el tráfico de aerolíneas o que no están determinados por las transacciones, especialmente en el ámbito de los hoteles. En el ejercicio 2020, los ingresos del área de Soluciones Tecnológicas registraron un descenso del 40,2% frente a 2019.

Resultados financieros del Grupo en el cuarto trimestre de 2020

A consecuencia de la coyuntura sectorial y la evolución de los volúmenes anteriormente expuestas, en el cuarto trimestre de 2020 los ingresos del Grupo Amadeus descendieron un 64,6%, cifra que se sitúa en el 61,0% al excluir el efecto de las cancelaciones relacionadas con la COVID-19. El coste de los ingresos también se contrajo un 83,7% en el último trimestre del año, una cifra muy similar a la evolución de las reservas aéreas a través de agencias de viajes durante el periodo. Los planes de reducción de los costes fijos que anunciamos en el segundo trimestre de 2020 siguieron generando ahorros y, en el cuarto trimestre de 2020, los costes fijos de la cuenta de resultados (epígrafes Retribuciones a empleados y Otros gastos de explotación) descendieron un 24,7%⁸ frente al mismo periodo de 2019.

A consecuencia de ello, el EBITDA⁸ del cuarto trimestre de 2020 se situó en 31,6 millones de euros, lo que supone una caída del 93,4% frente a 2019 (o un descenso del 84,8%⁸ con respecto a 2019 si excluimos los efectos de las cancelaciones y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia). La inversión en inmovilizado, que también forma parte de nuestro plan de reducción de los costes fijos, se recortó un 39,8% en el trimestre con respecto al mismo periodo del año anterior y contribuyó a que el flujo de efectivo disponible en el cuarto trimestre registrara una salida de efectivo de 213,5 millones de euros.

En el cuarto trimestre de 2020, el beneficio ajustado⁹ sufrió una pérdida de 88,2 millones de euros. Excluyendo el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia, así como las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente suscrito en marzo de 2020

⁸ Ajustado para excluir los gastos de 93,4 millones de euros asumidos en el cuarto trimestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020.

⁹ Excluido el efecto neto de impuestos de las siguientes partidas: (i) los efectos contables derivados de la asignación de precio de adquisición (PPA) y las pérdidas por deterioro (ii) las diferencias positivas / (negativas) de cambio no operativas, (iii) los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes y (iv) otros efectos no operativos de naturaleza no recurrente.

y la emisión de bonos convertibles de abril de 2020, la evolución subyacente del beneficio ajustado sufrió un descenso del 119,7%.

Resultados financieros del Grupo en el ejercicio 2020

En el conjunto del ejercicio 2020, los ingresos del Grupo Amadeus descendieron un 61,0%, cifra que se sitúa en el 52,8% excluyendo el efecto de las cancelaciones por la COVID-19. El EBITDA¹⁰ registró un descenso del 89,8% debido a los efectos de las cancelaciones y las deudas de dudoso cobro vinculadas a la COVID-19. Excluyendo estos efectos, la evolución subyacente del EBITDA fue de -74,9%¹⁰, gracias a los avances de nuestro plan de reducción de los costes fijos. Mostramos un beneficio (pérdida) ajustado¹⁰ de -302,4 millones de euros. Excluyendo el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia, así como las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente suscrito en marzo de 2020 y la emisión de bonos convertibles de abril de 2020, el beneficio ajustado¹¹ sufrió una pérdida del 103,9%. El flujo de efectivo disponible en el conjunto del ejercicio 2020 registró una salida de efectivo de 541,9 millones de euros, con una deuda financiera neta¹² que cerró el periodo anual en 3.073,9 millones de euros.

Resumen de la actividad

Nuestra actividad comercial progresó durante el último trimestre del ejercicio y firmamos nuevos contratos o renovaciones de 11 acuerdos de distribución con aerolíneas, lo que se traduce en un total de 67 en el conjunto del año 2020. En diciembre tuvimos el placer de anunciar otro acuerdo en el área de NDC con Singapore Airlines por el que, a partir de enero de 2021, la aerolínea comenzará a ofrecer su contenido NDC a través de Amadeus Travel Platform, incluidos sus servicios complementarios y productos adicionales como tarifas especiales y ofertas comerciales personalizadas. Adicionalmente, en el lado de las agencias de viaje, en 2020 firmamos nuestro primer acuerdo de distribución con Priceline, una de las agencias de viajes *online* más importantes de Norteamérica. En enero de 2021, reforzamos el acuerdo estratégico con Expedia Group con la renovación de nuestro acuerdo de distribución a largo plazo y la utilización de la tecnología de Amadeus más reciente.

En el área de soluciones tecnológicas para aerolíneas, seguimos ampliando la base de clientes de nuestros sistemas de gestión del pasaje (PSS) de la mano de Air Senegal, Air Burkina y Uganda Airlines, que contrataron Altéa PSS entre otras soluciones. Además, avanzamos en nuestros esfuerzos de venta incremental y Gulf Air y Kenya Airways contrataron nuevas soluciones tecnológicas para aerolíneas de Amadeus en el cuarto trimestre. Por último, en hoteles y soluciones tecnológicas para aeropuertos, seguimos renovando contratos y ampliando las respectivas bases de clientes (véase sección 2 de Actividades más destacadas del periodo).

Mejora de la liquidez y plan para fortalecer a Amadeus de cara al futuro

A 31 de diciembre, la liquidez a disposición de Amadeus ascendía a alrededor de 3.500 millones de euros, representados por tesorería (1.555,1 millones de euros), inversiones a corto plazo (900,5 millones de euros) y una línea de crédito renovable sin disponer (1.000 millones de euros). Nuestros principales vencimientos financieros en 2021 están formados por: (i) una emisión de bonos de 500 millones de euros con vencimiento en noviembre de 2021; (ii) una emisión de bonos de 500 millones de euros con vencimiento en marzo de 2022 (iii) varios vencimientos que ascienden en total a 62,5 millones de euros relacionados con el anterior préstamo del BEI y (iii) papel comercial pendiente por valor de 622,0 millones de euros a 31 de diciembre de 2020. Amadeus ha sido capaz de refinanciar los vencimientos de su papel comercial durante el segundo, tercer y cuarto trimestre de 2020. Sin embargo, con el fin de ampliar el vencimiento de nuestra deuda, Amadeus realizó una emisión de bonos a tipo variable de

¹⁰ Ajustado para excluir los gastos de 169,1 millones de euros asumidos en el segundo semestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020.

¹¹ Excluido el efecto neto de impuestos de las siguientes partidas: (i) los efectos contables derivados de la asignación de precio de adquisición (PPA) y las pérdidas por deterioro (ii) las diferencias positivas / (negativas) de cambio no operativas, (iii) los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes y (iv) otros efectos no operativos de naturaleza no recurrente.

¹² Según la definición de los contratos de financiación.

500 millones de euros el 2 de febrero de 2021. Estos bonos a tipo variable tienen un vencimiento a dos años, con opción para el emisor de amortización anticipada en un plazo de 374 días desde la fecha de emisión, y ofrecen un tipo de interés variable de Euríbor a tres meses más 65 puntos básicos. Este nuevo instrumento de financiación reemplazará gradualmente los vencimientos de nuestro papel comercial.

Además, en marzo de 2020 Amadeus anunció un primer conjunto de medidas para reducir costes, seguido de un plan de actuación en julio de 2020 para reforzar nuestras capacidades de cara al futuro, para mejorar nuestro funcionamiento y nuestra atención a los clientes y para fortalecer la innovación. Como consecuencia, en el cuarto trimestre de 2020, conseguimos una reducción de los costes fijos (excluida las deudas de dudoso cobro) con respecto a 2019, sumando las partidas de Retribuciones a empleados y Otros gastos de explotación de la cuenta de resultados y el epígrafe de Inversiones en inmovilizado del estado de flujos de efectivo consolidado, por un total de 195,8 millones de euros, cifra que asciende a 506,1 millones de euros en el conjunto del ejercicio 2020.

En 2021, esperamos mantener esta reducción de costes fijos y lograr aproximadamente unos 50 millones de euros de recorte de costes adicionales frente al 2020.

La implementación de los programas operativos junto con la reducción de la plantilla darán lugar a unos gastos de ejecución asociados de aproximadamente 200 millones de euros. En el cuarto trimestre de 2020, incurrimos en gastos de ejecución en relación con estos programas de reducción de los costes fijos por un total de 93,4 millones de euros, hasta un total de 169,1 millones de euros en el conjunto del ejercicio 2020. El resto de los gastos de ejecución totales previstos, cifrados en alrededor de 200 millones de euros, se asumirá en 2021.

1.2 Resumen de información financiera y de explotación

Principales indicadores de negocios (millones de euros)	Año 2020	Año 2019	Variación	Evolución
				financiera subyacente ¹
Indicadores operativos				
Reservas aéreas a través de	107,6	580,4	(81,5%)	
Reservas no aéreas (m)	29,1	66,2	(56,0%)	
Reservas totales (m)	136,7	646,6	(78,9%)	
Pasajeros embarcados (m)	690,6	1.993,7	(65,4%)	
Resultados financieros²				
Ingresos de Distribución	715,6	3.130,6	(77,1%)	(62,6%)
Ingresos de Sol. Tecnológicas	1.458,4	2.439,5	(40,2%)	(40,2%)
Ingresos ordinarios	2.174,0	5.570,1	(61,0%)	(52,8%)
EBITDA	227,8	2.232,4	(89,8%)	(74,9%)
Beneficio (pérdida) periodo	(505,3)	1.113,2	(145,4%)	(113,1%)
Beneficio (pérdida) ajustada ³	(302,4)	1.263,1	(123,9%)	(103,9%)
Ganan. por acción ajustada ⁴ (euros) ³	(0,68)	2,93	(123,1%)	(103,7%)
Flujo de efectivo				
Inversiones en inmovilizado	501,5	736,1	(31,9%)	
Flujo de caja libre ⁵	(541,9)	1.030,4	(152,6%)	
Endeudamiento⁶				
	31 Dic 2020	31 Dic 2019	Variación	
Deuda financiera neta	3.073,9	2.758,4	315,5	

1 Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia, los gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes y las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente suscrito en marzo de 2020 y la emisión de bonos convertibles realizada en abril de 2020, como se describe en las secciones 3 y 5.

2 Cifras de 2020 ajustadas para excluir los gastos de 169,1 millones de euros (120,9 millones de euros después de impuestos) asumidos en el segundo semestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020. Véanse las secciones 3 y 5 para obtener información detallada.

3 Excluido el efecto neto de impuestos de las siguientes partidas: (i) los efectos contables derivados de la asignación de precio de adquisición (PPA) y las pérdidas por deterioro (ii) las diferencias positivas / (negativas) de cambio no operativas, (iii) los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes y (iv) otros efectos no operativos de naturaleza no recurrente.

4 Ganancias por acción correspondientes al beneficio ajustado atribuible a la sociedad dominante.

5 Definido como EBITDA menos la inversión en inmovilizado más variaciones en el capital circulante menos los impuestos pagados menos las comisiones financieras e intereses pagados.

6 Según la definición de nuestros contratos de financiación.

2. Actividades recientes más destacadas

Distribución

- Continuar ampliando y mejorando nuestra oferta de contenido para los clientes sigue siendo una de nuestras prioridades. Durante 2020, firmamos nuevos contratos o renovaciones de 67 acuerdos de distribución con aerolíneas, incluidas Air New Zealand, Fiji Airways, Frontier Airlines y Icelandair.
- Desde octubre y como resultado del acuerdo alcanzado con Southwest Airlines, la oferta completa para viajes de empresa de esta aerolínea está disponible a través de Amadeus Travel Platform.
- Realizamos progresos constantes en nuestra estrategia NDC a pesar de los retos planteados por la pandemia de COVID-19. En septiembre, anunciamos un acuerdo de distribución NDC estratégico e innovador con Air France-KLM Group, gracias al cual las ofertas en formato NDC del grupo estarán a disposición de las agencias de viajes a través de Amadeus Travel Platform. Por último, en diciembre, anunciamos que Singapore Airlines comenzaría a ofrecer sus productos en formato NDC a través de Amadeus a partir de enero de 2021.
- En el lado de las agencias de viaje en 2020, firmamos nuestro primer acuerdo de distribución con Priceline, una de las agencias online líder en Norteamérica y subsidiaria del gigante de la industria Booking Holdings Inc.
- En enero de 2021, Amadeus y Expedia Group reforzaron su acuerdo estratégico con la renovación de su acuerdo de distribución a largo plazo, incluyendo la distribución aérea, de coches, hoteles y compañías de ferrocarril. Expedia también se apoyará en la última tecnología de Amadeus para innovar en los procesos de búsqueda y reserva de viajes y para optimizar su evolución en el negocio y la experiencia de los viajeros.
- La base de clientes de las soluciones de comercialización de Amadeus para el canal de agencias de viajes siguió creciendo. Al cierre del ejercicio, 116 aerolíneas habían contratado Amadeus Fare Families y 173 aerolíneas tenían contratada la solución Amadeus Airline Ancillary Services.

Número de clientes (a 31 de diciembre de 2020)	Implantación	Contratación
Amadeus Ancillary Services*	143	173
Amadeus Fare Families*	95	116

En febrero de 2021, ampliamos nuestra alianza con Fliggy en China, la plataforma de viajes *online* de Alibaba. Fliggy, que trabaja con Amadeus desde 2015, ha contratado Amadeus MetaConnect. Gracias a esta solución Fliggy podrá agregar y normalizar el contenido de diversas fuentes, permitiéndole personalizar más su oferta y sus servicios a los viajeros chinos en todo el mundo.

Soluciones tecnológicas para aerolíneas (Airline IT)

- Al cierre de 2020, 206 aerolíneas tenían contratada alguna de las dos plataformas de gestión de pasajeros (PSS) de Amadeus (Altéa o New Skies) y 195 habían migrado a una de ellas.
- Entre los acuerdos clave del año, anunciamos que una aerolínea con 40 millones de pasajeros embarcados y tres aerolíneas africanas, Air Senegal, Air Burkina y Uganda Airlines contrataron la plataforma de gestión de pasajeros Altéa. Además Jeju Air, la aerolínea de bajo coste de mayor relevancia de Corea del Sur, contrató la solución de gestión del pasaje New Skies. Etihad Airways contrató Altéa Departure Control System Flight Management para impulsar su doble objetivo de transformar la experiencia global de viaje y mejorar sus capacidades operativas y su eficiencia.

- Mauritania Airlines, Air Tahiti, Azerbaijan Airlines, TAAG Angola, Air Senegal y STARLUX Airlines completaron su migración a la plataforma Altéa, mientras que JSX implantó New Skies.
- Alaska Airlines se convirtió en la primera aerolínea del mundo que implanta Amadeus Revenue Management sin ser usuaria del sistema de gestión del pasaje Altéa. Además, Alaska Airlines se encuentra entre las primeras aerolíneas del mundo en beneficiarse de un nuevo modelo de predicciones de ingresos creado por Amadeus: Active Forecast Adjustment (AFA). Este modelo ayuda a las aerolíneas a adaptar sus sistemas de gestión de ingresos a las fluctuaciones de la demanda de transporte aéreo, ya que ajusta las predicciones en todas las fechas de salida a partir de los últimos datos de ventas en tiempo real.
- No descuidamos nuestros esfuerzos de venta incremental durante 2020. En abril, All Nippon Airways (ANA) anunció que había implantado Amadeus Airline Cloud Availability. ANA también es la primera aerolínea en beneficiarse de Interactive Codeshare a través de la solución Amadeus Cloud Availability, que le permite procesar interactivamente la disponibilidad con sus socios de código compartido. En agosto, Amadeus firmó un acuerdo con Turkish Airlines para mejorar su experiencia de compra digital. La aerolínea, que es cliente de Amadeus Flex Pricer, ha contratado nuevas soluciones de compra de Amadeus Offer Suite, como Amadeus Massive and Instant Search y Amadeus Ticket Changer Reissue, Shopper and Refund. En diciembre, Gulf Air contrató Amadeus Rich Merchandising. Qantas desplegó con éxito las soluciones Personalized Merchandizing y Personalized Servicing en el marco de su implantación de Amadeus Customer Experience Management.

Hoteles

- También seguimos ampliando la cartera de clientes de nuestras soluciones para hoteles, así como la colaboración con los clientes actuales. En noviembre, firmamos un acuerdo con Meeting Point Hotels, una empresa perteneciente a FTI Group, para la implantación del nuevo producto Amadeus Integrated Booking Suite, que incluye las soluciones iHotelier Central Reservations System, Guest Management Solutions y Web de Amadeus.
- La firma también amplió su alianza estratégica con los hoteles Accor para incorporar el uso de Demand360. Con este nuevo acuerdo, Accor recomendará el uso de Demand360 en sus establecimientos y trabajará con Amadeus para aumentar la adopción en toda la cartera de marcas del grupo, que comprende más de 5.000 hoteles y 39 marcas en 110 países.
- En octubre, también renovamos y ampliamos nuestra alianza con Hilton en el área de *business intelligence*. La cadena hotelera seguirá recomendando Amadeus Demand360, Rate360 y Agency360 a sus establecimientos. Asimismo, en el marco de este nuevo acuerdo, Demand360 será el proveedor exclusivo de provisiones integradas en el sistema de gestión de ingresos de Hilton (GRO). Por último, la cadena hotelera también alentará a los hoteles de su cartera a usar los servicios de Amadeus GDS Advertising.
- En diciembre de 2020, renovamos nuestra alianza con InterContinental Hotels Group. IHG seguirá utilizando sus soluciones líderes de *business intelligence* Hotelligence360 y ampliará las recomendaciones a los hoteles para utilizar Demand360, Agency360 y RevenueStrategy360, que se han reforzado con funciones adicionales, como el acceso a la nueva herramienta Amadeus Recovery Insights para usuarios corporativos.
- Asimismo, firmamos un acuerdo con Sunway Hotels & Resorts, uno de los grupos hoteleros internacionales más destacados de Asia, que contrató iHotelier Central Reservation System, Guest Management Solutions y Website Management Solutions. Además, Grupo Posadas contrató nuestra solución de servicios web en 33 de sus establecimientos.

En diciembre, volvimos a asociarnos con Booking.com y Conferma Pay para permitir a los viajeros de empresa simplificar el proceso de pago en el momento de abandonar el hotel. Gracias a esta alianza, cuando el viaje de negocios se gestione a través de las soluciones Amadeus Hotel Billback, los viajeros de empresa no tendrán que pagar con su tarjeta de crédito. Conferma Pay genera automáticamente un número de tarjeta virtual que después Booking.com envía al establecimiento. En el momento de abandonar el hotel, el establecimiento carga

la reserva a la tarjeta virtual y después se concilian los datos de la reserva y el pago. Amadeus facilita y permite la comunicación entre Conferma Pay y Booking.com. El número de establecimientos de Booking.com que se pueden pagar con este procedimiento ha pasado del 20% al 80%.

Soluciones tecnológicas para aeropuertos (Airport IT)

- Cerramos con éxito varios contratos en nuestro negocio de soluciones tecnológicas para aeropuertos durante 2020, principalmente en relación con las tecnologías sin contacto, lo que está ayudando a nuestros aeropuertos clientes a adaptarse a las nuevas normas de distanciamiento social. El Aeropuerto Internacional de Fort Lauderdale-Hollywood, cliente de nuestras soluciones para aeropuertos, contrató Amadeus Biometric Boarding.
- En julio, anunciamos que Avinor, la empresa que explota los 44 aeropuertos estatales de Noruega, contrató tecnologías de facturación y entrega de equipajes sin contacto de la cartera de ICM Amadeus para varias de sus instalaciones.
- El Aeropuerto de Stuttgart completó con éxito la migración a la plataforma Amadeus Airport Cloud Use Service (ACUS) en más de 200 mostradores de facturación y puertas de autoembarque, así como la instalación de 30 terminales de autofacturación de Amadeus para ofrecer una experiencia de facturación de vuelos más fluida. El aeropuerto también implantó la tecnología de pagos de Amadeus.
- El Aeropuerto Internacional de Nashville, que ya es cliente de Amadeus Airport Operational Database and Resource Management System, desplegó la tecnología de procesamiento de pasajeros de uso común para el personal de las aerolíneas y los terminales de autoservicio de uso común.
- El Aeropuerto de Salt Lake City escogió a Amadeus para que le ayudara a gestionar el flujo actual de tráfico en sus instalaciones ampliadas y adaptarse a la demanda futura. Este aeródromo estadounidense contrató Airport Operational Database, Resource Management Systems, Flight Information Display System y terminales de facturación, embarque y autoservicio con la tecnología EASE de uso común.

Pagos

- En diciembre, anunciamos un nuevo módulo de conversión de divisas, la primera de una serie de soluciones de servicios sobre tipos de cambio llamada FX Box. Esta solución permite a agencias de viaje y a aerolíneas ofrecer a los clientes la posibilidad de ver los precios en la divisa que deseen. En muchas compañías, a día de hoy, la conversión de la divisa es llevada a cabo por terceros en la cadena de pago. Mediante el rediseño de la forma en que los pagos se presentan y gestionan, desde la autorización hasta la liquidación, FX Box puede ayudar a los proveedores de viajes a internalizar las ganancias de un pago entre divisas y generar importantes ahorros. Amadeus está actualmente trabajando en la adición de más proveedores de tipos de cambio para que las compañías puedan seleccionar a su socio preferido, siendo Citibank el primero disponible en la plataforma.

Otros

- En noviembre, se anunció que por noveno año consecutivo Amadeus IT Group, S.A. había sido seleccionada como componente de los índices Dow Jones Sustainability Europe y Dow Jones Sustainability World. Nuestra continuidad en el índice durante este largo período prueba el compromiso de Amadeus con los principios medioambientales, sociales y de buen gobierno (ESG, por sus siglas en inglés).
- En 2020, realizamos algunos cambios en nuestro Comité Ejecutivo. En septiembre, anunciamos el nombramiento de Till Streichert como nuevo director financiero (*Chief Financial Officer, CFO*), que sustituirá a Ana de Pro. En diciembre, anunciamos que Stefan Ropers, *Senior Vice-President Strategic Growth Business*, pasaría a desempeñar un nuevo puesto fuera de Amadeus en 2021, y que Julia Sattel, *Senior Vice-President Airline IT*, dejaría la compañía el 31 de diciembre de 2020 después de 25 años de carrera profesional para centrarse en otras actividades relacionadas con la industria turística. Las funciones de ambos ejecutivos han sido asumidas por el resto de miembros del Comité Ejecutivo.

3. Presentación de la información financiera

Los estados financieros consolidados auditados de Amadeus IT Group, S.A. y sus filiales constituyen la fuente de la información financiera incluida en este documento y se han preparado de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en la forma adoptada por la Unión Europea.

Algunos importes y cifras incluidos en este informe han sido sujetos a ajustes por redondeo. Cualquier discrepancia que exista en las tablas entre los totales y las sumas de las partidas enumeradas es debida a redondeos.

Indicadores de resultados alternativos

Este documento utiliza indicadores de resultados alternativos no auditados, como el EBITDA, el beneficio de explotación, la deuda financiera neta según nuestro contrato de financiación, el beneficio ajustado y sus ratios correspondientes. Estos indicadores de resultados alternativos se han elaborado de conformidad con las directrices emitidas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) para la información regulada publicada a partir del 3 de julio de 2016.

- La contribución de los segmentos se define como los ingresos de los segmentos menos los costes de explotación más las capitalizaciones directamente imputadas a los segmentos. En la sección 5.3 se ofrece una conciliación con el EBITDA.
- EBITDA corresponde al beneficio de explotación más los gastos por depreciación y amortización. En la sección 5.3 se ofrece una conciliación del EBITDA con el beneficio de explotación. El cálculo del beneficio de explotación se muestra en la sección 5.
- El beneficio ajustado se corresponde con el beneficio del periodo después de ajustarlo por: (i) los efectos contables derivados de la asignación de precio de adquisición (PPA) y las pérdidas por deterioro (ii) las diferencias positivas / (negativas) de cambio no operativas, y (iii) otras partidas no operativas de naturaleza no recurrente, según lo detallado en la sección 5.6.1.
- La deuda financiera neta según nuestro contrato de financiación se calcula como la deuda corriente y no corriente (según estados financieros), menos el saldo de efectivo y equivalentes, ajustado por las partidas que no son de deuda (como las comisiones de financiación diferidas, los intereses devengados y los ajustes de valor razonable de un préstamo del BEI). En la sección 6.5 se ofrece una conciliación con los estados financieros.

Resultados subyacentes

La columna de evolución financiera subyacente que se muestra en este documento está ajustada por la reducción de los ingresos y el coste de los ingresos asociada con el volumen de cancelaciones mayor de lo habitual debido a la pandemia de COVID-19. Los ingresos relacionados con las reservas de aerolíneas se registran cuando se efectúa la reserva, una vez descontadas las cancelaciones futuras previstas. Las comisiones por reserva están supeditadas a que ocurra un suceso en el futuro, es decir, la cancelación. Las cancelaciones también influyen en los incentivos abonados a las agencias de viajes (contabilizados en el epígrafe Coste de los ingresos), que también se registran netos de cancelaciones futuras previstas. Históricamente, las cancelaciones definitivas han sido infrecuentes. Sin embargo, las restricciones a los viajes impuestas por los Gobiernos y otros impactos negativos de la pandemia de COVID-19 sobre la industria de los viajes han elevado la tasa de cancelaciones y han obligado a actualizar la reserva constituida para este concepto.

En 2020, a consecuencia de la pandemia de COVID-19, se ha producido un aumento en las pérdidas crediticias esperadas sobre los activos financieros (provisión por deudas de dudoso cobro) debido al cambio en la matriz de provisiones y a la reevaluación del riesgo crediticio de algunos clientes. A efectos comparativos, la información de la columna sobre los resultados financieros subyacentes excluye los efectos de las deudas de dudoso cobro en los resultados tanto de 2020 como de 2019.

Gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes

En el segundo semestre de 2020, asumimos unos gastos extraordinarios de 169,1 millones de euros (120,9 millones de euros después de impuestos) en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020. En el cuarto trimestre, estos gastos extraordinarios se elevaron a 93,4 millones de euros (66,4 millones de euros después de impuestos). Estos gastos corresponden principalmente a indemnizaciones por despido. Con ánimo de facilitar la comparación con 2019, las cifras reflejadas en la sección 5 se han ajustado para excluir dichos costes. Más adelante se ofrece una conciliación entre estos datos y los estados financieros.

Cuenta de resultados (millones de euros)	Oct-Dic 2020			Año 2020		
	Excl. costes implementación	Costes Implementación	Publicado	Excl. costes implementación	Costes Implementación	Publicado
Ingresos ordinarios	474,3	0,0	474,3	2,174,0	0,0	2,174,0
Coste de los ingresos	(56,6)	0,0	(56,6)	(276,6)	0,0	(276,6)
Retrib. empleados y gastos asimilados	(349,2)	(82,7)	(431,9)	(1,441,3)	(156,3)	(1,597,6)
Otros gastos de explotación	(36,8)	(10,7)	(47,5)	(228,3)	(12,8)	(241,2)
Dep.y amortización	(215,4)	0,0	(215,4)	(829,4)	0,0	(829,4)
Benef. d explotación	(183,8)	(93,4)	(277,1)	(601,6)	(169,1)	(770,8)
Gastos financ. netos	(31,5)	0,0	(31,5)	(101,7)	0,0	(101,7)
Otros gastos	(1,1)	0,0	(1,1)	(1,5)	0,0	(1,5)
Benef. (perdida) antes de impuestos	(216,4)	(93,4)	(309,8)	(704,9)	(169,1)	(874,0)
Gasto por impuesto	68,7	26,9	95,6	208,2	48,2	256,4
Pérdida después de impuestos	(147,7)	(66,4)	(214,2)	(496,7)	(120,9)	(617,6)
Pérdidas emp. Aso/JV	(1,2)	0,0	(1,2)	(8,7)	0,0	(8,7)
Pérdida del periodo	(148,9)	(66,4)	(215,4)	(505,3)	(120,9)	(626,3)
BPA (€)	(0,33)	(0,15)	(0,48)	(1,13)	(0,27)	(1,40)
EBITDA	31,6	(93,4)	(61,8)	227,8	(169,1)	58,6
Pérdida ajustada	(88,2)	0,0	(88,2)	(302,4)	0,0	(302,4)
Pérdida acción ajus	(0,20)	0,00	(0,20)	(0,68)	0,00	(0,68)

Consideramos que estos indicadores de resultados alternativos y la vista sobre los resultados subyacentes aportan información útil y pertinente que facilita la comprensión de los resultados de Amadeus y su posición financiera. Estas magnitudes y perspectivas no son estándar y, por tanto, pueden no ser comparables con las presentadas por otras empresas.

3.1 Adquisición de ICM Airport Technics

El 31 de mayo de 2019, Amadeus adquirió ICM Group Holding Limited y su grupo de empresas («ICM») por 40,1 millones de euros. Con sede en Sídney (Australia), ICM está especializada en proporcionar soluciones automatizadas de procesamiento de pasajeros y sistemas de autofacturación de equipajes para clientes, principalmente en la región Asia-Pacífico y en Europa. Los resultados de ICM se consolidaron en las cuentas de Amadeus desde el 1 de junio de 2019.

En el primer semestre de 2020, se llevó a cabo un ejercicio de asignación de precio de adquisición en relación con la consolidación de ICM en las cuentas de Amadeus.

3.2 Adquisición de Sky Suite de Optym

El 31 de enero de 2020, Amadeus adquirió Sky Suite, el negocio de *software* para planificación de redes de aerolíneas de Optym, por 36,2 millones de euros en efectivo. Optym y Amadeus son socios desde hace más de tres años y han desarrollado conjuntamente soluciones para Southwest Airlines, easyJet y LATAM Airlines. El paquete Amadeus Sky Suite mejorará su integración en Amadeus Airline Platform e incorporará *software* para optimización y simulación de redes, planificación de frecuencias y capacidad, y planificación y previsión de redes, así como una plataforma de programación y desarrollo de vuelos. Los resultados de Sky Suite de Optym se consolidaron en las cuentas de Amadeus desde el 31 de enero de 2020.

En el segundo trimestre de 2020, se llevó a cabo un ejercicio de asignación de precio de adquisición en relación con la consolidación de Sky Suite de Optym en las cuentas de Amadeus.

4. Principales riesgos financieros y política de cobertura

4.1 Riesgo derivado de los tipos de cambio

La compañía presenta su información financiera en euros. Sin embargo, como consecuencia de su actividad y presencia internacional, Amadeus obtiene parte de sus resultados en monedas diferentes del euro y, por lo tanto, las fluctuaciones de los tipos de cambio influyen en dichos resultados. Asimismo, parte de nuestras entradas y salidas de tesorería están denominadas en monedas distintas del euro. Como consecuencia de ello, tanto nuestros resultados como nuestros flujos de efectivo se vieron afectados, de forma positiva o negativa, por las fluctuaciones de los tipos de cambio.

Exposición a divisas extranjeras

Nuestros ingresos se generan casi totalmente en euros o en dólares estadounidenses (esta segunda moneda representa entre el 45% y el 55% de nuestros ingresos totales). Los ingresos generados en divisas distintas del euro o el dólar estadounidense no son significativos.

A su vez, entre el 55% y el 65% de nuestros costes de explotación¹³ están denominados en diversas monedas diferentes al euro, incluido el dólar estadounidense, que representa entre el 30% y el 40% de nuestros gastos de explotación. El resto de los gastos de explotación en divisas está denominado en diferentes monedas, las más importantes de las cuales son la libra esterlina, el dólar australiano, la rupia india, el dólar de Singapur y el baht tailandés. Algunas de estas monedas pueden fluctuar frente al euro de forma similar a como fluctúa el tipo de cambio dólar-euro, y el grado de correlación puede variar a lo largo del tiempo.

¹³ Incluye coste de los ingresos, retribuciones a empleados y otros gastos de explotación. No incluye depreciación ni amortización.

Política de cobertura

El objetivo de Amadeus es reducir la volatilidad generada por las fluctuaciones de los tipos de cambio en sus flujos de efectivo netos denominados en divisas distintas del euro. Nuestra estrategia de cobertura es la siguiente:

- Para gestionar nuestra exposición al dólar estadounidense, disponemos de una cobertura natural gracias a la cual los flujos de efectivo operativos netos generados en esta moneda o en divisas vinculadas se compensan, entre otros elementos, con el pago de deuda denominada en dólares estadounidenses (si procede) y las inversiones e impuestos abonados en EE. UU. Es posible que formalicemos contratos con derivados cuando esta cobertura natural no sea suficiente para cubrir nuestra exposición pendiente.
- También cubrimos varias monedas, como la libra esterlina, el dólar australiano, la corona sueca y la rupia india, para las que formalizamos derivados de tipos de cambio con bancos.

Cuando las coberturas en vigor sobre los flujos de explotación se pueden acoger a la contabilidad de coberturas que recogen las NIIF, las ganancias y pérdidas se reconocen en el epígrafe de EBITDA. Nuestros mecanismos de cobertura generalmente se acogen a la contabilidad de coberturas de las NIIF.

En 2020, las fluctuaciones de los tipos de cambio tuvieron, en líneas generales, un efecto neutral sobre los ingresos, los costes y el EBITDA. En el cuarto trimestre, las fluctuaciones de los tipos de cambio tuvieron un efecto negativo sobre los ingresos, un efecto positivo sobre los costes y un efecto neutral sobre el EBITDA.

4.2 Riesgo derivado de los tipos de interés

Nuestro objetivo es reducir la volatilidad en los flujos netos de intereses. Para ello, Amadeus puede formalizar mecanismos de cobertura de tipos de interés (como *swaps* de tipos de interés, *caps* y *collars*) para cubrir la deuda a tipo variable.

A 31 de diciembre de 2020, el 21% de nuestra deuda financiera total¹⁴ (en relación con el programa de papel comercial europeo —ECP— y una emisión de eurobonos) estaba sujeta a tipos de interés variables referenciados al Euríbor. En esa fecha, no se había instrumentado ninguna cobertura de tipos de interés.

4.3 Riesgo relacionado con la evolución de las acciones propias

Amadeus cuenta con tres planes diferentes de remuneración a empleados que se liquidan mediante la entrega de acciones de la compañía.

De acuerdo con las normas de estos planes, cuando alcanzan su vencimiento, todos los beneficiarios reciben una cantidad de acciones de Amadeus que, en el caso de los planes en vigor, ascenderá (dependiendo de la evolución de determinadas condiciones de desempeño) a entre un mínimo de 335.000 acciones y un máximo de 1.402.000 acciones, aproximadamente. La intención de Amadeus es hacer uso de esta autocartera para liquidar estos planes a su vencimiento.

¹⁴ Según la definición de los contratos de financiación.

5. Cuenta de resultados del Grupo

2020 Cuenta de resultados (millones de euros)	Año 2020 ¹	Año 2019	Variación	Evolución subyacente ²
Ingresos ordinarios	2.174,0	5.570,1	(61,0%)	(52,8%)
Coste de los ingresos	(276,6)	(1.429,5)	(80,7%)	(67,8%)
Retribuciones a empleados y gastos asimilados	(1.441,3)	(1.543,2)	(6,6%)	(6,6%)
Otros gastos de explotación ³	(228,3)	(365,0)	(37,4%)	(51,7%)
Depreciación y amortización ³	(829,4)	(757,0)	9,6%	(5,2%)
Benef. (pérdida) de explotación	(601,6)	1.475,4	(140,8%)	(107,8%)
Gastos financieros netos	(101,7)	(59,0)	72,4%	62,5%
Otros ingresos (gastos)	(1,5)	(10,0)	(84,9%)	(84,9%)
Benef. (pérdida) antes de impuestos	(704,9)	1.406,4	(150,1%)	(114,8%)
Gasto por impuesto	208,2	(306,0)	(168,0%)	(123,0%)
Benef. (pérdida) después d impuestos	(496,7)	1.100,4	(145,1%)	(112,5%)
Benef. (pérdida) d emp. asociadas y JV	(8,7)	12,8	(167,7%)	(167,7%)
Benef. (pérdida) del periodo	(505,3)	1.113,2	(145,4%)	(113,1%)
Benef. (pérdida) por acción (€)	(1,13)	2,58	(143,9%)	(112,6%)
Principales métricas financieras				
EBITDA	227,8	2.232,4	(89,8%)	(74,9%)
Benef. (pérdida) ajustada ⁴	(302,4)	1.263,1	(123,9%)	(103,9%)
Benef. (pérdida) por acción ajustado (euros) ⁵	(0,68)	2,93	(123,1%)	(103,7%)

1 Cifras ajustadas para excluir los gastos de 169,1 millones de euros (120,9 millones de euros después de impuestos) asumidos en el segundo semestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020. Véase la sección 3 y la información a continuación para obtener información detallada.

2 Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia, los gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes y las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente suscrito en marzo de 2020 y la emisión de bonos convertibles realizada en abril de 2020, como se describe en las secciones 3 y 5.

3 A partir del segundo trimestre de 2020, la depreciación y amortización capitalizada, que solía integrarse en el epígrafe de Otros gastos de explotación de la cuenta de resultados del Grupo, se ha reclasificado a depreciación y amortización. Con ánimo de facilitar la comparación, las cifras de 2019 se han ajustado para reflejar esta reclasificación.

4 Excluido el efecto neto de impuestos de las siguientes partidas: (i) los efectos contables derivados de la asignación de precio de adquisición (PPA) y las pérdidas por deterioro (ii) las diferencias positivas / (negativas) de cambio no operativas, (iii) los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes y (iv) otros efectos no operativos de naturaleza no recurrente.

5 Ganancias por acción correspondientes al beneficio ajustado atribuible a la sociedad dominante. Cálculo basado en el número medio ponderado de acciones en circulación en el periodo

4T Cuenta de resultados (millones de euros)	Oct-Dic 2020 ¹	Oct-Dic 2019	Variación	Evolución subyacente ²
Ingresos ordinarios	474,3	1,341,3	(64,6%)	(61,0%)
Coste de los ingresos	(56,6)	(346,9)	(83,7%)	(80,6%)
Retribuciones a empleados y gastos asimilados	(349,2)	(394,1)	(11,4%)	(11,4%)
Otros gastos de explotación ³	(36,8)	(118,9)	(69,0%)	(70,2%)
Depreciación y amortización ³	(215,4)	(199,4)	8,0%	(18,8%)
Benef. (pérdida) de explotación	(183,8)	282,0	(165,2%)	(127,1%)
Gastos financieros netos	(31,5)	(15,4)	104,7%	99,0%
Otros ingresos (gastos)	(1,1)	(21,5)	(94,8%)	(94,8%)
Benef. (pérdida) antes de impuestos	(216,4)	245,1	(188,3%)	(142,9%)
Gasto por impuesto	68,7	(26,9)	(355,3%)	(225,8%)
Benef. (pérdida) después d impuestos	(147,7)	218,2	(167,7%)	(131,5%)
Benef. (pérdida) d emp. asociadas y JV	(1,2)	8,7	(113,8%)	(113,8%)
Benef. (pérdida) del periodo	(148,9)	226,9	(165,6%)	(130,8%)
Benef. (pérdida) por acción (€)	(0,33)	0,53	(162,7%)	(129,4%)
Principales métricas financieras				
EBITDA	31,6	481,4	(93,4%)	(84,8%)
Benef. (pérdida) ajustada ⁴	(88,2)	276,1	(132,0%)	(119,7%)
Benef. (pérdida) por acción ajustada (euros) ⁵	(0,20)	0,64	(130,5%)	(118,7%)

1 Cifras ajustadas para excluir los gastos de 93,4 millones de euros (66,4 millones de euros después de impuestos) asumidos en el cuarto trimestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020. Véase la sección 3 y la información a continuación para obtener información detallada.

2 Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia, los gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes y las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente suscrito en marzo de 2020 y la emisión de bonos convertibles realizada en abril de 2020, como se describe en las secciones 3 y 5.

3 A partir del segundo trimestre de 2020, la depreciación y amortización capitalizada, que solía integrarse en el epígrafe de Otros gastos de explotación de la cuenta de resultados del Grupo, se ha reclasificado a depreciación y amortización. Con ánimo de facilitar la comparación, las cifras de 2019 se han ajustado para reflejar esta reclasificación.

4 Excluido el efecto neto de impuestos de las siguientes partidas: (i) los efectos contables derivados de la asignación de precio de adquisición (PPA) y las pérdidas por deterioro (ii) las diferencias positivas / (negativas) de cambio no operativas, (iii) los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes y (iv) otros efectos no operativos de naturaleza no recurrente.

5 Ganancias por acción correspondientes al beneficio ajustado atribuible a la sociedad dominante. Cálculo basado en el número medio ponderado de acciones en circulación en el periodo.

Gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes

En 2020, Amadeus incurrió en unos gastos de 169,1 millones de euros (120,9 millones de euros después de impuestos) en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020. Estos costes ascendieron a 93,4 millones de euros (66,4 millones de euros después de impuestos) en el cuarto trimestre del año. Estos gastos corresponden principalmente a indemnizaciones por despido. Con ánimo de facilitar la comparación con 2019, las cifras expuestas arriba y en la sección 5 se han ajustado para excluir dichos costes.

Presentación de la evolución subyacente de los resultados

En 2020, los resultados de Amadeus también se vieron afectados por los siguientes efectos relacionados con la pandemia de COVID-19:

- Un porcentaje superior a lo habitual de cancelaciones de reservas aéreas frente a las reservas brutas a partir del mes de marzo, desde que la crisis sanitaria por la COVID-19 se extendió por todo el mundo. Esta tasa de reservas canceladas mayor de lo habitual trajo consigo una reducción de los ingresos, así como del coste de los ingresos, efecto compensado parcialmente por la provisión por cancelaciones de reservas¹⁵. La suma de estos dos efectos (reservas canceladas por encima de la media histórica y provisiones por cancelaciones) tuvo un efecto negativo de 49,0 millones de euros en los ingresos en el cuarto trimestre de 2020 (455,7 millones de euros en el conjunto del ejercicio) y un efecto positivo de 10,7 millones de euros en el coste de los ingresos en el cuarto trimestre de 2020 (184,3 millones de euros en el conjunto del ejercicio). Excluyendo ambos efectos, los ingresos descendieron un 61,0% y un 52,8% en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente, y el coste de los ingresos se redujo un 80,6% y un 67,8% en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente.
- Un aumento de la provisión por deudas de dudoso cobro que afectó negativamente al epígrafe de Otros costes de explotación, provocado por (i) la reevaluación del riesgo crediticio de algunos clientes que se convirtieron en clientes de alto riesgo de conformidad con nuestra definición de impago, y (ii) los cambios en la matriz de provisiones en el contexto de la COVID-19. La provisión por deudas de dudoso cobro aumentó 5,2 millones de euros y 70,1 millones de euros en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente (aumento de 12,8 millones de euros y 37,1 millones de euros en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2019, respectivamente). Excluyendo las deudas de dudoso cobro, la partida de Otros gastos de explotación descendió un 70,2% y un 51,7% en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente.
- El efecto combinado del volumen inusualmente alto de cancelaciones de reservas aéreas frente a las reservas brutas y el incremento de la provisión por deudas de dudoso cobro tuvo un efecto negativo en el EBITDA cifrado en 43,5 millones de euros y 341,5 millones de euros en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente. Excluyendo ambos efectos, así como los gastos relacionados con la ejecución de nuestros programas de ahorro de costes, el EBITDA descendió un 84,8% y un 74,9% en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente.
- En el cuarto trimestre de 2020, los cargos por deterioro ascendieron a 58,8 millones de euros (139,6 millones de euros en el conjunto del ejercicio) y se originaron en algunos clientes que han cancelado contratos o suspendido operaciones y en algunos activos que no arrojarán los beneficios que cabría esperar para el mismo periodo. Si excluimos estos cargos por deterioro de los resultados de 2020 y 2019 (que ascendieron a 6,5 millones de euros en el cuarto trimestre de 2019 y a 29,2 millones de euros en el conjunto del ejercicio 2019), los gastos por depreciación y amortización descendieron un 18,8% en el cuarto trimestre y un 5,2% en el conjunto del ejercicio 2020.
- Las comisiones bancarias pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente firmado en marzo y la emisión de bonos convertibles de abril de 2020 elevaron los gastos financieros netos en 0,9 millones de euros y 5,9 millones de euros en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente.

¹⁵ Como norma general, cuando se cancela una reserva aérea a través de agencia de viajes Amadeus anula la comisión por reserva que se factura a la aerolínea (lo que representa una minoración de los ingresos) y el incentivo que se abona a la agencia de viajes (lo que representa un descenso del coste de los ingresos). De acuerdo con las NIIF, estimamos el importe variable a partir de las reservas aéreas procesadas a través de agencias de viajes que utilizan nuestro GDS que puedan cancelarse en el futuro. Las cuentas por cobrar se registran netas de la reserva de cancelación y las cuentas a pagar se registran netas de la reducción en los costes de distribución derivados de las cancelaciones. Los ajustes a esta provisión repercuten tanto en los ingresos como en el coste de los ingresos. Véanse más detalles sobre este ajuste en la sección 3.

- Excluyendo los efectos (después de impuestos) mencionados anteriormente, así como los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes, el beneficio (pérdida) del cuarto trimestre y del conjunto del ejercicio descendió un 130,8% y un 113,1%, respectivamente, frente a 2019, y el beneficio ajustado (pérdida) se redujo un 119,7% y un 103,9% en el cuarto trimestre y el conjunto del ejercicio, respectivamente, frente a 2019.

5.1 Ingresos ordinarios

Los ingresos en el cuarto trimestre de 2020 representaron 474,3 millones de euros, lo que supone una caída del 64,6% con respecto al año anterior. Los ingresos del cuarto trimestre siguieron acusando los bajos niveles de tráfico aéreo, así como el volumen más alto de lo habitual de cancelaciones de reservas aéreas frente a las reservas brutas, debido a la pandemia de COVID-19. Descontando los efectos del mayor volumen de cancelaciones y los movimientos relacionados con la provisión por cancelaciones¹⁶, nuestros ingresos subyacentes descendieron un 61,0% en el cuarto trimestre. Esta evolución subyacente de los ingresos del grupo en el cuarto trimestre se debió a los descensos subyacentes de los ingresos de los segmentos de negocio: un 71,2% en Distribución y un 48,5% en Soluciones Tecnológicas.

Los ingresos de 2020 representaron 2.174,0 millones de euros, lo que supone una caída del 61,0% con respecto al año anterior. Excluyendo el efecto derivado de un volumen de cancelaciones de reservas aéreas mayor de lo habitual debido a la COVID-19 y la provisión por cancelaciones, los ingresos se contrajeron un 52,8% frente a 2019.

4T Ingresos ordinarios (millones de euros)	Oct-Dic 2020	Oct-Dic 2019	Variación	Evolución subyacente ¹
Ingresos de Distribución	162,5	735,8	(77,9%)	(71,2%)
Ingresos de Soluciones Tecnológicas	311,8	605,5	(48,5%)	(48,5%)
Ingresos	474,3	1,341,3	(64,6%)	(61,0%)

¹ Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones vinculado a la pandemia de COVID-19.

2020 Ingresos ordinarios (millones de euros)	Año 2020	Año 2019	Variación	Evolución subyacente ¹
Ingresos de Distribución	715,6	3,130,6	(77,1%)	(62,6%)
Ingresos de Soluciones Tecnológicas	1,458,4	2,439,5	(40,2%)	(40,2%)
Ingresos	2.174,0	5.570,1	(61,0%)	(52,8%)

¹ Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones vinculado a la pandemia de COVID-19.

¹⁶ Como norma general, cuando se cancela una reserva aérea a través de agencia de viajes Amadeus anula la comisión por reserva que se factura a la aerolínea (lo que representa una minoración de los ingresos) y el incentivo que se abona a la agencia de viajes (lo que representa un descenso del coste de los ingresos). De acuerdo con las NIIF, estimamos el importe variable a partir de las reservas aéreas procesadas a través de agencias de viajes que puedan cancelarse en el futuro. Las cuentas por cobrar se registran netas de la reserva de cancelación y las cuentas a pagar se registran netas de la reducción en los costes de distribución derivados de las cancelaciones. Los ajustes a esta provisión repercuten tanto en los ingresos como en el coste de los ingresos. Véanse más detalles sobre este ajuste en la sección 3.

5.1.1 Distribución

Evolución de las reservas de Amadeus

Principales indicadores de negocio	Oct-Dic 2020	Oct-Dic 2019	Variación	Año 2020	Año 2019	Variación
Reservas aéreas a través de agencias de viaje (m)	27,5	133,4	(79,4%)	107,6	580,4	(81,5%)
Reservas no aéreas (m)	5,4	16,9	(68,0%)	29,1	66,2	(56,0%)
Reservas totales (m)	32,9	150,2	(78,1%)	136,7	646,6	(78,9%)

En el cuarto trimestre de 2020, las reservas aéreas a través de agencias de viajes de Amadeus se contrajeron un 79,4% con respecto al mismo periodo de 2019, lo que supone una mejora frente al descenso del 89,8% de las reservas aéreas que se registró en el tercer trimestre, gracias al mayor crecimiento de las reservas brutas y la desaceleración constante del nivel de cancelaciones. Las mejoras en las tasas de crecimiento de las reservas comparadas con el tercer trimestre del año se observaron en las diferentes regiones. Latinoamérica y Oriente Medio y África fueron las regiones donde los volúmenes mejoraron más con respecto al trimestre anterior, después de que varios países de estas regiones relajaran las restricciones y permitieran los viajes internacionales. El crecimiento de las reservas también mejoró en Norteamérica, aunque esta región registró cierta volatilidad durante el trimestre provocada por los efectos del elevado número de casos de COVID-19 y las elecciones. Por otro lado, tanto Asia-Pacífico como Europa registraron una mejora de menor calado frente al trimestre anterior debido al repunte del virus y las consiguientes restricciones.

En 2020, las reservas aéreas a través de agencias de viajes usuarias de Amadeus descendieron un 81,5%. Los volúmenes de reservas aéreas comenzaron a descender en febrero y empeoraron a partir de marzo, cuando la crisis sanitaria de la COVID-19 se extendió más allá de Asia y se declaró la pandemia. Después de marcar mínimos en abril y mayo, cuando las cancelaciones superaron a las reservas brutas, los volúmenes entraron en territorio positivo a partir de mediados de junio y mejoraron secuencialmente desde entonces todos los trimestres, a raíz de las mayores tasas de crecimiento de las reservas brutas y la desaceleración del volumen de cancelaciones.

Reservas aéreas de Amadeus Variac. frente a 2019	Abr-Jun 2020	Jul-Sep 2020	Oct-Dic 2020	Año 2020
Europa Occidental	(118,1%)	(95,3%)	(87,3%)	(84,7%)
Norteamérica	(115,0%)	(83,4%)	(72,5%)	(77,8%)
Oriente Medio y África	(106,6%)	(84,5%)	(67,8%)	(74,6%)
Europa Central, del Este y del Sur	(106,0%)	(78,0%)	(71,5%)	(72,8%)
Asia Pacífico	(110,5%)	(96,7%)	(89,1%)	(90,4%)
Latinoamérica	(112,8%)	(89,9%)	(68,7%)	(77,0%)
Reservas totales aéreas a través de agencias de viaje de Amadeus	(113,2%)	(89,8%)	(79,4%)	(81,5%)

Las reservas no aéreas de Amadeus disminuyeron un 68,0% en el cuarto trimestre de 2020, cifra que se sitúa en el 56,0% en el ejercicio completo, debido al impacto global negativo de la pandemia de COVID-19 en la industria de los viajes en todo el mundo. Los descensos de los volúmenes que se registraron en el cuarto trimestre en comparación con el tercer trimestre de 2020 (-56,8%) se agravaron en nuestros productos no aéreos, debido principalmente al deterioro de los volúmenes de reservas de tren en Europa y del sector hotelero en EE. UU.

Ingresos Ordinarios

4T Ingresos de Distribución (millones de euros)	Oct-Dic 2020	Oct-Dic 2019	Variación	Evolución subyacente ¹
Ingresos de Distribución	162,5	735,8	(77,9%)	(71,2%)

¹ Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones vinculado a la pandemia de COVID-19.

2020 Ingresos de Distribución (millones de euros)	Año 2020	Año 2019	Variación	Evolución subyacente ¹
Ingresos de Distribución	715,6	3,130,6	(77,1%)	(62,6%)

¹ Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones vinculado a la pandemia de COVID-19.

En el cuarto trimestre de 2020, los ingresos de Distribución descendieron un 77,9%, lo que situó la caída en el conjunto del ejercicio en el 77,1% frente al año anterior. La contracción de los ingresos de Distribución fue el resultado del descenso de los volúmenes de reservas a partir de febrero de 2020 a causa de la pandemia. Los ingresos de Distribución por reserva aumentaron con respecto a 2019, tanto en el cuarto trimestre como en el conjunto del ejercicio 2020, gracias (i) al efecto positivo en los ingresos derivado de la provisión por cancelaciones y las soluciones para procesos relacionados con la emisión de billetes y las cancelaciones, y (ii) a las contracciones en otras líneas de ingresos, aunque a tasas más bajas que las reservas a través de agencias de viajes, como los ingresos de soluciones tecnológicas para agencias de viajes. Estos efectos positivos compensaron el impacto negativo del mayor peso de las reservas locales, donde influyó la recuperación más rápida del tráfico aéreo doméstico frente al tráfico aéreo internacional.

Excluyendo el efecto derivado del volumen de reservas canceladas frente a las reservas brutas mayor de lo habitual y los movimientos relacionados en la provisión por cancelaciones, los ingresos subyacentes de Distribución se contrajeron un 71,2% y un 62,6%, respectivamente, en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020 con respecto a 2019.

5.1.2 Negocio de Soluciones Tecnológicas

Evolución de los pasajeros embarcados a través de Amadeus

Pasajeros embarcados (millones)	Oct-Dic 2020	Oct-Dic 2019	Variación	Año 2020	Año 2019	Variación
Crecimiento orgánico ¹	133,0	478,7	(72,2%)	658,6	1,939,0	(66,0%)
Crec. no orgánico ²	4,4	18,4	(76,3%)	32,0	54,7	(41,5%)
Total pasajeros embarcados	137,4	497,1	(72,4%)	690,6	1,993,7	(65,4%)

¹ Calculado tomando como base el volumen ajustado de pasajeros embarcados para reflejar el crecimiento de aerolíneas comparables en nuestras plataformas PSS durante ambos periodos.

² Incluye el efecto de las migraciones de 2019 y 2020, compensado en parte por el impacto de las aerolíneas que cesaron o suspendieron sus actividades.

Evolución de los pasajeros embarcados a través de Amadeus

Pasajeros embarcados (millones)	Oct-Dic 2020	Oct-Dic 2019	Variación	Año 2020	Año 2019	Variación
Crecimiento orgánico ¹	133.0	478.7	(72.2%)	658.6	1,939.0	(66.0%)
Crec. no orgánico ²	4.4	18.4	(76.3%)	32.0	54.7	(41.5%)
Total pasajeros embarcados	137.4	497.1	(72.4%)	690.6	1,993.7	(65.4%)

¹ Calculado tomando como base el volumen ajustado de pasajeros embarcados para reflejar el crecimiento de aerolíneas comparables en nuestras plataformas PSS durante ambos periodos.

² Incluye el efecto de las migraciones de 2019 y 2020, compensado en parte por el impacto de las aerolíneas que cesaron o suspendieron sus actividades.

En el cuarto trimestre de 2020, los pasajeros embarcados de Amadeus descendieron un 72,4% hasta los 137,4 millones. Esta evolución de los pasajeros embarcados supuso una mejora frente a la caída del 74,9% registrada en el tercer trimestre del año. Todas las regiones excepto Europa registraron mejoras en los pasajeros embarcados, sobre todo Latinoamérica y Oriente Medio y África, donde grandes países como Brasil o Sudáfrica suavizaron las restricciones a la movilidad. El crecimiento de los volúmenes en Europa empeoró en el cuarto trimestre frente al tercero debido al repunte de la incidencia del virus y las consiguientes restricciones.

En 2020, los pasajeros embarcados de Amadeus cayeron un 65,4%, gravemente lastrados por la pandemia de COVID-19. Después de marcar mínimos en abril, los pasajeros embarcados de Amadeus mejoraron secuencialmente todos los trimestres y en la mayoría de regiones.

Los volúmenes de pasajeros embarcados de Amadeus en el ejercicio 2020 incluyeron los de los clientes migrados en 2019, como Philippine Airlines, Bangkok Airways, Air Canada, Air Europa y FlyOne, y en 2020, como Azerbaijan Airlines, Mauritania Airlines, STARLUX Airlines, Air Tahiti, JSX, TAAG Angola y Air Senegal. Antes de la COVID-19, estas implementaciones en clientes habrían aportado alrededor de 114 millones de pasajeros embarcados al año. Por otro lado, los volúmenes de pasajeros embarcados de Amadeus también acusaron el efecto negativo derivado del cese o suspensión de actividad de varias aerolíneas clientes en 2019, entre ellas Germania y bmi Regional (ambas en febrero), Avianca Brasil (en mayo), Avianca Argentina (en junio) y Thomas Cook UK, Aigle Azur, Adria Airways y XL Airways France (todas en septiembre), y en 2020, como Flybe (en marzo) y Tiger Airways Australia (en septiembre). Antes de la COVID-19, estos clientes habrían representado alrededor de 46 millones de pasajeros embarcados al año.

Pasajeros embarcados	Abr-Jun 2020	Jul-Sep 2020	Oct-Dic 2020	
Variac. frente a 2019				Año 2020
Asia Pacífico	(94,0%)	(83,3%)	(75,3%)	(68,4%)
Europa Occidental	(97,2%)	(75,7%)	(83,1%)	(71,6%)
Norteamérica	(85,8%)	(58,9%)	(58,0%)	(50,2%)
Oriente Medio y África	(96,0%)	(85,0%)	(72,4%)	(67,4%)
Latinoamérica	(93,1%)	(77,2%)	(48,2%)	(57,4%)
Europa Central, del Este y del Sur	(90,9%)	(53,1%)	(62,4%)	(56,1%)
Pasajeros embarcados totales	(93,9%)	(74,9%)	(72,4%)	(65,4%)

Ingresos ordinarios

Ingresos de Soluciones Tecnológicas (€millions)	Oct-Dic 2020	Oct-Dic 2019	Variación	Año 2020	Año 2019	Variación
Ingresos de Soluciones Tecnológicas	311,8	605,5	(48,5%)	1.458,4	2.439,5	(40,2%)

En el cuarto trimestre de 2020, los ingresos de Soluciones Tecnológicas se redujeron un 48,5% frente al mismo periodo de 2019, lo que colocó la contracción en el conjunto del ejercicio en el 40,2%. El descenso de los ingresos en el ejercicio completo se debió principalmente a los bajos volúmenes de pasajeros embarcados de aerolíneas a causa de la pandemia de COVID-19, junto con una contracción de los ingresos procedentes de los nuevos negocios, aunque a un ritmo menor que los pasajeros embarcados de aerolíneas, debido en parte a los ingresos por suscripciones o licencias, que se ven menos afectados por las perturbaciones de la COVID-19.

Ingresos de Sol. Tecnológicas (millones de euros)	Año 2020	Año 2019	Variación
Ingresos transaccionales de TI	795,0	1,506,8	(47,2%)
Ingresos de distribución directa	48,6	151,5	(67,9%)
Ingresos de servicios a aerolíneas y de tecnología para hoteles	614,9	781,1	(21,3%)
Ingresos ordinarios	1.458,4	2.439,5	(40,2%)

Ingresos transaccionales de TI¹⁷

En esta categoría integramos los ingresos procedentes de (i) nuestros productos tecnológicos para aerolíneas, como los servicios de gestión de pasajeros, las soluciones digitales, las herramientas de *merchandizing* y personalización y el *software* para optimización de ingresos y gestión de incidencias, entre otros, y (ii) nuestros negocios de tecnología para aeropuertos y tecnología para pagos (la oferta Merchant Hub).

¹⁷ Nota: El término "transaccional" del presente documento corresponde a un concepto de la dirección de la compañía y no guarda relación con la NIIF 15.

En 2020, los ingresos transaccionales del negocio de soluciones tecnológicas se redujeron un 47,2%, debido a la reducción de los volúmenes de pasajeros embarcados. Los ingresos transaccionales por pasajero embarcado del negocio de soluciones tecnológicas aumentaron durante el año, gracias a (i) la contracción de los ingresos en soluciones tecnológicas para aeropuertos y soluciones tecnológicas para pagos a un ritmo menor que el descenso de los pasajeros embarcados, donde tuvo un efecto positivo la evolución de las líneas de ingresos no vinculadas directamente a los volúmenes, así como las nuevas implementaciones en clientes, y (ii) la contribución positiva de la actividad de venta incremental en soluciones tecnológicas para aerolíneas (incluidas las soluciones para optimización de ingresos, gestión de incidencias, *merchandizing* y personalización).

Ingresos por distribución directa

Los ingresos de distribución directa incluyen principalmente comisiones cobradas por reservas efectuadas a través de los canales de venta directa de una aerolínea utilizando nuestra solución Altéa Reservation y por determinados tipos de reservas efectuadas a través de los canales de venta directa de los clientes de Altéa, a los que cobramos una comisión por reserva, no una comisión por pasajero embarcado. También engloban varias soluciones relacionadas con el proceso de reserva.

En 2020, los ingresos de distribución directa descendieron un 67,9%, debido a la caída de los volúmenes de reservas.

Ingresos de servicios a aerolíneas y de soluciones tecnológicas para hoteles

Esta partida está formada principalmente por (i) la prestación de servicios personalizados y de consultoría, (ii) el reconocimiento de honorarios diferidos por personalización e implementación de nuestras soluciones, y (iii) nuestro negocio de soluciones tecnológicas para hoteles.

Los ingresos procedentes de servicios a aerolíneas y soluciones tecnológicas para hoteles se redujeron un 21,3% en 2020, debido al efecto de la pandemia de COVID-19 sobre el conjunto del sector de los viajes. La evolución de los ingresos se benefició de la resistencia mostrada por los ingresos no vinculados a volúmenes, como los procedentes de ventas y catering y *business intelligence* en el área de soluciones tecnológicas para hoteles, y de las implementaciones en clientes tanto en servicios para aerolíneas como en soluciones tecnológicas para hoteles.

5.2 Costes de explotación del Grupo

5.2.1 Coste de los ingresos

Estos costes comprenden fundamentalmente: (i) incentivos pagados a distribuidores de viajes por las reservas realizadas a través de nuestras plataformas de reserva, (ii) comisiones de distribución pagadas a las organizaciones comerciales locales que actúan en calidad de distribuidoras a escala local (principalmente en Oriente Medio, Norte de África, la India y Corea del Sur), (iii) gastos de transmisión de datos relacionados con el mantenimiento de nuestra red informática, incluidos los cargos por conexión, (iv) comisiones abonadas en relación con las actividades de publicidad y análisis de datos en nuestro negocio de hoteles, y (v) comisiones pagadas a agencias de viajes por el uso de nuestras soluciones de pagos incluidas en el negocio de Distribución.

El coste de los ingresos en el cuarto trimestre de 2020 se situó en 56,6 millones de euros, cifra que supone un descenso del 83,7% frente al mismo periodo de 2019. En 2020, el coste de los ingresos ascendió a 276,6 millones de euros, un 80,7% menos que en 2019.

El coste de los ingresos en 2020 se ha visto afectado por una acusada caída de los volúmenes brutos de reservas aéreas y por un volumen de reservas aéreas canceladas frente a las reservas brutas mayor de lo habitual debido a la pandemia de COVID-19, como se detalla en la sección 5.1.1, efecto compensado parcialmente por nuestra provisión por cancelaciones de reservas¹⁸. Excluyendo el efecto de las cancelaciones mayores de lo habitual y la provisión por

¹⁸ Como norma general, cuando se cancela una reserva aérea a través de agencia de viajes Amadeus anula la comisión por reserva que se factura a la aerolínea (lo que representa una minoración de los ingresos) y el incentivo que se abona a la agencia de viajes (lo que representa un descenso del

cancelaciones, el coste de los ingresos descendió un 80,6% en el cuarto trimestre (67,8% en el ejercicio completo) debido a la evolución de las reservas aéreas.

5.2.2 Retribuciones a los empleados y gastos asimilados y otros gastos de explotación

Una gran parte de los empleados de Amadeus son ingenieros informáticos. Históricamente, Amadeus también ha contratado personal externo para las actividades de desarrollo, complementando así el personal indefinido, lo que ofrece flexibilidad a la hora de reforzar o reducir nuestra actividad de desarrollo. La relación entre personal indefinido y los proveedores externos dedicados a la I+D ha variado en función de las necesidades de negocio y la cartera de proyectos, lo que repercute en la evolución de las partidas de "Retribuciones a empleados" y "Otros gastos de explotación" en la cuenta de resultados.

A raíz del plan de recorte de los costes fijos que anunciamos durante el segundo trimestre de 2020, hemos adoptado una serie de medidas, como la reducción de nuestro personal indefinido y subcontratado. Con ello se ha conseguido una reducción de la partida de gastos de explotación totales, incluidas retribuciones a empleados y otros gastos de explotación, del 24,7% y el 12,5% en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente (excluyendo los gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes). La base de costes fijos se vio afectada por un aumento de las deudas de dudoso cobro provocado por (i) la reevaluación del riesgo crediticio de algunos clientes que se convirtieron en clientes de alto riesgo de conformidad con nuestra definición de impago, y (ii) el incremento de la provisión por pérdidas crediticias previstas en el contexto de la COVID-19. La provisión por deudas de dudoso cobro aumentó 5,2 millones de euros y 70,1 millones de euros en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente (12,8 millones de euros y 37,1 millones de euros en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2019, respectivamente). Excluyendo el efecto de las deudas de dudoso cobro y los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes, la partida de gastos de explotación totales descendió un 23,9% y un 14,5% en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente.

Millones de euros	Año 2020 ¹	Año 2019	Variación	Evolución subyacente ²
Retribuciones a empleados y gastos asimilados + Otros gastos de explotación ³	(1.669,7)	(1.908,2)	(12,5%)	(14,5%)

¹ Cifras ajustadas para excluir los gastos de 169,1 millones de euros asumidos en el segundo semestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020.

² Ajustado para excluir los efectos de las provisiones por deudas de dudoso cobro relacionadas con la pandemia de la COVID-19, así como los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes.

³ A partir del segundo trimestre de 2020, la depreciación y amortización capitalizada, que solía integrarse en el epígrafe de Otros gastos de explotación de la cuenta de resultados del Grupo, se ha reclasificado a depreciación y amortización. Con ánimo de facilitar la comparación, las cifras de 2019 se han ajustado para reflejar esta reclasificación.

coste de los ingresos). De acuerdo con las NIIF, estimamos el importe variable a partir de las reservas aéreas procesadas a través de agencias de viajes que puedan cancelarse en el futuro. Las cuentas por cobrar se registran netas de la reserva de cancelación y las cuentas a pagar se registran netas de la reducción en los costes de distribución derivados de las cancelaciones. Los ajustes a esta provisión repercuten tanto en los ingresos como en el coste de los ingresos. Véanse más detalles sobre este ajuste en la sección 3.

Millones de euros	Oct-Dic 2020 ¹	Oct-Dic 2019	Variación	Evolución subyacente ²
Retribuciones a empleados y gastos asimilados + Otros gastos de explotación ³	(386,0)	(513,0)	(24,7%)	(23,9%)

¹ Cifras ajustadas para excluir los gastos de 93,4 millones de euros asumidos en el cuarto trimestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020.

² Ajustado para excluir los efectos de las provisiones por deudas de dudoso cobro relacionadas con la pandemia de la COVID-19, así como los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes.

³ A partir del segundo trimestre de 2020, la depreciación y amortización capitalizada, que solía integrarse en el epígrafe de Otros gastos de explotación de la cuenta de resultados del Grupo, se ha reclasificado dentro del epígrafe de Depreciación y Amortización. Con ánimo de facilitar la comparación, las cifras de 2019 se han ajustado para reflejar esta reclasificación.

5.2.3 Depreciación y amortización

En 2020, los gastos por depreciación y amortización se situaron en 829,4 millones de euros, cifra que supone un aumento del 9,6% frente al mismo periodo de 2019. Este incremento se debió principalmente a unas pérdidas por deterioro por importe de 139,6 millones de euros relacionadas con algunos clientes que han cancelado contratos o suspendido operaciones y con algunos activos que no arrojarían los beneficios que cabría esperar para el mismo periodo a consecuencia del efecto de la COVID-19 sobre el sector de los viajes. Excluyendo las pérdidas por deterioro, el gasto por depreciación y amortización descendió un 5,2% en 2020, principalmente debido a la reducción en la amortización relacionada con el ejercicio de asignación del precio de adquisición, derivado de ciertos activos que alcanzaron el final de su vida útil a finales del segundo trimestre de 2020. En el cuarto trimestre de 2020, los gastos por depreciación y amortización se situaron en 215,4 millones de euros, cifra que supone un aumento del 8,0% frente al mismo periodo de 2019, a causa de las mayores pérdidas por deterioro de inmovilizado, como se indica arriba.

Depreciación y Amort. (millones de euros)	Oct-Dic 2020	Oct-Dic 2019	Variación	Año 2020	Año 2019	Variación
Depreciación y amortización ordinaria ¹	(138,2)	(154,7)	(10,6%)	(574,3)	(575,9)	(0,3%)
Amortización relacionada con la asignación del precio de adquisición al inmovilizado (PPA)	(18,3)	(38,2)	(52,0%)	(115,5)	(151,9)	(23,9%)
Deterioro del inmovilizado	(58,8)	(6,5)	n.m.	(139,6)	(29,2)	n.m.
Depreciación y amortización ¹	(215,4)	(199,4)	8,0%	(829,4)	(757,0)	9,6%

¹ A partir del segundo trimestre de 2020, la depreciación y amortización capitalizada, que solía integrarse en el epígrafe de Otros gastos de explotación de la cuenta de resultados del Grupo, se ha reclasificado dentro del epígrafe de Depreciación y Amortización. Con ánimo de facilitar la comparación, las cifras de 2019 se han ajustado para reflejar esta reclasificación.

5.3 EBITDA y beneficio (pérdida) de explotación

En el cuarto trimestre de 2020, el beneficio de explotación se contrajo un 165,2%, lo que se tradujo en unas pérdidas de 601,6 millones de euros en 2020. Excluyendo el efecto de las cancelaciones, las deudas de dudoso cobro y los deterioros a causa de la COVID-19, así como los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes, el beneficio de explotación descendió un 127,1% y un 107,8% en el cuarto trimestre y el ejercicio completo de 2020, respectivamente.

2020 Benef. de explotación – EBITDA (€millones)	Año 2020 ¹	Año 2019	Variación	Evolución subyacente ²
Benef. (pérdida) de explotación	(601,6)	1,475,4	(140,8%)	(107,8%)
D&A ³	829,4	757,0	9,6%	(5,2%)
EBITDA	227,8	2,232,4	(89,8%)	(74,9%)

1 Ajustado para excluir los gastos de 169,1 millones de euros asumidos en el segundo semestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020.

2 Ajustado para excluir los efectos de las cancelaciones de reservas, las deudas de dudoso cobro y los deterioros relacionados con la pandemia de COVID-19, así como los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes, como se describe en la sección 5.

3 A partir del segundo trimestre de 2020, la depreciación y amortización capitalizada, que solía integrarse en el epígrafe de Otros gastos de explotación de la cuenta de resultados del Grupo, se ha reclasificado al gasto de Depreciación y Amortización. Con ánimo de facilitar la comparación, las cifras de 2019 se han ajustado para reflejar esta reclasificación.

4T Benef. de explotación – EBITDA (€millones)	Oct-Dic 2020 ¹	Oct-Dic 2019	Variación	Evolución subyacente ²
Benef. (pérdida) de explotación	(183,8)	282,0	(165,2%)	(127,1%)
D&A ³	215,4	199,4	8,0%	(18,8%)
EBITDA	31,6	481,4	(93,4%)	(84,8%)

1 Ajustado para excluir los gastos de 93,4 millones de euros asumidos en el cuarto trimestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020.

2 Ajustado para excluir los efectos de las cancelaciones de reservas, las deudas de dudoso cobro y los deterioros relacionados con la pandemia de COVID-19, así como los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes, como se describe en la sección 5.

3 A partir del segundo trimestre de 2020, la depreciación y amortización capitalizada, que solía integrarse en el epígrafe de Otros gastos de explotación de la cuenta de resultados del Grupo, se ha reclasificado a depreciación y amortización ordinaria. Con ánimo de facilitar la comparación, las cifras de 2019 se han ajustado para reflejar esta reclasificación.

En el cuarto trimestre de 2020, el EBITDA se situó en 31,6 millones de euros. Excluyendo el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la COVID-19, así como los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes, el EBITDA descendió un 84,8% y un 74,9% en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente.

La evolución del EBITDA en el conjunto del ejercicio (descontando los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes) se explica por:

- La caída del 89,1% registrada en la contribución del negocio de Distribución (lo que representa una evolución subyacente del -68,4% antes de los efectos derivados de las cancelaciones y las deudas de dudoso cobro), que se deriva de una reducción de los ingresos del 77,1%, como se explica en la sección 5.1.1 anterior, y la caída del 67,4% de los costes netos de explotación, debido principalmente a (i) un descenso de los costes variables, motivado por la evolución de los volúmenes de reservas, y (ii) una reducción de los costes fijos netos, donde han influido nuestras medidas de reducción de costes.
- La contracción del 54,2% experimentada por la contribución de las Soluciones Tecnológicas (evolución subyacente del -51,9%, antes de deudas de dudoso cobro) a consecuencia del descenso de los ingresos del 40,2%, como se explica en la sección 5.1.2, y una reducción del 15,1% en los gastos de explotación netos gracias a las medidas de ahorro de costes, entre las que destaca la reducción de nuestro personal subcontratado.
- El descenso del 13,2% de los costes indirectos, gracias a las medidas de contención de costes adoptadas durante el año.

Cifras por segmento (millones de euros)	Año 2020 ¹	Año 2019	Variación	Evolución subyacente ²
Distribución				
Ingresos	715,6	3.130,6	(77,1%)	(62,6%)
Costes operativos	(640,5)	(1.810,6)	(64,6%)	(55,4%)
Capitalizaciones	77,5	85,3	(9,1%)	(9,1%)
Costes operativos netos	(563,0)	(1.725,2)	(67,4%)	(57,7%)
Contribución	152,6	1.405,4	(89,1%)	(68,4%)
Soluciones Tecnológicas				
Ingresos	1.458,4	2.439,5	(40,2%)	(40,2%)
Costes operativos	(954,0)	(1.134,9)	(15,9%)	(18,4%)
Capitalizaciones	214,9	264,5	(18,8%)	(18,8%)
Coste operativos netos	(739,0)	(870,3)	(15,1%)	(18,3%)
Contribución	719,4	1.569,1	(54,2%)	(51,9%)
Coste indirectos netos				
Costes operativos	(826,5)	(976,5)	(15,4%)	(15,4%)
Capitalizaciones	182,2	234,4	(22,3%)	(22,3%)
Costes indirectos netos	(644,3)	(742,1)	(13,2%)	(13,3%)
EBITDA	227,8	2.232,4	(89,8%)	(74,9%)

1 Ajustado para excluir los gastos de 169,1 millones de euros asumidos en el segundo semestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020.

2 Ajustado para excluir los efectos de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro relacionados con la pandemia de COVID-19, como se describe en la sección 5.

5.4 Gastos financieros netos

Los gastos financieros netos en el cuarto trimestre de 2020 se situaron en un gasto de 31,5 millones de euros, lo que supone un incremento del 104,7% frente al mismo periodo de 2019. Esta variación obedece principalmente a un aumento del 137,0% de los gastos por intereses a raíz del incremento de la deuda bruta media pendiente y del aumento del coste medio de la deuda, a causa de las nuevas financiaciones.

En 2020, los gastos financieros netos crecieron un 72,4% frente a 2019, debido fundamentalmente al incremento de 35,4 millones de euros (84,4%) de los gastos por intereses. De este aumento, 5,9 millones de euros correspondieron a comisiones de financiación reconocidas en la cuenta de resultados en el segundo, tercer y cuarto trimestre¹⁹, en relación con el préstamo puente firmado en marzo y la emisión de bonos convertibles de abril de este año. El resto del aumento de los gastos por intereses de 29,6 millones de euros en 2020 se debió al incremento de la deuda bruta media pendiente y del coste medio de la deuda a consecuencia de las nuevas financiaciones. Véase la sección 6.6 para ampliar la información sobre la estructura de la deuda.

¹⁹ Las comisiones de financiación se difieren en el balance y se reconocen a través de la cuenta de resultados durante la vigencia de la deuda relacionada.

Gastos financieros netos (millones de euros)	Oct-Dic 2020	Oct-Dic 2019	Variación	Año 2020	Año 2019	Variación
Ingresos financieros	2.5	0.5	n.m.	9.1	1.6	n.m.
Gastos por intereses	(25.4)	(10.7)	137.0%	(77.4)	(42.0)	84.4%
Otros gastos financieros	(4.1)	(3.9)	3.9%	(12.7)	(10.3)	23.4%
Diferencias positivas (negativas) de cambio	(4.6)	(1.3)	n.m.	(20.7)	(8.3)	148.8%
Gastos financieros netos	(31.5)	(15.4)	104.7%	(101.7)	(59.0)	72.4%

5.5 Gastos por impuestos

En 2020, los gastos por impuestos (ajustados para excluir los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes, que tuvieron un efecto en esta partida cifrado en 48,2 millones de euros) ascendieron a 208,2 millones de euros. El tipo impositivo del Grupo en el periodo fue del 29,5%, superior al 21,8% de 2019. Este aumento del tipo impositivo se debe al efecto de las deducciones fiscales (relacionadas con la I+D) en el contexto de una base imponible negativa.

5.6 Beneficio (pérdida) del periodo y ajustado

5.6.1 Beneficio publicado y ajustado

En 2020, el beneficio publicado (ajustado para excluir los gastos de 120,9 millones de euros (después de impuestos) incurridos en el segundo semestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020) arrojó unas pérdidas de 505,3 millones de euros, lo que supone un descenso del 145,4% frente a 2019. Excluyendo también los efectos (después de impuestos) de las cancelaciones de reservas, las deudas de dudoso cobro y los deterioros provocados por la pandemia de COVID-19, así como las comisiones pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente firmado en marzo de 2020 y el bono convertible emitido en abril de 2020, el beneficio comunicado descendió un 113,1% en 2020. Por su parte, el beneficio ajustado se redujo un 123,9% hasta arrojar unas pérdidas de 302,4 millones de euros en el ejercicio completo, porcentaje que se sitúa en el 103,9% si se excluyen los efectos (después de impuestos) de las cancelaciones de reservas, las deudas de dudoso cobro, los deterioros, las comisiones de financiación pagadas por adelantado y los gastos relacionados con la ejecución de los programas de ahorro de costes.

2020 Benef. Pérdida del periodo - ajustado (millones de euros)	Año 2020 ¹	Año 2019	Variación	Evolución subyacente ²
Beneficio (pérdida) del periodo	(505,3)	1,113,2	(145,4%)	(113,1%)
Ajustes				
Impacto del PPA ³	86,0	113,1	(23,9%)	
Deterioro ³	101,3	22,2	n.m.	
Resultado de tipo de cambio no operativo ⁴	14,7	6,6	121,6%	
Partidas no recurrentes	0,9	7,9	(88,6%)	
Benef. (pérdida) ajustado del periodo	(302,4)	1,263,1	(123,9%)	(103,9%)

1Ajustado para excluir los gastos de 120,9 millones de euros (después de impuestos) asumidos en el segundo semestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020.

2Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia, los gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes y las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente suscrito en marzo de 2020 y la emisión de bonos convertibles realizada en abril de 2020, como se describe en la sección 5.

3 Efecto neto de los ajustes contables derivados de los ejercicios de asignación de precio de adquisición y las pérdidas por deterioro.

4 El efecto neto de las diferencias positivas / (negativas) de cambio no operativas.

4T Benef. Pérdida del periodo - ajustado (millones de euros)	Oct-Dic 2020 ¹	Oct-Dic 2019	Variación	Evolución subyacente ²
Beneficio (pérdida) del periodo	(148,9)	226,9	(165,6%)	(130,8%)
Ajustes				
Impacto del PPA ³	13,3	26,6	(49,8%)	
Deterioro ³	43,5	4,7	n.m.	
Resultado de tipo de cambio no operativo ⁴	3,2	1,1	196,2%	
Partidas no recurrentes	0,6	16,8	(96,3%)	
Benef. (pérdida) ajustado del periodo	(88,2)	276,1	(132,0%)	(119,7%)

1Ajustado para excluir los gastos de 66,4 millones de euros (después de impuestos) asumidos en el cuarto trimestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020.

2Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia, los gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes y las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente suscrito en marzo de 2020 y la emisión de bonos convertibles realizada en abril de 2020, como se describe en la sección 5.

3 Efecto neto de los ajustes contables derivados de los ejercicios de asignación de precio de adquisición y las pérdidas por deterioro.

4 El efecto neto de las diferencias positivas / (negativas) de cambio no operativas.

5.6.2 Beneficio (pérdida) por acción (BPA)

La siguiente tabla muestra el beneficio por acción del periodo, basado en el beneficio atribuible a la sociedad dominante (después de deducir los intereses minoritarios), tanto de conformidad con los estados financieros como en base ajustada (beneficio ajustado, según se detalla en la sección 5.6.1). En 2020, el BPA comunicado (excluyendo los gastos derivados de la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020) descendió un 143,9% hasta una pérdida de 1,13 euros y nuestro BPA ajustado cayó un 123,1% hasta una pérdida de 0,68 euros. Descontando los efectos (después de impuestos) de las cancelaciones de reservas, las deudas de dudoso cobro y los deterioros provocados por la pandemia de COVID-19, así como las comisiones pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente firmado en marzo de 2020 y la emisión de bonos convertibles de abril de 2020, y los gastos derivados de la ejecución de los programas de ahorro de costes, el BPA y el BPA ajustado descendieron un 112,6% y un 103,7%, respectivamente, en el ejercicio completo.

2020 Beneficio (pérdida) por acción	Año 2020 ¹	Año 2019	Variación	Evolución subyacente ²
N. medio ponderado de acciones emitidas (m)	445,6	435,0		
N. medio ponderado acciones autocartera (m)	(0,4)	(4,2)		
N. medio ponderado de acciones en circulación (m)	445,2	430,8		
Beneficio (pérdida) por acción del periodo (euros) ³	(1,13)	2,58	(143,9%)	(112,6%)
Beneficio (pérdida) por acción ajustado del periodo (euros) ⁴	(0,68)	2,93	(123,1%)	(103,7%)

1Ajustado para excluir los gastos de 120,9 millones de euros (después de impuestos) asumidos en el segundo semestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020.

2Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia, los gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes y las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente suscrito en marzo de 2020 y la emisión de bonos convertibles realizada en abril de 2020, como se describe en la sección 5.

3 Beneficio por acción correspondiente al beneficio atribuible a la sociedad dominante. Cálculo basado en el número medio ponderado de acciones en circulación en el periodo.

4 Ganancias por acción correspondientes al beneficio ajustado atribuible a la sociedad dominante. Cálculo basado en el número medio ponderado de acciones en circulación en el periodo.

4T Beneficio (pérdida) por acción	Oct-Dic 2020 ¹	Oct-Dic 2019	Variación	Evolución subyacente ²
N. medio ponderado de acciones emitidas (m)	450,5	431,3		
N. medio ponderado acciones autocartera (m)	(0,2)	(0,2)		
N. medio ponderado de acciones en circulación (m)	450,3	431,0		
Beneficio (pérdida) por acción del periodo (euros) ³	(0,33)	0,53	(162,7%)	(129,4%)
Beneficio (pérdida) por acción ajustado del periodo (euros) ⁴	(0,20)	0,64	(130,5%)	(118,7%)

1Ajustado para excluir los gastos de 66,4 millones de euros (después de impuestos) asumidos en el cuarto trimestre de 2020 en relación con la ejecución de los programas de ahorro de costes anunciados en el segundo trimestre de 2020.

2Ajustado para excluir el efecto de las cancelaciones de reservas y las deudas de dudoso cobro a causa de la pandemia, los gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes y las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con el préstamo puente suscrito en marzo de 2020 y la emisión de bonos convertibles realizada en abril de 2020, como se describe en la sección 5.

3 Beneficio por acción correspondiente al beneficio atribuible a la sociedad dominante. Cálculo basado en el número medio ponderado de acciones en circulación en el periodo.

4 Ganancias por acción correspondientes al beneficio ajustado atribuible a la sociedad dominante. Cálculo basado en el número medio ponderado de acciones en circulación en el periodo.

6. Estado de posición financiera

Estado de posición financiera (millones de euros)	31 Dic,2020	31 Dic,2019	Variación
Activos intangibles	3.946,9	4.187,8	(240,9)
Fondo de comercio	3.539,8	3.661,5	(121,7)
Inmovilizado material	347,7	432,1	(84,4)
Otros activos no corrientes	748,2	676,6	71,6
Activos no corrientes	8.582,6	8.958,0	(375,4)
Tesorería y otros activos equivalentes	1.555,1	564,0	991,1
Otros activo corrientes ¹	1.562,4	879,1	683,3
Activos corrientes	3.117,5	1.443,2	1.674,4
Total Activo	11.700,1	10.401,1	1.299,0
Patrimonio Neto	3.755,3	3.797,1	(41,8)
Deuda a largo plazo	4.343,0	2.328,2	2.014,8
Otros pasivos a largo plazo	1.209,3	1.305,5	(96,2)
Pasivo no corriente	5.552,3	3.633,7	1.918,6
Deuda a corto plazo	1.320,6	1.245,5	75,1
Otros pasivos a corto plazo	1.071,9	1.724,8	(652,9)
Pasivo corriente	2.392,5	2.970,3	(577,8)
Total Pasivo y Patrimonio neto	11.700,1	10.401,1	1.299,0
Deuda financiera neta (según Estados Financieros)	3.208,0	3.009,7	198,3

¹ La partida de Otros activos corrientes comprende 900,5 millones de euros en inversiones a corto plazo que se han integrado en la partida de Deuda financiera neta de los estados financieros, ya que se consideran activos equivalentes a efectivo en virtud de la definición contenida en nuestros contratos de financiación.

6.1 Inmovilizado inmaterial

Este epígrafe comprende principalmente el coste de adquisición o desarrollo y el exceso en el precio de adquisición asignado a patentes, marcas comerciales y licencias²⁰, tecnología y contenidos²¹ y relaciones contractuales²², después de amortizaciones.

El inmovilizado inmaterial ascendía a 3.946,9 millones de euros a 31 de diciembre de 2020, un descenso de 240,9 millones de euros frente al 31 de diciembre de 2019. Este descenso se debe principalmente a la combinación de los siguientes efectos: (i) incorporaciones de *software* desarrollado internamente (+455,0 millones de euros); (ii) incorporaciones de activos, procedentes sobre todo de los ejercicios de asignación de precios de adquisición llevados a cabo en el marco del proceso de consolidación de ICM y Optym (+45,4 millones de euros, después de amortizaciones); (iii) cargos por amortización y pérdidas por deterioro (-626,4 millones de euros); y (iv) efectos cambiarios (-110,3 millones de euros).

6.2 Fondo de comercio

El fondo de comercio hace referencia principalmente a un importe sin asignar correspondiente al exceso del precio de adquisición derivado de (i) la combinación de negocios (adquisición) entre Amadeus IT Group, S.A. (la empresa actualmente cotizada, conocida anteriormente como Amadeus IT Holding, S.A. o WAM Acquisition, S.A) y Amadeus IT Group S.A. (la empresa cotizada anteriormente en 2005) en 2005 y (ii) las adquisiciones, la mayoría de las cuales se completaron entre 2014 y 2018.

El fondo de comercio se situaba en 3.539,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2020. El fondo de comercio descendió 121,7 millones de euros en 2020, debido principalmente a los ajustes realizados en los saldos no denominados en euros al aplicar los tipos de cambio con fecha de 31 de diciembre de 2020.

6.3 Inmovilizado material

Este epígrafe comprende principalmente terrenos y construcciones, equipos y aplicaciones de procesamiento de datos y otro inmovilizado material como instalaciones en edificios, mobiliario y accesorios, y elementos varios.

El inmovilizado material ascendió a 347,7 millones de euros a 31 de diciembre de 2020, lo que supone un descenso de 84,4 millones de euros frente al 31 de diciembre de 2019. Este descenso se debe principalmente a los siguientes efectos: (i) incorporaciones (+59,0 millones de euros), (ii) cargos por depreciación (-131,4 millones de euros) y (iii) efectos de tipo de cambio (-5,9 millones de euros).

6.4 Acciones y capital social

A 31 de diciembre de 2020, el capital suscrito de la Sociedad estaba representado por 450.499.205 acciones con un valor nominal de 0,01 euros cada una.

²⁰ Coste neto de adquisición de marcas comerciales (por medio de combinaciones de negocios o de adquisiciones individuales), así como el coste neto de adquisición de licencias de *software* desarrolladas por terceros para las áreas de Distribución y Soluciones Tecnológicas de la compañía.

²¹ Coste neto de adquisición de *software* y contenidos de viaje por medio de adquisiciones a través de combinaciones de negocios o adquisiciones individuales o generado internamente (aplicaciones informáticas desarrolladas por el Grupo, incluida la tecnología de desarrollo del negocio de Soluciones Tecnológicas). Amadeus obtiene los contenidos de viaje a través de su relación con proveedores de viajes.

²² Coste neto de las relaciones contractuales con clientes, establecidas mediante combinaciones de negocios, así como costes capitalizables relacionados con incentivos a agencias de viajes, que pueden contabilizarse como activo.

6.5 Endeudamiento financiero

Endeudamiento ¹ (millones de euros)	31 Dic, 2020	31 Dic, 2019	Variación
Bonos a largo plazo	3.250,0	2.000,0	1.250,0
Bonos a corto plazo	500,0	500,0	0,0
Bonos convertibles	750,0	0,0	750,0
Emisión de Papel Comercial (ECP)	622,0	580,0	42,0
Préstamos del BEI	262,5	127,5	135,0
Obligaciones por arrendamiento financiero	68,4	83,7	(15,3)
Otras deudas con instituciones financieras	76,6	31,1	(17,7)
Deuda financiera	5.529,5	3.322,4	2.144,0
Tesorería y otros activos equivalentes	(1.555,1)	(564,0)	(991,1)
Otros activos financieros corrientes ²	(900,5)	0,0	(900,5)
Deuda financiera neta	3.073,9	2.758,4	252,4
Conciliación con estados financieros			
Deuda financiera neta (según estados financieros)	3.208,0	3.009,7	198,3
Pasivos por arrendamientos operativos	(178,0)	(257,1)	79,1
Intereses a pagar	(28,4)	(5,7)	(22,7)
Bonos convertibles	34,6	0,0	34,6
Comisiones financieras diferidas	37,4	10,6	26,8
Ajuste a préstamos BEI	0,2	0,9	(0,7)
Deuda financiera neta según contrato de financiación	3.073,9	2.758,4	252,4

¹ Según la definición de nuestros contratos de financiación.

² Inversiones a corto plazo que se consideran activos equivalentes a efectivo en virtud de la definición contenida en nuestros contratos de financiación.

La deuda financiera neta de acuerdo con las condiciones de los contratos de financiación ascendía a 3.073,9 millones de euros a 31 de diciembre de 2020.

Los principales cambios que afectaron a la estructura de nuestra deuda en 2020 son los siguientes:

- El 6 de octubre de 2020, llegaron a su vencimiento y se amortizaron bonos por valor de 500 millones de euros pertenecientes al programa EMTN (Euro Medium Term Note).
- El 17 de septiembre de 2020, Amadeus realizó una emisión de eurobonos a tipo de interés fijo por valor de 750 millones de euros con un plazo de ocho años hasta el vencimiento. Estos bonos salieron al mercado con un precio de emisión del 99,194% de su valor nominal y ofrecen un cupón anual del 1,875%.
- El 13 de mayo de 2020, Amadeus realizó dos emisiones de eurobonos por un valor total de 1.000 millones de euros con las siguientes condiciones: (i) la primera emisión tiene un valor nominal de 500 millones de euros, con un vencimiento a cuatro años, un tipo de interés fijo, un cupón anual del 2,500%, y (ii) la segunda emisión tiene un valor nominal de 500 millones de euros, con un vencimiento a siete años, un tipo de interés fijo y un cupón anual del 2,875%.

- El 3 de abril de 2020, Amadeus anunció una emisión de obligaciones convertibles de 750 millones de euros. Cada obligación tiene un valor nominal de 100.000 euros, paga un cupón del 1,5% anual y se amortiza a la par el 9 de abril de 2025 (salvo que sea anteriormente convertida, amortizada o recomprada y cancelada). Estas obligaciones serán convertibles en acciones a un precio de conversión inicial de 54,60 euros.
- El aumento del uso del programa de papel comercial europeo multidivisa (ECP) por un importe neto de 42,0 millones de euros.
- La amortización de 65,0 millones de euros relacionados con el préstamo del Banco Europeo de Inversiones, según el calendario previsto. Además, el 29 de junio de 2020 Amadeus formalizó un nuevo préstamo sénior sin garantías de 200 millones de euros concedido por el Banco Europeo de Inversiones. Se dispuso de este préstamo en diciembre de 2020, y vence en diciembre de 2027.

El 27 de abril de 2018, Amadeus formalizó una línea de crédito renovable en euros por valor de 1.000 millones de euros, con vencimiento en abril de 2025, para satisfacer necesidades de capital circulante y necesidades empresariales en general. A 31 de diciembre de 2020, no se había realizado ninguna disposición de esta línea de crédito.

El 25 de marzo de 2020 Amadeus formalizó una nueva línea de crédito en euros por valor de 1.000 millones de euros, a un plazo de un año más dos ampliaciones de seis meses cada una al vencimiento (a discreción de Amadeus), que se utilizará para refinanciar el capital circulante y la deuda. Esta línea de crédito se canceló íntegramente, por importe de 500 millones de euros en mayo de 2020 y otros 500 millones de euros en septiembre de 2020, coincidiendo con las emisiones de eurobonos realizadas en cada uno de los periodos.

Conciliación con la deuda neta financiera de acuerdo con nuestros estados financieros

En virtud de las condiciones de los contratos de financiación, la deuda financiera (i) no incluye la deuda vinculada a activos bajo arrendamiento operativo (que forman parte de la deuda financiera en el estado de posición financiera) por importe de 178,0 millones de euros a 31 de diciembre de 2020; (ii) no incluye los intereses devengados a pagar (28,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2020), que se contabilizan como deuda financiera en nuestros estados financieros; (iii) incluye la parte de la emisión de bonos convertibles que se contabiliza como instrumentos de patrimonio en nuestros estados financieros (40,1 millones de euros) y no incluye los intereses devengados de los bonos convertibles (5,5 millones de euros), que se han contabilizado como deuda financiera en nuestros estados financieros; (iv) se calcula en función de su valor nominal, mientras que en nuestros estados financieros la deuda financiera se valora a coste amortizado, es decir, una vez deducidas las comisiones de financiación diferidas (que corresponden principalmente a comisiones pagadas por adelantado en relación con los bonos convertibles emitidos en abril de 2020 y que, a 31 de diciembre de 2020, ascendían a 37,4 millones de euros); y (v) no incluye un ajuste por la diferencia entre el valor nominal del préstamo concedido por el BEI a un tipo de interés inferior al de mercado y su valor razonable (0,2 millones de euros a 31 de diciembre de 2020); y (vi) se presenta neta de determinados depósitos y activos financieros corrientes que se consideran activos equivalentes a efectivo de acuerdo con la definición de nuestros contratos de financiación (por un total de 900,5 millones de euros a 31 de diciembre de 2020). Estos activos se consideran activos financieros corrientes en nuestros estados financieros.

7. Flujos de efectivo del Grupo

Flujos de efectivo del Grupo (millones de euros)	Oct-Dic 2020	Oct-Dic 2019	Variación	Año 2020	Año 2019	Variación
EBITDA	(61,8)	481,4	(112,8%)	58,6	2,232,4	(97,4%)
Variación en el capital circulante	(6,6)	54,2	(112,2%)	11,0	(95,2)	(111,6%)
Inversión en inmovilizado	(115,6)	(192,1)	(39,8%)	(501,5)	(736,1)	(31,9%)
Flujo de efectivo operativo antes de impuestos	(184,0)	343,5	(153,6%)	(431,9)	1,401,1	(130,8%)
Impuestos pagados	(12,1)	(108,9)	(88,9%)	(36,6)	(335,3)	(89,1%)
Intereses y comisiones pagadas	(17,5)	(13,4)	30,7%	(73,5)	(35,4)	107,3%
Flujo de caja libre	(213,5)	221,1	(196,6%)	(541,9)	1,030,4	(152,6%)
Inversión en sociedades	0,0	4,1	n.m.	(39,4)	(46,2)	(14,9%)
Flujo de efectivo de gastos no operativos	41,2	2,0	n.m.	(36,2)	(51,6)	(29,8%)
Pagos de deuda	(296,5)	(238,2)	24,5%	2,071,2	(417,3)	n.m.
Pagos a/de accionistas	0,0	0,0	n.m.	468,3	(516,3)	(190,7%)
Otros flujos financieros	(929,0)	0,0	n.m.	(929,0)	0,0	n.m.
Variación de tesorería	(1,397,8)	(11,0)	n.m.	993,0	(0,9)	n.m.
Tesorería y otros activos equiv. netos ¹						
Saldo inicial	2,951,7	571,7	n.m.	561,0	561,8	(0,1%)
Saldo final	1,553,9	561,0	177,0%	1,553,9	561,0	177,0%

¹ Efectivo y equivalentes se presentan netos de descubiertos en cuentas bancarias.

El flujo de efectivo disponible del Grupo Amadeus se situó, respectivamente, en -213,5 millones de euros y -541,9 millones de euros en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020. Excluyendo los 34,1 millones de euros asumidos durante el año en concepto de gastos de ejecución de los programas de ahorro de costes (31,6 millones de euros en el cuarto trimestre), el flujo de efectivo disponible ascendió a -181,9 millones de euros y -507,8 millones de euros en el cuarto trimestre y el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente.

7.1 Variación en el capital circulante

Las variación en el capital circulante ascendieron a una salida de 6,6 millones de euros en el cuarto trimestre y una entrada de 11,0 millones de euros en el conjunto del ejercicio 2020. La variación en el capital circulante, tanto en el cuarto trimestre como en el conjunto del ejercicio 2020, se vió favorecida por los gastos relacionados con la ejecución del programa de ahorro de costes anunciado en el segundo trimestre de 2020, registrados en el cuarto trimestre y en el ejercicio 2020 pero todavía no abonados. Estos costes no abonados se situaron, respectivamente, en 61,8 millones de euros y 135,0 millones de euros en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020. Excluyendo estos costes, las variaciones en el capital circulante ascendieron a una salidas de 68,4 millones de euros y 124,0 millones de euros en el cuarto trimestre y en el conjunto del ejercicio 2020, respectivamente.

En el cuarto trimestre de 2020, la variación en el capital circulante excluidos los efectos de los gastos de ejecución mencionados más arriba supuso un deterioro de 122,5 millones de euros frente al mismo periodo de 2019. Este deterioro se debió principalmente a (i) los pagos por importe de aproximadamente 120 millones de euros que se

habían aplazado de trimestres anteriores en concepto de seguridad social, retenciones sobre nóminas y gratificaciones extraordinarias a empleados, y (ii) un descenso en las entradas netas derivado de los mayores cobros y pagos de periodos anteriores frente a los ingresos y gastos contabilizados en el cuarto trimestre de 2020, comparado con el mismo periodo de 2019, a resultas de la desaceleración de la actividad. Este efecto se compensó parcialmente con los pagos por importe de 34,3 millones de euros que se adelantaron de enero de 2020 a diciembre de 2019 y que afectaron negativamente a las variaciones del capital circulante en el cuarto trimestre de 2019.

En 2020, las variaciones en el capital circulante excluido el efecto de los gastos de ejecución supusieron un deterioro de 28,9 millones de euros frente a 2019, debido principalmente a unas salidas netas derivadas de mayores cobros y pagos de periodos anteriores frente a los ingresos y gastos contabilizados en 2020, comparado con las entradas netas de 2019, a resultas de la desaceleración de la actividad en 2020. Este efecto se compensó parcialmente por las diferencias temporales en pagos y cobros, incluidos (i) los pagos por importe de 34,3 millones de euros que se adelantaron de enero de 2020 a diciembre de 2019, y (ii) los pagos de aproximadamente 13 millones de euros en concepto de pagos a la seguridad social que se aplazaron hasta 2021 y 2022.

7.2 Inversiones en inmovilizado e inversión en I+D

Inversiones en inmovilizado

La tabla que figura a continuación detalla la inversión en inmovilizado, tanto en relación con el inmovilizado material como con el inmaterial. A tenor de la naturaleza de nuestras inversiones en inmovilizado material, las cifras pueden mostrar variaciones trimestrales dependiendo del momento en el que se realizaron determinadas inversiones. Lo mismo cabe afirmar de nuestras inversiones en relaciones contractuales, donde los pagos a agencias de viajes pueden producirse en diferentes periodos en función de los plazos de las negociaciones. A su vez, la inversión en I+D capitalizada puede fluctuar dependiendo de la tasa de capitalización, en la que influye la intensidad de la actividad de desarrollo, el tipo de proyectos emprendidos y las diferentes fases de los proyectos en marcha.

Inversión en inmovilizado (millones de euros)	Oct-Dic 2020	Oct-Dic 2019	Varia- ción	Año 2020	Año 2019	Varia- ción
Inversión en inmovilizado intangible	103,1	163,0	(36,7%)	458,1	642,6	(28,7%)
Inversión en inmovilizado material	12,5	29,1	(57,0%)	43,4	93,5	(53,6%)
Inversión en inmovilizado	115,6	192,1	(39,8%)	501,5	736,1	(31,9%)

Durante el cuarto trimestre de 2020, la inversión en inmovilizado se redujo 76,5 millones de euros, un 39,8% menos que en el mismo periodo de 2019, lo que colocó el descenso de la inversión en inmovilizado en el ejercicio en 234,6 millones de euros, un 31,9% menos.

En el conjunto del año, la inversión en inmovilizado intangible descendió 184,5 millones de euros, un 28,7% menos, debido a:

- Las menores capitalizaciones por desarrollo de *software* a raíz de (i) la caída del 18,3% de la inversión en I+D debido al impacto de la COVID-19 en nuestro negocio, ante lo que hemos respondido priorizando nuestros proyectos más estratégicos e importantes frente a los demás y también aplazando iniciativas a largo plazo; y (ii) el descenso de la tasa de capitalización debido al perfil de los proyectos, lo que incluye, entre otros factores, un mayor peso de la inversión en I+D dedicada a los servicios personalizados para aerolíneas, que no se capitalizan.
- Una reducción del importe de los incentivos por firma de contrato abonados.

Inversión en I+D (millones de euros)	Oct-Dic 2020	Oct-Dic 2019	Varia- ción	Año 2020	Año 2019	Varia- ción
Inversión en I+D ¹	182,7	274,9	(33,5%)	856,2	1.047,8	(18,3%)

¹ Debido a los cambios recientes introducidos en nuestros sistemas contables, que posibilitan un mejor seguimiento de nuestra actividad de I+D, desde el 1 de enero de 2020 el alcance de nuestra inversión en I+D se ha ampliado con respecto a años anteriores. Con el fin de facilitar la comparación, el dato de inversión en I+D de 2019 se ha reexpresado para recoger este cambio de alcance. La inversión en I+D comunicada en el cuarto trimestre y el conjunto del ejercicio 2019 antes de la reformulación fue de 253,2 millones de euros y 965,3 millones de euros, respectivamente. La inversión en I+D es neta de incentivos fiscales a la investigación (RTC, en inglés).

La inversión en I+D ascendió a 856,2 millones de euros en 2020 y nuestros principales proyectos, son, entre otros, los siguientes:

- Esfuerzos relacionados con la adopción generalizada del estándar NDC. Inversiones relacionadas con el desarrollo de nuestra plataforma, que combinará contenidos procedentes de distintas fuentes (tecnología existente, NDC y contenidos de consolidadores y otras fuentes) a fin de garantizar una adopción sencilla en el mercado, con los mínimos trastornos.
- Inversiones en digitalización y en herramientas mejoradas de compra, distribución y *merchandizing*.
- Para el sector hotelero, esfuerzos continuos dedicados a evolucionar nuestra plataforma para hoteles con el fin de integrar nuestra oferta; recursos dedicados a desarrollar nuestro sistema modular que combina central de reservas y gestión de establecimientos hoteleros; y nuevas mejoras a nuestra plataforma tecnológica para ventas y restauración.
- Transición continuada hacia tecnologías de última generación y servicios en la nube, lo que incluye la aplicación de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático a nuestra cartera de productos.
- Esfuerzos relacionados con las implementaciones en clientes en nuestros negocios.

En 2020, la inversión en inmovilizado material se redujo 50,1 millones de euros, un 53,6% menos, debido a las medidas de ahorro de tesorería implantadas durante el periodo.

7.3 Pago de impuestos

En 2020, los pagos de impuestos representaron 36,6 millones de euros, lo que supone 298,7 millones de euros menos frente a los 335,3 millones de euros abonados en 2019. Los pagos de impuestos en el cuarto trimestre se situaron en 12,1 millones de euros, cifra que supone un descenso de 96,9 millones de euros frente al mismo periodo de 2019. La variación trimestral y del ejercicio completo con respecto a 2019 se debió principalmente a (i) una reducción de los impuestos pagados por anticipado sobre la base imponible de 2020, debido a la contracción de los resultados financieros prevista en 2020 con respecto a 2019; y, en menor medida, (ii) el aumento de las devoluciones de impuestos de años anteriores.

7.4 Intereses y comisiones bancarias abonadas

En 2020, los pagos por intereses y comisiones bancarias ascendieron a 73,5 millones de euros, lo que supone un incremento de 38,0 millones de euros frente a 2019 provocado por las comisiones de financiación pagadas por adelantado en relación con la nueva financiación y la emisión de bonos convertibles, por importe de 37,3 millones de euros.

7.5 Inversiones en empresas asociadas y entidades controladas conjuntamente

Las inversiones en participaciones accionariales ascendieron a 39,4 millones de euros en 2020, frente a los 46,2 millones de euros de 2019, relacionados principalmente con las adquisiciones de Sky Suite de Optym e ICM, respectivamente, como se detalla en la sección 3.

7.6 Partidas no operativas

En 2020, las salidas de flujos de efectivo de partidas no operativas ascendieron a 36,2 millones de euros y corresponden principalmente a (i) los costes y resultados de las coberturas, principalmente relacionadas con un préstamo intragrupo denominado en USD vinculado a la adquisición de TravelClick, y (ii) un ajuste de la tesorería denominada en USD al tipo de cambio USD-EUR a fecha de 31 de diciembre de 2020. En el cuarto trimestre, las entradas de flujos de efectivo de 41,2 millones de euros registradas en este epígrafe corresponden principalmente a los resultados de las coberturas de tipo de cambio sobre equivalentes de efectivo denominados en USD.

7.7 Pagos a/de accionistas

En 2020, los pagos de accionistas ascendieron a una entrada de 468,3 millones de euros, derivados del producto de la ampliación de capital de aproximadamente 750 millones de euros acometida el 3 de abril de 2020. Este efecto se compensó parcialmente por (i) el pago del dividendo a cuenta de 0,56 euros por acción (brutos) con cargo al beneficio de 2019, y (ii) la adquisición de autocartera en el marco de los programas de recompra de acciones emprendidos en marzo y junio de 2020. Véanse más detalles sobre estas operaciones en la sección 8.3.

7.8 Otros flujos financieros

En 2020, la partida de Otros flujos financieros ascendió a 929,0 millones de euros y corresponde a inversiones a corto plazo que suman 1.105 millones de USD. Estas inversiones a corto plazo están denominadas en USD y están cubiertas al 100% frente a las variaciones de los tipos de cambio.

8. Información para inversores

8.1 Capital suscrito. Estructura accionarial

A 31 de diciembre de 2020, el capital suscrito de Amadeus era de 4.504.992,05 euros, representados por 450.499.205 acciones con un valor nominal de 0,01 euros cada una, todas de la misma clase y totalmente suscritas y desembolsadas.

La estructura accionarial a 31 de diciembre de 2020 se describe en la tabla que figura a continuación:

Accionistas	Acciones	% Participación
Acciones en circulación (Free float)	449.973.829	99,88%
Autocartera ¹	231.196	0,05%
Consejo de Administración	294.180	0,07%
Total	450.499.205	100,00%

¹ Los derechos de voto están suspendidos mientras las acciones estén en posesión de la compañía. Incluye la autocartera adquirida para atender la relación de canje en relación con la fusión de Amadeus IT Holding S.A. y Amadeus IT Group, S.A., pendiente de realización

El 28 de febrero de 2020, Amadeus anunció un programa de recompra de acciones por un importe máximo de 72 millones de euros o 900.000 acciones (representativas del 0,21% del capital social de la empresa) para atender obligaciones relacionadas con la atribución de acciones a los empleados, los directivos y el consejero delegado del Grupo Amadeus en los ejercicios 2020, 2021 y 2022. El 23 de marzo de 2020, en el marco del paquete de medidas que Amadeus anunció en respuesta a la pandemia de COVID-19, la dirección de la compañía acordó modificar este programa de recompra de acciones hasta una inversión máxima de 28 millones de euros o 350.000 acciones (representativas del 0,081% del capital social de la empresa) para atender obligaciones relacionadas con la atribución de acciones a los empleados, los directivos y el consejero delegado del Grupo Amadeus en el ejercicio 2020. La inversión máxima en el marco de este programa se alcanzó el 23 de marzo de 2020.

El 3 de abril de 2020, Amadeus acometió una ampliación de capital de aproximadamente 750 millones de euros, equivalentes a 19.230.769 acciones nuevas con un precio de emisión de 39,00 euros (de los cuales, 0,01 euros corresponden al valor nominal y 38,99 euros a la prima de emisión).

Además, el 3 de abril de 2020 Amadeus realizó una emisión de bonos convertibles por valor de 750 millones de euros. Cada obligación tiene un valor nominal de 100.000 euros, paga un cupón del 1,5% anual y se amortiza a la par el 9 de abril de 2025 (salvo que sea anteriormente convertida, amortizada o recomprada y cancelada). Estas obligaciones serán convertibles en acciones a un precio de conversión inicial de 54,60 euros.

El 18 de junio de 2020, Amadeus anunció un programa de recompra de acciones por un importe máximo de 10 millones de euros o 130.000 acciones (representativas del 0,029% del capital social de la empresa) para atender obligaciones relacionadas con la atribución de acciones a los empleados y los directivos de Amadeus SAS (y su filial participada al 100%, Amadeus Labs) para el ejercicio 2020. La inversión máxima en el marco de este programa se alcanzó el 26 de junio de 2020.

Para ampliar la información sobre estas operaciones, consulte los hechos relevantes remitidos por Amadeus a la CNMV.

8.2 Evolución de la acción en 2020



Principales indicadores de mercado (a 31 de diciembre de 2020)

Número de acciones cotizadas (en acciones)	450.499.205
Cotización el día 31 de diciembre de 2020 (en euros)	59,56
Cotización máxima en 2020 (en euros) (17 enero, 2020)	78,60
Cotización mínima en 2020 (en euros) (15 de mayo, 2020)	35,22
Capitalización bursátil a 31 de diciembre, 2020 (en millones de euros)	26.831,7
Cotización media ponderada en 2020 (en euros €) ¹	52,81
Volumen medio diario en 2020 (en acciones)	1.822.987,7

¹ Excluyendo operaciones cruzadas

8.3 Remuneración a los accionistas

El 12 de diciembre de 2019, el Consejo de Administración de Amadeus propuso que el porcentaje de distribución de los beneficios de 2019 dedicado a dividendo fuera del 50%. El Consejo de Administración de Amadeus también acordó distribuir un dividendo a cuenta de 0,56 euros (brutos) por acción con cargo al beneficio del ejercicio 2019, que fue abonado íntegramente el 17 de enero de 2020.

El 27 de febrero de 2020, el Consejo de Administración de Amadeus acordó proponer un dividendo bruto total de 1,30 euros por acción con cargo al beneficio del ejercicio 2019 para su aprobación por parte de la Junta General de Accionistas.

El 23 de marzo de 2020, en el marco del paquete de medidas que anunció Amadeus para responder ante la pandemia de COVID-19, el Consejo de Administración aprobó la cancelación del dividendo complementario de 0,74 euros por acción. La cancelación del dividendo complementario se ratificó durante la Junta General de Accionistas celebrada en junio de 2020.

Dado el efecto ejercido por la pandemia de COVID-19 sobre los resultados financieros, el Consejo de Administración de Amadeus ha acordado no distribuir el dividendo correspondiente al ejercicio 2020.

9. Otra información adicional

9.1 Previsiones de evolución del negocio

9.1.1 Entorno macroeconómico

Dado que Amadeus desarrolla modelos de negocio basados en el procesamiento de transacciones, nuestros resultados de explotación están muy vinculados a los volúmenes de viajes (sobre todo las reservas efectuadas por las agencias de viajes conectadas al sistema Amadeus o los pasajeros embarcados por las aerolíneas que utilizan nuestras soluciones tecnológicas) en todo el mundo. Los negocios y operaciones de Amadeus dependen, en gran parte, de la evolución de la industria mundial del viaje y el turismo, que es vulnerable a las condiciones y tendencias económicas generales.

En 2021, la pandemia de COVID-19 seguirá teniendo un efecto negativo en la economía y el sector de los viajes y resulta difícil predecir cómo van a evolucionar los volúmenes de viajes durante el año. Se prevé una mejora frente a 2020 gracias a la consolidación de los protocolos de pruebas y al lanzamiento de los programas de vacunación. Sin embargo, en diciembre 2020, la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) pronostica que en 2021 el tráfico aéreo se situará un 50%²³ por debajo de los niveles de 2019 (frente al -66% de 2020 con respecto a 2019). Por regiones, y con respecto a 2019, las proyecciones de IATA son las siguientes: África -62%, Asia-Pacífico -43%, Oriente Medio -61%, Latinoamérica -50%, Norteamérica (-45%) y Europa (-56%). En febrero 2021, IATA publicó un riesgo a la baja para su previsión, en el que se indica que el tráfico aéreo de 2021 podría reducirse en un 62%²⁴ frente a los niveles de 2019, si se mantienen las severas restricciones impuestas a los viajes como respuesta a las nuevas cepas.

9.1.2 Prioridades estratégicas de Amadeus y evolución prevista del negocio en 2021

Amadeus es un proveedor tecnológico líder para la industria del viaje. Amadeus ha entablado relaciones comerciales con actores de todo el sector, como aerolíneas, agencias de viajes, hoteles y aeropuertos, entre otros, y en todo el mundo (presencia en más de 190 países). Amadeus ha invertido de forma constante a lo largo de los años para contar con una oferta tecnológica única. Disponer de tecnologías líderes del mercado nos permite atender mejor a nuestros clientes, personalizar nuestras soluciones de forma más eficiente y seguir innovando.

En 2021, los resultados de todas nuestras unidades de negocio dependerán de la evolución de la pandemia de COVID-19 y la recuperación de la industria de los viajes. Esperamos mantener nuestra posición de liderazgo, tanto en distribución como en soluciones tecnológicas para aerolíneas, gracias a nuestras inversiones continuas en I+D, nuestra comprensión de los mercados locales y nuestro conocimiento de la industria de los viajes.

En el negocio de distribución, Amadeus Travel Platform sigue reuniendo productos de viaje de diferentes fuentes, incluido los productos en formato NDC, como ha quedado demostrado con el acuerdo alcanzado recientemente con Air France KLM. En soluciones tecnológicas para aerolíneas, seguiremos mejorando y ampliando nuestra cartera de soluciones en áreas como el estándar NDC, la optimización de ingresos, la planificación de redes y el análisis de datos. En el segmento de hoteles, estamos avanzando en la integración de nuestra cartera para crear un líder en la industria hotelera capaz de suministrar un amplio abanico de soluciones tecnológicas a hoteles y cadenas de todos los tamaños y en todo el mundo.

La inversión en tecnología es un pilar fundamental del éxito de Amadeus. En 2021 las inversiones se priorizarán y gestionarán cuidadosamente, aunque Amadeus mantendrá el gasto en I+D para apoyar el crecimiento a largo plazo en áreas como las implantaciones en nuevos clientes, las evoluciones de productos, las ampliaciones de la cartera (incluida la diversificación más allá de las tecnologías para el sector aéreo) y los proyectos tecnológicos transversales.

²³ IATA, *Airline Industry Economic Performance*, noviembre de 2020

²⁴ IATA – COVID19 Weak year-end for air travel and outlook is deteriorating- February 2021

Seguiremos invirtiendo en pro de nuestra visión del estándar NDC, que consiste en el desarrollo de una solución integrada que pueda ser adoptada de forma generalizada tanto por las agencias de viajes como por las aerolíneas para ofrecer resultados sostenidos a una escala significativa. Además, avanzaremos en la transición hacia tecnologías de última generación y servicios en la nube, así como en la aplicación de nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático.

9.2 Actividades de I+D

La investigación y el desarrollo (en adelante I+D) es esencial para la estrategia corporativa y la clave para mantener nuestra ventaja competitiva. Además, las actividades de I+D ayudan a aumentar la eficacia y mejorar la operatividad del Sistema Amadeus, así como reducir los costes de mantenimiento y explotación.

El Grupo está continuamente invirtiendo en sus sistemas, incluyendo el desarrollo de nuevos productos y funcionalidades, así como en la evolución de la plataforma existente, basada en la más reciente tecnología de vanguardia. El Grupo tiene 16 centros de desarrollo, incluyendo 3 centros regionales y los centros de desarrollo central en Niza y Bangalore.

En el período terminado al 31 de diciembre de 2020, el Grupo Amadeus ha gastado 408,3 millones de euros en actividades de I+D y ha capitalizado 467,3 millones de euros (antes de deducir los incentivos por actividades de investigación), en comparación con 479,3 y 591,5 millones de euros, respectivamente, en 2019.

Nuestra inversión en I+D nos permite ofrecer algunos de las soluciones de negocio más avanzadas, integradas y potentes disponibles en el mercado, con el fin de proporcionar un excelente servicio a las aerolíneas y agencias de viaje. De hecho, Amadeus ofrece funcionalidades perfeccionadas, como búsquedas avanzadas y motores de reserva, tanto para agencias como para proveedores de viajes. Asimismo, nuestra oferta de productos para las aerolíneas, encabezada por los sistemas de servicio de pasajeros, permite procesos como las reservas centrales, la gestión de inventario, el control de salidas y e-commerce, así como por tecnología para la prestación de servicios de distribución directa. Estamos también ampliando la oferta de nuestras soluciones tecnológicas para tratar de ganar cuota de mercado dentro del mercado no-aéreo de soluciones tecnológicas, en los sectores de hotel, ferroviario y de aeropuertos.

9.3 Acciones propias

El número de acciones propias durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, son los siguientes:

	Acciones propias	Millones de euros
Valor en libros al 31 de diciembre de 2018	8.214.289	511,3
Adquisición	144.582	10,1
Retiro	(560.093)	(16,0)
Reducción de capital	(7.554.070)	(500,0)
Valor en libros al 31 de diciembre de 2019	244.708,0	5,4
Adquisición	481.131	23,1
Retiro	(494.643)	(19,0)
Valor en libros al 31 de diciembre de 2020	231.196	9,5

9.4 Otros riesgos financieros

9.4.1 Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de que una entidad, como contraparte de un activo financiero del Grupo, provoque una pérdida para el Grupo al no cumplir una obligación.

La tesorería y otros activos líquidos equivalentes del Grupo están depositados en bancos de reconocida solvencia atendiendo a criterios de diversificación y al riesgo de crédito de las alternativas de inversión disponibles.

En 2020 el Grupo ha realizado algunas inversiones financieras a corto plazo (ver nota 5.6 a continuación) con el fin de invertir parte de la liquidez obtenida a través de las diversas financiaciones realizadas durante el año. Estas inversiones a corto plazo están denominadas en USD y están totalmente cubiertas de variaciones de tipo de cambio. Estas inversiones consisten en un repo “triparti” por 755,0 millones de USD y un Trade Finance Fund por 350,0 millones de USD. Consideramos que estas inversiones tienen un riesgo crediticio bajo ya que:

- el repo “triparti” podría liquidarse a finales de marzo de 2021 y cuenta con la doble garantía de una cartera diversificada de instrumentos financieros actuando como subyacente y el banco actuando como contraparte de la transacción. El banco de contraparte es un banco global de primera categoría con “Investment Grade”. La cartera de activos subyacentes es valorada por un tercero (Euroclear) y casada diariamente para alcanzar al menos el 75% del valor de la inversión.
- en el caso del Trade Finance Fund, este fondo se invierte en una cartera diversificada de cuentas por cobrar a menos de 3 meses siendo los deudores empresas de grado de inversión estadounidenses.

9.4.2 Riesgo de liquidez

El departamento de tesorería del Grupo es responsable, a nivel centralizado, de facilitar en todo momento la liquidez necesaria a cada una de las sociedades dependientes del Grupo. Para realizar esta gestión de la forma más eficiente, la Compañía gestiona los excesos de liquidez de las sociedades dependientes y los canaliza a las sociedades con necesidades de liquidez.

La asignación de las necesidades de tesorería entre las compañías del Grupo es realizada principalmente por medio de:

- Tres acuerdos de tesorería centralizada. Uno de ellos con la mayor parte de las sociedades dependientes de la zona Euro, otra en dólares estadounidenses para las filiales en EE.UU. y otro en libras esterlinas para las subsidiarias del Reino Unido.
- Acuerdos bilaterales de optimización de tesorería entre Amadeus IT Group, S.A. y sus sociedades dependientes.

El departamento de tesorería corporativo del Grupo hace el seguimiento de la posición de tesorería esperada de las sociedades dependientes a través de previsiones de flujos de efectivo. Estas previsiones se realizan por todas las empresas del Grupo y se consolidan más tarde con el fin de analizar tanto la situación de liquidez como las perspectivas del Grupo y sus sociedades dependientes.

9.5 Hechos posteriores

La Sociedad, con fecha 2 de febrero 2021, ha emitido un bono por un importe nominal de 500 millones de euros. El bono tiene un vencimiento de 2 años, si bien la Sociedad tiene la opción de amortización anticipada por la totalidad en el plazo de 374 días desde la fecha de cierre de la emisión. La emisión tiene un cupón pagadero trimestralmente con un tipo de interés variable de Euribor a tres meses más 65 puntos básicos. El importe emitido se destinará a necesidades corporativas generales de financiación. Este nuevo instrumento de financiación reemplazará gradualmente nuestros vencimientos de papel comercial.

10. Estado de información no financiera

Ver Anexo 2

11. Informe Anual de Gobierno Corporativo

El Informe Anual de Gobierno Corporativo forma parte del Informe de Gestión de acuerdo con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital. El mencionado informe se remite separadamente a la CNMV y puede consultarse en la página web www.cnmv.es.

Anexo 1: Glosario de términos

- BEI: siglas deL Banco Europeo de Inversiones
- BPA: siglas de beneficio por acción
- CNMV: Comisión Nacional del Mercado de Valores (regulador bursátil español)
- D&A: siglas de depreciación y amortización
- ECP: siglas en inglés de European Commercial Paper
- GDS: siglas en inglés de Global Distribution System
- I+D: siglas de Investigación y Desarrollo
- JV: siglas en inglés de empresa conjunta
- n.m.: siglas en inglés de no aplica
- NDC: siglas en inglés de New Distribution Capability. NDC es un programa lanzado por IATA y apoyado por el sector de los viajes para el desarrollo y adopción de un nuevo estándar de transmisión de datos basado en XML.
- NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera
- PB: siglas en inglés de Passengers Boarded, es decir, los pasajeros reales embarcados en vuelos operados por aerolíneas que utilizan, como mínimo, los módulos Reservation e Inventory de las soluciones Altéa de Amadeus o New Skies de Navitaire.
- pp: Puntos porcentuales
- PPA: siglas en inglés de asignación del precio de adquisición
- Provisión por cancelaciones: Como norma general, cuando se cancela una reserva aérea a través de agencia de viajes Amadeus anula la comisión por reserva facturada a la aerolínea (lo que representa una minoración de los ingresos) y el incentivo que se abona a la agencia de viajes (lo que representa un descenso del coste de los ingresos). De acuerdo con las NIIF, estimamos el importe variable a partir de las reservas aéreas procesadas través de agencias de viajes que puedan cancelarse en el futuro. Las cuentas por cobrar se registran excluyendo la reserva de cancelación y las cuentas a pagar se registran excluyendo la reducción en los costes de distribución derivados de las cancelaciones. Los ajustes a esta provisión repercuten tanto en los ingresos como en el coste de los ingresos. Véanse más detalles en la sección 3.
- PSS: siglas en inglés de Passenger Service System
- Reservas aéreas a través de agencias de viajes: reservas de billetes aéreos procesadas por las agencias de viajes que utilizan nuestra plataforma de distribución
- TA: Siglas en inglés de agencias de viajes.

Anexo 2: Estado de información no financiera



Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax.: 915 727 300
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de AMADEUS IT GROUP, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de AMADEUS IT GROUP, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado 2020 del Grupo.

El contenido del EINF 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 el Anexo A "Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018" incluido en el EINF 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 de AMADEUS IT GROUP, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo A "Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018" del citado Estado.

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

Los Administradores de AMADEUS IT GROUP, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

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

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo 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 Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 1 "Introducción", 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 2020.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo A "Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018" del citado Estado.

Uso y distribución

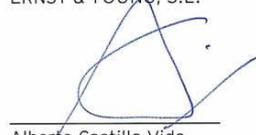
Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2021 Núm. 01/21/02927

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

25 de febrero de 2021

.....
Sello distintivo de otras actuaciones
.....

An aerial photograph of a woman with curly hair, wearing an orange coat and black pants, walking on a colorful pavement with geometric patterns. She is carrying a bag and holding a tablet. The pavement features large triangles and circles in shades of purple, pink, and blue. Her shadow is cast on the ground.

amadeus

Información no financiera

2020

(Este estado de información no financiera forma parte del informe de gestión consolidado formulado por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 25 de febrero de 2021)

Información no financiera 2020

(Este estado de información no financiera forma parte del informe de gestión consolidado formulado por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 25 de febrero de 2021)

Índice

1	INTRODUCCIÓN	1
1.1	Alcance y limitaciones del estado de información no financiera	1
1.2	Metodología	1
1.3	La COVID-19. Impacto y medidas adoptadas	5
2	MODELO DE NEGOCIO DE AMADEUS	9
2.1	Líneas de negocio de Amadeus	10
2.2	Prioridades estratégicas de Amadeus y evolución prevista del negocio	12
2.3	Tendencias con potencial para afectar al volumen de viajes	13
2.4	Información acerca del número de empleados	16
3	GESTIÓN DE RIESGOS DE LA EMPRESA	17
3.1	Primera Línea de Defensa: dirección ejecutiva, dirección y personal	17
3.2	Segunda Línea de Defensa: funciones de gobierno interno	18
3.3	Tercera Línea de Defensa: Auditoría Interna del Grupo	20
4	POLÍTICAS DE AMADEUS: LUCHA CONTRA EL SOBORNO, LA CORRUPCIÓN Y EL BLANQUEO DE CAPITALS	22
4.1	Código Ético y de Conducta Profesional	22
4.2	Política Antisoborno y Anticorrupción	23
4.3	Política Antifraude	23
4.4	Política contra el blanqueo de capitales	23
4.5	Formación y comunicación	24
4.6	Programa Empresarial de Prevención de Delitos	24
5	ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DE AMADEUS	25
5.1	Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS)	25
5.2	Información detallada sobre cuestiones medioambientales	28
5.3	Cambio climático y Amadeus	33
5.4	Tablas adicionales de sostenibilidad ambiental	38
6	PERSONAL DE AMADEUS	40
6.1	Empleo	40
6.2	Salud y seguridad	47
6.3	Relación con los empleados	48
6.4	Formación y desarrollo	50
6.5	Accesibilidad	51
6.6	Igualdad	51
6.7	Política de Derechos Humanos	52
7	INFORMACIÓN SOCIAL	56
7.1	Compromiso social	56
7.2	Relación con los proveedores	58
7.3	Relaciones institucionales	64
7.4	Información fiscal	64
8	ANEXO A. ÍNDICE DE CONTENIDOS CONFORME A LA LEY 11/2018	68

1 Introducción

1.1 Alcance y limitaciones del estado de información no financiera

Este documento incluye la información requerida por la Ley de información no financiera y diversidad (11/2018) del 28 de diciembre de 2018, y detalla los principales aspectos del modelo de negocio del Grupo Amadeus y la gestión de riesgos de la empresa, así como sus planes de sostenibilidad, cuestiones sociales y aspectos relacionados con la plantilla, los derechos humanos, la prevención de la corrupción y el soborno o información social.

El documento ofrece un resumen del modelo de negocio de Amadeus, una descripción de las políticas relativas a esos aspectos y las medidas adoptadas, los resultados de esas políticas, los principios de riesgo vinculados, la gestión de esos riesgos y los indicadores de resultados no financieros.

A no ser que se indique lo contrario, el alcance de la información sobre cada aspecto material incluye el conjunto del Grupo Amadeus. En cuanto al proceso de recopilación de datos y al alcance de este documento, hemos considerado por una parte la materialidad de la información y, por otra, el esfuerzo de recopilación de los datos para ofrecer una comparación razonable entre estos dos elementos.

Parte de la información de este documento se incluye también en otros documentos, como el Informe Global de Amadeus anual.

El principal objetivo del Informe Global es ofrecer una visión completa y transparente de las actividades, operaciones y resultados de Amadeus desde un punto de vista de negocio, financiero y de sostenibilidad. Como instrumento de comunicación, el informe contiene una explicación general de nuestras líneas de negocio para cualquier audiencia, sea interna o externa, así como un resumen de nuestros resultados financieros y un repaso de la gestión del año. Una parte importante del informe se centra en los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG), junto con una descripción de nuestras actividades en los ámbitos de las relaciones institucionales y la gestión de riesgos de la empresa.

El Informe Global está verificado por una empresa externa y sigue la Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo con los Estándares GRI (opción esencial) para el reporte de la información no financiera.

1.2 Metodología

1.2.1 Principios de elaboración del informe

Basado en nuestro análisis de materialidad, el presente estado de información no financiera se ha elaborado siguiendo los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre la divulgación de información no financiera, así como los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). El Anexo A de este documento incluye un índice de contenidos que recoge todos los elementos de información exigidos por la Ley, con una referencia a la página o páginas donde se incluye la información y el indicador GRI correspondiente, si lo hubiera.

De conformidad con los requisitos de la Ley 11/2018, este informe de información no financiera ha sido revisado externamente por EY. La ratificación externa de este documento por una organización independiente (EY) asegura que las cuestiones materiales cuantitativas y cualitativas se han reportado con precisión. El correspondiente Informe de Verificación Independiente se adjunta al presente informe.

1.2.2 Análisis de materialidad

Un factor esencial para la selección de los indicadores no financieros específicos elegidos es el análisis de materialidad llevado a cabo por Amadeus. La materialidad nos ayuda a entender el impacto de Amadeus así como los intereses de nuestros grupos de interés y nos ayuda a cumplir con sus expectativas.

En 2020, el sector de los viajes se ha visto gravemente afectado por la pandemia de la COVID-19. El número de viajeros se ha desplomado como consecuencia de las restricciones globales impuestas a los viajes para contener la propagación del virus.

El negocio de Amadeus también se ha adaptado a esta emergencia sin precedentes en un entorno extremadamente complejo. Puesto que todos los actores se han visto afectados por la pandemia, hemos efectuado una revisión de nuestro análisis de materialidad de 2019, con el fin de reflejar cómo la COVID-19 ha afectado a nuestro negocio y al sector de los viajes.

Al igual que en el análisis de materialidad de 2019, esta revisión ha sido dirigida por consultores externos (Mazars). Sobre la base de los aspectos ESG identificados en nuestro anterior análisis de materialidad, la actualización de 2020 consistió en las siguientes fases:

1. Actualización de la evaluación externa

El objetivo de esta fase era identificar cambios clave en las preocupaciones de nuestros grupos de interés por cada aspecto, incluyendo empresas de nuestro perfil, creadores de opinión en el sector, asociaciones del sector, la sociedad, medios de comunicación, empleados, estándares de presentación de informes más reconocidos (GRI, Sustainability Accounting Standards Board, Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas), inversores y agencias de calificación de ESG (Índices Dow Jones de Sostenibilidad, FYSE4Good, Ecovadis o BlackRock).

2. Actualización de la evaluación interna

Los consultores han entrevistado a nuestra alta dirección para identificar cómo ha cambiado la relevancia de cada aspecto ESG en 2020 debido al impacto de la pandemia.

3. Priorización y generación de la matriz de materialidad

Los resultados obtenidos en las fases previas mencionadas anteriormente se combinaron para conformar la denominada matriz de materialidad. Esta matriz consta de dos ejes que representan dos dimensiones de aspectos ESG: la relevancia que tienen para la empresa y su influencia en las valoraciones y decisiones de nuestros grupos de interés. Los aspectos materiales son aquellos que exceden la puntuación media en ambos ejes, mientras que los aspectos que solo exceden las puntuaciones medias en un único eje se consideran relevantes a nivel externo o interno (véase el gráfico a continuación).¹

¹ La puntuación media de la priorización externa es de 50,1 puntos, mientras que la de la priorización interna es de 65,0 sobre 100.

Aspectos materiales



Conviene destacar que la matriz de materialidad no pretende ser una representación exacta, sino un indicador de los factores principales. Esta matriz se revisa cada año.

Matriz de materialidad de Amadeus



De acuerdo con la revisión del análisis de materialidad de ESG de 2020, las asociaciones del sector están cada vez más interesadas en cómo Amadeus puede proporcionar tecnología para ofrecer soluciones más

sostenibles para los viajes y, como es evidente, la sociedad está más preocupada por los efectos de la pandemia de la COVID-19 sobre la economía. Los empleados muestran un interés cada vez mayor en la atracción y conservación de talentos, mientras que los clientes destacan aspectos como la gestión de la relación con los clientes, la excelencia operacional y la disponibilidad del sistema. Asimismo, el aspecto ESG más importante para nuestros grupos de interés es el Cumplimiento, gobierno y ética empresarial y a los reguladores les preocupa la diversidad, la seguridad de datos y la protección de la privacidad.

El análisis de materialidad ha ayudado a definir qué es lo que debe incluirse en el informe con mayor detalle. Tomando esto como punto de partida, incluimos en el informe no solo nuestros aspectos materiales, sino también los principales asuntos identificados como relevantes, ya sea a nivel externo o interno: emisiones de carbono, consumo de energía y responsabilidad social.

Asimismo, la normativa vigente y los principales rankings de sostenibilidad requieren que en el informe se incluyan aspectos no materiales concretos. Por lo tanto, con el fin de mejorar la transparencia en general y el compromiso de los grupos de interés, hemos incluido indicadores sobre materiales (consumo de papel), uso del agua, efluentes y generación de residuos, evaluaciones sociales y ambientales de proveedores, derechos humanos, así como salud y seguridad en el trabajo.

1.2.3 Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

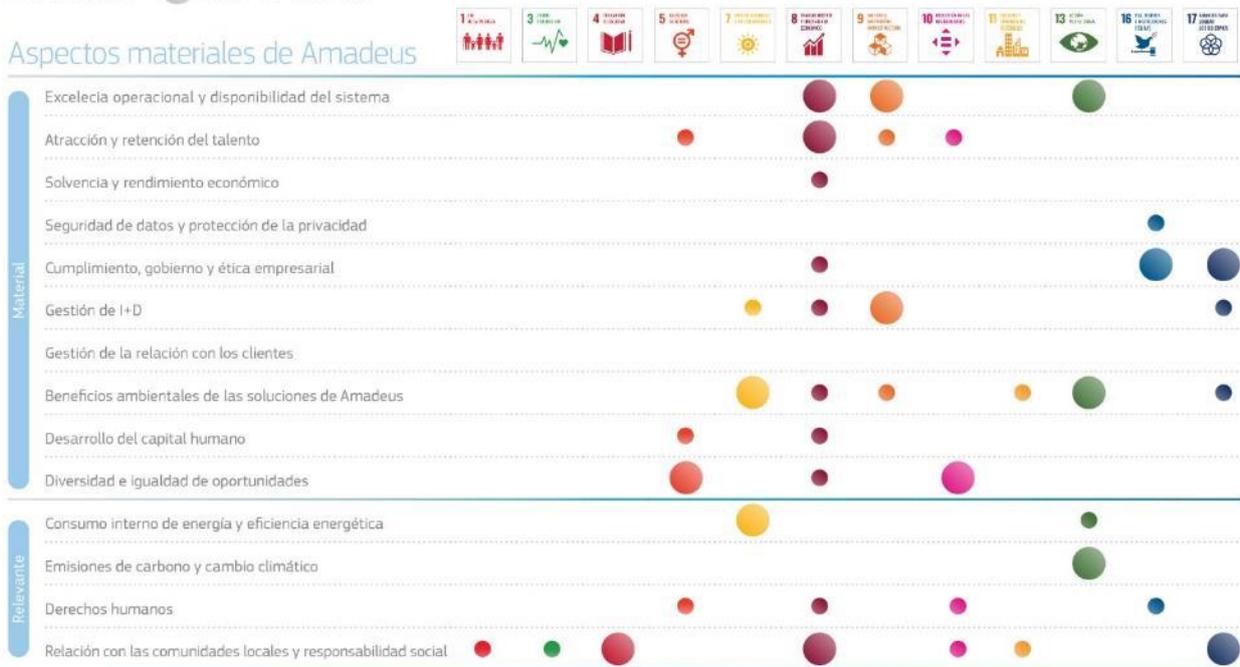
Partiendo de los resultados del análisis de materialidad, expertos externos han evaluado nuestro impacto en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Esta evaluación ha contado con el punto de vista de la alta dirección de Amadeus en lo referente a nuestra contribución a cada ODS. Este ejercicio ha servido para identificar aquellas áreas en las que Amadeus tiene mayor potencial de acción. Así pues, la relación entre nuestros aspectos materiales y los propósitos marcados por los ODS, cuantificados según nuestro nivel de contribución a los mismos, nos ha llevado a priorizar los ODS 5, 7, 8, 9, 10, 13, 16 y 17.

En la siguiente tabla se presenta un resumen de nuestras principales contribuciones a los objetivos por cada aspecto material.

Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Nivel de impacto: ● Fuerte ● Medio-bajo

Aspectos materiales de Amadeus



1.3 La COVID-19. Impacto y medidas adoptadas

La pandemia de la COVID-19 está teniendo un devastador impacto sin precedentes en el sector de los viajes debido a los confinamientos y a las restricciones a los viajes impuestas por los países en todo el mundo para controlar la propagación del virus. La incertidumbre en cuanto a la evolución de la pandemia y las restricciones a los viajes asociadas también está afectando negativamente a la planificación y a la eficiencia operacional en el sector.

El año 2020 comenzó con un moderado crecimiento en los viajes, pero a medida que la COVID-19 se fue propagando, la actividad se desplomó a mínimos en marzo y abril. Tras la incipiente actividad de mayo y junio, los viajes experimentaron a lo largo del verano una lenta mejoría en diversas regiones gracias al levantamiento de las restricciones a los viajes en algunas partes del mundo, pero decrecieron de nuevo cuando los gobiernos volvieron a imponer restricciones como respuesta a los nuevos brotes de la COVID-19 hacia el final de la temporada estival. Desde ese momento y hasta final de año, los viajes se mantuvieron en bajos niveles de actividad.

Aunque la pandemia ha afectado enormemente a todos los grupos de interés del sector y a todos los territorios, algunos sectores, como las aerolíneas, se vieron más gravemente afectados que otros, como, por ejemplo, la hostelería. Por lo que respecta a los destinos, los mercados con menor cantidad de viajeros nacionales se vieron afectados de forma más negativa por la pandemia que los grandes mercados turísticos como EE. UU. o China.

Realizamos un seguimiento continuo de la evolución del sector y de nuestros clientes para poder reaccionar rápidamente a los cambios y ayudar a avanzar de la mejor manera posible. En estos impredecibles y

complicados momentos, en Amadeus nos hemos centrado en garantizar nuestra estabilidad financiera, proteger a nuestros empleados y ayudar a nuestros clientes.

1.3.1 Mejora de la liquidez de la empresa

El Grupo ha adoptado un conjunto de medidas para proteger su liquidez, mejorar su flexibilidad financiera y respaldar su generación de efectivo en un escenario donde las difíciles condiciones actuales del mercado persisten durante un largo período de tiempo.

Para enfrentar la reducción de ingresos y asegurar liquidez, además de la línea de crédito de 1,000.0 millones de euros, ya disponible en 2019, que no está dispuesta ni a 31 de diciembre de 2020 ni a 31 de diciembre de 2019, el Grupo ha realizado las siguientes operaciones durante el año 2020:

- En marzo de 2020 se contrató una línea de crédito puente a bonos por valor de 1.000,0 millones de euros.
- Aumento de capital social por un importe de 750,0 millones de euros.
- Emisión de bonos convertibles por un valor total de 750,0 millones de euros con vencimiento en 2025.
- Emisión de dos eurobonos por un valor total de 1.000,0 millones de euros en mayo de 2020. Estos bonos vencen respectivamente en 2024 y 2027. Tras la emisión de estos bonos, se cancelaron 500,0 millones de euros de la línea de crédito puente a bonos no dispuesta.
- En septiembre de 2020 se emitieron 750,0 millones de euros adicionales a través de un eurobono a 8 años. Tras la emisión de este bono, se cancelaron los 500,0 millones de euros restantes de la línea de crédito puente a bonos no dispuesta.
- Una nueva línea de crédito preferente del Banco Europeo de Inversiones (BEI) por importe de 200,0 millones de euros que se dispuso en diciembre de 2020. Esta nueva financiación no está sujeta a covenants financieros, mientras que los covenants financieros de los préstamos BEI contratados anteriormente fueron dispensados hasta septiembre de 2021.

Con el fin de preservar el efectivo del Grupo y fortalecer su posición de liquidez, el dividendo complementario de 2019, que generalmente se distribuye en julio, fue cancelado.

1.3.2 Protección de nuestros empleados

Dada la naturaleza de nuestro negocio y su alcance global, Amadeus está plenamente comprometido y reconoce el beneficio de contar con un enfoque de Gestión de la resiliencia del negocio. Se trata de dotar a la organización de los mecanismos y herramientas que le permitan anticiparse, prepararse, responder y adaptarse a acontecimientos susceptibles de afectar negativamente a su equipo humano, sistemas e infraestructura, y que le permitan afrontar incidentes con el fin de minimizar el posible impacto.

Cuando se producen contratiempos, nuestra prioridad siempre es garantizar el bienestar de nuestros empleados y, en este sentido, contamos con mecanismos para asegurar que somos capaces de gestionar y responder a los acontecimientos susceptibles de afectar a nuestra plantilla. Realizamos una vigilancia constante de los acontecimientos con potencial para afectar a la salud y seguridad de nuestro equipo humano, así como su capacidad de trabajo.

Más concretamente, además de los Equipos de gestión de crisis globales, también contamos con Equipos de gestión de crisis locales que se encargan de gestionar este tipo de acontecimientos de ámbito local mediante:

- Planes de continuidad de negocio implantados tanto a nivel de sede como de departamento
- Herramientas y procesos de notificación masiva para su uso durante emergencias o para hacer llegar información actualizada a los empleados durante los contratiempos. Esto permite enviar mensajes de manera inmediata y gestionar así los contratiempos.

Estas herramientas ya se han probado y se encuentran en proceso de ejecución. Nuestros equipos están trabajando con normalidad, por lo que confiamos en que nuestra preparación para afrontar eventos críticos ha funcionado y podremos continuar dando servicio a nuestros clientes sin incidencias en las próximas semanas.

Algunas de las medidas adoptadas, tanto a escala local como global, son:

- Planes de respuesta ante emergencias
- Modos alternativos de trabajo para garantizar la continuidad de las operaciones. Algunos ejemplos de ello son el teletrabajo, los mecanismos y equipos para ofrecer un trabajo ininterrumpido o las instalaciones secundarias
- Criterios y umbrales para determinar cuándo han de implantarse los modos alternativos de trabajo
- Comunicaciones y notificaciones internas
- Medidas preventivas y reactivas en materia de salud y seguridad

Nuestro enfoque ante el coronavirus

Desde el 30 de enero de 2020, cuando la Organización Mundial de la Salud declaró que el brote del nuevo coronavirus —a partir de entonces llamado COVID-2019— constituía una emergencia de salud pública de importancia internacional, nos mantuvimos atentos a la situación en estrecho contacto con fuentes de información de confianza tales como International SOS y la propia Organización Mundial de la Salud, tanto a nivel de grupo como local. Asimismo, seguimos las directrices de las administraciones locales en relación con posibles cambios, locales o globales, que pudieran afectar a nuestros empleados.

Dimos apoyo a las sedes de Amadeus ubicadas en o próximas a los países afectados a fin de garantizar que se adoptaban las precauciones necesarias y nos hicimos cargo de las preocupaciones de los empleados. Pusimos en marcha nuestros planes de continuidad de negocio, tanto a nivel local como de grupo, y fuimos capaces de trabajar con normalidad, independientemente de que las sedes estuvieran abiertas o trabajando.

Algunas medidas concretas fueron:

- Reconocimiento de la Organización Mundial de la Salud y de International SOS como nuestra fuente de información a la hora de realizar el seguimiento y la planificación
- Equipos locales específicos de cada país para trabajar estrechamente con las administraciones locales y responder a los requisitos específicos de cada sede o país
- Gestión global de las comunicaciones con mensajes dirigidos a todos los empleados, así como mensajes específicos para los empleados de las sedes locales en caso necesario
- Requerimiento a todos nuestros empleados para que en sus viajes consulten las recomendaciones de viaje de International SOS y estén atentos a posibles alertas de International SOS en relación con su destino concreto, debido a los posibles retrasos o alteraciones en los viajes
- Aumento de los servicios de desinfección y de las normas de higiene en las sedes con riesgo elevado

Nuestra principal prioridad es garantizar el bienestar de nuestros empleados además de continuar dando servicio y prestando asistencia a nuestros clientes con las menores incidencias posibles.

1.3.3 Asistencia a nuestros clientes

Trabajamos estrechamente con nuestros clientes en todos los ámbitos del sector de los viajes para ayudarles a capear la situación de la COVID de la mejor manera posible. Puesto que la situación de cada cliente es única, hablamos con ellos de manera individual para determinar la mejor manera de prestarles apoyo a ellos y a sus negocios durante estos tiempos difíciles. Aceleramos la entrega de productos y servicios, trabajamos con muchos de nuestros clientes para que usaran el espacio publicitario de Amadeus, mantuvimos un soporte técnico constante a través de nuestros portales de cliente *online* y sustituimos las formaciones presenciales por aulas virtuales.

1.3.4 Repensar los viajes

Durante 2020, Amadeus colaboró con clientes, socios y con los promotores e impulsores del sector de los viajes con vistas a repensar el futuro de los viajes.

Puede que tengan que desarrollarse nuevos productos y paquetes para ofrecer a los viajeros más opciones, mayor flexibilidad y un mejor servicio. Por ejemplo, esperamos aumentar las experiencias con poco contacto (*low-touch*) tanto en aeropuertos como en hoteles, permitiendo a los viajeros realizar sus trámites en el aeropuerto de manera remota a través de sus teléfonos móviles.

Mediante la colaboración como comunidad global en el ámbito de los viajes podemos crear un sector más sostenible, que apoye a las comunidades locales y a los pequeños negocios, que evite la masificación turística y que cuide de nuestro planeta.

Nuestro compromiso pasa por ayudar a nuestros clientes a reconectar con los viajeros, para devolverles el placer de viajar y garantizar que los viajes siguen siendo un factor clave para el progreso y la prosperidad en todo el mundo.

2 Modelo de negocio de Amadeus

Amadeus es una empresa tecnológica dedicada al sector de los viajes en todo el mundo. Proporcionamos soluciones y servicios tecnológicos para el sector de los viajes: aerolíneas, aeropuertos, servicios de asistencia en tierra, agencias de alquiler de coches, empresas, operadores de cruceros y ferris, hoteles y centros de congresos, aseguradoras, distribuidores de viajes, oficinas de turismo, los propios viajeros, etc. Amadeus facilita transacciones complejas entre proveedores de viajes y distribuidores de viajes y proporciona soluciones tecnológicas esenciales para los proveedores de viajes. Amadeus opera en más de 190 países. El personal de Amadeus supera las 16.500 personas.

Amadeus se fundó en 1987 para diseñar un sistema estándar destinado a conectar las aerolíneas con las agencias de viajes. La empresa creó el Sistema de Distribución Global² (GDS) líder en el mundo, que ofrece una capacidad inigualable para búsquedas, tarificación, reservas, emisión de billetes y servicios.

En el año 2000, Amadeus fue pionero en el desarrollo de una revolucionaria tecnología de reservas que ofrece a las aerolíneas y agencias de viajes una visión compartida de los viajeros y hace posible un servicio de reservas totalmente fluido entre los canales directos e indirectos para crear un Sistema de Gestión de Pasajeros³ aéreos de última tecnología. Tras ese éxito, Amadeus ha seguido expandiendo su cartera de soluciones tecnológicas hacia otras aplicaciones.

A principios de 2016, Amadeus adquirió la empresa estadounidense Navitaire, lo que permitió ampliar el alcance de nuestros servicios, sobre todo para las aerolíneas de bajo coste. Aceleramos nuestra entrada en el sector de las soluciones tecnológicas para hoteles con la adquisición de Newmarket en 2014. La última adquisición de TravelClick en 2018, la mayor en la historia de Amadeus, confirma nuestro firme compromiso con el sector hotelero, ampliando nuestra cartera de productos, nuestro *know-how* y nuestra presencia mundial.

Amadeus ha ampliado su cartera al *merchandising*, gestión de ingresos, inteligencia de viajes y gestión de gastos de viajes, aprovechando el potencial de la tecnología en la nube, las aplicaciones móviles y los macrodatos para sus clientes. De hecho, la inversión en investigación y desarrollo se ha convertido en parte integral de su crecimiento.

A lo largo de los años, Amadeus ha desarrollado una red comercial y operativa mundial que se ha convertido en uno de los componentes esenciales de su propuesta de valor. La sede corporativa se encuentra en Madrid (España). La sede principal de investigación y desarrollo de productos está ubicada en Niza (Francia), mientras que los sistemas centrales de operaciones de Amadeus se gestionan desde la sede de Alemania.

Amadeus es una empresa cotizada en bolsa y forma parte del IBEX 35, así como de otros índices bursátiles en todo el mundo, como el EURO STOXX 50. Amadeus tiene un capital flotante⁴ de más del 99,8 % a día 31 de diciembre de 2020.

² Un Sistema de Distribución Global es una red informática que contiene información sobre los viajes, como los horarios, disponibilidad, tarifas y servicios relacionados, y que también permite realizar transacciones automáticas relativas a estos viajes entre los proveedores y agencias de viajes. Los GDS facilitan el contenido de los viajes a un gran abanico de representantes de todo el mundo, haciendo que el alcance global sea un factor importante en su propuesta de valores.

³ Sistema de Gestión de Pasajeros (PSS), un conjunto de sistemas de importancia crítica que utilizan las aerolíneas. El PSS suele comprender un Sistema de Reserva, un Sistema de Inventario y un Sistema de Control de Salidas.

⁴ Esta cifra incluye los accionistas directos e indirectos relevantes comunicados a la CNMV, también a día 31 de diciembre de 2020.

Amadeus invirtió 875,6 millones de euros en I+D en 2020. Amadeus busca constantemente nuevos modelos de negocio que impulsen nuestro crecimiento y el de nuestros clientes, experimentando con tecnologías que hagan más gratificante y sostenible el viaje. Amadeus continúa seleccionando a los mejores profesionales del sector: una plantilla multicultural, multigeneracional y multicualificada. La inversión en innovación que realiza Amadeus es una prioridad estratégica. A medida que el ecosistema de viajes se amplía, Amadeus va ampliando también su foco de atención, colaborando con socios del sector, invirtiendo en adquisiciones y nuevos proyectos y contribuyendo a *start-ups* para garantizar la oferta de viajes más completa.

Desde 2018, Amadeus es miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que pone de relieve nuestro pleno y firme compromiso con sus principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

2.1 Líneas de negocio de Amadeus

Amadeus dispone de varias líneas de negocio complementarias con importantes sinergias comerciales y tecnológicas. A través de estas líneas, ofrecemos soluciones tecnológicas de vanguardia que ayudan a alcanzar el éxito a los actores clave de cualquier tipo en el sector de los viajes.

Amadeus en el centro del viaje



2.1.1 Distribución

El negocio de la distribución de Amadeus tiene dos vertientes. Por un lado, están los proveedores de viajes: aerolíneas, proveedores hoteleros, operadores de alquiler de coches, ferrocarriles, compañías de cruceros, etc. Por otro lado, están los canales de viaje: distribuidores de viajes tales como compañías de viajes *online*, agencias de viajes minoristas, agencias de viajes de negocios, consolidadores y turoperadores, o compradores, por ejemplo empresas. A través de la línea de negocio de Distribución, Amadeus actúa como una red internacional, ofreciendo soluciones completas de búsqueda, precios, reservas, emisión de billetes y otras soluciones de procesamiento en tiempo real para nuestros clientes proveedores de viajes y agencias de viajes.

Amadeus ofrece una gama completa de servicios comerciales y tecnologías complementarias que:

- conectan a los distribuidores, compradores y socios dentro y fuera de la industria global del viaje;
- crean oportunidades para aumentar los ingresos maximizando los canales de venta actuales y nuevos;
- aportan economías de escala y una eficiencia inigualable a la hora de ofrecer reservas de viaje de elevada rentabilidad.

2.1.2 Soluciones tecnológicas

A través de la línea de negocio de Soluciones tecnológicas, Amadeus ofrece a los proveedores de viajes una amplia cartera de soluciones que facilitan los procesos de negocio esenciales, como las reservas, emisión de billetes, gestión de inventario y control de salidas de vuelos.

Soluciones tecnológicas para aerolíneas

Amadeus ayuda a las aerolíneas (independientemente de que ofrezcan un servicio integral, o sean híbridas o de bajo coste) a alcanzar sus objetivos de negocio. Las soluciones Amadeus ayudan a las aerolíneas a ser más rentables, a operar con mayor eficiencia y a ofrecer experiencias diferenciadas para sus viajeros. Amadeus apoya a las aerolíneas para que puedan proporcionar a los viajeros una experiencia de cliente consecuente y personalizada en cada etapa del viaje. Ofrece a las aerolíneas un Sistema de Gestión de Pasajeros (PSS) integrado, *software* autónomo, un servicio de análisis y unas soluciones de consultoría que:

- aumentan los ingresos ayudando a las empresas de viajes a llegar a un mayor número de clientes potenciales de manera más rentable a través de las ventas directas y el *merchandising*;
- optimizan los costes perfeccionando las operaciones de marketing, ventas y comerciales;
- aumentan la fidelidad del cliente gracias a una mejor diferenciación de la marca y personalización a través de la gestión de datos.

Hostelería

Amadeus se centra en ayudar a sus clientes del sector hotelero de tres maneras clave:

- comprendiendo a sus huéspedes y el mercado;
- mejorando la experiencia del huésped;
- impulsando la fidelidad e incrementando los beneficios.

Otras áreas de diversificación

Amadeus proporciona tecnología para todas las etapas de un viaje, y disponemos de la capacidad para dar servicio a casi todos los actores que intervienen en el sector de los viajes. Esto nos sitúa en una posición excepcional para diversificar y hacer crecer nuestro negocio en nuevos mercados.

Para complementar la oferta en el sector de los viajes, Amadeus ha diversificado sus líneas de negocio, proporcionando soluciones tecnológicas a otros miembros clave del sector. Se incluyen aquí aeropuertos y transporte terrestre, así como ámbitos operacionales transversales de relevancia para todos los actores del sector de los viajes, como los sistemas de pago y la publicidad de viajes.

Además de nuestras líneas de negocio, los equipos técnicos de Amadeus impulsan la innovación de productos con iniciativas de I+D. También ofrecen apoyo a los clientes para garantizar la seguridad de datos y la estabilidad del sistema. Por último, las unidades de negocio de Amadeus ayudan a la implantación y al desarrollo de la estrategia corporativa de Amadeus.

2.2 Prioridades estratégicas de Amadeus y evolución prevista del negocio

Ya que Amadeus opera con modelos de negocio basados en transacciones, nuestros resultados operativos están muy vinculados con los volúmenes de viajes a escala global (principalmente, por reservas hechas por las agencias de viajes conectadas al Sistema de Distribución de Amadeus o por pasajeros que han embarcado en las aerolíneas utilizando nuestras soluciones tecnológicas). Los negocios y operaciones de Amadeus dependen, en gran medida, de la evolución que sufre el sector turístico y de los viajes en todo el mundo, que depende a su vez de las condiciones y tendencias económicas generales. Por consiguiente, nuestros resultados operativos se han visto muy gravemente afectados por las restricciones a los viajes impuestas para luchar contra la pandemia de la COVID-19. Tras un 2020 extremadamente convulso, Amadeus se está centrando en facilitar el regreso de los viajes y en nuestras prioridades como negocio.

El posicionamiento de Amadeus gira en torno a tres prioridades clave.

1) Reforzar nuestras áreas de negocio ya existentes —nuestras dos unidades de negocio principales Distribution y Airline IT—, así como potenciar nuevas áreas de diversificación, como Payments, Corporations o Hospitality. El apoyo continuo a nuestros clientes en estos difíciles tiempos seguirá siendo clave para futuras oportunidades y para el desarrollo de nuestros clientes, de Amadeus y del sector de los viajes en general. Por consiguiente, continuaremos haciendo mayores esfuerzos en áreas que puedan incentivar el crecimiento, tales como la digitalización, la nube y las plataformas abiertas.

2) Crear relaciones y colaboraciones sectoriales sólidas. El sector de los viajes está cambiando hoy en día, creando nuevas expectativas y demandando nuevas capacidades. Solos no podemos esperar cumplir todas las necesidades de nuestros clientes. En la actualidad, estamos trabajando en establecer colaboraciones para los servicios en la nube. Mientras seguimos “repensando los viajes”, tenemos que ampliar este enfoque a otras partes de nuestro negocio para abrirnos a nuevas posibilidades.

3) Mejorar nuestra contribución a una mejor experiencia de viaje. La posibilidad de ofrecer servicios personalizados, transacciones sencillas y conexiones fluidas constituye un factor diferenciador estratégico para nuestros clientes hoy en día. Por ello, hemos de allanar el camino para impulsar estas soluciones, investigar nuevos modelos de negocio, aumentar nuestras capacidades en inteligencia artificial y expandirnos aún más en los datos, la biometría y la tecnología “sin contacto”. También queremos seguir poniendo la mirada en la diversificación hacia otras áreas relacionadas con los viajes, en particular en sectores adyacentes.

A fin de explorar estas nuevas oportunidades resulta esencial nuestra capacidad para adaptarnos rápidamente, para realizar entregas de manera eficiente y para seguir integrando formas ágiles de trabajar. A este respecto, hemos avanzado mucho con la metodología SAFe. Nuestro objetivo es acelerar en esta dirección hasta que alcancemos una verdadera agilidad de extremo a extremo, en todo el negocio. También resulta esencial seguir desarrollando nuestro negocio de manera sostenible, así como continuar e intensificar nuestra colaboración con los grupos de interés del sector para llegar a un sector de los viajes más sostenible.

2.3 Tendencias con potencial para afectar al volumen de viajes

La crisis de la COVID en los viajes y el turismo ha tenido un impacto sin precedentes en nuestra época y ha puesto en riesgo de desaparición a muchos actores del sector. Tanto es así que la contribución estimada de los viajes y el turismo a la economía mundial descendió en un 39 % de 2019 a 2020.^{5,6}

El sector de la aviación se ha visto aún más afectado y se enfrenta a la peor crisis desde el comienzo de la era de los aviones a reacción. Muchos actores han desaparecido, mientras que otros están sobreviviendo solo gracias a ayudas públicas. Esto se ha visto reflejado en una caída del 66 % en los viajes aéreos entre 2019 y 2020.⁷

Por lo que respecta a las proyecciones futuras del tráfico aéreo, la pandemia se traduce en una incertidumbre a corto plazo mayor que en cualquier otro momento de la historia de la aviación, incluso más que después de los atentados terroristas del 11S en 2001. La hostelería está siguiendo una tendencia similar, salvo en algunas regiones concretas. La imposición de nuevas cuarentenas y la aparición de nuevas cepas del virus arrojan previsiones adversas para los próximos meses (-80 % de tráfico en el primer trimestre de 2021), al menos hasta que la vacunación sea generalizada. A la fecha de impresión de este informe, los expertos no esperan que los viajes vuelvan a los niveles de 2019 antes de 2024.

Sin embargo, nuestro sector siempre se ha recuperado de las recesiones a lo largo de su historia y la previsión actual es que, a largo plazo, el tráfico aéreo mantenga un crecimiento anual del 4,0 %.⁸

El volumen de viajes puede verse afectado por las crisis sanitarias, los acontecimientos geopolíticos, los niveles de crecimiento económico, las limitaciones de capacidad y por cuestiones de sostenibilidad.

2.3.1 Crisis sanitarias

Hasta ahora, las últimas crisis sanitarias a las que se había enfrentado el mundo, como el SARS, el MERS y el ébola, solo afectaron a algunos países o regiones y tuvieron un impacto menor, y en muchos casos de corta duración, sobre los viajes.⁹ La COVID-19 reviste un grado de importancia completamente distinto, dado que afecta a todo el planeta y tiene efectos muy superiores en los viajes; además, los futuros brotes de COVID-19 u otras pandemias tendrán un impacto significativo en los volúmenes de viajes.

Devolver la confianza a los viajeros es ahora la prioridad del sector y de los gobiernos. Esto exige un esfuerzo coordinado para implementar cambios prácticos en los procedimientos establecidos siguiendo las recomendaciones de las autoridades de salud pública, a fin de garantizar la salud de los pasajeros. Más allá de cómo evolucione la pandemia, de las medidas operativas, de la disponibilidad de vacunas o fármacos y del curso de la recuperación económica, resultará esencial la coordinación internacional de medidas relacionadas con los viajes a fin de recuperar la confianza de los viajeros.

Los gobiernos, las asociaciones profesionales, los actores del sector de los viajes y las empresas tecnológicas han lanzado una amplia gama de iniciativas para afrontar el impacto de la COVID-19 en la demanda de viajes: “burbujas de viaje”; soluciones “sin contacto” para la facturación o el registro, por ejemplo; test rápidos;

⁵ Fuente: Consejo Mundial del Viaje y el Turismo (junio de 2020). “Travel & Tourism Recovery Scenarios 2020 & Economic Impact from COVID-19”.

⁶ Global baseline scenario.

⁷ Fuente: <https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2020-09-29-02/>.

⁸ Fuente: <http://www.boeing.com/commercial/market/commercial-market-outlook/#/long-term>.

⁹ Fuente: <https://wtcc.org/Initiatives/Crisis-Preparedness-Management-Recovery/moduleId/1154/itemId/41/controller/DownloadRequest/action/QuickDownload>.

soluciones mediante cartilla sanitaria; o seguros contra incidencias relacionadas con la COVID-19. Sin embargo, estas iniciativas todavía están fragmentadas y es necesario un mayor grado de coordinación.

Con el uso de test rápidos de la COVID-19 y protocolos asociados, el sector está fomentando alternativas seguras a las cuarentenas obligatorias al regresar de un viaje que los gobiernos han impuesto unilateralmente. El sector también está promoviendo el uso de información actualizada, fácilmente disponible y estandarizada sobre restricciones nacionales y condiciones para viajar con el fin de facilitar la toma de decisiones con respecto a los viajes, mejorar la experiencia de viaje del consumidor y ayudar a las empresas a ofrecer sus servicios durante los viajes.

Creemos que estas iniciativas también se asentarán más allá de la COVID-19 y que empresas tecnológicas como Amadeus desempeñarán un papel importante en esta evolución, lo que dará lugar a que el sector esté mejor preparado para afrontar futuras crisis sanitarias.

2.3.2 Geopolítica

Los asuntos geopolíticos y de seguridad en ciertas partes del mundo están afectando de forma significativa a los viajes.

Las tensiones políticas y un creciente nivel de proteccionismo están afectando negativamente a los viajes. De hecho, en 2018 la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) estimó las diferencias significativas en el crecimiento de los viajes aéreos durante los próximos 20 años en un hipotético caso base (“Política constante”: 3,5 % crecimiento anual) y en dos casos extremos (“Globalización inversa”: 2,4 % anual; “Liberalización máxima”: 5,5 % anual).¹⁰ Estos distintos casos se traducen en un número estimado de pasajeros para 2037 que se pueden diferenciar por casi un factor de dos entre el mejor y el peor caso.

Al mismo tiempo, las amenazas terroristas están provocando restricciones en los viajes, un aumento de la seguridad y el control fronterizo, así como una mayor carga administrativa para el viajero. Esto, unido a un menor deseo de viajar, puede tener un efecto moderador en la demanda. Sin embargo, la experiencia ha demostrado que los problemas de seguridad tienden a afectar únicamente a determinados países o regiones y suelen ser de corta duración. Además, el gran alcance geográfico de Amadeus ayuda a limitar la incidencia de este tipo de problemas en nuestra actividad. La tecnología ha aportado soluciones con respecto a los problemas de seguridad del pasado y es probable que siga haciéndolo, lo cual ofrece más oportunidades para los grandes proveedores de soluciones tecnológicas para viajes que tengan las dimensiones y el alcance necesarios, como Amadeus.

2.3.3 Crecimiento económico

Los niveles de crecimiento económico tienen un impacto significativo en el crecimiento del sector de los viajes. Por ejemplo, la tasa de crecimiento mediana de los últimos veinte años de los pasajeros aéreos en kilómetros recorridos por pasajero se sitúa ligeramente por encima del doble de la del PIB mundial,¹¹ aunque este multiplicador varía sustancialmente a lo largo del tiempo y de una región a otra. A largo plazo, las recesiones o los repuntes económicos que se den en el futuro tendrán un gran impacto en los volúmenes de viajes.

Sin embargo, a corto/medio plazo, dado que la pandemia de la COVID-19 ha tenido un impacto económico desequilibrado sobre los países y ciudadanos, y teniendo en cuenta que la salida de la crisis es probable que

¹⁰ <https://www.iata.org/pressroom/speeches/Pages/2018-10-24-01.aspx>.

¹¹ Fuente: <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/air-travel-gdp-multiplier-falls-sharply-back-to-its-20-year-median/>.

sea desigual,¹² las relaciones entre el crecimiento del PIB y el crecimiento del sector de los viajes pueden ser diferentes a lo que se ha venido observando históricamente.

2.3.4 Limitaciones de capacidad

El crecimiento de los viajes está generando una saturación en las infraestructuras de viajes, especialmente en los aeropuertos. En 2019, 204 aeropuertos fueron declarados instalaciones coordinadas por franjas de Nivel 3, lo que significa que no disponen de la capacidad de pistas, rampas o puertas de embarque para gestionar todos los vuelos que las aerolíneas desearían operar.¹³ En ese momento, se esperaba también que pudiera haber otros 100 aeropuertos declarados instalaciones coordinadas por franjas en los siguientes 10 años debido a que el desarrollo de infraestructuras aeroportuarias no seguía el ritmo del crecimiento del tráfico.¹⁴

Aunque la pandemia de la COVID-19 ha reducido enormemente el número de pasajeros, con la recuperación de los viajes, los problemas de limitaciones de capacidad podrían verse exacerbados por la necesidad de aeropuertos para salvaguardar a los pasajeros y cumplir con las nuevas normas sanitarias nacionales y mundiales, lo que aumenta a su vez la posibilidad de terminales masificadas, colas y congestión.

Las medidas de distanciamiento social por sí solas supondrán ya una merma de la capacidad aeroportuaria, por lo que es de esperar que aeropuertos ya congestionados antes de la crisis de la COVID-19 alcancen su saturación máxima con tan solo un 60–75 % de su tráfico máximo de 2019.¹⁵

Dado que la tecnología puede facilitar un uso más eficiente de estos escasos recursos, el sector tendrá que invertir en sistemas tecnológicos. Por ejemplo, en lugar de la facturación tradicional donde los pasajeros se dirigen a los mostradores de facturación e interaccionan con agentes, o en ventanillas para obtener una tarjeta de embarque o depositar su equipaje, con la tecnología de empresas como Amadeus, los aeropuertos pueden disponer puestos fijos o móviles de facturación o de depósito de equipaje en diversas ubicaciones dentro o fuera de la terminal, lo que minimizará la congestión.

2.3.5 Sostenibilidad

El sector del turismo y los viajes se enfrenta a aspectos como la masificación de los destinos, la desigualdad salarial y la variabilidad del clima debida a la actividad del ser humano. En concreto, en los últimos años se ha prestado mucha más atención a la cuestión climática. En 2019, el tráfico aéreo representaba un 2 % de todas las emisiones de dióxido de carbono originadas por el ser humano,¹⁶ y movimientos sociales como “vergüenza de volar” (*flygskam*, de origen sueco) habían atraído una atención sin precedentes. El sector necesita, por lo tanto, responder con hechos y acciones. Esperamos que se cree un marco jurídico más específico y estricto con relación a estos y otros temas que podrían tener una incidencia negativa en los viajes.

Sin embargo, en lo relativo a la aviación, el sector está decidido a crecer de manera sostenible, comprometiéndose a reducir para 2050 las emisiones netas a la mitad de los niveles de 2005.¹⁷ Por ello, muchas aerolíneas han adoptado un papel activo a la hora de abordar esta cuestión. Por ejemplo, ya en 2019 EasyJet anunció que compensaría las emisiones de todos sus vuelos,¹⁸ y más recientemente JetBlue anunció que había alcanzado la neutralidad en carbono en todos sus vuelos nacionales.¹⁹ Las aerolíneas pertenecientes

¹²Fuente: <https://blogs.imf.org/2020/10/13/a-long-uneven-and-uncertain-ascent/#:~:text=We%20are%20upgrading%20our%20forecast,to%205%20percent%20in%202021.>

¹³ Fuente: [https://blog.aci.aero/the-majority-of-passengers-this-summer-will-travel-through-airports-with-capacity-constraints-the-importance-of-a-robust-slot-allocation-process/.](https://blog.aci.aero/the-majority-of-passengers-this-summer-will-travel-through-airports-with-capacity-constraints-the-importance-of-a-robust-slot-allocation-process/)

¹⁴ Fuente: [https://www.airlineratings.com/news/iata-capacity-crunch-hit-another-100-airports/.](https://www.airlineratings.com/news/iata-capacity-crunch-hit-another-100-airports/)

¹⁵ Fuente: [https://www.internationalairportreview.com/news/127043/study-impact-covid-19-measures-airport-performance/.](https://www.internationalairportreview.com/news/127043/study-impact-covid-19-measures-airport-performance/)

¹⁶ Fuente: [https://www.atag.org/facts-figures.html.](https://www.atag.org/facts-figures.html)

¹⁷ Fuente: [https://www.iata.org/en/programs/environment/climate-change/.](https://www.iata.org/en/programs/environment/climate-change/)

¹⁸ Fuente: [https://www.easyjet.com/en/sustainability.](https://www.easyjet.com/en/sustainability)

¹⁹ Fuente: [http://mediaroom.jetblue.com/investor-relations/press-releases/2020/08-13-2020-152953291.](http://mediaroom.jetblue.com/investor-relations/press-releases/2020/08-13-2020-152953291)

a la alianza Oneworld también se han comprometido a alcanzar cero emisiones netas de carbono para 2050, a través de diversas iniciativas tales como medidas de eficiencia, inversiones en combustibles sostenibles para aviones y aviones más eficientes desde el punto de vista del consumo de combustible, reducción de residuos y de plásticos de usar y tirar y compensación de carbono, entre otras medidas.²⁰

En su camino hacia un sector más sostenible, la tecnología ofrecida por empresas de soluciones tecnológicas como Amadeus puede contribuir a un uso más eficiente de las infraestructuras y la energía.

2.4 Información acerca del número de empleados

La plantilla total de Amadeus a 31 de diciembre de 2020 era de 16.531 FTE (Equivalentes a Tiempo Completo). En cuanto al número de empleados de Amadeus, el total era de 16.550 empleados. Esta última cifra es la que se toma como referencia en la sección sexta, Personal de Amadeus, dado que la información incluida se basa en los empleados de Amadeus (excluyendo la plantilla externa).

Para la información medioambiental, dado que el consumo de recursos tiene lugar a lo largo del año, utilizamos el promedio de FTE en el año (17.593).

31 de diciembre de 2020

FTE (internos + externos) a 31 de diciembre de 2020	16.531
Número de empleados, 2020	16.550
Promedio de FTE internos + externos en 2020	17.593

²⁰ Fuente: <https://www.oneworld.com/news/2020-09-11-oneworld-member-airlines-commit-to-net-zero-carbon-emissions-by-2050>.

3 Gestión de riesgos de la empresa

En 2015, con el respaldo del Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo de Dirección, Amadeus adoptó el Modelo de Tres Líneas de Defensa. Este modelo integra, coordina y armoniza todas las funciones de asistencia y control dentro de Amadeus, garantizando una gestión efectiva de los riesgos en todo el grupo.

A lo largo de 2020 hemos continuado fomentando la coordinación eficaz de actividades de control en Amadeus y hemos adoptado el modelo actualizado de las Tres Líneas de Defensa (o “Modelo de Tres Líneas”). Esta actualización fue ratificada por el Comité Ejecutivo de Dirección y por la Comisión de Auditoría, y reafirma nuestro compromiso por unas sólidas prácticas de gobierno y gestión de riesgos.

Tres Líneas de Defensa



- ↑ Deber de información, presentación de informes
- ↓ Delegación, dirección, recursos, supervisión
- ↔ Alineación, comunicación, coordinación, colaboración

1 Tareas del Consejo de Administración.
 2 Tareas incluidas habitualmente, aunque no con carácter exclusivo, en las siguientes funciones: Gestión de Riesgos, Oficina Corporativa de Seguridad de la Información, Privacidad de datos, Auditoría interna, Recursos humanos. Estas funciones también pueden asumir tareas de la 1ª Línea y proporcionar dirección y supervisión a tareas de la 1ª Línea.
 3 Tareas de la Auditoría Interna del Grupo.
 4 Auditores externos, Organismos reguladores, etc.

3.1 Primera Línea de Defensa: dirección ejecutiva, dirección y personal

El compromiso de Amadeus con la integridad y la transparencia empieza por su propio personal. Los empleados de Amadeus suscriben las normas éticas establecidas en el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus y las políticas relacionadas. Este código y nuestras políticas principales no se consideran un simple “libro de reglas”, sino un acuerdo mutuo dentro la empresa para promover comportamientos positivos que

aporten valor a nuestro negocio y garanticen siempre el máximo nivel de integridad. Los aspectos abordados en el código son:

- compromiso con el medio ambiente;
- evitar conflictos de intereses;
- proteger los datos personales y la confidencialidad;
- gestionar con esmero las relaciones con terceros y con los medios de comunicación;
- tratar con cuidado los bienes, equipos e instalaciones de la empresa.

Contamos con una Política de Derechos Humanos, que reafirma nuestro compromiso con los derechos humanos internacionales. Esperamos de todos nuestros proveedores y socios comerciales que apoyen los estándares reconocidos a nivel internacional en materia de condiciones laborales y trato digno de los empleados.

Los derechos humanos forman parte del marco de análisis de riesgos de Amadeus. Evaluamos los riesgos de infringir los siguientes derechos:

- No discriminación
- Negociación colectiva
- Libertad de asociación
- Salario justo
- Ausencia de mano de obra infantil o trabajo forzado
- Condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo

Aunque estos riesgos quedan a un nivel muy bajo en nuestro Mapa de Riesgos de la Empresa, disponemos de una serie de procedimientos de mitigación y supervisión para hacerles frente, tanto a nivel interno como con nuestros proveedores y socios comerciales.

Nuestros procedimientos de fusiones y adquisiciones incluyen también la diligencia debida en materia de riesgos relacionados con los derechos humanos.

Nuestro equipo de Integración se asegura de que las políticas de Amadeus se implementen efectivamente en las empresas recién integradas. Asimismo, nuestra Política de Denuncia de Irregularidades anima a los empleados a notificar cualquier incumplimiento del Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus, incluidas posibles vulneraciones de los derechos humanos.

Durante 2020 no se notificaron incumplimientos significativos del Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus.

3.2 Segunda Línea de Defensa: funciones de gobierno interno

Las actividades de control están integradas en todos los ámbitos de la empresa. Las principales actividades de control se realizan desde unidades como Corporate Risk & Compliance, Corporate Security, Group Privacy, Corporate Legal, Corporate Finance, Human Resources y otras.

Gestión de riesgos y controles

Corporate Risk & Compliance se encarga de centralizar la vigilancia continua de los principales aspectos de riesgo y cumplimiento regulatorio dentro de Amadeus.

La Oficina de Corporate Risk & Compliance elabora el Mapa de Riesgos de la Empresa de Amadeus y establece unos procedimientos de control y vigilancia para los riesgos identificados, junto con el responsable para cada

riesgo. Los riesgos identificados en el análisis y las medidas de vigilancia se comunican regularmente al Comité Ejecutivo y a la Comisión de Auditoría, así como al Consejo de Administración.

Vigilamos continuamente los principales riesgos que podrían afectar a las actividades y objetivos de Amadeus y de sus empresas. La política general de Amadeus con relación a la gestión y vigilancia del riesgo se centra en:

- alcanzar los objetivos de la empresa a largo plazo en consonancia con su plan estratégico;
- ofrecer el máximo nivel de garantías a los accionistas y velar por sus intereses;
- proteger los beneficios de la empresa;
- proteger la imagen y la reputación de la empresa;
- ofrecer el máximo nivel de garantías a los clientes y velar por sus intereses;
- garantizar la estabilidad de la empresa y su solidez financiera a lo largo del tiempo.

El objetivo último del Mapa de Riesgos de la Empresa es proporcionar visibilidad sobre los riesgos importantes y facilitar la gestión efectiva de los riesgos. El análisis de riesgos es un elemento fundamental en los procesos de toma de decisiones de la empresa, tanto en el seno de los órganos de gobierno como en la gestión del negocio en su conjunto.

El Mapa de Riesgos de la Empresa tiene en cuenta también los riesgos globales identificados cada año por el Foro Económico Mundial,²¹ como los riesgos de carácter económico, ambiental, geopolítico, social y tecnológico.

Aquellas cuestiones o riesgos que podrían impedir que en Amadeus alcanzáramos nuestros objetivos estratégicos así como otras cuestiones que todavía no se han manifestado de manera suficiente como para poder abordarlas (denominados habitualmente “incógnitas conocidas” o “riesgos emergentes”) también se reflejan en el Mapa de Riesgos de la Empresa. Se trata de riesgos de nueva aparición o variables que son difíciles de identificar y cuantificar y que podrían tener una repercusión importante en la sociedad y en nuestro sector. Ejemplos de ello son el efecto de un desarrollo digital extremadamente rápido: surgen continuamente nuevos modelos económicos de distribución de viajes como consecuencia de los rápidos cambios tecnológicos. También están en nuestro punto de mira los nuevos desafíos emergentes relacionados con el cambio climático, ya que podrían afectar al sector de los viajes.

La última versión del Mapa de Riesgos de la Empresa define los riesgos de carácter más crítico relacionados con las operaciones y los objetivos de Amadeus, entre los que se incluyen:

- Riesgos tecnológicos derivados de fallos en la infraestructura o provocados por ciberataques
- Riesgos operativos que podrían afectar a la eficiencia de los procesos y servicios empresariales
- Riesgos de seguridad y cumplimiento regulatorio
- Riesgos comerciales que podrían afectar a la satisfacción del cliente
- Riesgos reputacionales
- Riesgos relacionados con el entorno macroeconómico y geopolítico
- Riesgos relacionados con las tendencias en el sector de los viajes y el turismo

Algunos de estos riesgos han evolucionado desde el Mapa de Riesgos de la Empresa del año anterior, mientras que otros se han identificado por primera vez en 2020. La pandemia de la COVID-19 ha provocado la aceleración de algunos de estos riesgos, al tiempo que ha desencadenado otros nuevos.

²¹ Foro Económico Mundial (2020). Informe Global de Riesgos 2020, 15ª edición

Los responsables de riesgo asignados a cada uno de estos riesgos principales proponen una respuesta específica al riesgo. Los progresos con respecto a la mitigación y la evolución de los principales riesgos se presentan ante el Comité de Dirección de Riesgos para su revisión y consideración, junto con cualquier plan de acción propuesto de medidas necesarias o nuevas acciones.

Debido a su carácter transversal y dinámico, este proceso identifica los nuevos riesgos que afectan a Amadeus como consecuencia de cambios en el entorno o de la revisión de los objetivos y estrategias.

En el actual entorno empresarial, con su cada vez mayor exigencia en transparencia, ética y responsabilidad social, la gestión del riesgo reputacional está cobrando cada vez más importancia. Así pues, la evaluación de la incidencia de un determinado riesgo en la reputación se encuentra incluida en nuestra metodología. De forma similar, los riesgos en materia de ciberseguridad se gestionan a través de un marco de riesgos de seguridad dirigido por nuestra Oficina de seguridad de la información de la Empresa, igualmente integrada en el Mapa de Riesgos de la Empresa.

Además de gestionar los riesgos, Amadeus presta especial atención al cumplimiento de reglamentos sobre privacidad de datos, incluido el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE. Nuestras actividades también se extienden a normas de certificación existentes tales como PCI DSS (tarjetas de crédito), SOC1 y SOC2 (controles informáticos) e ISO 27001 (ciberseguridad).

Amadeus, como cualquier otra organización, está expuesta a riesgos que podrían alterar de manera notable servicios internos clave para la empresa, así como servicios de soluciones tecnológicas que proporcionamos a los clientes. Para asegurar incidencias mínimas en tales casos, cuyas consecuencias podrían ser catastróficas, Amadeus ha implantado un Programa de Resiliencia del Negocio diseñado para proteger a nuestro equipo humano, nuestros activos e infraestructuras, y minimizar el posible impacto a unos límites aceptables. La crisis pandémica que hemos atravesado en 2020 ha demostrado que nuestra estrategia de Continuidad del Negocio a la hora de minimizar alteraciones del negocio resulta de gran importancia y está totalmente preparada.

Por último, a través de nuestro plan de formación y concienciación, pretendemos asegurarnos de que todos los empleados comprendan y apliquen las buenas prácticas relativas al comportamiento ético, así como a la seguridad y la privacidad.

La oficina de Corporate Risk & Compliance trabaja estrechamente con los siguientes comités:

Comité Ético

El Comité Ético ofrece asesoramiento sobre asuntos relacionados con el comportamiento ético y el cumplimiento regulatorio. Este comité aborda también cualquier inquietud que puedan tener los empleados y ayuda en la implantación del Código Ético y de Conducta Profesional. El fomento de la integridad, la transparencia y la conducta ética en todas nuestras operaciones es muy importante para nosotros y tenemos tolerancia cero con las prácticas prohibidas, tanto en nuestros asuntos internos como en las operaciones externas.

Comité de Dirección de Riesgos

El Comité de Dirección de Riesgos es un órgano de toma de decisiones facultado por el Comité Ejecutivo para proporcionar supervisión y orientación en actividades y aspectos de gestión de riesgos en el conjunto de Amadeus. Esto incluye estrategias de evaluación, priorización y mitigación de riesgos.

Tanto el Comité Ético como el de Dirección de Riesgos se reúnen varias veces al año.

3.3 Tercera Línea de Defensa: Auditoría Interna del Grupo

Auditoría Interna del grupo Amadeus:

- Presta apoyo al Comité de auditoría en la supervisión de la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos de la empresa.
- Presta servicios independientes y objetivos de control y asesoramiento destinados a aportar valor y mejorar las operaciones de Amadeus. Esta función ayuda a cumplir nuestros objetivos aplicando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gobierno, la gestión de riesgos y los procesos de control. Esto incluye la posible comisión de fraude y cómo la organización gestiona el riesgo de fraude.
- La Auditoría Interna del Grupo cubre todas las empresas, áreas de negocio y procesos desarrollados mayoritariamente por Amadeus o controlados por Amadeus. Cada año, la Auditoría Interna del Grupo realiza un exhaustivo ejercicio de valoración de los antecedentes y de los riesgos para verificar y actualizar nuestras prioridades de auditoría. Este ejercicio tiene en cuenta, entre otras cosas:
 - Objetivos y proyectos estratégicos del Grupo
 - El Mapa de Riesgos de la Empresa
 - Retos y factores habilitadores internos y externos identificados mediante entrevistas con la alta dirección y las principales funciones de control
 - Magnitudes y huella geográfica de las entidades y actividades del Grupo
 - Ciclos de auditoría

Los resultados dan lugar a la formalización y aprobación por parte de la Comisión de Auditoría de un plan anual de auditoría interna.

Las entidades jurídicas incluidas en las revisiones de Auditoría Interna del Grupo durante 2020²² representaron más del 50 % de la plantilla de Amadeus. Los principales riesgos identificados durante las actividades de auditoría interna se comunican a la alta dirección y a la Comisión de Auditoría, y su estado se actualiza periódicamente hasta su resolución o aceptación por parte de los órganos de gobierno.

Como complemento óptimo a sus entrevistas independientes, la Auditoría Interna del Grupo celebra reuniones de coordinación periódicas con las principales unidades de control, tecnología y comerciales.

La Comisión de Auditoría establece los flujos de coordinación y le otorga a la Auditoría Interna del Grupo autoridad suficiente para asegurar que pueda desempeñar sus funciones. A fin de garantizar la objetividad de la Auditoría Interna, su plantilla no tiene responsabilidad ni autoridad operativa directa alguna sobre ninguna de las actividades auditadas. Por consiguiente, los auditores internos no aplican controles internos, no desarrollan procedimientos, no instalan sistemas, no preparan registros ni participan en ninguna otra actividad que pueda alterar su juicio.

La Auditoría Interna del Grupo se rige con arreglo a los principios obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional del Instituto de Auditores Internos (IIA). Esto incluye sus Principios Fundamentales, su Definición de Auditoría Interna, sus Normas Internacionales y su Código Ético. La Auditoría Interna del Grupo desarrolla también un Programa de Control y Mejora de la Calidad que combina la vigilancia constante con valoraciones periódicas internas y externas. El programa incluye la evaluación de la conformidad de la Auditoría Interna del Grupo con el Marco Internacional para la Práctica Profesional. También valora la eficiencia y efectividad de la Auditoría Interna del Grupo e identifica oportunidades de mejora continua.

²² Incluidas las revisiones de auditoría interna y la evaluación del diseño y efectividad de los modelos de Control Interno sobre la Información Financiera (ICFR) y de Prevención de Delitos Empresariales (CCP).

4 Políticas de Amadeus: lucha contra el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales

Amadeus apoya a su negocio con una serie de políticas diseñadas para cumplir con ciertos comportamientos establecidos. Las políticas fundamentales de Amadeus están respaldadas por sistemas sujetos a revisiones regulares de calidad internas y externas para garantizar el cumplimiento de la regulación y la aplicación de buenas prácticas.

Entre sus principales políticas corporativas, Amadeus aplica las siguientes, que contribuyen a la prevención de actividades ilegales como el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales:

- Código Ético y de Conducta Profesional
- Política de Denuncia de Irregularidades
- Política Antifraude
- Política Antisoborno y Anticorrupción
- Políticas de Representación y Regalos
- Política de Contribuciones Benéficas
- Política de Contribuciones a grupos políticos y Política de *lobbying*
- Poderes de Representación
- Poderes Bancarios
- Ley Antimonopolio y de Competencia: Manual de Cumplimiento
- Política de Investigación in situ
- Manual de Privacidad de los Datos
- Manual de Seguridad y Privacidad
- Política de Asesoramiento Jurídico Externo
- Manual de Ventas
- Política de Compras de la Empresa
- Política de Salud y Seguridad
- Política Ambiental
- Política Tributaria

En los capítulos siguientes, se describen de forma más detallada las políticas ambientales y sociales, incluida la de Derechos Humanos.

En lo referente a la prevención de las prácticas de soborno, corrupción y blanqueo de capitales en Amadeus, además de las políticas específicas en esta área, Amadeus ha establecido políticas para prevenir estas prácticas en contribuciones benéficas o políticas. Se aplican controles a través de nuestras áreas de Industry Affairs y RSC (responsabilidad social corporativa) para controlar este tipo de contribuciones.

4.1 Código Ético y de Conducta Profesional

El Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus (CEBC) establece el compromiso de la empresa por desarrollar su actividad siguiendo las normas éticas más estrictas.

Este Código Ético y de Conducta Profesional (el “CEBC”) se basa en los siguientes valores: El cliente, lo primero; Trabajar juntos; Asumir responsabilidades; y Perseguir la excelencia. El CEBC refleja quiénes somos y cómo desarrollamos nuestra actividad. Nuestro principio rector es la integridad: la integridad personal de todos y cada uno de los miembros de la comunidad de Amadeus y nuestra integridad profesional como organización empresarial.

4.2 Política Antisoborno y Anticorrupción

Amadeus se compromete a hacer negocio a través de una competencia en el mercado justa y honrada. Nos comprometemos a aplicar las normas éticas más estrictas, establecidas en el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus. Ello implica cumplir las obligaciones impuestas por las leyes anticorrupción internacionales, que incluyen, entre otras: Ley 10/1995 del Código Penal español, Ley Anticorrupción de 2007 de Francia, Código Penal y Ley de Lucha contra el Soborno Internacional de 1997 de Alemania, Ley contra el Soborno de 2010 del Reino Unido y Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (“FCPA”) de los EE. UU.

En concreto, respetaremos el contenido y el espíritu de las leyes anticorrupción internacionales aplicables en el desarrollo de nuestra actividad. Se prohíbe de forma estricta prometer, autorizar, ofrecer, entregar, aceptar o solicitar nada de valor ni ninguna ventaja a nadie con la intención o la apariencia de influir indebidamente en sus decisiones o su conducta o como recompensa por una actuación indebida.

Además de leer y entender la Política Antisoborno y Anticorrupción de Amadeus, todos los empleados de Amadeus deben también leer y cumplir el Código de Conducta Profesional, la Política de Contribuciones Benéficas y la Política de Contribuciones Políticas de Amadeus.

Esta Política se aplica a todos los empleados, representantes, intermediarios, consultores, subcontratados, proveedores y socios en empresas conjuntas que trabajen en nombre de Amadeus en todo el mundo.

El responsable de esta Política es Corporate Risk & Compliance. Esta unidad supervisará y administrará la Política, establecerá y mantendrá procedimientos y directrices al servicio de la Política y colaborará con los principales grupos de interés para que los ejecutivos, empleados y personal temporal de Amadeus afectados por la Política reciban una comunicación y formación adecuadas.

4.3 Política Antifraude

Amadeus no tolera el fraude, por lo que en Amadeus está prohibido cualquier tipo de prácticas fraudulentas. Todos los empleados de Amadeus son responsables de cumplir los procedimientos, controles y actividades de supervisión apropiados para proteger a Amadeus contra la comisión de fraude. Cuando existen indicios razonables de que puede haberse cometido un fraude, la alta dirección tiene el deber de garantizar un esclarecimiento justo y respetuoso de los hechos y tomar medidas inmediatas para resolver el problema.

En caso de que se haya cometido un fraude, Amadeus tomará inmediatamente las medidas adecuadas para corregir la situación, esclarecer las responsabilidades individuales, tomar las medidas disciplinarias y legales apropiadas, y aprovechar las conclusiones extraídas para mejorar los controles internos allí donde sea necesario.

4.4 Política contra el blanqueo de capitales

Como parte de su labor internacional contra la corrupción, Amadeus se compromete a desarrollar su actividad de manera profesional, justa y ética, cumpliendo plenamente las leyes contra el blanqueo de capitales y las leyes y regulaciones contra la financiación del terrorismo aplicables a Amadeus.

4.5 Formación y comunicación

La prevención de los problemas de corrupción no solo se consigue a través de las políticas publicadas en nuestra Intranet. Requiere también que el mensaje llegue al personal de Amadeus, especialmente a ciertos equipos más expuestos a esas prácticas ilegales debido a la actividad y la función que desarrollan en la organización. Por este motivo, la formación y comunicación son actividades fundamentales que se llevan a cabo de diversas maneras (presenciales, seminarios web, formación *online*, etc.). Muchos procesos financieros de aprobación de pagos garantizan también que se eviten las actividades ilegales.

4.6 Programa Empresarial de Prevención de Delitos

El Programa Empresarial de Cumplimiento de Prevención de Delitos implantado a consecuencia de las modificaciones del Código Penal español en 2010, y más tarde en 2015 y 2019, consiste en un conjunto de trámites y procedimientos para asegurar que se identifiquen los riesgos y, para que los controles que Amadeus tiene establecidos para prevenir actividades como el soborno, la corrupción o el blanqueo de capitales se apliquen y ayuden eficazmente a prevenir o reducir la perpetración de cualquier delito que pudiera afectar a la compañía.

5 Estrategia de sostenibilidad ambiental de Amadeus

Los últimos dos años han sido cruciales en lo que respecta a la orientación del sector de los viajes hacia la sostenibilidad ambiental. Durante 2019, movimientos sociales como Fridays For Future llevaron a un nivel superior la atención hacia la sostenibilidad. Resulta interesante, por motivos muy distintos, que en 2020 el sector de los viajes también haya reforzado la relevancia de la sostenibilidad, en la medida en que la pandemia de la COVID-19 demostró su vulnerabilidad, previamente subestimada. Por consiguiente, la voluntad política y empresarial de abordar el cambio climático es ahora mayor que nunca.

Amadeus ha estado reforzado su estrategia de sostenibilidad para afrontar las cuestiones ambientales – especialmente en colaboración con los grupos de interés del sector. La estrategia de sostenibilidad ambiental de Amadeus se basa en tres pilares:

1_ Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus

Medimos el impacto ambiental de nuestras operaciones, identificamos aspectos por mejorar, implantamos soluciones y seguimos vigilando nuestros resultados para alcanzar una mejora continua de la eficiencia ambiental. El sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS) es la herramienta que utilizamos en la empresa para conseguir estos objetivos.

2_ Desarrollo de soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia económica y ambiental

Brindamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficacia operativa y ambiental de los clientes. Amadeus invierte aproximadamente mil millones de euros anuales en I+D. Por tanto, la investigación y desarrollo es un componente fundamental de nuestra estrategia comercial y de nuestra contribución a la sostenibilidad de los clientes y el sector.

3_ Colaboración con los grupos de interés del sector en iniciativas conjuntas de sostenibilidad en nuestro sector

Colaboramos con otros grupos de interés del sector en proyectos para mejorar la sostenibilidad del sector de los viajes. Nuestras colaboraciones incluyen agencias de la ONU, como la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la Organización de Turismo Mundial (OMT) o la secretaría de la ONU Cambio Climático (CMNUCC). También trabajamos con instituciones académicas de todo el mundo y con asociaciones del sector de viajes, como el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC).

5.1 Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS)

Desde 2009, el Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS) es la herramienta que usamos en Amadeus para medir, reportar y mejorar los resultados ambientales.

El Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus mide el impacto de nuestras operaciones teniendo en cuenta cinco factores: energía, emisiones de CO₂, consumo de papel, consumo de agua y residuos generados. Evaluamos nuestros resultados teniendo en cuenta tanto el consumo total de recursos como los coeficientes de eficiencia basados en las transacciones comerciales procesadas y en el número de empleados. Para evaluar nuestros resultados tenemos también en cuenta el crecimiento de la empresa. Garantizamos mejoras a largo plazo de nuestros resultados medioambientales fijando objetivos anuales que mejoren los resultados medioambientales del año anterior.

El equipo Building & Facilities a nivel local se encarga de la optimización del consumo de recursos en nuestros edificios de oficinas. En determinados casos reciben el apoyo de equipos técnicos que, por ejemplo, facilitan indicadores de rendimiento en relación con el consumo de recursos.

5.1.1 Elementos materiales del EMS

El EMS ayuda a gestionar los cinco principales elementos relativos al impacto ambiental de las operaciones de Amadeus. Estos elementos se identificaron en el ejercicio de materialidad inicial en el cual consultamos a nuestros propios expertos internos y realizamos una evaluación comparativa con otras empresas de sectores económicos similares. Los cinco elementos incluidos en el EMS de Amadeus son: consumo de energía, emisiones de CO₂, consumo de papel, uso del agua y generación de residuos.

5.1.2 Alcance geográfico del EMS y metodología

El EMS incluye la información del impacto ambiental de las operaciones de Amadeus. Amadeus cuenta con oficinas en más de 70 países. Algunas de esas oficinas son pequeñas y resulta ineficiente medir e informar del impacto de todas ellas de manera directa. Por ello hemos adoptado un enfoque más eficiente y pragmático según el cual informamos de las medidas directas del impacto en nuestras 15 mayores sedes (que representan más del 70 % de la plantilla total de Amadeus en todo el mundo) y luego realizamos una estimación de las sedes restantes, basada en los factores medios de consumo por empleado de las sedes donde medimos nuestro impacto directamente. En resumen, medimos nuestro impacto directamente para el 70 % de nuestros empleados e indirectamente para el 30 % restante. Esta nueva metodología fue implantada en 2018. Antes de esta fecha informábamos sobre el impacto de las sedes donde nuestra medición era directa. Es importante señalar que la información del Centro de Datos de Amadeus está incluida en la información directa.

Las 15 sedes de Amadeus incluidas en la información directa son:

- 1_ Niza, Francia
- 2_ Bangalore, India
- 3_ Miami, EE. UU.
- 4_ Erding, Alemania
- 5_ Madrid, España (sede principal)
- 6_ Londres, Reino Unido
- 7_ Bad Homburg, Alemania
- 8_ Bangkok, Tailandia
- 9_ Sídney, Australia
- 10_ París, Francia
- 11_ Madrid, España (Organización Comercial de Amadeus)
- 12_ Waltham, EE. UU.
- 13_ Singapur
- 14_ Manila, Filipinas
- 15_ Portsmouth, EE. UU.

El alcance de la información directa del EMS de Amadeus incluye estas 15 oficinas que representan cerca del 70 % de los trabajadores y aproximadamente el 90 % del consumo total estimado de recursos de Amadeus en todo el mundo (teniendo en cuenta que nuestro principal Centro de Datos en Alemania es, con gran diferencia, el mayor consumidor energético del Grupo Amadeus).

Hasta 2018, este Centro de Datos representaba casi el 50 % del impacto ambiental total estimado y más del 70 % de las emisiones de CO₂ de Alcance 1 y 2. En 2019, el Centro de Datos de Amadeus redujo a cero las emisiones de CO₂ recurriendo al uso de las Garantías de Origen de energías renovables.

El alcance de la información directa se revisa con regularidad y se adapta a las circunstancias variables de Amadeus y de nuestro entorno empresarial. Desde 2013 hemos ampliado progresivamente su alcance incluyendo nuestras sedes de Bangalore (India), Waltham (EE. UU.), Singapur y Manila (Filipinas), y en 2019 incorporamos en el EMS nuestras instalaciones en Portsmouth (EE. UU.).

La pandemia de la COVID-19 también ha influido en nuestro impacto e información ambiental. Debido a los confinamientos nacionales y con el fin de cumplir con las obligaciones legales en materia de seguridad, la mayor parte de nuestras oficinas han estado cerradas para los empleados durante varios meses en 2020. Algunas oficinas volvieron a abrir para el personal desde mediados de mayo, cuando las restricciones nacionales debidas a la COVID-19 cambiaron para permitir el regreso de los empleados a la oficina. No obstante, para el mantenimiento y la seguridad de los edificios es necesario destinar recursos, como energía y agua, por lo que el consumo no se detuvo por completo, aunque las oficinas estuvieran cerradas.

Con el fin de garantizar que el EMS siga siendo una herramienta eficaz para la visibilidad del impacto ambiental de las operaciones de Amadeus y permitir también la debida vigilancia mediante la comparación de los resultados de un año a otro, cada año se revisa su alcance y, cuando se incluyen nuevas incorporaciones, ofrecemos las debidas comparaciones con y sin las nuevas incorporaciones para que el público interno y externo pueda entender fácilmente la información y los resultados. Hasta la fecha, las 15 sedes incluidas en el EMS han seguido estando operativas desde su inclusión en él, por lo que no hemos tenido que excluir ninguna de las sedes. A mediados de 2020, una de nuestras oficinas (Madrid ACO) cerró y los empleados fueron trasladados a la sede central de Madrid.

Hemos priorizado aquellos elementos que son más relevantes cuantitativamente para los resultados de Amadeus a nivel mundial y aquellos en los cuales tenemos margen para la gestión y mejora. Siguiendo este razonamiento, por ejemplo, la electricidad tiene una mayor ponderación en nuestros objetivos que la generación de residuos, dado que nuestro consumo eléctrico es más importante en términos absolutos que los residuos generados y también porque posiblemente tenemos mayor capacidad para gestionar nuestro consumo eléctrico que los residuos generados a través de nuestras operaciones. Por este motivo y debido a la diferente naturaleza de las actividades y el impacto ambiental, analizamos por separado el impacto del Centro de Datos y el impacto de los edificios de oficinas.

Hemos introducido una serie de medidas ecológicas que han ayudado a mejorar la eficiencia en el uso de los recursos.

La eficiencia energética en el Centro de Datos de Amadeus sigue siendo una prioridad. En los últimos seis años, hemos reducido la PUE²³ de 1,39 a 1,31 en 2020.

El número de transacciones y consultas procesadas en el Centro de Datos ha aumentado enormemente en los últimos años, incluso en el contexto de la COVID-19, debido al número creciente de dispositivos *online* que pueden conectarse y realizar consultas, con un amplio uso de Internet, aumento de los servicios complementarios y personalizados para el viajero, posibilidad de cambiar los planes de viaje a través de distintos medios, etc. Una de las consecuencias de este aumento de las respuestas en el sistema de Amadeus es que la energía requerida para procesar ese número de transacciones sigue aumentando a pesar de las mejoras en la eficiencia energética. Como forma de contrarrestar esta tendencia en el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero, y siguiendo nuestra iniciativa de alcanzar la neutralidad en carbono, desde 2016 hasta 2018 colaboramos con la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) para invertir en proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio en la India. Durante esos tres años compensamos un total acumulado de 32.091 t de CO₂ con Reducciones de Emisiones Certificadas de estos proyectos.

²³PUE significa efectividad del uso energético y es un parámetro habitual para medir la eficiencia energética de los centros de datos. Cuanto más se aproxime a 1 la PUE, más eficiente será el centro de datos.

En 2019 implementamos una política más ambiciosa en el Centro de Datos para evitar la liberación de emisiones, en lugar de compensarlas mediante reducciones en otros lugares. Desde 2019, mediante el uso de Garantías de Origen de energías renovables, el Centro de Datos pasó a ser una instalación con neutralidad en carbono (emisiones cero de CO₂). Esta iniciativa ha tenido también un importante impacto positivo en las emisiones globales del grupo. Nuestras emisiones de CO₂ de alcance 1 se han reducido en un 61 % en comparación con 2018. Esta medida supone un paso significativo hacia el objetivo de Amadeus de alcanzar las cero emisiones para 2050, en consonancia con los objetivos del Acuerdo de París sobre el cambio climático.

5.2 Información detallada sobre cuestiones medioambientales

5.2.1 Contaminación

Conseguir un crecimiento sostenible y reducir las emisiones de CO₂ son algunos de los retos a los que nos enfrentamos en la actualidad. El consumo eléctrico es una de las mayores fuentes de emisiones de CO₂ en Amadeus, pero también el uso de papel, los viajes de negocios, el gas natural y el gasóleo contribuyen a nuestra huella de carbono.

Seguimos el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP)²⁴ para gestionar y reportar nuestras emisiones de CO₂.

- En el Alcance 1 incluimos las emisiones procedentes del gas natural y el gasóleo.
- En el Alcance 2, incluimos las emisiones vinculadas al uso de electricidad²⁵ en nuestras oficinas de todo el mundo y en el Centro de Datos.
- En el Alcance 3 incluimos las emisiones procedentes del consumo de papel y los viajes de negocios. Reunimos información sobre viajes de negocios de nuestro proveedor de agencias de viajes y utilizamos la calculadora de carbono de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) para estimar las emisiones por pasajero. Las emisiones se calculan, por tanto, por cada trayecto. El alcance de medición de las emisiones procedentes de los viajes de negocios en avión incluye el 62 % de nuestra plantilla total.

En 2015 asumimos el compromiso de operar el negocio de Amadeus siguiendo una política de crecimiento neutro en carbono. Eso implica que aplicamos medidas para reducir lo máximo posible las emisiones y, si emitimos más que en nuestro año de referencia, compensamos ese aumento de nuestras emisiones de CO₂ utilizando las Reducciones de Emisiones Certificadas de los proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio en la India. En 2019, actualizamos y aumentamos este compromiso para reducir a cero las emisiones de CO₂ de nuestro Centro de Datos gracias al uso de las Garantías de Origen de energías renovables. Asimismo, con objeto de reducir las emisiones de CO₂, nuestras sedes han adoptado algunas de las mejores prácticas, por ejemplo:

Centro de Datos:

Amadeus siempre se ha centrado en la eficiencia energética de todas sus operaciones. Las medidas adoptadas proceden de una combinación de análisis interno de nuestros expertos, así como revisiones y recomendaciones de consultores externos. En este sentido, el Centro de Datos de Amadeus tiene desde 2010

²⁴ El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP, por sus siglas en inglés) es la herramienta de contabilidad internacional más utilizada por los gobiernos y líderes empresariales para entender, cuantificar y gestionar las emisiones de gases de efecto invernadero. El GHGP clasifica las emisiones en tres alcances. Alcance 1: emisiones directas de gases de efecto invernadero procedentes de fuentes que son propiedad de la empresa; Alcance 2: emisiones indirectas de gases de efecto invernadero producidas a consecuencia de las operaciones de la empresa; y Alcance 3: otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, como las emisiones procedentes de proveedores de viajes por viajes de negocios.

²⁵ Los factores de conversión aplicados (la cantidad de CO₂ emitida por kWh utilizado) se han obtenido de los últimos promedios actualizados para cada país publicados por la Agencia Internacional de la Energía en su publicación: IEA Statistics Data Service Emissions factors 2020 edition.

la certificación de eficiencia energética de TÜV SÜD por su suministro de energía, procesos de refrigeración y control climático y sus equipos tecnológicos, así como por sus procedimientos de compras, instalación y desinstalación, tras un exhaustivo análisis de nuestra infraestructura. Esta certificación se ha renovado posteriormente en 2012, 2015 y 2018. La certificación actual es válida hasta 2021. Hemos ampliado también la certificación de nuestro Centro de Datos con la EN 50600, el nuevo estándar de la UE para centros de datos, que tiene un alcance aún más amplio y una exigencia mayor.

Como se ha explicado anteriormente, en 2019 pasó a ser una instalación con neutralidad en carbono gracias al uso de Garantías de Origen de energías renovables.

En 2020 hemos terminado la renovación de nuestras unidades de distribución de baja tensión. Gracias a este sistema, las pérdidas se han reducido en torno a un 18 % en comparación con el anterior sistema eléctrico. Se estima que el ahorro generado por esta mejora en la eficiencia operativa será de 62.000 kWh.

Otro ejemplo de medidas recientes adoptadas para mejorar nuestra eficiencia energética y reducir las emisiones de CO₂ es la instalación de equipos de refrigeración más eficientes que reducen la energía necesaria para refrigerar los servidores y, además, optimizan el uso del agua.

En 2020 hemos reducido el caudal de los refrigeradores sensibles. Además, hemos implementado un sistema de control inteligente que puede regular la velocidad de los ventiladores y hemos optimizado el caudal de aire. En resumen, se estima que las mejoras en los refrigeradores y enfriadores han reducido el consumo de potencia en 442.452 kWh/año.

Edificios de oficinas:

Algunas de las medidas implementadas incluyen:

- adaptación de la temperatura ambiente a las condiciones meteorológicas;
- fomento del uso del coche compartido o del transporte público; algunas de nuestras sedes de mayor tamaño, como Bangalore o Niza, ofrecen servicios de lanzadera y transporte compartido para los empleados con el fin de reducir la huella ambiental y la congestión del tráfico;
- compra de papel neutro en carbono;
- puntos de recarga de vehículos eléctricos.

Dada la naturaleza de nuestras actividades, el ruido y la contaminación lumínica no son importantes para Amadeus. Nuestras operaciones implican el uso de nuestro Centro de Datos en Alemania y edificios de oficinas en todo el mundo, por lo que no tenemos una relación directa con la generación de un nivel elevado de ruido o contaminación lumínica.

5.2.2 Economía circular y gestión de residuos

Uno de los elementos incluidos en nuestro EMS es la generación de residuos. En nuestras instalaciones se generan residuos por las cocinas y por el uso general de oficina. Los residuos resultan difíciles de medir, ya que en algunos casos no disponemos de los medios ni la documentación para reportar parte de los residuos. Las principales fuentes de información para reportar los residuos en Amadeus son las empresas de reciclaje que prestan sus servicios a Amadeus, ya que estas pueden reportar la cantidad de residuos recogidos para el reciclaje, dado que estos constituyen la base de sus facturas. Por otra parte, los residuos generados por actividades extraordinarias, como las obras realizadas en los edificios, generalmente sí se miden, pero a efectos de comparabilidad se reportan por separado de los residuos habituales. En Amadeus la generación de residuos es baja en general en comparación con otros sectores u otros tipos de impacto, como el consumo energético o las emisiones de gases de efecto invernadero. Sin embargo, estamos comprometidos con nuestra política de reducción-reutilización-reciclaje. Desarrollamos procedimientos de gestión destinados a minimizar los residuos. Algunas de nuestras sedes han puesto en práctica acciones locales para reducir el desperdicio de comida. Por ejemplo, en Niza un porcentaje de nuestros residuos totales se convierte en abono.

Algunas de las mejores prácticas para reducir la generación de residuos son las siguientes:

- instalación de infraestructuras adecuadas para fomentar la separación de los residuos;
- sustitución de las papeleras individuales en cada puesto de trabajo por cubos compartidos;
- campañas de comunicación para concienciar a los empleados y minimizar los residuos y el uso de plástico;
- producción de energía a partir de residuos;
- colaboración con proveedores externos para mejorar la medición y gestión de los residuos;
- reutilización de pantallas de ordenador obsoletas y de otros equipos electrónicos;
- sustitución de los vasos de papel por tazas de cristal o loza;

5.2.3 Uso sostenible de los recursos

Prestamos especial atención a hacer un uso eficiente y responsable de los recursos naturales que utilizamos directamente, como el agua, o indirectamente, como el papel.

El uso del agua en Amadeus se divide en tres categorías:

1) Agua utilizada para la refrigeración de servidores, especialmente en el Centro de Datos de Alemania. Se llevan a cabo continuos análisis de la calidad en el Centro de Datos para garantizar un alto nivel de calidad del agua. Con estos análisis y la consecuente mejor calidad del agua, reducimos la necesidad de añadir agua nueva en los circuitos, reduciendo así el consumo total.

2) Agua utilizada en las cocinas, aseos, etc., de los edificios de oficinas. La cantidad utilizada con estos fines es relativamente baja y, gracias a las medidas de mejora continua, el consumo total se ha mantenido estable pese al aumento del número de empleados. Las medidas de mejora están relacionadas con campañas de comunicación entre los empleados de Amadeus, instalación de nuevos equipos, como grifos con sensor automático, etc.

3) Agua utilizada para el riego. Nuestros jardines y sistema de riego en Niza minimizan el uso de agua debido a que las plantas del jardín están adaptadas al clima local.

En determinadas regiones o épocas del año, el agua a menudo se convierte en un recurso escaso, especialmente el agua potable. Como empresa, es fundamental mantener un uso responsable del agua en cada una de nuestras acciones. Estos son algunos ejemplos de iniciativas emprendidas en nuestras oficinas de todo el mundo para reducir el consumo de agua:

- instalación de grifos con sensor de movimiento y reguladores de caudal en los aseos;
- uso de sistemas de riego por goteo y plantas con bajo consumo de agua;
- uso de electrodomésticos eficientes en el uso del agua en las cocinas;
- instalación de unidades de detención de fugas para reducir la pérdida de agua;
- en Singapur nuestro edificio de oficinas dispone de un sistema para evitar malgastar agua en el sistema de refrigeración a causa de la condensación. El edificio también recoge el agua de lluvia del tejado para el riego de los jardines;
- en Sídney nuestro edificio de oficinas recoge el agua de lluvia por medio de un sistema de bajantes para recuperar el agua vertida desde el tejado y transportarla hasta unos depósitos de agua de lluvia. El agua filtrada procedente del sistema de recogida se utiliza después en las duchas y aseos de todos los cuartos de baño del edificio, para regar las superficies exteriores del edificio y, si es posible, para limpiar las ventanas.

Reportamos el consumo de papel en nuestras instalaciones sumando la cantidad de papel adquirido durante el año o, si están disponibles, a través de sistemas automatizados de impresión mediante tarjeta identificadora

personal. Estos sistemas automatizados permiten un control del uso más exacto y facilitan la identificación de aspectos por mejorar.

Estos son algunos ejemplos de iniciativas realizadas en nuestras oficinas de todo el mundo para reducir el consumo de papel:

- instalación de sistemas de impresión mediante tarjeta identificadora personal;
- uso de papel neutro en carbono;
- configuración por defecto de todas las impresoras para impresión a doble cara en blanco y negro;
- concienciación de los usuarios acerca del coste ambiental y económico de la impresión;
- uso de papel reciclado;
- envío del papel usado para su reciclaje;
- implementación de la firma electrónica para reducir la impresión y el uso de contratos en soporte papel;
- reducción del material publicitario impreso sustituyéndolo por medios digitales.

La electricidad es el tipo principal de energía que utilizamos en nuestras operaciones. Representa también la principal fuente de nuestra huella de carbono.

Medimos el consumo eléctrico por separado en nuestro Centro de Datos y en nuestros edificios de oficinas. Reportamos también el consumo de gas natural, utilizado normalmente para la calefacción en algunos de nuestros edificios, así como del gasóleo, utilizado sobre todo en nuestro Centro de Datos para garantizar el suministro ininterrumpido de energía mediante el uso de un gran generador.

La mayoría de las sedes incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental han adoptado buenas prácticas de eficiencia energética y cambio de comportamiento. Por ejemplo:

- sustitución de bombillas incandescentes por LED;
- interruptores conectados a sistemas de control de detección del movimiento;
- planificación exacta de la superficie abarcada por cada interruptor;
- apagado automático de las luces a determinadas horas;
- apagado de los ordenadores al concluir el horario laboral;
- aprovechamiento de la luz natural;
- adaptación de la temperatura ambiente a las condiciones meteorológicas;
- uso de pegatinas de ahorro de energía y otros medios para fomentar el consumo energético responsable;
- inversión en energía renovable;
- instalación de placas fotovoltaicas en los tejados.

Además, tal como se ha indicado anteriormente (véase la sección sobre contaminación), el Centro de Datos sigue una estricta política de eficiencia energética que implica diversas acciones en distintos frentes: desde la optimización de la energía utilizada para la refrigeración hasta la mejora del proceso de retirada de equipos tecnológicos.

Por lo que se refiere a la energía renovable, en 2019 el Centro de Datos de Amadeus redujo a cero sus emisiones de CO₂ mediante el uso de las Garantías de Origen de energías renovables. En el resto de los edificios de oficinas donde Amadeus no compra certificados de energía renovable, reportamos el consumo de energía renovable con arreglo a la combinación de producción por país publicada por la Agencia Internacional de la Energía. En consecuencia, informamos sobre las principales fuentes de energía necesarias para la electricidad

consumida y el consumo energético total procedente de fuentes renovables, tal como se indica a continuación.

Mediante el uso de las Garantías de Origen, el índice de energía renovable de nuestro Centro de Datos es del 100 %. La fuente de esta energía renovable es la energía hidráulica.

Hemos calculado también la proporción de energías renovables en todas nuestras sedes alrededor del mundo, que corresponde al 26,9 % del total.

El porcentaje total de renovables en nuestro Centro de Datos y en todas nuestras sedes alrededor del mundo es del 68,9 %, que corresponde a 76.091 MWh (273.929 GJ).

5.2.4 Protección de la biodiversidad

Las operaciones de Amadeus no generan riesgos significativos o directos para la biodiversidad y, por tanto, esta no se identifica como un aspecto material.

Amadeus cuenta con una amplia red de socios y clientes en todo el sector. Esto lo aprovechamos para participar en proyectos conjuntos de sostenibilidad del sector. Por ejemplo, hace dos años nos sumamos a la iniciativa encabezada por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) para combatir el tráfico de animales salvajes y apoyar la implementación de una política corporativa contra el comercio ilegal de vida salvaje.

Entre otras actividades relacionadas en las que colabora Amadeus se incluyen la reducción de la cantidad de residuos que van al vertedero, la reducción del uso de plásticos o la eliminación de los utensilios de cocina de un solo uso en nuestros edificios de oficinas.

5.2.5 Cambio climático

Seguimos las normas del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP) para medir y reportar nuestras emisiones de CO₂.

Para lograr nuestro objetivo estratégico de crecimiento rentable sostenible y ajustarnos al objetivo de 1,5-2 grados del Acuerdo de París, Amadeus ha establecido las metas para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

Hasta 2018 nuestro propósito era no aumentar las emisiones netas (Alcances 1 y 2) en comparación con nuestro año de referencia, 2015. Se trataba de un gran desafío puesto que requería mejorar la eficiencia, debido a que la empresa crece a gran velocidad. Para conseguirlo, colaboramos con la CMNUCC (Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático) para invertir en proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio en la India. En tres años hemos compensado un total acumulado de 32.091 t de CO₂ con Reducciones de Emisiones Certificadas de estos proyectos.

En 2019 revisamos este objetivo para hacerlo más ambicioso y empezar a conseguir una reducción de las emisiones netas a pesar de que la empresa sigue creciendo en términos de ingresos y empleados. Desde 2019 hemos reducido nuestras emisiones de CO₂ mediante el uso de las Garantías de Origen de energías renovables. Con esta medida redujimos nuestras emisiones de CO₂ totales en 28.250 toneladas en 2019 en comparación con 2018 y en 4.525 toneladas en 2020 en comparación con 2019.

Por otro lado, en 2020 Amadeus invirtió 875,6 millones de euros en I+D. Desarrollamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y medioambiental de nuestros clientes. Esto ayuda especialmente a las aerolíneas y otros clientes a cumplir sus objetivos del Alcance 1.

En 2017 firmamos el Compromiso de Neutralidad Climática de la ONU. En consonancia con los objetivos del Acuerdo de París sobre el cambio climático y mediante la firma del compromiso, nos hemos fijado el objetivo a largo plazo de cero emisiones de aquí a 2050. Puesto que se trata de un plazo muy largo para Amadeus, trabajaremos por alcanzar este mismo objetivo en 2030, como forma de garantizar una acción temprana y la reducción de incertidumbre. Las principales herramientas para conseguir este objetivo son las medidas de

eficiencia energética y el uso de energías renovables, ya sea de forma directa o mediante el uso de instrumentos de mercado como las Garantías de Origen de energías renovables.

5.3 Cambio climático y Amadeus

El sector de los viajes y el turismo tiene que contribuir a alcanzar el objetivo de aumento máximo de 1,5-2 grados establecido por el Acuerdo de París sobre el clima. Las medidas necesarias para alcanzar este objetivo precisan de cambios fundamentales en el sector de los viajes.

Amadeus participa en la experiencia de viaje de millones de pasajeros cada día. Somos un referente importante en el sector de los viajes y el turismo y reconocemos nuestra responsabilidad de contribuir a la lucha contra el cambio climático.²⁶

Los riesgos relacionados con el cambio climático a los que se enfrenta Amadeus se pueden clasificar en las siguientes categorías:

5.3.1 Gobierno

El Consejo de Administración de Amadeus es el más alto órgano de representación, administración y control de la empresa. Entre sus responsabilidades se encuentra la gestión de riesgos, que incluyen los riesgos físicos y de transición relacionados con el cambio climático.

La unidad Corporate Risk & Compliance de Amadeus se encarga de centralizar y vigilar aspectos de riesgo y cumplimiento regulatorio. Corporate Risk & Compliance elabora el Mapa de Riesgos de la Empresa, que tiene en cuenta riesgos globales, como los riesgos de carácter económico, ambiental, geopolítico, social y tecnológico. Sobre la base de los riesgos identificados, Corporate Risk & Compliance evalúa aquellos que pueden suponer un riesgo para la consecución de los objetivos estratégicos de Amadeus, así como aspectos emergentes a los que Amadeus debería prestar atención a medio plazo.

Sobre el Senior Vice President, General Counsel & Corporate Secretary recae el máximo nivel de responsabilidad dentro del equipo de gestión de Amadeus en relación con la sostenibilidad ambiental, incluidos los aspectos relacionados con el cambio climático. En este contexto, se encarga de informar al Consejo de Administración acerca de la estrategia y las iniciativas de Amadeus en materia de cambio climático.

Amadeus analiza tanto los riesgos como las oportunidades en relación con el cambio climático y hace un seguimiento continuado de los efectos del cambio climático. El análisis de riesgos y oportunidades en relación con el cambio climático lo lidera el equipo de Sustainability de Amadeus. Para garantizar que se identifiquen los principales riesgos durante la fase de vigilancia, este análisis se revisa continuamente a lo largo del año en estrecha colaboración con Corporate Risk & Compliance.

Aunque las operaciones de Amadeus tienen un nivel de emisiones relativamente bajo, formamos parte de un sector que consume mucha energía y genera muchas emisiones. Reconocemos nuestra responsabilidad y actuamos en consonancia a fin de contribuir, mediante nuestra tecnología y alcance, a un sector de los viajes más sostenible y neutro en carbono, colaborando con socios del sector.

5.3.2 Estrategia

La estrategia ambiental general de Amadeus, que es aplicable específicamente al cambio climático, se sustenta en tres pilares: (1) la eficiencia ambiental de nuestras operaciones; (2) el desarrollo de soluciones tecnológicas que ayuden a nuestros clientes a mejorar su eficiencia ambiental; y (3) colaboración con grupos de interés del sector en iniciativas conjuntas de sostenibilidad en nuestro sector.

²⁶ Conforme a las buenas prácticas, los apartados siguientes se reportan siguiendo las Recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

Para Amadeus, los riesgos identificados en relación con el cambio climático están vinculados principalmente con la demanda de viajes. Esto se debe, en parte, al hecho de que mayores costes ambientales implican mayores costes económicos, y esto lleva a una menor demanda de viajes. Además, los viajeros, con el fin de evitar impactos ambientales negativos, podrían buscar alternativas en lugar de viajar.

La tabla siguiente expone los principales riesgos relacionados con el cambio climático que podrían afectar al negocio de Amadeus:

Categoría de riesgo	Riesgos relacionados con el cambio climático	Descripción
Riesgos físicos	Riesgos físicos que afectan al entorno social donde trabajamos Riesgos físicos que afectan a nuestros proveedores de viajes o clientes Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus	Al trabajar en más de 190 países de todo el mundo, Amadeus está expuesto a fenómenos meteorológicos locales extremos que afectan a cualquiera de los entornos sociales donde trabajamos, a nuestros proveedores o clientes, o a nuestras operaciones.
Riesgos regulatorios	Regulaciones relacionadas con el reporte de las emisiones de carbono Regulaciones que imponen gravámenes o una reducción de las emisiones	Se están aprobando cada vez más nuevas regulaciones que obligan a presentar informes en materia de cambio climático. Puesto que el sector de los viajes es global por naturaleza, la implementación de mercados de emisiones regionales podría crear ciertas alteraciones en la competencia y tener implicaciones políticas.
Riesgos reputacionales		La mayor concienciación de la sociedad sobre el cambio climático y el compromiso por desarrollar operaciones y una propuesta de valor que sean responsables desde el punto de vista medioambiental.
Riesgos tecnológicos		La incapacidad para satisfacer las necesidades de los clientes o para implementar soluciones tecnológicas de vanguardia que sean sostenibles.
Riesgos de mercado		Creciente interés de los viajeros y de nuestra propia plantilla por nuestras iniciativas para luchar contra el cambio climático

Por otro lado, existen oportunidades relacionadas con el cambio climático vinculadas al desarrollo de soluciones tecnológicas que permiten informar a los viajeros acerca de opciones de viajes sostenibles y que ayudan a los proveedores de viajes a mejorar la eficiencia ambiental de sus operaciones. Estas soluciones pueden mejorar la conversión y la fidelidad del cliente así como la reputación en el mercado. A continuación, se indican las oportunidades relacionadas con el cambio climático que se han identificado:

Tipo de oportunidad	Solución/funcionalidad	Descripción
Nuevos productos y servicios	Exponer	Proporcionar al viajero una estimación de las emisiones liberadas en un viaje en el momento de la reserva.
	Comparar	Nuestras soluciones permiten comparar las emisiones de diferentes itinerarios, mediante la calculadora de carbono ICAO.
	Reportar	Recopilar todas las emisiones liberadas en viajes de negocios por una organización.
	Compensar	Incluir la posibilidad de compensar las emisiones de carbono liberadas durante un viaje.
Ventajas competitivas	Módulo Amadeus Altéa Departure Control System (DCS) - Flight Management (FM)	La optimización de la distribución de la carga en el avión ayuda a las aerolíneas a reducir el abastecimiento de combustible en cada salida.
	Amadeus Sky Suite	Amadeus Sky Suite es un sistema de planificación que ayuda a las aerolíneas a optimizar sus operaciones y reducir así la cantidad de recursos consumidos por pasajero.
	Amadeus Airport Sequence Manager y otras soluciones tecnológicas para aeropuertos	Facilitar la implantación de toma de decisiones en colaboración (CDM, Collaborative Decision Making) en aeropuertos, lo que conlleva reducciones en las emisiones de CO ₂ , en la contaminación local, en la generación de ruido y aumenta la eficiencia en aeropuertos y la satisfacción de los viajeros
	Amadeus Sky Suite	Facilita la planificación de redes de las aerolíneas con sofisticados algoritmos para estimar la demanda de viajes, lo que ayuda a optimizar el uso de recursos, incluidos el combustible y las emisiones asociadas

5.3.3 Gestión de riesgos

Amadeus aplica el modelo de las Tres Líneas de Defensa. Este modelo, respaldado por el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo, nos permite coordinar todas las funciones de soporte y aseguramiento de Amadeus para gestionar de manera conveniente el riesgo en todo el Grupo.

Los riesgos por el cambio climático están incluidos en la gestión de riesgos de la empresa de Amadeus. Nuestro compromiso por el medioambiente se integra en nuestro Código Ético y de Conducta Profesional (1ª Línea de Defensa), y nuestro Mapa de Riesgos de la Empresa tiene en cuenta riesgos emergentes como los relacionados con el cambio climático (2ª Línea de Defensa).

Risk & Compliance se encarga de del desarrollo del Mapa de Riesgos de la Empresa de Amadeus, trabajando en colaboración con el responsable de cada uno de los riesgos. Por lo que respecta al cambio climático, el equipo Sustainability de Amadeus es el responsable del riesgo, y cuya supervisión está a cargo del Senior Vice President, General Counsel & Corporate Secretary.

Cada uno de los riesgos relacionados con el cambio climático identificados se valora teniendo en cuenta tanto el impacto como la probabilidad, y se clasifica según tres categorías: riesgo bajo, medio y alto. Después, en función de la valoración de cada riesgo, se establecen medidas específicas de mitigación y prevención.

En la tabla siguiente se describe la gestión de cada uno de los riesgos relacionados con el cambio climático identificados, así como su valoración.

Categoría de riesgo	Riesgo relacionado con el cambio climático	Gestión	Valoración
Riesgos físicos	Riesgos físicos que afectan al entorno social donde trabajamos	Nuestra presencia en todo el mundo nos ayuda a diversificar nuestro riesgo. Amadeus ha creado un equipo global para coordinar respuestas en materia de responsabilidad social para afrontar acontecimientos adversos que puedan suceder en los mercados en los que trabajamos.	Probabilidad: alta Impacto: bajo
	Riesgos físicos que afectan a nuestros proveedores de viajes o clientes	Nuestro servicio ininterrumpido al cliente 24/7 está preparado para proporcionar un apoyo adicional si fuera necesario.	Probabilidad: media Impacto: medio
	Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus	Para acontecimientos que afecten a cualquiera de nuestras oficinas, se facilita la mitigación a través de la tecnología de las comunicaciones, lo que nos permite mantener ininterrumpidamente nuestras operaciones. El riesgo más significativo está relacionado con acontecimientos que afecten al normal funcionamiento de nuestro Centro de Datos en Erding (Alemania) donde se procesan todas las transacciones de Amadeus. A fin de gestionar este riesgo, el diseño del Centro de Datos incluyó medida de resiliencia, como el aislamiento con hormigón reforzado y los suministros de agua y electricidad de refuerzo. Es más, se invierten 80 millones de euros al año en el Centro de Datos Amadeus, y parte de esta inversión va destinada al mantenimiento de su resiliencia. Asimismo, se han implantado estrategias de continuidad del negocio para minimizar los efectos de fenómenos meteorológicos locales extremos.	Probabilidad: baja Impacto: alto
Riesgos regulatorios	Regulaciones relacionadas con el reporte de las emisiones de carbono	Estas regulaciones pueden afectar a Amadeus de manera directa o indirecta, ya que nuestros clientes podrían pedirnos que les ayudemos a cumplir con ellas. Estas regulaciones no implican un riesgo para Amadeus, a menos que se vuelvan demasiado complejas y heterogéneas. Por este motivo, estamos entablando un diálogo activo con representantes de la UE para crear conciencia acerca de la importancia de un enfoque internacional homogéneo en relación con el reporte de las emisiones de carbono.	Probabilidad: baja Impacto: bajo
	Regulaciones que imponen gravámenes o una reducción de las emisiones	Debido a la diversificación geográfica del negocio de Amadeus, este riesgo podría tener un efecto limitado. Amadeus mantiene estrechas relaciones con organismos regulatorios en la UE y en los EE. UU. y permanece alerta ante cambios de relevancia.	Probabilidad: media Impacto: bajo
Riesgos reputacionales		Se espera que las empresas cumplan con todas las normas ambientales del sector y vigilen su rendimiento ambiental. Amadeus ha implementado su Sistema de Gestión Ambiental (EMS) y participa en índices de sostenibilidad. Estas medidas nos permiten reportar con transparencia nuestro rendimiento ambiental e identificar las mejores prácticas y áreas de mejora.	Probabilidad: baja Impacto: medio

Categoría de riesgo	Riesgo relacionado con el cambio climático	Gestión	Valoración
Riesgos tecnológicos		El rendimiento ambiental se está convirtiendo en un elemento importante del rendimiento operacional de las aerolíneas. Debemos asegurarnos de que nuestras soluciones tecnológicas ayudan a las aerolíneas a mejorar su rendimiento ambiental (por ejemplo, optimizando el consumo de combustible).	Probabilidad: alta Impacto: medio
Riesgos de mercado		Si Amadeus no contribuye a ofrecer a los viajeros opciones para la compensación del carbono, nuestra posición competitiva se deterioraría. En la actualidad, nuestras soluciones pueden calcular las emisiones de CO ₂ de los itinerarios.	Probabilidad: media Impacto: medio
		Amadeus debe priorizar su propio rendimiento ambiental si queremos ser capaces de atraer y conservar el talento de las generaciones más jóvenes. Hemos implantado nuestro Sistema de Gestión Ambiental y hemos establecido objetivos de rendimiento ambiental.	

5.3.4 Métrica y objetivos

Amadeus implantó su Sistema de Gestión Ambiental (EMS) en 2009, una herramienta para medir, reportar e identificar las mejores prácticas en relación con el rendimiento ambiental de Amadeus.

A través del EMS, Amadeus gestiona los principales KPI relativos al impacto ambiental de nuestras operaciones, incluidos los relacionados con el cambio climático. Se han identificado doce indicadores principales:

- Consumo eléctrico en el Centro de Datos;
- Consumo eléctrico por transacción procesada en el Centro de Datos;
- Consumo eléctrico total de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Consumo eléctrico por empleado de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Consumo de papel total de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Consumo de papel por empleado de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Emisiones de CO₂ (alcances 1 y 2) de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Emisiones de CO₂ (alcances 1 y 2) por empleado de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Consumo de agua de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Consumo de agua por empleado de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Residuos generados de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Residuos por empleado de todas las sedes de Amadeus en el mundo.

Estos indicadores se llevan supervisando desde 2009, por lo que nos ofrecen la posibilidad de usar registros de datos históricos para analizar tendencias y definir nuevas estrategias.

En las tablas relacionadas con la sostenibilidad ambiental indicamos las emisiones de gases de efecto invernadero en toneladas de CO₂ equivalentes, desglosadas por Alcance 1, 2 y 3.

5.4 Tablas adicionales de sostenibilidad ambiental

Consumo energético ⁽¹⁾

	2020	2019	2018
Consumo eléctrico en las sedes de Amadeus* (GJ)	168.761	211.484	201.124
Número de empleados	17.593	19.402	17.598
Consumo eléctrico por empleado* (GJ)	9,59	10,9	11,4
Consumo eléctrico del Centro de Datos de Amadeus (GJ)	228.611	242.590	231.801
Número de transacciones procesadas en el Centro de Datos (millones)	472,9	1.907	1.849
Electricidad requerida por millón de transacciones (GJ)	483,4	127,2	125,4
Consumo eléctrico total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	397.372	454.074	432.925
Gas natural (GJ)	22.234	25.662	30.110
Gasóleo (GJ)	3.076	7.271	2.481
Consumo energético total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	422.683	487.007	465.516

¹Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. Las cifras se han calculado teniendo en cuenta la información directa de las sedes incluidas en el EMS más la estimación del resto de sedes. Esta estimación se basa en el consumo medio reportado por las sedes del EMS. Para la información medioambiental, dado que el consumo de recursos tiene lugar a lo largo del año, utilizamos el promedio de FTE en el año.

*No incluye el Centro de Datos de Amadeus.

Tipo de combustible utilizado para la generación de electricidad (GJ)*

	Carbón	Fuelóleo	Gas natural	Biocombustible	Residuos	Otros**	Total
Sedes de Amadeus en todo el mundo (excluyendo el Centro de Datos)	105.077	7.540	72.729	9.256	3.142	97.518	295.262
Centro de Datos***	0	0	0	0	0	228.611	228.611

*Todas las cifras en gigajulios equivalentes, obtenidas a partir de los datos energéticos combinados de cada país y del factor de eficiencia energética de cada tipo de fuente de energía.

**Otros: energía nuclear, hidroeléctrica, geotérmica, fotovoltaica, termosolar, eólica, mareomotriz y otras fuentes.

***En 2020 adquirimos Garantías de Origen (GdO) de energías renovables de plantas hidroeléctricas del norte de Europa para toda la electricidad utilizada en el Centro de Datos. Sin tener en cuenta el uso de las GdO, la combinación de fuentes de energía para el Centro de Datos estaría dividida de la siguiente manera, calculada según la combinación energética de Alemania: carbón: 207.855; fuelóleo: 5.012; gas natural: 87.324; biocombustible: 44.008; residuos: 12.396; otros: 102.059; total: 458.653.

Emisiones de CO₂ ⁽¹⁾

	2020	2019	2018
Alcance 1. Emisiones directas (combustibles fósiles)**	1.380	1.849	1.754
Alcance 2. Emisiones indirectas de la electricidad adquirida**	13.688	18.213	46.463
Alcance 3. Emisiones indirectas de otras fuentes***	2.886	7.424	9.468
Compensación de carbono	-	-	16410
Gas natural (m ³)	578.834	668.071	783.878
Gasóleo (L)	79.675	188.317	64.257

¹Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. Las cifras se han calculado teniendo en cuenta la información directa de las sedes incluidas en el EMS más la estimación del resto de sedes. Esta estimación se basa en el consumo medio reportado por las sedes del EMS. Todas las cifras en t de CO₂ a menos que se indique otra cosa.

**Compensación de carbono no descontada.

***La cifra presentada en 2018 incluye las emisiones de viajes aéreos (10 sedes) y del uso de papel (14 sedes). En 2019, el alcance incluyó las emisiones de viajes aéreos de 11 sedes y el uso de papel total en Amadeus, estimado a partir de las 15 sedes incluidas en la información directa de nuestro sistema de gestión ambiental, y en 2020 hemos aumentado el alcance de las emisiones de viajes aéreos incluyendo 12 sedes.

Consumo de papel ⁽¹⁾

	2020	2019	2018
Consumo de papel (kg)	22.307	66.988	79.044
Número de empleados	17.593	19.402	17.598
Consumo de papel por empleado (hojas A4 por día de trabajo)	1,15	3,14	4,08

Consumo de agua y generación de residuos ⁽¹⁾

	2020	2019	2018
Consumo de agua (m ³)	152.105	248.641	255.512
Total estimado de residuos (kg)*	184.034	427.722	507.220

¹Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. Las cifras se han calculado teniendo en cuenta la información directa de las sedes incluidas en el EMS más la estimación del resto de sedes. Esta estimación se basa en el consumo medio reportado por las sedes del EMS.

*Con fines comparativos, las cifras de los residuos no incluyen los equipos obsoletos o los residuos peligrosos. El total de equipos obsoletos en 2020 fue de 78,9 toneladas y el total de residuos peligrosos fue de 14,9 toneladas. El porcentaje de equipos obsoletos y residuos peligrosos enviado para su reciclaje en 2020 fue del 99 % y el 99 %, respectivamente. En el caso de los residuos no peligrosos, el 54 % es el porcentaje medio estimado de residuos que fue enviado a reciclaje en las sedes incluidas en nuestra información directa.

6 Personal de Amadeus

6.1 Empleo

El equipo humano de Amadeus constituye la auténtica ventaja competitiva de la empresa. Su creatividad, compromiso, conocimientos y experiencia son lo que nos ha permitido consolidar una posición líder en nuestro sector. El equipo humano es fundamental para la aplicación con éxito de nuestra estrategia y para mantener nuestros resultados comerciales a largo plazo.

La función del equipo de People, Culture, Communications and Brand (PCCB) dentro de Amadeus es asegurarse de que la empresa pueda atraer, conservar y desarrollar el mejor talento para que podamos prestar servicio a nuestros clientes cada día.

Nuestro objetivo, por tanto, es crear las condiciones para que nuestro equipo humano pueda prosperar y construir una cultura inclusiva en la que se valore y se celebre la diversidad. Ofrecemos una cultura y un entorno que valora a cada persona y le brinda la mejor oportunidad posible de seguir una trayectoria profesional productiva, estimulante y satisfactoria. Los alentadores resultados de nuestra encuesta de Compromiso de los Empleados 2018, así como el reconocimiento externo, indican que vamos por buen camino para alcanzar esos objetivos.

Nuestros equipos de PCCB ofrecen una amplia variedad de servicios y procesos que nos permiten conseguirlo: desde imaginativas recompensas y prestaciones hasta programas adaptados de aprendizaje y desarrollo, además de oportunidades de movilidad internacional. Estos equipos gestionan también nuestra marca y comunicaciones. Nuestra marca cobra vida en todo lo que hacemos. Otro factor clave del éxito es cómo nos comunicamos tanto externa como internamente. Nuestros canales en las redes sociales disfrutaron de una de las mayores cifras de seguidores del sector y mantenemos a los empleados al tanto de lo que está ocurriendo en la empresa a través de una narrativa adecuada y de *webcasts* en directo con la alta dirección.

Todo ello contribuye en gran medida a una empresa dinámica y de éxito.

Total de trabajadores

Total de empleados por países principales*

	2020	2019
Francia	4.403	4.482
Estados Unidos	2.307	2.732
India	2.079	2.065
Alemania	1.658	1.744
España	1.385	1.513
Reino Unido	587	629
Filipinas	533	525
Australia	438	478
Tailandia	323	362
Singapur	314	360
Turquía	220	268
Bulgaria	189	185
Ucrania	171	210
Colombia	150	148
Países Bajos	139	169
Emiratos Árabes Unidos	114	129
Otros	1.540	1.790

Total	16.550	17.789
-------	--------	--------

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

Diversidad de empleados por tipo de empleo y contrato

2020*

	Indefinido	Temporal	Total
Tiempo completo	15.305	113	15.418
Tiempo parcial	1.127	5	1.132
Total	16.432	118	16.550

*La información proporcionada se refiere al número de contratos a 31/12/2020, para todos los empleados de empresas controladas. Las diferencias en el número de empleados a tiempo parcial y empleados temporales entre 2019 y 2020 se deben a las medidas implementadas por Amadeus para afrontar la crisis de la COVID-19.

2019*

	Indefinido	Temporal	Total
Tiempo completo	16.454	292	16.746
Tiempo parcial	899	19	918
Total	17.353	311	17.664

*La información proporcionada se refiere al número de contratos a 31/12/2019, para todos los empleados de empresas controladas.

Diversidad de sexos por tipo de empleo y contrato

2020*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
Hombres	9.595	929	10.524	99	12	111
Mujeres	5.352	1.322	6.674	81	9	90
Total	14.947	2.251	17.198	180	21	201

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas. Las diferencias en las cifras de empleados a tiempo parcial y temporales entre 2019 y 2020 se deben a las medidas implementadas por Amadeus para afrontar la crisis de la COVID-19. Entre estas medidas, Amadeus propuso un programa incentivado para una reducción voluntaria temporal de las horas de trabajo.

2019*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
Hombres	10.090	178	10.268	204	12	217
Mujeres	5.883	676	6.559	191	12	203
Total	15.973	855	16.828	395	25	420

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas.

Diversidad de edades por tipo de empleo y contrato

2020

	Indefinido			Temporal		
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
<30	2.235	108	2.343	55	6	61
>50	2.687	717	3.403	13	3	17
Entre 30 y 50	10.026	1.426	11.452	111	13	124
Total	14.947	2.251	17.198	179	21	201

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas. Las diferencias en las cifras de empleados a tiempo parcial y temporales entre 2019 y 2020 se deben a las medidas implementadas por Amadeus para afrontar la crisis de la COVID-19. Entre estas medidas, Amadeus propuso un programa incentivado para una reducción voluntaria temporal de las horas de trabajo.

2019

	Indefinido			Temporal		
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
<30	2.524	17	2.541	198	14	212
>50	2.916	263	3.179	16	4	20
Entre 30 y 50	10.533	575	11.108	181	6	188
Total	15.973	855	16.828	395	25	419

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas.

Categoría profesional (nivel corporativo) por tipo de empleo y contrato

2020*

	Indefinido			Temporal		
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
VP y directores	180	26	207	1	0	1
Mandos intermedios	3.602	563	4.165	14	1	15
Personal	11.165	1.662	12.827	165	20	185
Total	14.947	2.251	17.198	179	21	201

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas. Las diferencias en las cifras de empleados a tiempo parcial y temporales entre 2019 y 2020 se deben a las medidas implementadas por Amadeus para afrontar la crisis de la COVID-19. Entre estas medidas, Amadeus propuso un programa incentivado para una reducción voluntaria temporal de las horas de trabajo.

2019*

	Indefinido			Temporal		
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
VP y directores	192	1	193	1	0	1
Mandos intermedios	3.627	199	3.826	19	1	20
Personal	12.155	655	12.810	375	23	399
Total	15.973	855	16.828	395	25	419

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas.

Diversidad de sexos por categoría profesional (nivel corporativo)

2020*

	VP y directores	Mandos intermedios	Personal	Total
Por edad				
<30	0	9	2.296	2.305
30-50	82	2.913	8.046	11.041
>50	124	1.220	1.860	3.204
Por sexo				
Hombres	164	2.784	7.180	10.127
Mujeres	42	1.358	5.022	6.423
Total de empleados	206	4.142	12.202	16.550

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

2019*

	VP y directores	Mandos intermedios	Personal
Por edad			
<30	0	13	3.036
30-50	81	2.945	8.540
>50	112	1.129	1.933
Por sexo			
Hombres	155	2.742	7.986
Mujeres	38	1.345	5.523
Total de empleados	193	4.087	13.509

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

Despidos por edad, sexo y categoría profesional (nivel corporativo)

2020*

	Personal	Mandos intermedios	VP y directores	Total general
<30	144			144
Hombres	65	0		65
Mujeres	79	0		79
Entre 30 y 50 años	399	47		446
Hombres	226	30		256
Mujeres	173	17		190
>50	177	53	7	237
Hombres	84	29	7	120
Mujeres	93	24		117
Total general	720	100	7	827

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

2019*

	Personal	Mandos intermedios	VP y directores	Total general
<30	164			164
Hombres	99			99
Mujeres	65			65
Entre 30 y 50 años	186	35		221
Hombres	103	24		127
Mujeres	83	11		94
>50	79	23	7	109
Hombres	36	15	6	57
Mujeres	43	8	1	52
Total general	429	58	7	494

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

Remuneración media y su evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional o "igual valor".

Remuneración media por género:

Retribución media (en euros)	2020	2019
Mujeres	55.488	56.923
Hombres	66.513	67.887

Remuneración media por edad:

Retribución media (en euros)	2020	2019
<30 años	29.461	32.524
Entre 30 y 50 años	61.067	64.090
>50 años	94.855	97.111

Remuneración media por nivel:

Retribución media (en euros)	2020	2019
Nivel ejecutivo	282.149	282.912
Nivel directivo	126.181	130.914
Nivel no directivo	53.226	55.225

La retribución media mostrada anteriormente se refiere a la retribución total prevista (salario base, objetivo de bonus anual y de incentivo a largo plazo).

Las variaciones entre 2020 y 2019 se han visto muy afectadas por la evolución en los tipos de cambio y la diferencia en la composición de la plantilla.

Brecha salarial

La brecha salarial, indicada en porcentaje y calculada como la diferencia entre la retribución media de los empleados hombres y la retribución media de los empleados mujeres, dividida por la retribución media de los empleados hombres:

Brecha salarial por retribución media	2020		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Nivel ejecutivo	2,0 %		-8,1 %	
Nivel directivo	4,7 %		4,2 %	
Nivel no directivo	10,2 %		10,8 %	
Total (media ponderada)	9,7 %		10,1 %	

La brecha salarial, indicada en porcentaje y calculada como la diferencia entre la retribución mediana de los empleados hombres y la retribución mediana de los empleados mujeres, dividida por la retribución mediana de los empleados hombres:

Brecha salarial por retribución mediana	2020		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Nivel ejecutivo	9,4 %		7,4 %	
Nivel directivo	6,4 %		7,0 %	
Nivel no directivo	9,4 %		9,3 %	
Total (media ponderada)	9,1 %		9,1 %	

La remuneración media de los consejeros y directivos, incluida la retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desglosada por sexo

Retribución media (en euros)	2020		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consejo de Administración				
Consejeros Externos ⁽¹⁾	89.790	115.018	139.650	125.017
Consejero Ejecutivo		3.657.544		5.281.643
Ejecutivos⁽²⁾	314.210	289.908	382.221	343.377

(1) La remuneración pagada a los Consejeros Externos consiste en una asignación fija anual para la Presidencia/vocalía del Consejo, más una asignación fija anual adicional para la Presidencia/vocalía de los Comités del Consejo. De esta manera, la remuneración total que reciben los Consejeros Externos solo depende del tiempo de pertenencia al Consejo durante el año y de si también son miembros de uno o más de los Comités del Consejo durante todo o parte del año.

(2) Se incluye el Comité ejecutivo de Dirección de la empresa, así como otras personas con responsabilidades de dirección (denominado el Nivel ejecutivo en las tablas de remuneración anteriores).

Organización del horario laboral

La conciliación de la vida familiar y laboral está integrada en nuestra cultura y se promueve en el conjunto de la organización. La diversidad de nuestra cultura hace que dispongamos de distintas normas y políticas que pueden aplicarse en las distintas sedes de Amadeus en todo el mundo. Nuestras sedes principales promueven el teletrabajo y el horario flexible, y dos de nuestros principales centros, Niza y Norteamérica (39 % del total de la plantilla) han implementado recientemente políticas de desconexión laboral.

Esta política confirma que los empleados tienen derecho a desconectar fuera del horario laboral (excepto en los periodos de servicio), durante sus periodos legales de descanso diario y semanal, y durante sus permisos y periodos de suspensión de contrato.

Por consiguiente, no deberán utilizarse equipos móviles ni correo electrónico u otros sistemas de mensajería durante los periodos de descanso (de todo tipo) de los empleados. Los periodos de suspensión del contrato de trabajo deberán ser respetados por todas las partes.

En cumplimiento de la ley vigente en España (artículo 34.2), en la sede central de Amadeus tenemos una jornada laboral de 40 horas semanales máximo, salvo en los meses de julio y septiembre, con 32,5 horas semanales.

La jornada laboral debería desarrollarse en todos los casos entre las 8 y las 20 h.

Se pueden trabajar un máximo de 9 horas por día, con una pausa de al menos 30 minutos para comer. La jornada mínima diaria es de 4 horas, respetando el esquema global de 40/32,5 horas semanales.

Esta flexibilidad horaria se puede aplicar en todos los casos en que las funciones y los objetivos del departamento lo permitan, manteniendo siempre una cobertura mínima del servicio entre las 9 y las 18 h de lunes a jueves, y de 9 a 17 h el viernes.

La distribución de horas/empleados debe siempre acordarse con el director del departamento.

Empleados con discapacidad

En Amadeus nuestra cultura de inclusividad está configurada por nuestro equipo humano: una comunidad internacional de más de 140 nacionalidades diferentes. Sin embargo, diversidad significa algo más que simplemente reunir a un grupo de personas de distintos entornos y lugares. Nos comprometemos activamente a promover un ambiente cordial, inclusivo y de apoyo en cada oficina: una cultura compartida de respeto, espíritu abierto y consideración, respaldada por nuestro entusiasmo colectivo por la tecnología, los viajes y la innovación.

Nuestro compromiso es aceptar y respetar las diferencias entre culturas y dentro de cada cultura, reconociendo y apoyando las diferencias de sexo, edad, raza, etnia, creencias, orientación sexual y discapacidad, así como la diversidad de opinión y experiencias.

Para hacer efectivo este compromiso, revisamos con regularidad nuestros avances con el fin de identificar oportunidades de mejora y determinar la dirección para nuestra estrategia de diversidad e inclusión a largo plazo. Nuestras actividades este año estuvieron destinadas a promover la diversidad e inclusión dentro de la empresa y también en el entorno social donde trabajamos. Las principales dimensiones de diversidad que abordamos fueron el género, las personas LGBTI y las personas con discapacidad.

Nuestra mayor sede, en Niza, tomó la delantera en materia de inclusión de las personas con discapacidad, acogiendo sesiones de formación sobre concienciación acerca de la discapacidad y otras actividades con motivo de la Semana Europea por el Empleo de las Personas con Discapacidad. Revisamos constantemente la accesibilidad de nuestras sedes y la disponibilidad de equipamiento y ofrecemos formación sobre concienciación en materia de diversidad para los directivos. Establecemos también un contacto con colegios, universidades y ferias de empleo para promover la contratación de personas con discapacidad.

Empleados con discapacidad*

	2020	2019
	217	193

*El alcance de esta tabla abarcaba a todos los empleados de empresas controladas.

Conciliación de la vida familiar y laboral y absentismo

En Amadeus creemos que una buena conciliación de la vida familiar y laboral puede ayudar a los empleados a sentir un mayor control de su vida profesional y dar lugar a:

- mayor productividad;
- menor absentismo;
- empleados más contentos y menos estresados;
- mejoras en la salud y el bienestar de los empleados;
- una opinión más positiva sobre la empresa;
- mayor fidelidad, compromiso y motivación de los empleados;
- menor rotación de empleados y reducción de los costes de selección de personal.

Hemos puesto en marcha durante los últimos años diversas iniciativas para apoyar y fomentar la conciliación de la vida familiar y laboral. Como último ejemplo, en nuestra sede central de Madrid hemos implantado el programa de “trabajo inteligente”. El objetivo de esta política es otorgar mayor flexibilidad a aquellos empleados que desean realizar parte de sus actividades laborales fuera de las instalaciones de Amadeus. Los días de Trabajo Inteligente independiente permiten al empleado responder mejor a sus necesidades personales sin tener que comprometerse a un régimen fijo de teletrabajo. El resultado de las diversas iniciativas puestas en práctica en nuestra empresa para mejorar la conciliación de la vida familiar y laboral se traduce en una disminución del 20 % en el número total de horas de absentismo en 2019 y una disminución del 26 % en 2020.

Número de horas de absentismo

	2020	2019
Hombres	111.652	156.484
Mujeres	147.924	192.052
Total	259.577	348.537

*Un empleado se ausenta del trabajo por incapacidad de cualquier tipo, no solo como resultado de una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo. Quedan excluidas las ausencias por vacaciones, estudios, permisos de maternidad o paternidad y permisos por motivos familiares (de acuerdo con los estándares de Global Reporting Initiative).

6.2 Salud y seguridad

Amadeus tiene el firme compromiso de un entorno laboral donde todas las actividades se realicen de manera segura y adoptando todas las medidas posibles para eliminar (o al menos reducir) los riesgos para la salud, seguridad y bienestar de los empleados, contratistas, visitantes autorizados y cualquier otra persona que pueda verse afectada por nuestras operaciones.

Lesiones por tipo

	Mujeres 2020	Mujeres 2019	Hombres 2020	Hombres 2019
Cuello o espalda	2	7	1	5
Huesos	1	5	4	3
Tejidos blandos	3	3	0	5
Quemaduras	0	-	0	-
Lesiones por movimientos repetitivos	0	1	0	-
Otros	17	23	27	47
Totales	23	39	32	60

	Mujeres 2020	Mujeres 2019	Hombres 2020	Hombres 2019
Total de lesiones	23	39	32	60
Total de enfermedades profesionales	9	6	2	10
Índice de frecuencia*	3,13	3,55	1,90	3,13
Índice de enfermedades profesionales**	0,01	0,01	0,00	0,01
Índice de gravedad***	0,16	0,48	0,08	0,16

Índice de frecuencia calculado en función del número de lesiones/las horas efectivas trabajadas en el año 1.000.000.

**Índice de enfermedades profesionales calculado en función de las enfermedades profesionales/las horas efectivas trabajadas en el año* 10.000.

***Índice de gravedad calculado en función del número total de días perdidos de trabajo/las horas efectivas trabajadas en el año* 1.000.

6.3 Relación con los empleados

Tenemos una cultura de comunicaciones abiertas, transparentes e inclusivas con los empleados. Nuestro objetivo es ayudar a nuestro personal a conectar lo que hace a nivel individual con el concepto y la estrategia de la empresa, con el fin de implicarse más en su trabajo diario y generar un sentimiento de pertenencia a un único equipo internacional.

Unas buenas comunicaciones contribuyen al rendimiento: informamos a nuestros empleados sobre nuestra estrategia comercial, nuestros clientes, el mercado y el panorama tecnológico, y los acontecimientos importantes a nivel tanto externo como interno. Trabajamos para hacer accesible la información y los recursos necesarios a través de diversos canales. Generamos un sentimiento de pertenencia compartiendo historias que nos unen como una plantilla internacional con valores comunes. Y trabajamos para capacitar en todo momento a nuestros empleados, animándolos a un mayor intercambio, aportación y diálogo.

Todos y cada uno de los empleados realizan una contribución única a los objetivos de Amadeus. Nos sentimos orgullosos de ofrecer mejores viajes, ayudar a nuestros clientes a alcanzar el éxito, innovar y contribuir a nuestro entorno y a la sociedad. Todo esto cobra vida a través de las experiencias personales, opiniones e historias compartidas a diario con compañeros de todo el mundo. En 2018 nuestras comunicaciones más populares fueron las “charlas de 5 minutos” con altos directivos y las historias sobre diversidad e igualdad, nuestro programa de intercambio de casas e idiomas para empleados, preparación para el RGPD, experiencias de traslado de empleados y casos de clientes de todo el mundo.

El equipo de comunicaciones internas desempeñó también un importante papel a la hora de informar a los empleados durante los principales episodios de fusiones y adquisiciones y los programas de transformación del negocio que tuvieron lugar en el conjunto de la empresa en 2018.

Existe un acuerdo del Comité de Empresa Europeo disponible para las empresas de AMADEUS con sede en los Estados miembros de la Unión Europea y Estados signatarios del Espacio Económico Europeo y no miembros

de la UE, incluida Suiza, acerca de la prestación de asesoramiento y la información compartida en asuntos transnacionales que afecten a los empleados de esas empresas definidos más adelante.

Las partes reconocen este acuerdo como un acuerdo negociado con arreglo a la Ley española 10/1997 del 24 de abril, modificada por la Ley 10/2011 del 19 de mayo de 2011, por la que se aplica la Directiva 2009/38/CE del Consejo del 6 de mayo de 2009.

Este acuerdo se aplicará a todas las empresas de AMADEUS con sede en los Estados miembros de la Unión Europea y Estados signatarios del Espacio Económico Europeo y no miembros de la UE, incluida Suiza, y no excluye ningún país europeo donde exista una empresa de Amadeus con un accionariado mayoritario.

El alcance del Comité de Empresa Europeo de Amadeus consiste en temas importantes de carácter transnacional basados en un informe de la Dirección Central y relativos a lo siguiente:

Se facilitará información relativa a los siguientes temas, entre otros:

- la estructura del negocio;
- la situación económica y financiera y las previsiones de la compañía, incluidas actividades y previsiones comerciales probables de la empresa;
- el desarrollo del negocio;
- producción y actividades comerciales y ventas;
- tendencias de empleo;
- estrategia e inversiones de la compañía;
- establecimiento de empresas;
- acontecimientos excepcionales que afecten a cualquiera de lo anterior;
- evolución y previsiones del número de empleados;
- políticas corporativas;
- participación financiera de los empleados en la compañía (p. ej., futuras opciones de adquisición de acciones).

Se prestará asesoramiento relativo a los siguientes temas, entre otros:

- cambios importantes en la organización, como fusiones, recortes, cierres o relocalización de tareas que den lugar a despidos colectivos;
- programas de reducción de costes que afecten al personal;
- nuevos métodos de trabajo;
- traslados importantes de la producción;
- cuestiones medioambientales;
- planes de subcontratación de tipo transnacional;
- costes y beneficios de las cuestiones transnacionales.

Si la reglamentación local para el acuerdo requiere detalles o procedimientos adicionales, prevalecerá siempre la legislación local.

Total de trabajadores por principales países/regiones amparados por convenios colectivos* (porcentaje)

País	2020	2019
Francia	100 %	100 %
Estados Unidos	0 %	0 %
India	0 %	0 %
Alemania	69 %	62 %
España	100 %	100 %
Reino Unido	71 %	72 %
Filipinas	0 %	0 %
Australia	69 %	73 %
Tailandia	0 %	0 %
Singapur	0 %	0 %
Turquía	0 %	0 %
Ucrania	0 %	0 %
Bulgaria	0 %	0 %
Países Bajos	0 %	0 %
Colombia	0 %	0 %
Emiratos Árabes Unidos	0 %	0 %
Otros	34 %	22 %
TOTALES	48 %	47 %

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

Una población total del 48 % a nivel mundial está cubierta por convenios colectivos, aunque en la mayoría de las sedes europeas, como Madrid (España), Niza (Francia) o Erding (Alemania), el porcentaje de trabajadores asciende significativamente.

La salud y seguridad de nuestros empleados son una cuestión de máxima importancia para nosotros. Con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa local, cada oficina de Amadeus coordina esta actividad a nivel local. Donde sea posible, las materias de salud y seguridad están amparadas por los acuerdos colectivos.

6.4 Formación y desarrollo

El aprendizaje y el desarrollo son los dos ingredientes esenciales para mantener a los equipos en movimiento e implicados activamente. Existe un Modelo de Competencias a disposición de todos los empleados que les ofrece una excelente indicación y presentación de cuáles son los principales comportamientos y habilidades requeridas esenciales a cada nivel de la empresa.

Cada empleado es considerado único, con su propia serie de aspiraciones especiales, sus habilidades y su banco de conocimientos. Tanto si desean desarrollar su carrera profesional en niveles directivos como si desean convertirse en expertos técnicos, el Modelo de Competencias puede señalarles la dirección correcta.

Contamos con un programa de aprendizaje descentralizado en el que cada sede y empresa del grupo gestiona su propio presupuesto de formación y sus propias políticas en función de los requisitos del mercado. Proporcionamos herramientas de formación de la empresa que capacitan a los empleados para decidir acerca de sus propios requisitos de formación.

Número total de horas de formación Categoría de empleados

	Hombres 2020	Hombres 2019	Mujeres 2020	Mujeres 2019	Total 2020	Total 2019
SVP, EVP y VP	77,49	91,46	6,00	10,05	83,49	101,51
Directors	1.207,87	668,44	362,86	234,86	1.570,73	903,30
Associate directors	1.948,38	1.511,44	460,21	509,64	2.408,59	2.021,08
Senior managers	7.555,99	8.605,33	3.707,99	4.309,20	11.263,98	12.914,53
Managers	28.407,93	27.425,78	15.953,71	15.672,39	44.361,64	43.098,17
Personal	82.104,19	161.041,12	51.760,08	92.011,69	133.864,27	253.052,81
	121.301,85	199.343,57	72.250,85	112.747,83	193.552,70	312.091,40

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

Número medio de formaciones Categoría de empleados

	Hombres 2020	Hombres 2019	Mujeres 2020	Mujeres 2019	Total 2020	Total 2019
SVP, EVP y VP	3,69	6,10	2,00	2,51	3,48	5,34
Directors	8,57	5,76	9,81	8,10	8,82	6,23
Associate directors	9,06	8,08	6,97	8,49	8,57	8,18
Senior managers	9,32	11,66	11,77	14,76	10,00	12,54
Managers	11,29	16,36	11,33	17,41	11,30	16,73
Personal	11,68	20,05	10,88	17,43	11,35	19,01

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas. Las cifras indican la formación media por cada categoría de empleados.

Amadeus realiza una gran inversión en formación, especialmente para las mujeres, tal y como se muestra anteriormente, en el mayor número medio de horas de formación que recibieron en comparación con la media de los hombres.

6.5 Accesibilidad

Para Amadeus, crear un lugar de trabajo accesible es algo imprescindible para ampliar la diversidad en el lugar de trabajo y mejorar en último término la contratación y conservación de empleados con discapacidad. Por ello, en sedes como Madrid llevamos a cabo acciones de accesibilidad individualizadas para cada empleado con discapacidad, ofreciéndole las herramientas y la ayuda necesarias para sus actividades diarias. En los EE. UU. participamos en el programa de empresa con igualdad de oportunidades (EEO).

De acuerdo con la Ley estadounidense para Personas con Discapacidades de 1990 (ADA), Amadeus prohíbe cualquier tipo de discriminación contra las personas con discapacidad física o mental en la contratación, así como en todos los términos y condiciones de empleo.

6.6 Igualdad

Amadeus trabaja para ayudar a todos a configurar sus propios viajes, creando valor para nuestros clientes, para los viajeros y para la sociedad. Nuestra cultura promueve el respeto, el trato justo, la igualdad de oportunidades y la dignidad para todos y permite a nuestro equipo humano ofrecer la mejor versión de sí mismo.

En Amadeus aceptamos y respetamos las diferencias entre culturas y dentro de cada cultura, reconociendo y apoyando las diferencias de sexo, edad, raza, etnia, creencias, orientación sexual y discapacidad, así como la diversidad de opinión y experiencias.

Para hacer efectivo este compromiso, revisamos con regularidad nuestros avances con el fin de identificar oportunidades de mejora y determinar la dirección para nuestra estrategia de diversidad e inclusión a largo plazo. Nuestras actividades este año estuvieron destinadas a promover la diversidad e inclusión dentro de la empresa y también en el entorno social donde trabajamos. Las principales dimensiones de diversidad que abordamos fueron el género, las personas LGBTI y las personas con discapacidad.

Trabajamos para crear un lugar de trabajo con igualdad de oportunidades para todos los empleados. Revisamos regularmente nuestros procesos de selección para evitar cualquier tipo de sesgo y garantizar que nuestras ofertas de empleo sean neutras en términos de sexo. Vigilamos de cerca los procesos de remuneración para evitar cualquier desigualdad por razón de sexo. Las mujeres en Amadeus reciben también capacitación a través de programas de asesoramiento y del trabajo de Amadeus Women's Network liderado por las empleadas y que está puesto en marcha en muchas de nuestras oficinas.

Nos dedicamos también a animar a las chicas y mujeres jóvenes a seguir una carrera profesional en los ámbitos CTIM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) mediante nuestro apoyo a Inspiring Girls (véase más adelante) en España y nuestro patrocinio de la conferencia Code First: Girls en Londres.

Amadeus demostró con orgullo este año su compromiso con la comunidad LGBTI como la 150ª empresa en respaldar las Normas de Conducta para Empresas de la ONU para combatir la discriminación contra lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales. Amadeus se unió también a otras grandes empresas españolas para crear REDI (Red Empresarial por la Diversidad y la Inclusión LGBTI) con el fin de promover las buenas prácticas en el lugar de trabajo para la diversidad e inclusión LGBTI. Nuestro grupo de recursos de empleados LGBTI, Amadeus Proud, creó una sección en nuestra sede de Madrid, aumentando la visibilidad y ampliando la red LGBTI y de Aliados.

Tuvimos el orgullo de apoyar la labor de Inspiring Girls, una organización que ofrece ejemplos de mujeres profesionales que sirvan de referencia para chicas de 11 a 15 años. Las chicas tienen ocasión de conocer a mujeres de distintas profesiones no tradicionales para poder ampliar su visión de las profesiones disponibles, hacer preguntas y ver que las mujeres que trabajan en esos ámbitos no son elementos extraños. Amadeus tuvo el placer de acoger una de esas sesiones en nuestra oficina de Madrid.

Amadeus tiene el pleno compromiso de cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables en todos los países y jurisdicciones donde trabajamos. Esto incluye, entre otras cosas, las leyes y reglamentos relativos a la salud y seguridad, mano de obra, discriminación, información privilegiada, fiscalidad, privacidad de los datos, competencia y antimonopolio, medio ambiente, ofertas públicas, y lucha contra el soborno y el blanqueo de capitales. La sede de Madrid cumple las obligaciones legales establecidas en la Ley 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Sin embargo, no es suficiente con el cumplimiento regulatorio. Siguiendo los valores y principios establecidos en este Código, nos guiamos por las normas éticas más estrictas y mantenemos un firme compromiso con la excelencia en los ámbitos del gobierno corporativo, la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental.

6.7 Política de Derechos Humanos

Amadeus se compromete a desarrollar una cultura y una estructura de la organización al servicio de las políticas de derechos humanos en todo el mundo. El objetivo de Amadeus es exponer claramente su punto de vista sobre los posibles problemas en materia de derechos humanos, como salario y remuneración justos, libertad de asociación y negociación colectiva, salud y seguridad, trabajadores migrantes y ausencia de discriminación de los empleados.

Amadeus y su grupo internacional de empresas en todo el mundo tienen el compromiso de desarrollar una cultura y una estructura de la organización basadas en los principios establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

Tratamos de establecer relaciones con entidades y organizaciones que compartan los mismos principios y valores que Amadeus. Esperamos de nuestros socios que respeten y no vulneren los derechos humanos. En nuestra empresa, si algún empleado cree que alguien está incumpliendo la Política de Derechos Humanos o la legislación, se le pide que lo notifique inmediatamente a su superior, al departamento de Recursos Humanos o al Comité Ético.

Nuestra alta dirección tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de estos compromisos, así como de supervisar su aplicación y garantizar la investigación de cualquier incumplimiento.

Amadeus respeta la legislación y reglamentación nacional en cada mercado donde trabaja. En aquellas situaciones en las que Amadeus se enfrenta a un conflicto entre los derechos humanos reconocidos internacionalmente y la reglamentación nacional, la empresa seguirá unos procesos para buscar cómo respetar los principios de los derechos humanos internacionales.

Además de trabajar dentro del respeto de los derechos humanos, aprovechamos también las oportunidades de contribuir a los derechos humanos en ámbitos en los cuales podemos ejercer una influencia positiva en nuestro entorno local a través de nuestras iniciativas de RSC de la empresa.

Nuestro compromiso con la excelencia nos ha hecho líderes en nuestra industria. El mismo espíritu de excelencia inspira nuestro comportamiento profesional y cómo nos tratamos unos a otros. Guía nuestras relaciones con los grupos de interés, nuestra conducta en las comunidades en las que operamos y nuestros esfuerzos por contribuir a un medio ambiente más sano, limpio y sostenible.

El trabajo en equipo de Amadeus se basa en la confianza y la integridad. Esperamos que los empleados honren la confianza depositada en ellos actuando en todo momento con integridad personal y profesional. Los empleados deben evitar conflictos de intereses, incluida cualquier situación en que la competencia de intereses profesionales o personales ponga en tela de juicio el desempeño imparcial de las obligaciones profesionales. Los empleados no deben aprovechar nunca su posición dentro de Amadeus, ni los recursos de Amadeus, para obtener beneficios para ellos mismos, su parientes o terceros relacionados con ellos.

El Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus (<https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-code-of-ethics-and-business-conduct.pdf>) es vinculante para todos los empleados del Grupo Amadeus, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo y VP/directores, y forma parte de sus relaciones laborales con el Grupo o la Compañía Amadeus correspondiente. A estos efectos, “Grupo Amadeus” o “Grupo” hace referencia al conjunto de sociedades en las que Amadeus IT Group, S.A. participa directa o indirectamente y controla.

Además de su gran compromiso con los derechos humanos, Amadeus está comprometido con la aplicación, entre otras cosas, del contenido de los principales acuerdos recogidos por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) relativos al rechazo del trabajo forzado, la esclavitud moderna y la trata de seres humanos.

6.7.1 Trabajo infantil

En Amadeus no existe trabajo infantil, por lo que este está excluido de cualquier actividad de selección de personal. En esta declaración se aplica la legislación local para definir el término “infantil”.

6.7.2 Salario justo/remuneración justa

Todos los empleados de Amadeus tienen derecho a una remuneración justa por su trabajo. La empresa se compromete a remunerar a los empleados de acuerdo con las buenas prácticas del mercado laboral y la legislación local.

Nuestras actuales políticas de compensación incluyen directrices globales que se están aplicando a nivel mundial durante nuestro Proceso de revisión de salarios, asegurando justicia y equidad en los diferentes mercados, y la no discriminación de los grupos minoritarios.

6.7.3 Libertad de asociación/negociación colectiva

Amadeus reafirma su apoyo a la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. En este sentido, la empresa se compromete a cumplir los Convenios de la OIT relativos a la libertad de asociación y los derechos sindicales, reconociendo plenamente el derecho de organización y el derecho de los sindicatos a la representación y negociación en nombre de los empleados, sin perjuicio de la legislación local existente.

6.7.4 Salud y seguridad

Amadeus tiene el firme compromiso de crear un entorno laboral donde todas las actividades se realicen de manera segura y adoptando todas las medidas posibles para eliminar (o al menos reducir) los riesgos para la salud, seguridad y bienestar de los empleados, contratistas, visitantes autorizados y cualquier otra persona que pueda verse afectada por nuestras operaciones. La política de Salud y Seguridad de Amadeus exige a cada una de sus empresas o entidades jurídicas la elaboración y aprobación de una Política de Salud y Seguridad. Se elaboran y se aplican programas y procedimientos conformes con esta política a nivel local con la aprobación del Director General/Director de Sede.

6.7.5 Trabajadores migrantes

Todos los empleados de Amadeus, incluidos los trabajadores migrantes, disfrutan de un salario, prestaciones y condiciones laborales justas y acordes con la legislación local. No permitimos retener el pasaporte de los trabajadores para evitar que se marchen, cobrar ningún tipo de comisión o depósito por el empleo ni ninguna otra práctica injusta. Amadeus rechaza el tráfico de seres humanos.

6.7.6 No discriminación

En Amadeus valoramos y respetamos las diferencias en nuestra plantilla. Nos comprometemos a que cada uno de los empleados sea tratado con respeto, dignidad y justicia, y disfrute de igualdad de oportunidades. Eso significa que, a lo largo de todos nuestros procesos de RR. HH. (selección de personal, remuneración y prestaciones, formación, desarrollo, promoción, traslado, movilidad y terminación del empleo), las personas son valoradas únicamente por sus méritos y su capacidad para cumplir los requisitos y normas de su cargo, sin ser objeto de ninguna discriminación. En nuestra empresa, valorar la diversidad y la inclusión implica aceptar y respetar las diferencias entre culturas y dentro de una misma cultura, reconociendo y apoyando las diferencias de sexo, edad, raza, etnia, creencias, orientación sexual y discapacidad. Respetamos los derechos de todos y aplicamos una política de tolerancia cero con la discriminación.

6.7.7 Incumplimiento de la política y sus consecuencias

El incumplimiento de esta política no solo vulnerará los valores de Amadeus, sino que también puede tener un impacto socioeconómico más amplio en el conjunto de Amadeus como empresa. La prensa negativa y los vínculos con la vulneración de los derechos humanos pueden ser muy perjudiciales para la reputación de una empresa y pueden generar una pérdida de confianza y compromiso del cliente.

La denuncia de incumplimientos se tratará con absoluta confidencialidad y se registrará de forma anónima. Todas las denuncias serán tomadas en serio y tratadas caso por caso, trasladándose debidamente a los órganos de gobierno correspondientes en caso necesario.

6.7.8 Procedimiento de notificación

Los miembros del Comité Ético responsable del cumplimiento de la política de Derechos Humanos están disponibles mediante contacto directo o enviando un correo electrónico confidencial a ethics@amadeus.com. Siempre que sea necesario y apropiado, Amadeus establecerá medios de comunicación alternativos aparte del correo electrónico normal para garantizar la confidencialidad.

En 2019 y 2020 no hemos recibido ninguna queja relativa a la vulneración de los Derechos Humanos.

Los Derechos humanos forman parte del marco de análisis de riesgos de Amadeus. Evaluamos los riesgos de infringir alguno de los siguientes derechos:

- No discriminación
- Negociación colectiva
- Libertad de asociación
- Salario justo
- Ausencia de mano de obra infantil o trabajo forzado
- Condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo

En 2020 concluimos una evaluación de riesgos de los Derechos humanos identificados anteriormente en varios países seleccionados siguiendo los siguientes criterios: (i) según criterios de Derechos humanos; o (ii) por la importancia que tienen en las operaciones de Amadeus, en particular por cómo afectan a la reputación.

La evaluación se llevó a cabo en 37 países, lo que representa el 16 % del número total de filiales. Se pidió a la mayor parte de las empresas de estos países que realizaran la evaluación para 2 tipos de grupos de interés (empleados de Amadeus y proveedores de Amadeus) y se ha evaluado cada riesgo en términos de Probabilidad e Impacto (impacto financiero y reputacional), puntuados de 1 (menor) a 4 (mayor).

Los resultados obtenidos en esta evaluación indican que la probabilidad de que estos riesgos se materialicen en estos países no es relevante.

7 Información social

7.1 Compromiso social

Nuestro objetivo en materia de responsabilidad social corporativa es utilizar nuestra tecnología junto con nuestro equipo humano para ayudar a construir un sector de viajes y turismo más responsable, inclusivo y sostenible. Los viajes pueden aportar importantes beneficios socioeconómicos a las comunidades locales. Al mismo tiempo, también pueden influir negativamente en la sostenibilidad a largo plazo de los destinos. Es por ello que nos hemos centrado en iniciativas que contribuyan al desarrollo responsable de los viajes y el turismo, mediante:

1. La maximización de la contribución positiva que los viajes y el turismo hacen a la sociedad a través de la participación de grupos de interés locales y la creación de oportunidades para las comunidades en todo el mundo mediante iniciativas formativas y de desarrollo socioeconómico.
2. La minimización de los efectos negativos del turismo en destinos concretos mediante la protección de la biodiversidad, el patrimonio cultural y el espíritu de comunidad.

La COVID-19 ha tenido un impacto sin precedentes en el sector de los viajes en todo el mundo. Al igual que hemos hecho con nuestro negocio, hemos adaptado nuestra estrategia de RSC a largo plazo para fomentar los esfuerzos paliativos y de recuperación mediante los programas existentes y otros nuevos. En 2020 lanzamos cuatro nuevos programas de RSC estratégicos diseñados para alcanzar nuestros objetivos en materia de RSC y sociales:

_Social Innovation Powers Good: impulsar efectos sociales positivos mediante la innovación de productos y servicios.

_Skills to Empower Good: facilitar formación gratuita especializada para promover el talento y luchar contra el desempleo en el sector de los viajes y el turismo.

_Powering Good with Partners: aunar fuerzas con nuestros grupos de interés en iniciativas colaborativas para crear juntos soluciones con efectos sociales positivos para nuestro sector y nuestras comunidades.

_Empowering Communities: fomentar el compromiso de los empleados para fortalecer las comunidades locales y ayudarles a proteger su patrimonio natural y cultural.

En 2020, las actividades de RSC se desarrollaron en 49 sedes (33 países), donde se encuentra más de un 75 % del personal. Hemos trabajado con organizaciones para establecer colaboraciones a largo plazo y hemos participado en proyectos estratégicos que pueden influir enormemente en nuestros beneficiarios. También seguimos armonizando cada vez más nuestros programas y actividades con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, a fin de redoblar esfuerzos para reconstruir de manera responsable el sector mundial de viajes y turismo. En 2020 nos hemos centrado en los ODS 3, 4, 8, 10, 11 y 17.

Contamos con cuatro programas insignia diseñados para alcanzar nuestros objetivos ODS.

[_Social Innovation Powers Good](#)

Este programa fomenta la innovación de Amadeus en el desarrollo de productos y servicios con fines sociales. Trabajamos con todos los equipos internos, dando apoyo y visibilidad a iniciativas de negocio que puedan ayudar a afrontar los desafíos sociales y contribuir a alcanzar los ODS.

Debido a la pandemia, en 2020 nuestros esfuerzos en innovación social se centraron en el ODS 3, por lo que nuestro objetivo principal fue la protección de la salud, el bienestar y la seguridad de los viajeros. Esta innovación orientada a objetivos fue posible gracias al desarrollo de grupos de trabajo interdisciplinarios y al lanzamiento de concursos internos en los que participaron más de 600 empleados.

Skills to Empower Good

Este programa ofrece acceso gratuito a formación especializada en viajes y turismo para personas y profesionales en situación vulnerable que necesiten mejorar sus competencias, contribuyendo así a la recuperación del sector al tiempo que se lucha contra el desempleo de manera general.

Durante 2020 recibimos más de 45.000 inscripciones a nuestros cursos de formación y seminarios web gratuitos.

Powering Good with Partners

Este programa busca aunar fuerzas con nuestros grupos de interés a través de iniciativas colaborativas para crear juntos soluciones que tengan un efecto multiplicador y aumenten nuestro impacto social positivo colectivo. Amadeus se sitúa en el centro del ecosistema de los viajes y se encuentra en una posición excepcional para promover redes, proyectos colaborativos o acciones conjuntas donde nuestras soluciones, nuestro conocimiento y nuestra experiencia puedan ser realmente útiles para incentivar un sector de viajes y turismo más responsable, inclusivo y sostenible.

En 2020, este programa nos ha proporcionado el marco para aunar fuerzas con otros actores para afrontar los desafíos sociales planteados por la pandemia.

Empowering Communities:

Este programa busca el compromiso de nuestros empleados para apoyar iniciativas sociales que tengan efectos positivos en las comunidades locales en las que operamos. Este año, el compromiso de nuestros empleados se centró en la respuesta a la COVID-19 y en la recuperación a través de voluntariado, captación de fondos e iniciativas ciudadanas activas.

Se buscaron formas creativas de ayudar a las comunidades locales a pesar de los desafíos de la COVID-19: desde donaciones de mascarillas y alimentos hasta programas de acompañamiento para estudiantes para que ampliaran sus competencias en el sector de los viajes y el turismo.

Amadeus IT Group contribuyó en 2020 con un total de 214.231 euros para organizaciones sin ánimo de lucro.

Contribución a organizaciones sin ánimo de lucro (EUR)

	2020	2019
	214.231	269.469

En lo relativo al impacto en el desarrollo y el entorno social local, una de nuestras principales contribuciones se basa en la oferta de puestos de trabajo de alta calidad que generan un impacto local positivo directo e indirecto, gracias a nuestra plantilla total de más de 16.500 FTE repartida por todo el mundo. En este sentido, nuestro crecimiento histórico y nuestros resultados económicos positivos han supuesto una importante contribución fiscal total.

En Amadeus, queremos asegurarnos de que todos nuestros grupos de interés dispongan de un acceso sencillo a información actualizada sobre la empresa. Además de diversas publicaciones, mantenemos un diálogo abierto con nuestros grupos de interés. Somos conscientes de la importancia del compromiso de los grupos de interés, ya que nos permite entender cuáles son sus principales preocupaciones y qué esperan de nosotros.

En la siguiente tabla describimos los principales canales de comunicación para cada uno de nuestros grupos de interés.

Grupo de interés	Canales de comunicación
Empleados y candidatos externos	Comunicación directa a través de los equipos locales, regionales y mundiales de Amadeus People & Culture Encuestas de comunicación en todas las oficinas Acuerdos de negociación colectiva Buzón de correo electrónico de empleados Intranet y boletín semanal interno Participación en eventos externos para dar visibilidad a nuestra experiencia y atraer nuevos talentos; nuestros canales en las redes sociales darán cobertura a estas actividades https://jobs.amadeus.com/
Accionistas	Comunicación directa a través del equipo de Investor Relations e informes periódicos Giras de presentación y conferencias Buzón de Investor Relations https://corporate.amadeus.com/ (páginas específicas de inversores)
Clientes	Comunicados de prensa periódicos en los que se anuncian nuevas soluciones, acuerdos y otras noticias importantes Publicaciones de invitados en el blog en las que nuestros clientes ofrecen su visión acerca del sector y explican cómo colaboran con nosotros Comunicación directa a través de ventas locales, regionales y mundiales, así como de los equipos de gestión del cliente Programa de la Voz del Cliente Centros de atención al cliente locales e internacionales Eventos orientados al cliente en los que se da visibilidad a nuestras ofertas y a nuestra experiencia y en los que se profundiza en la manera de colaborar mejor con nuestros clientes; nuestro blog y nuestros canales en redes sociales dan cobertura a estas actividades
Proveedores	Contacto directo a través del departamento de Política de Compras de Amadeus, de otras unidades internas y de los equipos locales de las distintas oficinas en todo el mundo Encuestas de responsabilidad social y ambiental
Asociaciones del sector	Comunicación directa a través de la participación en las principales asociaciones del sector Publicaciones en el blog
Gobiernos, autoridades y órganos reguladores	Contacto directo a través del equipo de Industry Affairs y de los directores generales locales de Amadeus Participación en reuniones y actos relacionados https://corporate.amadeus.com/ (páginas específicas para relaciones institucionales)
Sociedad y medio ambiente	Comunicación directa a través de foros integrados por múltiples grupos de interés Buzón de correo electrónico de Industry Affairs Colaboración en iniciativas conjuntas de responsabilidad social y sostenibilidad Publicaciones en el blog https://corporate.amadeus.com/ (páginas específicas de sostenibilidad)

7.2 Relación con los proveedores

Nuestro objetivo es hacer que Amadeus sea la marca más respetada en el sector. La Política de Compras de Amadeus fija las políticas necesarias para ayudar a que Amadeus alcance esta meta.

Amadeus espera que todos los participantes internos y externos en el proceso de compra sigan las normas más estrictas de conducta ética. Contamos con que las actividades se lleven a cabo de acuerdo con el Código de Conducta Profesional de Amadeus (CEBC) (disponible en www.amadeus.com) y con la Política Ambiental de Amadeus.

Todos los empleados de Amadeus, especialmente los participantes en los procesos de compra deben elaborar planes para asegurar que todos los posibles proveedores se adhieran al Código Ético y de Conducta de Amadeus. La empresa tiene que apoyar a los proveedores comprometidos con la responsabilidad medioambiental.

Desde el punto de vista interno, contamos con que todos los empleados de Amadeus participantes en los procesos de compra mantengan el máximo nivel de integridad y objetividad en el proceso de toma de decisiones y, por lo tanto, disuadimos a los empleados y proveedores de hacer nada que pueda poner en peligro o que parezca poner en peligro la objetividad. Todos los empleados de Amadeus deben respetar las disposiciones recogidas en el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus (CEBC). Además, los empleados de Amadeus deberían adherirse a los principios medioambientales principales en nuestro proceso de subcontratación, teniendo en cuenta, por ejemplo, la adquisición de bienes y servicios que sean realmente necesarios (por ejemplo, no almacenar o crear, o si a través de la evaluación o verificación se identifica que la transferencia interna de bienes existentes tiene sentido).

De forma externa, esperamos que todos los proveedores de Amadeus cumplan con un conjunto mínimo de normas éticas, como los compromisos comerciales éticos, sociales y ambientales. Todos los proveedores de Amadeus deben estar totalmente comprometidos en cumplir estrictamente con todas las leyes y reglamentos apropiados de todos los países y jurisdicciones en los que operan, como las leyes y reglamentos en materia de salud y seguridad, mano de obra, derechos humanos y discriminación, información privilegiada, fiscalidad, privacidad de los datos, competencia y antimonopolio, medio ambiente, ofertas públicas, y lucha contra el soborno. Esperamos que los proveedores sigan las normas éticas más elevadas y que estén firmemente comprometidos con la excelencia en los campos de gobierno corporativo, responsabilidad social y sostenibilidad ambiental. Para verificarlo, debemos garantizar:

- Al menos los proveedores estratégicos de cada empresa de Amadeus deberán suscribir de manera explícita por escrito el extracto del CEBC de Amadeus para proveedores. En caso de que cualquiera de esos proveedores aplique su propio CEBC documentado (que Amadeus tendrá derecho a solicitar y auditar) y se demuestra que su propio CEBC es al menos tan estricto como el de Amadeus, entonces se aceptará que dicho proveedor aplique su propio CEBC, pero esto deberá confirmarse por escrito. En caso de que el proveedor no esté de acuerdo con esos términos, será responsabilidad del proveedor decir explícitamente si no suscribe el CEBC y cuáles son los motivos para ello, decidiendo entonces el Departamento de Compras correspondiente, junto con el departamento Risk & Compliance, cómo proceder en cada caso concreto.
- Favorecer a aquellos proveedores comprometidos con las prácticas de responsabilidad ambiental y social, por ejemplo, mediante la aplicación de una política de medio ambiente, que demuestren su capacidad y voluntad de cumplir sus obligaciones ambientales, priorizar los productos fabricados de manera ecológica y que puedan desecharse de forma responsable con el medio ambiente.
- Evitar las relaciones con los proveedores que no puedan cumplir con los siguientes principios:
 - respetar los derechos humanos de los empleados y no tratarlos nunca de manera inhumana;
 - evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil;
 - no practicar la discriminación en la contratación y el empleo;
 - evitar la mano de obra con salarios bajos e injustos;
 - respetar el derecho de los empleados a organizarse para una negociación adecuada entre los trabajadores y la dirección;

- crear y mantener unas condiciones y ambiente de trabajo seguras y saludables para todos sus empleados;
- respetar todas las leyes y normas internacionales relacionadas y garantizar unas transacciones justas y evitar la corrupción.

7.2.1 Política de certificación de los proveedores

El proceso de certificación de los proveedores ayuda a identificar a los candidatos con los que establecer relaciones estratégicas, facilita la comunicación con los proveedores potenciales y garantiza que los nuevos proveedores cumplan con los estándares de calidad, gestión y seguridad de toda la empresa.

El procedimiento de certificación de los proveedores de Amadeus proporcionará una visión holística de toda nuestra base de suministro global de la siguiente manera:

- identificando los proveedores aprobados y preferidos para los productos y servicios que queremos adquirir;
- comprendiendo mejor los posibles riesgos de comprar productos o servicios en todas las geografías;
- fomentando las mejoras de los estándares de los proveedores.

El proceso de certificación que debe aplicarse a cualquier nuevo proveedor de Amadeus debería dividirse en dos fases, una relacionada con la certificación como proveedor de Amadeus de cualquier tipo de servicio y, otra, con la certificación de servicios para garantizar que el proveedor pueda proporcionar un tipo determinado de servicios, como *Business Continuity Critical* o *IT Security Relevant*.

Evaluación/registro inicial del proveedor

En primer lugar, en la fase en la que se evalúa la capacidad del proveedor para cumplir con los requisitos de Amadeus, se envía un cuestionario de precertificación según la criticidad del proveedor, además de la información de contacto general.

Esta evaluación inicial podría incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- información general del proveedor;
- responsabilidad social e información ambiental corporativa;
- análisis de reputación;
- información de su situación financiera.

Esta evaluación podría complementarse, si fuera necesario, como se ha comentado anteriormente y dependiendo del servicio que proporcione este proveedor, con una revisión más detallada de las capacidades que tiene el proveedor para cumplir con los requisitos que Amadeus precisa.

- Políticas de seguridad o suscripción a las políticas de seguridad de Amadeus y otros requisitos (por ejemplo, PCI u otros)
- Aplicación de sistemas de calidad
- Ventaja competitiva frente al resto del sector
- Nivel del servicio
- Demanda de las capacidades de gestión
- Referencias de otros sectores similares.

También es conveniente (según el país/ubicación) solicitar un documento de registro específico del proveedor para garantizar el cumplimiento adecuado de los requisitos legales locales.

Certificación

Los resultados de los procesos anteriores serán evaluados entre los departamentos de Compras, Operaciones y los responsables del Área de riesgo. Este análisis decidirá si el proveedor puede trabajar con cualquier empresa de Amadeus dedicándose al servicio pertinente.

Los resultados de esta evaluación se almacenarán en el módulo *Coupa Supplier Information Management* (datos relacionados con el proveedor) y en el módulo *Contract Lifecycle Management* (datos relacionados con el servicio que proporcionará).

Este proceso sirve para garantizar que el proveedor cumpla con los requisitos de Amadeus y pueda trabajar con nosotros, y de ninguna manera debe entenderse y comunicarse al proveedor como una adjudicación de contrato.

Al llevarse a cabo un evento RFX, los proveedores ya incluidos en *Coupa* tendrán el permiso de participar, automáticamente, si el servicio es similar a los que este proveedor ha proporcionado previamente. Si el servicio es distinto, deberá llevarse a cabo de nuevo la evaluación de riesgo del servicio.

7.2.2 Proveedores de Amadeus

La mayoría de nuestros proveedores externos pertenecen a las siguientes categorías:

- servicios de consultoría y marketing;
- proveedores de *hardware*;
- proveedores de *software*;
- proveedores de comunicación de datos.

Aunque Amadeus cuenta con una presencia internacional, la mayor parte del gasto (en torno al 80 %) se concentra en España, Francia, Alemania y Norteamérica. Desde el punto de vista de la cadena de suministro, nuestra actividad está relacionada con el procesamiento de transacciones a través de Internet y el desarrollo tecnológico. En este sentido, la exposición de Amadeus a terceros proveedores que puedan no cumplir los requisitos sociales o ambientales mínimos es baja, y ese es un motivo fundamental por el cual la información externa que reportamos es limitada.

Por lo que respecta a nuestros proveedores, nuestro departamento de compras recurre a una encuesta para asegurarse que nuestros proveedores cumplen con los más altos estándares de sostenibilidad y con la legislación vigente en materia de medio ambiente, incluidas las emisiones de gases de efecto invernadero. La mayor parte del gasto se concentra en un número limitado de proveedores, principalmente fabricantes de *hardware* (servidores) y empresas de asesoría. En términos generales, Amadeus disfruta de una situación bastante estable en lo que respecta a la concentración de proveedores ya que los 50 principales proveedores representan casi el 55 % del gasto total.

La Política de Compras de Amadeus tiene por objetivo que todos los empleados participantes en la adquisición de bienes y servicios tengan en cuenta los aspectos de la responsabilidad social y ambiental en sus decisiones de compra.

Un grupo formado por equipos de compra locales, regionales y mundiales de Amadeus supervisa las operaciones del lado de la cadena de suministro y trata tanto con los grupos de interés internos como con los proveedores.

7.2.3 Sistemas y auditorías de supervisión y sus resultados

La evaluación de los sistemas de supervisión de nuestros proveedores se lleva a cabo por medio de auditorías internas y externas.

La selección de las actividades que deben revisarse por la Auditoría Interna del Grupo se basa principalmente en los riesgos y debe ser aprobada formalmente por la Comisión de Auditoría del Consejo. Gracias a nuestros compromisos, evaluamos la adecuación y efectividad de los controles internos dentro de la organización. Esto incluye, siempre que se considere relevante, la efectividad de los controles de las actividades subcontratadas.

Además de lo anterior y sobre una base *ad hoc* según nuestro enfoque basado en los riesgos, la Auditoría Interna del Grupo también puede evaluar directamente la actividad de los proveedores seleccionados, tanto a nivel de Grupo como a nivel de la entidad.

Los auditores externos proporcionan un aseguramiento independiente sobre la continuidad del negocio. En 2018, evaluamos un total de 4 proveedores y, en 2019, a 10 proveedores en cuanto a la capacidad para la continuidad del negocio. Durante 2020 hemos implementado un proceso de gestión de Continuidad del negocio para terceros con el fin de evaluar las capacidades de Continuidad del negocio de nuestros principales proveedores, a través de un cuestionario de autoevaluación. Este proceso se ha integrado en la herramienta de Continuidad del negocio de la empresa y nos permitirá aumentar el volumen de proveedores evaluados.

En 2020, una vez identificada la importancia crítica de la Gestión de riesgos de los proveedores, tomamos la decisión de poner en marcha un proyecto multidisciplinar cuyo objetivo general es implementar un enfoque basado en los riesgos (incluidas las áreas de Privacy, Cybersecurity, Business Continuity, IT Controls, Compliance y legal), determinando la manera de gestionar posteriores actividades relacionadas con los proveedores, como el rendimiento y la supervisión de riesgos de los proveedores.

Pedimos a nuestros proveedores que nos faciliten su estrategia de sostenibilidad o que cumplan con lo establecido en la política ambiental de Amadeus. Creemos que la implantación sistemática de este enfoque ayudará a aumentar cada vez más la toma de conciencia en el sector acerca de la importancia de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en general, y también nos ayudará a identificar posibles riesgos y áreas de mejora. Amadeus ha implementado un nuevo proceso de constitución de proveedores. Como parte de este proceso, Amadeus dispone de un cuestionario obligatorio que debe ser cumplimentado por todos los proveedores recurrentes (gasto superior a 10 mil euros al año). El cuestionario incluye aspectos relacionados con políticas sobre derechos humanos, discriminación o medio ambiente. Como parte de este proceso, los proveedores deben confirmar que se adhieren a nuestro Código Ético o a nuestra política Ambiental o confirmar que cuentan con políticas análogas. Si los proveedores responden de forma incorrecta, no podrán continuar en el proceso y Amadeus no trabajará con ellos.

De momento, este proceso de implementación ya está vigente en nuestra sede central Amadeus IT Group en Madrid, en nuestras otras sedes principales Amadeus SAS, Amadeus Data Processing GmbH y Amadeus Soft Labs, además de en las oficinas en Norteamérica, lo que representa más del 80 % de nuestra relación con proveedores (870 proveedores con una cifra de negocios igual o superior a 10 mil euros han suscrito nuestro CEBC para Proveedores). El proceso se seguirá implantando gradualmente en los demás países.

7.2.4 Servicios al cliente

Desarrollamos y ofrecemos una amplia gama de servicios para maximizar la eficiencia, la continuidad y el rendimiento de nuestros clientes. En la esfera del servicio al cliente, nos esforzamos por servir a cada uno de la mejor manera posible y atender sus necesidades específicas. Nuestro servicio y asistencia al cliente ofrecen una amplia gama de servicios de aprendizaje, asistencia, automatización, contenido y gestión de la seguridad.

Con el fin de garantizar un trato cercano con nuestros clientes, contamos con una importante presencia local, regional y mundial de servicio al cliente.

Nuestro programa Experiencia del Cliente recoge la voz de nuestros clientes para identificar, desde su perspectiva, áreas que necesitan mejora y áreas de excelencia. Monitoriza la fidelidad de los clientes a través

de múltiples fuentes y canales para convertir el *feedback* de los clientes en información útil. Todos los equipos de Amadeus –estén o no en primera línea– tienen una función que cumplir y están expuestos a esas opiniones para mejorar nuestro trabajo. Esto nos ayuda a realizar una revisión continua de nuestra forma de hacer las cosas y a centrarnos en aquellos aspectos que son prioritarios para nuestros clientes. Este *feedback* también resulta fundamental para decidir sobre las inversiones estratégicas de Amadeus.

Nuestro programa Voz del Cliente monitoriza la fidelidad del cliente y evoluciona para abrir nuevas fuentes y canales de opinión entre los clientes y Amadeus. La finalidad principal del programa es convertir la opinión del cliente en ideas que los equipos de Amadeus utilizarán para mejorar nuestro rendimiento. Esto nos ayuda a revisar continuamente nuestra forma de hacer las cosas y centrarnos en aquellos aspectos que son prioritarios para nuestros clientes. Este *feedback* también resulta fundamental para decidir sobre las inversiones estratégicas de Amadeus.

Los clientes participan activamente en el diseño de nuestros planes de acción y les mantenemos informados con regularidad sobre los avances. Esa comunicación se realiza siempre en persona a través de nuestros equipos regionales o en los distintos foros con clientes que organizamos a lo largo del año.

Nuestra medida principal es el Net Promoter Score y fijamos objetivos a principio de año.

Hay ciertos elementos clave para la satisfacción que se miden en todos los segmentos de clientes:

- la calidad y fiabilidad de las soluciones de Amadeus como reflejo de nuestra atención a la investigación y el desarrollo;
- la experiencia de nuestros clientes al trabajar con Amadeus en las distintas etapas de su recorrido;
- la relación global con Amadeus, destacando el compromiso y el espíritu de servicio de nuestro equipo humano.

En 2020 continuamos invirtiendo en nuestras prácticas de Voz del Cliente para captar, procesar y reaccionar de manera proactiva al *feedback* de los clientes. En 2020 adoptamos tres medidas para llevar nuestras actividades a la categoría de buenas prácticas a nivel mundial:

1. Migramos a la solución Medallia, líder en experiencia del cliente. Esta plataforma proporciona la mejor tecnología en su campo para lanzar y procesar encuestas y compartir opiniones con todos los grupos de interés. Incrementamos el envío automático de encuestas para obtener comentarios y opiniones después de cada formación de cliente y tras cada implantación importante de producto de cliente.
2. Implementamos un nuevo marco de gobierno para garantizar un procesamiento más sistemático y automatizado de las opiniones de los clientes. Ahora somos capaces de reaccionar ante nuestros clientes de manera más rápida y asegurarnos de que las lecciones aprendidas en un área están disponibles para que otros equipos hagan mejoras.
3. Lanzamos una “encuesta de sentimientos” a nivel mundial titulada “¿Cómo te está ayudando Amadeus durante la crisis?” Más de un 80 % respondió “según lo esperado” o “mejor de lo esperado”, y muchos alabaron la orientación proporcionada, así como nuestras iniciativas paliativas durante la crisis.

Nuestros equipos de Servicios al cliente en la línea de negocio Distribution, obtuvieron de manera sistemática una puntuación por encima del 90 % en cuanto a satisfacción del cliente en 2020, mientras que Customer Services Airline IT, que empezó a medir la satisfacción del cliente este año, alcanzó un 80 %.

En el aspecto cuantitativo, en 2019 recibimos opiniones de más de 80.000 clientes de todo el mundo y, en 2020, las recibimos de 60.000. Respecto a los clientes que han contactado con Amadeus para recibir soporte, una vez se les ha ayudado, reciben una solicitud para rellenar una encuesta de opinión. Cuando las opiniones no reflejan que un cliente está satisfecho (en 2020, obtuvimos un 3,9 % de resultados poco satisfactorios), se envía un aviso a las entidades que se encargan de adoptar las siguientes acciones de acuerdo a su relevancia:

mejorar los procesos internos, formar al personal, proporcionar respuestas a los equipos de producto y contactar de nuevo con el cliente.

Resultados poco satisfactorios

	2020	2019
	3,8 %	6,5 %

A medida que incorporamos e integramos otras fuentes de información, el propósito es reducir la duración de nuestros sondeos para que se necesite menos tiempo para darles respuesta.

Amadeus ha trabajado activamente para la aplicación del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de mayo de 2018 de la Comunidad Europea con relación a la privacidad de datos. Se ha procedido a una revisión global del cumplimiento regulatorio en todos nuestros sistemas y procesos relativos a información personal privada con ayuda de consultoras especializadas. Se han aplicado todas las acciones inmediatas y se ha establecido un plan detallado para futuros desarrollos.

7.3 Relaciones institucionales

En el amplio panorama de los distintos grupos de interés del sector privado y profesionales de los viajes y el turismo, Amadeus mantiene una comunicación con entidades determinadas en un diálogo abierto y constructivo acerca de los temas del sector. Colaboramos con nuestras propias asociaciones profesionales y nos asociamos con aerolíneas y agencias de viajes por objetivos comunes de políticas públicas. Como colaborador activo, mantenemos una fuerte relación y colaboramos estrechamente con grupos de interés institucionales, defensores del consumidor y muchas otras asociaciones de viajes y turismo de todo el mundo.

7.4 Información fiscal

La contribución fiscal del Grupo a través del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, relacionadas tanto con los impuestos pagados directamente por las empresas del Grupo como con los recaudados de terceros, pero derivados de las actividades del Grupo, forma parte de su contribución central a la sostenibilidad de las finanzas públicas y el desarrollo del entorno social donde trabaja.

La estrategia fiscal de Amadeus IT Group, S.A. (“Amadeus” o la “Empresa”) está destinada al cumplimiento pleno y estricto de todas las leyes y reglamentos fiscales aplicables en cada país y jurisdicción donde trabaja. Además, Amadeus se esfuerza por seguir las mejores normas de la comunidad empresarial y tiene como objetivo ser reconocido por sus prácticas y programas en materia de gobierno corporativo y fiscal. La política tributaria de Amadeus se encuentra a disposición pública en:

<https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/tax-strategy.pdf>

Desde 2018, las empresas españolas tienen la posibilidad de destinar el 0,7 % de sus respectivos impuestos devengados a entidades con fines sociales. Esta opción se aplica en la declaración del Impuesto de Sociedades de la empresa. En un esfuerzo continuo por contribuir a las comunidades en las que participa, Amadeus ha optado por llevar a cabo esta opción. Para los ejercicios de 2018 y 2019, esta opción ha representado una contribución total de 2.329.270 €. En 2020, la situación de pérdidas debido a la pandemia ha impedido que la Sociedad destine ninguna cantidad a estos fines.

Información fiscal (todas las cifras en euros)				
	2020		2019	
País	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Albania	81.657,82	**** N/A	20.063,58	10.687,00
Alemania	(89.184.850,57)	(4.752.812,00)	176.883.687,46	42.564.994,81
Angola	42.732,76	**** N/A	35.924,64	**** N/A
Argentina	555.749,16	147.336,00	1.115.895,82	198.114,00
Australia	4.700.917,01	(593.765,00)	3.338.200,72	1.427.109,57
Austria	901.274,84	80.345,00	1.020.753,27	221.918,00
Barbados	(1.424,64)	**** N/A	9.906,98	3.979,03
Bélgica	1.161.522,48	806.363,00	1.594.952,02	463.351,88
Bolivia	60.519,48	27.040,00	78.943,20	37.887,00
Bosnia	63.877,65	**** N/A	69.314,63	1.599,00
Brasil	(1.576.501,74)	198.294,00	112.243,11	198.178,00
Bulgaria	376.566,02	81.427,00	931.624,53	89.439,99
Cabo Verde	8.746,16	497,68	10.434,05	7.776,00
Camerún	32.687,79	15.998,48	48.940,11	22.145,00
Canadá	(101.190,43)	194.672,00	1.262.763,95	590.070,56
Chile	183.419,68	(58.145,00)	226.467,34	169.871,00
China	(2.618.014,29)	404.148,00	6.044.954,71	1.502.529,43
Colombia	1.510.813,54	159.301,00	444.028,79	221.539,00
Corea del Sur	317.528,30	57.528,00	189.874,15	40.986,00
Costa de Marfil	104.923,42	35.069,13	(203.388,44)	18.004,00
Costa Rica	384.888,31	153.023,00	748.109,32	291.739,59
Dinamarca	480.931,16	204.157,00	648.381,69	64.549,22
Dubái*	2.934.447,46	**** N/A	3.013.041,89	**** N/A
Ecuador	(215.338,99)	7.660,00	95.073,13	100.607,00
EE. UU.	5.289.851,17	10.127.891,00	171.409.930,46	9.417.852,38
El Salvador	45.758,17	5.673,00	34.613,49	19.824,58
Eslovenia	67.099,80	13.830,00	43.347,90	7.907,00
España	(119.293.903,76)	72.916.651,00	1.024.252.752,23	153.773.116,18
Estonia	41.087,45	1.106,00	64.627,67	673,00
Filipinas	980.148,78	245.069,00	1.045.505,37	154.060,00
Francia	(234.222.981,98)	(50.389.532,00)	402.716.613,29	69.458.702,00
Gabón	19.076,33	5.193,66	17.767,20	9.251,00
Ghana	(196.005,95)	248,00	53.032,34	42.657,00
Grecia	451.879,09	2.095,00	(23.348.505,54)	3.506,00
Guam	(3.178,69)	-	4.573,56	**** N/A
Guatemala	48.708,47	67.221,00	89.021,46	88.453,23
Honduras	32.927,23	17.050,00	52.387,31	47.348,21
Hong Kong	17.997.079,45	727.391,00	2.947.679,10	357.960,00
Hungría	153.350,69	6.895,00	102.451,34	4.254,00
India	8.104.290,74	-	14.476.085,39	4.220.525,00
Indonesia	52.185,29	26.221,00	165.934,01	34.417,00
Irlanda	82.001,01	11.501,00	39.765,49	9.227,00

Información fiscal (todas las cifras en euros)				
	2020		2019	
País	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Israel	2.310.145,51	(192.014,00)	(33.293,97)	80.364,00
Italia	2.680.199,44	18.478,00	455.348,40	300.936,00
Japón	1.917.850,51	416.559,00	740.973,77	465.734,00
Kazajistán	60.900,87	220.295,00	2.213.936,28	69.027,00
Kenia	22.865,54	228.535,00	(1.580.867,19)	346.870,33
Letonia	(261.477,02)	153.400,00	319.826,22	95.105,00
Líbano	415.262,11	**** N/A	(101.141,34)	36.951,00
Lituania	101.378,55	**** N/A	77.279,38	**** N/A
Luxemburgo	60.027,84	14.111,00	72.387,16	38.569,00
Macedonia	13.047,56	-	34.894,16	1.981,00
Malasia	(113.462,45)	27.140,00	393.291,03	149.878,00
Malta	27.265,96	9.439,00	22.038,91	8.809,00
Mauricio	67.513,59	15.966,41	46.463,73	3.632,28
México	150.237,93	25.905,00	197.020,25	134.237,00
Mozambique	59.740,54	5.548,75	(22.895,48)	**** N/A
Nicaragua	12.850,44	979,00	17.126,94	15.178,36
Nigeria	(328.658,41)	215.692,00	719.775,41	200.106,00
Noruega	172.911,53	121.973,00	385.844,86	75.190,56
Nueva Zelanda	1.239.932,26	164.743,00	455.369,19	414.640,59
Países Bajos	(9.946.822,20)	194.127,00	(6.430.984,52)	320.785,00
Panamá	23.073,39	43.509,00	37.296,69	9.543,42
Paraguay	19.475,72	6.770,00	35.662,99	1.026,00
Perú	110.446,53	75.609,00	93.195,51	72.223,00
Polonia	124.042,50	321.020,00	428.865,55	296.046,00
Portugal	177.976,89	**** N/A	54.387,96	**** N/A
Puerto Rico	(2.523,10)	90,00	5.121,28	40,19
Reino Unido	3.574.668,93	(330.329,00)	11.769.745,41	1.296.500,99
República Checa	848.594,28	13.427,00	149.950,74	30.662,00
República del Congo	(31.526,94)	5.655,84	14.806,64	14.377,00
República Democrática del Congo	16.457,15	8.864,33	(21.020,82)	10.207,00
República Dominicana	50.294,10	38.729,00	105.919,33	109.337,10
Rumanía	176.473,09	**** N/A	292.474,67	52.758,00
Rusia	(68.282,47)	168.152,00	500.228,10	248.404,00
Senegal	115.370,39	254.129,23	(61.475,56)	56.849,00
Singapur	4.186.017,18	811.622,00	5.054.086,66	202.786,52
Sudáfrica	658.400,35	610.895,84	944.214,83	472.721,16
Suecia	2.324.780,67	1.031.735,00	2.813.397,92	919.612,48
Suiza	700.921,49	13.104,00	589.696,32	169.616,00
Tailandia	2.167.398,21	1.472.269,00	6.697.993,05	1.181.451,00
Taiwán	160.277,57	**** N/A	266.977,94	65.991,00
Tanzania	71.967,81	**** N/A	92.620,41	4.391,71

Información fiscal (todas las cifras en euros)				
País	2020		2019	
	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Trinidad y Tobago	7.782,04	26.204,00	30.826,42	5.266,97
Turquía	4.487.148,69	164.082,00	1.379.970,71	**** N/A
Ucrania	689.453,09	219.016,00	2.840.487,49	299.641,00
Uganda	(150.541,04)	63.986,00	11.854,90	16.158,38
Uruguay	(164,22)	35.180,00	318.701,77	51.923,00
Venezuela	-	-	(34.145,86)	**** N/A
Yemen	-	-	-	-

Notas:

*Dubái: Amadeus opera en Dubái a través de una sucursal de Amadeus IT Group, S.A. (sede central española).

**Los resultados antes de impuestos se calculan según los principios de contabilidad NIIF.

***Los Impuestos pagados por criterio de caja se calculan sobre base imponible fiscal según la legislación contable nacional.

****N/A significa que no se efectuaron pagos por criterio de caja durante el año 2020 o 2019 (no significa exención fiscal del Impuesto de Sociedades).

Amadeus no ha recibido ninguna subvención de ninguna institución pública durante el año 2020. Tampoco en 2019.

8 Anexo A. Índice de contenidos conforme a la Ley 11/2018

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
Modelo de negocio				
- Descripción del modelo de negocio			13-16	102-1, 102-2, 102-3
- Presencia geográfica			13	102,4, 102-5, 102-6
- Objetivos y estrategia			16	102-7, 102-15
- Principales factores y tendencias que afectan a la futura evolución			17-20	
Estándar de información			5	
- Análisis de materialidad			6-8	102-54
Riesgos vinculados a la actividad de la empresa			21-26	102-15, 102-29, 102-30, 102-31
Lucha contra la corrupción y el soborno			27-29;62	
- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	27-29	102-16, 102-17, 205-1, 205-2
- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	27-29	102-16, 102-17
- Contribución a organizaciones benéficas y no gubernamentales	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	27;62	102-13
Cuestiones medioambientales			30-44	
- Efecto potencial actual y futuro de las actividades de la empresa en el medio ambiente	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	30-31	103-2
- Procedimientos de evaluación y certificación ambiental	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	33-34	103-2
- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	30-33	103-2
- Aplicación del principio de precaución	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	30	102-11
- Provisiones relativas a riesgos ambientales	Solvencia y rendimiento económico	Sí	40-42	103-2
- Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	33-34	305-1, 305-2, 305-3
- Economía circular y gestión de residuos: medidas de reutilización, reciclaje u otras formas de prevención de la generación de residuos y el desperdicio de alimentos	Generación de residuos y economía circular	No	34-35	103-2, 306-2
- Uso sostenible de los recursos			35-37;43-44	
o Consumo de agua	Consumo de agua	No	35;44	303-1, 303-3
o Uso de materias primas	Consumo de papel y otros materiales	No	36;44	301-1
o Consumo energético (directo e indirecto)	Consumo energético interno y eficiencia	Sí	36;43	302-1

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
o Medidas para mejorar la eficiencia energética	Consumo energético interno y eficiencia	Sí	36	302-4
o Uso de energías renovables	Consumo energético interno y eficiencia	Sí	36-37;43	302-1
- Protección de la biodiversidad	Biodiversidad	No	37	304-4
- Cambio climático			37-42; 44	
o Emisiones de gases de efecto invernadero	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	44	305-1, 305-2, 305-3
o Medidas de adaptación al cambio climático	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	38-42	103-2, 201-2
o Metas de emisiones a medio y largo plazo	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	37-38	305-5
Información relativa al personal, sociedad y derechos humanos			45-60	
Empleo			45-52	
- Número de empleados por región, sexo, edad, tipo de contrato y categoría profesional			45-48	102-8, 405-1
- Despidos por edad, sexo y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	48-49	103-2
- Evolución de la remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	49	103-2
- Remuneración media de los consejeros y el equipo directivo	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	50	102-35
- Brecha salarial	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	50	103-2
- Política de desconexión laboral	Condiciones laborales	No	50-51	103-2
- Empleados con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	51-52	405-1
Organización del tiempo de trabajo			50-52	
- Organización del tiempo de trabajo	Condiciones laborales	No	50-51	103-2
- Horas de absentismo	Salud y seguridad en el trabajo	No	52	103-2
- Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral	Condiciones laborales	No	52	401-3
Salud y seguridad			52-53	
- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	No	52-53	103-2
- Número de accidentes de trabajo, índice de frecuencia e índice de gravedad, desagregados por sexo	Salud y seguridad en el trabajo	No	53	403-2
- Índice de enfermedades profesionales desagregado por sexo	Salud y seguridad en el trabajo	No	53	403-2

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
Diálogo social - relación con los empleados			53-55	
- Organización del diálogo social	Condiciones laborales	No	53-54	103-2
- Porcentaje de empleados cubiertos por algún convenio colectivo	Condiciones laborales	No	55	102-41
- Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad	Condiciones laborales	No	55	403-4
Formación y desarrollo			55-56	
- Políticas de formación	Desarrollo del capital humano	Sí	55-56	404-2
- Horas de formación por categoría profesional	Desarrollo del capital humano	Sí	56	404-1
Accesibilidad para personas con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	56	405-1
Igualdad	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	56-57	103-2
Información relativa a los derechos humanos			57-60	
- Aplicación de procedimientos en materia de derechos humanos	Derechos humanos	Sí	57-60	102-16, 102-17
- Cumplimiento y promoción de los convenios de acuerdo con la OIT relacionados con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil.	Derechos humanos	Sí	58-59	407-1, 408-1, 409-1
- Prevención, gestión y reparación de los abusos de los derechos humanos	Derechos humanos	Sí	57-60	102-17, 406-1
Compromiso social			61-63;69	
- Impacto en el empleo y el desarrollo local	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	61-63	413-1
- Impacto sobre la población local y el territorio	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	61-63	413-1
- Relaciones con los actores locales	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	61-63	102-43, 413-1
- Asociación y acciones de patrocinio	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	63;69	102-12, 102-13

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
Relación con los proveedores			63-67	
- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, ambientales y de igualdad de género	Código de conducta de cadena de suministro	No	63-67	102-9
- Responsabilidad social y ambiental de los proveedores	Código de conducta de cadena de suministro	No	63-67	102-9, 308-1, 414-1
- Procedimientos de evaluación de los proveedores: sistemas y auditorías de supervisión y sus resultados	Código de conducta de cadena de suministro	No	66-67	308-2, 414-2
Servicios al cliente			67-69	
- Medidas para la salud y seguridad de los clientes	Gestión de la relación con los clientes	Sí	67-69	103-2
	Seguridad de datos y protección de la privacidad	Sí		
- Gestión de quejas de los clientes y número de quejas recibidas y resolución	Gestión de la relación con los clientes	Sí	67-69	102-17
Información fiscal			69-72	
- Resultados antes de impuestos e impuestos por criterio de caja pagados por país	Solvencia y rendimiento económico	Sí	69-72	103-2
	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí		
- Subvenciones públicas recibidas	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	72	201-4

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Composición del Consejo de Administración a la fecha de formulación de las Cuentas Anuales consolidadas e Informe de Gestión consolidado.

PRESIDENTE

José Antonio Tazón García

VICEPRESIDENTE

William Connelly

CONSEJERO DELEGADO

Luis Maroto Camino

CONSEJEROS

Clara Furse

David Webster

Francesco Loredan

Josep Piqué Camps

Nicolas Huss

Peter Kuerpick

Pierre-Henri Gourgeon

Pilar García Ceballos-Zúñiga

Stephan Gemkow

Xiaoqun Clever

SECRETARIO (no Consejero)

Tomás López Fernebrand

VICESECRETARIO (no Consejero)

Jacinto Esclapés Díaz

Madrid, 25 de febrero de 2021