



ESTADO DE INFORMACIÓN NO  
FINANCIERA 2019

GRUPO REDSYS

## Índice

<b>ACERCA DE ESTE INFORME .....</b>	<b>3</b>
<b>ÁMBITOS GENERALES .....</b>	<b>6</b>
MODELO DE NEGOCIO.....	6
GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS .....	10
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....</b>	<b>12</b>
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....</b>	<b>15</b>
EMPLEO .....	15
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	19
SALUD Y SEGURIDAD .....	19
RELACIONES SOCIALES .....	21
FORMACIÓN.....	22
IGUALDAD Y DIVERSIDAD.....	23
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES .....</b>	<b>29</b>
GESTIÓN AMBIENTAL .....	29
ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS .....	30
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS Y CAMBIO CLIMÁTICO.....	31
<b>EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS .....</b>	<b>33</b>
<b>PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y DEL SOBORNO .....</b>	<b>36</b>
<b>DESARROLLO SOSTENIBLE.....</b>	<b>39</b>
<b>SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES .....</b>	<b>39</b>
<b>CONSUMIDORES .....</b>	<b>41</b>
<b>INFORMACIÓN FISCAL .....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXO I. TRAZABILIDAD LEY – GRI.....</b>	<b>45</b>



## Acerca de este informe

El presente estado de información no financiera (en adelante, el “EINF”) tiene como objetivo informar sobre cuestiones ambientales, sociales, en materia de derechos humanos y personal de las distintas entidades que conforman el Grupo Redsys, que serán detalladas más adelante, y que resultan relevantes en el marco de la ejecución de las actividades propias del negocio de dicho grupo.

En particular, considerando el marco normativo aplicable a las entidades que conforman el Grupo Redsys, el presente EINF ha sido elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, “Ley 11/2018”).

Igualmente, en su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

Como se indicaba anteriormente, el alcance del presente EINF es la totalidad del Grupo Redsys, que en el momento de la emisión del EINF se encuentra compuesto por las siguientes entidades (en adelante, todas las sociedades conjuntamente denominadas, “Grupo Redsys”):

- Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. (en adelante, “Redsys”)
- Redsys Salud, S.L.U. (en adelante, “Redsys Salud”)
- Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.U (en adelante, “GEFRASAN”), incorporada al Grupo Redsys en abril de 2019.

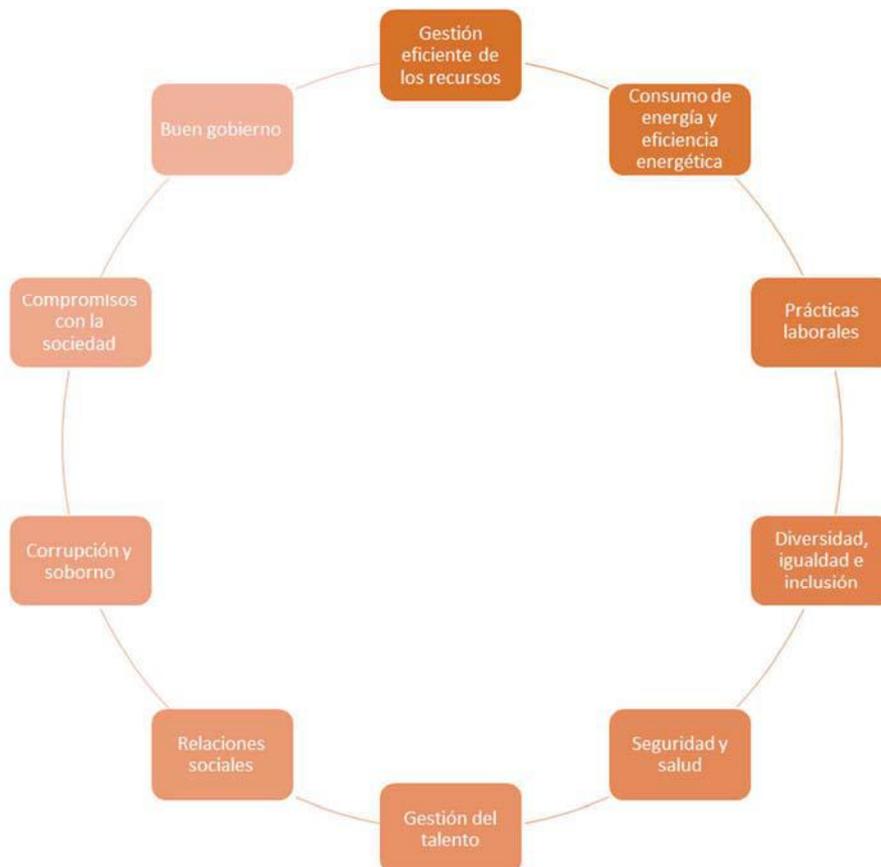
En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos, se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo por el Grupo Redsys. Este análisis se ha realizado a partir de diversas fuentes de información y valorando la relevancia que tienen para el Grupo Redsys los asuntos de preocupación para sus grupos de interés. De esta forma, se ha determinado que algunos de los indicadores requeridos por la Ley 11/2018 son menos relevantes para el Grupo Redsys.

Tal como se estableció en el Estado de Información No Financiera de 2018, la metodología seguida para la identificación de los asuntos materiales del Grupo Redsys se expone a continuación.

Como punto de partida se han seleccionado todos los indicadores solicitados en la Ley 11/2018. Posteriormente, se han priorizado estos indicadores siguiendo tres procedimientos:

<p><b>Priorización externa</b></p> <p>Se han contrastado estos asuntos con las fuentes externas de prescriptores RobecoSAM – Dow Jones Sustainability Index y estándares SABS (Sustainability Accounting Standards Board)</p>
<p><b>Priorización interna</b></p> <p>Se han realizado entrevistas con los responsables de las diferentes áreas de la compañía</p>
<p><b>Criterio experto</b></p> <p>El asesor externo ha aportado su criterio sobre los asuntos en cuestión</p>

Tras esta priorización, se han agrupado los diferentes indicadores en diez asuntos materiales para el Grupo Redsys que son los indicados a continuación:



Cada uno de estos asuntos, engloba los indicadores definidos en la Ley que son materiales para la compañía. Cabe mencionar, que se incluyen dos indicadores adicionales que se consideran materiales para la compañía según estándares internacionales pero que no están contemplados en la Ley 11/2018, en particular (i) gestión del talento y (ii) buen gobierno.



## Ámbitos generales

### Modelo de negocio

Como se adelantaba anteriormente, el Grupo Redsys se encuentra conformado por tres sociedades con una actividad y un modelo de negocio claramente diferenciados, siendo Redsys la entidad de mayor tamaño y con mayor relevancia dentro del Grupo Redsys.

Considerando lo anterior, el modelo de negocio de las tres entidades que componen el Grupo Redsys es el siguiente:

1. **Redsys** es una compañía líder a nivel nacional que cuenta con más de 35 años de experiencia en la prestación de servicios de procesamiento de medios de pago en el sector financiero.

Redsys desarrolla su actividad en los ámbitos nacional e internacional y presta sus servicios fundamentalmente a entidades financieras y esquemas de medios de pago, como nodo central de procesamiento y centro de servicios tecnológicos. Redsys ofrece servicios y soluciones tecnológicas tales como:

- Autorización, intercambio y compensación de transacciones de pago electrónicas a través de su nodo central de proceso.
- Investigación y desarrollo en nuevas tecnologías, particularmente en desarrollo de aplicaciones para móviles, tecnología chip para tarjetas y comercio electrónico.
- Consultoría de medios de pago tanto a entidades financieras como a terceras compañías.
- Desarrollo y gestión de la infraestructura de los dispositivos de adquisición
- Centro de atención telefónica, ofreciendo un servicio integrado de asistencia a titulares, comercios y entidades financieras.
- Sistema de gestión integral de los productos de medios de pago.

A continuación, se ilustran de forma esquemática los distintos servicios ofrecidos por Redsys.



En relación con la actividad de Redsys, se muestran algunas de las cifras más representativas durante el ejercicio 2019:



(1) Transacciones autorizadas de compra, retiradas de efectivo y recargas móvil, netas de devoluciones y anulaciones.

2. **Redsys Salud** proporciona soluciones tecnológicas para el sector sanitario, dando servicio entre otros, a entidades aseguradoras, hospitales, clínicas y laboratorios. Los servicios que ofrece están relacionados con la transformación digital y ayudan a mejorar la experiencia de los usuarios finales. Entre ellos destaca la facturación electrónica, la citación online, la e-receta, la vídeo-consulta o el desarrollo de aplicaciones para móviles.
3. Finalmente, **GEFRASAN**, se dedica a la gestión y administración del inmueble en que se encuentra la sede social principal de las tres sociedades que componen el Grupo Redsys.

Los clientes del Grupo Redsys están presentes en diversos mercados y, aunque la mayor parte de las operaciones del grupo, se llevan a cabo en España, también tiene presencia en Latinoamérica y otros países de Europa.



Durante 2019 el Grupo Redsys ha seguido apostando por la internacionalización de sus servicios. La tendencia de crecimiento internacional de la compañía se ha visto reforzada a través de nuevas alianzas alcanzadas con distintos socios en Colombia, Perú, Brasil y Francia, donde se ha colaborado para implantar soluciones de pago con tarjeta, pero también soluciones más innovadoras como los pagos con cuenta, bien sea mediante el procesamiento directo o a través del licenciamiento de su tecnología.

El Grupo Redsys apuesta por la calidad y la eficiencia en su proceso de internacionalización, ofreciendo servicios con el mismo nivel de calidad independientemente de la geografía, siendo ésta una de sus prioridades.

En un entorno cambiante y de gran exigencia, el Grupo Redsys basa sus objetivos y líneas estratégicas en los siguientes aspectos:

- Profundizar, dentro del ámbito actual, en la calidad y en la seguridad de los servicios que presta, como atributos intrínsecos a los pagos electrónicos.
- Incrementar la competitividad mejorando la eficiencia de los costes mediante planes de mejora de la plataforma tecnológica.
- Interoperar a nivel internacional con otros operadores, compañías y clientes, buscando estrategias y alianza de interconexión, en línea con la tendencia de mercado hacia la globalización.
- Incrementar la penetración en aquellos eslabones de la cadena de valor del mercado de medios de pago electrónicos con menor presencia en la actualidad.

Estos objetivos y estrategias están alineados con las tendencias que afectan al sector tecnológico-financiero en la actualidad:

- Presencia de la tecnología cada vez mayor, como acelerador de entrada de nuevos competidores.
- Mayor presión en el ámbito regulatorio a nivel europeo.
- Globalización del sector de los pagos electrónicos.

- Incremento de la transaccionalidad y conversión de pagos en efectivo a electrónicos.
- Penetración en pagos de bajo importe.
- Aceptación del pago electrónico por parte de las nuevas generaciones e incremento del grado de bancarización.

### Estructura de Gobierno

Redsys, dispone de los siguientes órganos de gobierno, que durante el ejercicio 2019 han funcionado de conformidad con lo dispuesto en sus respectivos reglamentos:



La Comisión de Gobierno, Responsabilidad Social Corporativa, Retribuciones y Nombramientos tiene competencias consultivas en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Además, en materia de cumplimiento, se ha aprobado la Política de Apoderamientos.

En los casos de Redsys Salud y GEFRASAN, el órgano de administración lo conforma un administrador único.

### Gestión de riesgos no financieros

En el ejercicio 2019 el Grupo Redsýs ha llevado a cabo un ejercicio de mejora de su modelo de riesgos, ofreciendo así una visión más integral y ampliando las categorías consideradas en la taxonomía de riesgos.

El modelo de riesgos dispone de su propio modelo de gobierno, así como de un modelo de gestión operativa, con el objetivo de identificar nuevos vectores de riesgo. Esto permite determinar cómo se organiza cada órgano de gestión y qué funciones desempeña en materia de gestión de riesgos, así como la definición del responsable de cada riesgo y de la línea de defensa a la que pertenece, la revisión anual del riesgo, entre otros aspectos.

El Grupo ha definido la siguiente taxonomía de riesgos en función del contexto tanto nacional como internacional de su sector:



La metodología empleada para el análisis de estos riesgos se basa en la ISO 31000 y en otros estándares nacionales e internacionales relacionados con el sector financiero, y cuenta con la siguiente estructura:





## Responsabilidad Social Corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa (en adelante, “RSC”) tiene por objetivo favorecer una cultura de responsabilidad social, contribuyendo a la creación de valor de una forma sostenible para la sociedad, ciudadanos, empleados, clientes, socios con los que la compañía desarrolla sus actividades.

El área de RSC tiene el objetivo de establecer dentro del Grupo Redsys una estrategia y un plan de acción en materia de responsabilidad social basados en los principios de transparencia, rendición de cuentas, comportamiento ético, legalidad, respecto a los derechos humanos y respeto a los intereses de las partes interesadas.

A continuación, se destacan los logros alcanzados durante el ejercicio 2019:

- En su apuesta para adaptarse a las exigencias de la norma ISO 26000 en 2020, durante el ejercicio 2019, el área de RSC del Grupo Redsys ha iniciado la definición de un **Plan de Acción** que se ejecutará en el próximo ejercicio. En particular, se ha definido la estrategia de RSC del Grupo Redsys a partir de, entre otros, la realización de un *benchmark* en el que se han tenido en cuenta las tendencias en RSC de tres grandes colectivos: las empresas del sector del Grupo Redsys, las procesadoras las y entidades financieras.
- Se ha conseguido una reducción del consumo de electricidad y de papel del Grupo Redsys gracias a las medidas implementadas que se detallan en el apartado relativo a cuestiones medioambientales, entre las que destacan la instalación de alumbrado LED y la reducción del volumen de rollos de papel asociados a las boletas de las compras realizadas en TPV.
- De forma paralela, y en beneficio del medio ambiente, se han eliminado de las boletas de compra que expiden los TPV determinados componentes químicos, altamente contaminantes.

Por otro lado, se han identificado los ejes principales en torno a los cuales orientar las acciones de RSC, y se han identificado los *stakeholders* que corresponden según la actividad del Grupo Redsys, así como las materias relevantes para el mismo.

De este análisis, resulta una matriz de interrelaciones que muestra la confluencia entre cada una de las materias y de los *stakeholders* con los siguientes resultados, que constituyen los principios estratégicos de desarrollo de la RSC en el Grupo Redsys:

	Social	Gobierno de la organización	Cientes	Reguladores	Personas	Proveedores	Comunidad local y sociedad
Gobernanza 	Cultura ética, legalidad y transparencia	Cultura ética, legalidad y transparencia	Transparencia y organización	Cultura ética, legalidad y transparencia	Cultura ética, legalidad y transparencia	Cultura ética, legalidad, transparencia y organización	Cultura ética, legalidad y transparencia
DDHH 	Respeto a los DDHH	Respeto a los DDHH	Respeto a los DDHH	Respeto a los DDHH	Respeto a los DDHH	Respeto a los DDHH	Respeto a los DDHH
Prácticas laborales 	Comportamiento ético y diversidad social	Comportamiento ético y diversidad social		Comportamiento ético y diversidad social	Desarrollo profesional, promoción de la salud y bienestar laboral		Comportamiento ético y diversidad social
Medioambiente 	Sostenibilidad, eficiencia energética y conciencia medioambiental	Sostenibilidad, eficiencia energética y conciencia medioambiental	Innovación sostenible de los servicios	Sostenibilidad, eficiencia energética y conciencia medioambiental	Sostenibilidad, eficiencia energética y conciencia medioambiental	Innovación sostenible de los servicios	Sostenibilidad, eficiencia energética y conciencia medioambiental
Prácticas justas 	Cultura ética, legalidad y transparencia	Cultura ética, legalidad y transparencia	Cultura ética, legalidad y transparencia			Cultura ética, legalidad y transparencia	
Consumidores 	Calidad e integridad desde el diseño	Calidad e integridad desde el diseño	Calidad e integridad desde el diseño			Innovación inclusiva de productos y servicios	Innovación inclusiva de productos y servicios
Desarrollo Comunidad 	Innovación sostenible e inclusiva de productos y servicios Creación de valor filantrópico de marca	Innovación sostenible e inclusiva de productos y servicios Creación de valor filantrópico de marca	Innovación sostenible e inclusiva de productos y servicios	Fomento de la sostenibilidad y solidaridad con la sociedad	Fomento de la sostenibilidad y solidaridad con la sociedad	Innovación sostenible e inclusiva de productos y servicios	Innovación sostenible e inclusiva de productos y servicios



## Cuestiones sociales y relativas al personal

### Empleo

El recurso más importante del Grupo Redsys es su equipo humano, formado por profesionales con amplio conocimiento del sector financiero y especializados en tecnología, desarrollo y gestión de sistemas.

Desde el Grupo se apuesta por el talento y la continuidad de los empleados/as, trabajando por la creación de un entorno de trabajo adecuado para el desarrollo personal y laboral, con perspectiva de continuidad. En 2019, el 100% de los trabajadores/as tenían un contrato indefinido.

A 31 de diciembre de 2019 la plantilla del Grupo Redsys estaba compuesta por 613 profesionales. De cara a la interpretación de las cifras dispuestas a continuación y, en particular, para la comparativa entre los ejercicios 2018 y 2019, debe tenerse en cuenta que el EINF relativo al ejercicio 2018 incluía únicamente a Redsys, mientras que el presente EINF, relativo al ejercicio 2019, incluye a las tres entidades del Grupo.

Igualmente, en el marco de la revisión del presente apartado, debe tenerse en consideración que la mayor parte de los empleados del Grupo Redsys son empleados de Redsys, siendo el número de empleados/as de las otras dos sociedades mucho menor.

A continuación, se presentan las principales cifras del Grupo Redsys relativas a empleados del 2019 y su comparativa con el ejercicio anterior.

#### Plantilla y número de despidos por sexo (a 31 de diciembre)

GRUPO REDSYS	Hombres		Mujeres		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<b>N.º total de contratos de trabajo</b>	364	421	174	192	538	613
<b>% contratos indefinidos</b>	100	100	99,50	100	99,75	100
<b>% contratos temporales</b>	0,00	0,00	0,50	0,00	0,25	0,00
<b>% contratos a tiempo parcial</b>	0,00	0,00	0,50	0,52	0,25	0,16
<b>N.º despidos</b>	11	11	12	7	23	18

**Plantilla y número de despidos por edad (a 31 de diciembre)**

GRUPO REDSYS	Menores de 30 años		Entre 30 y 45 años		Más de 45 años		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<b>N.º total de contratos de trabajo</b>	95	137	196	215	247	261	538	613
<b>% contratos indefinidos</b>	98,95	100	100	100	100	100	99,65	100
<b>% contratos temporales</b>	1,05	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,35	0,00
<b>% contratos a tiempo parcial</b>	0,01	0,00	0,01	0,00	0,50	0,38	0,17	0,16
<b>N.º de despidos</b>	0	1	2	1	21	16	23	18

**Plantilla y número de despidos por categoría profesional (a 31 de diciembre)**

REDSYS	Fuera de Convenio <sup>1</sup>	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Total
<b>N.º total de contratos de trabajo (2018)</b>	22	3	16	302	55	139	1	538
<b>N.º total de contratos de trabajo (2019)</b>	24	4	16	333	52	149	5	583
<b>N.º de despidos (2018)</b>	1	0	0	10	3	9	0	23
<b>N.º de despidos (2019)</b>	0	0	1	8	4	4	0	17

GEFRASAN	Fuera de Convenio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Total
<b>N.º total de contratos de trabajo (2019)</b>	0	0	0	1	0	3	0	4
<b>N.º de despidos (2019)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0

<sup>1</sup> La categoría "Fuera de Convenio" incluye al 100% de los directivos (10 personas) y a otros empleados de la compañía que no están cubiertos según lo dispuesto en el convenio colectivo de oficinas y despachos.

REDSYS SALUD	Gerente	Nivel 2	Área 3 A1	Área 3 B2	Nivel 3	Nivel 4	Área 2 C1	Área 3 E1	Total
N.º total de contratos de trabajo (2019)	1	1	1	4	8	1	1	9	26
N.º de despidos (2019)	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo en el 2019 (a 31 de diciembre)

GRUPO REDSYS	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Contratos indefinidos	364	421	173	192
Contratos temporales	0	0	1	0
Contratos a tiempo parcial	0	0	1	1

El índice de rotación de Redsys para 2019 se ha situado en el 13,55% – considerando una plantilla promedio de 561 empleados – situándose por debajo de la media del sector tecnológico. En GEFRASAN no ha habido modificaciones de plantilla durante 2019 y en Redsys Salud se ha producido una baja durante el ejercicio.

Remuneraciones medias por sexo, edad y categoría profesional<sup>2</sup>

GRUPO REDSYS	Hombres	Mujeres
Remuneración media (€) Año 2018	44.173	41.773
Remuneración media (€) Año 2019	43.708	41.231

<sup>2</sup> La remuneración correspondiente al Presidente-Director General sólo ha sido tenida en consideración en el apartado *Remuneraciones medias de Directivos y Consejeros*, excluyéndose por tanto de los restantes datos sobre remuneraciones que se exponen en el presente informe.

GRUPO REDSYS 2019	Hombres	Mujeres	Brecha salarial <sup>3</sup>
Remuneración media (€) "Directivos"	167.591	-	-
Remuneración media (€) "Resto de empleados Fuera de Convenio"	94.833	91.968	3,02%
Remuneración media (€) "Resto de categorías profesionales"	39.653	40.151	- 1,26%

GRUPO REDSYS	Menores de 30 años		Entre 30 y 45 años		Más de 45 años	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Remuneración media (€)	24.541	23.576	40.281	40.202	53.121	55.386

REDSYS	Fuera de convenio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6
Remuneración media (€) Año 2018	112.358	83.282	78.517	41.761	44.044	31.047	19.614
Remuneración media (€) Año 2019	122.805	74.510	81.308	40.337	45.526	31.406	36.635

GEFRASAN	Nivel 3 <sup>4</sup>	Nivel 5
Remuneración media (€) Año 2019	-	34.892

REDSYS SALUD <sup>5</sup>	Gerente	Nivel 2	Área 3 A1	Área 3 B2	Nivel 3	Nivel 4	Área 2 C1	Área 3 E1
Remuneración media (€) Año 2019	-	-	-	38.933	38.795	-	-	20.270

<sup>3</sup> Durante el ejercicio 2019 no ha habido mujeres en la categoría profesional de "Directivos". La brecha salarial se ha calculado de la siguiente manera: (Remuneración media hombres – Remuneración media mujeres) / Remuneración media hombres.

<sup>4</sup> Para la sociedad GEFRASAN, debido a que la categoría profesional "Nivel 3" está formada únicamente por una persona, no se reporta el dato de remuneración media por motivos de confidencialidad.

<sup>5</sup> Para la sociedad Redsys Salud, debido a que los niveles de categorías profesionales "Gerente", "Nivel 2", "Área 3 A1", "Nivel 4" y "Área 2 C1" están formados únicamente por una persona, no se reporta el dato de remuneración media por motivos de confidencialidad.

## Remuneraciones medias de Directivos y Consejeros

Durante los ejercicios 2018 y 2019 no se han devengado obligaciones de pago en concepto de remuneraciones a los miembros del Consejo de Administración por su condición de tales.

A 31 de diciembre de 2018, el Comité de Dirección de la compañía se componía del Director General y de nueve Directores – todos ellos varones. La remuneración media devengada como gasto durante el ejercicio 2018 por parte de los miembros de dicho Comité ascendió a un importe de 473.015 euros, de los cuales 464.782 euros correspondieron a retribuciones, 6.316 euros representaron aportaciones a un seguro mixto (ahorro y riesgo), 1.616 euros aportaciones a planes de pensiones y 301 a otros/dietas.

A 31 de diciembre de 2019, el Comité de Dirección de la compañía cuenta con diez empleados, todos ellos varones: el Presidente-Director General y nueve Directores. La remuneración media devengada como gasto durante el ejercicio 2019 por parte de los miembros de dicho Comité asciende a un importe de 229.247 euros, de los cuales 221.196 euros corresponden a retribuciones, 6.779 euros representan aportaciones a un seguro mixto (ahorro y riesgo) y 1.272 euros corresponden a aportaciones a planes de pensiones.

### Organización del trabajo

En su voluntad de generar un mejor entorno de trabajo y de sus condiciones para que el empleado pueda desarrollar su trabajo con mayor motivación, eficacia y productividad, el Grupo Redsys mantiene una interlocución frecuente con su Comité de Empresa. En el marco de dicha interlocución, debe destacarse la reunión mantenida entre el Comité de Empresa de Redsys y la Dirección de Redsys del 6 de octubre de 2017, donde de conformidad con lo dispuesto en su acta, se llegó a una serie de acuerdos en relación con la organización del trabajo.

Algunos de dichos acuerdos ya han sido implementados, mientras que otros se encuentran en proceso de implantación, gracias a la implicación y esfuerzo de todas las partes involucradas. Se cuenta con medidas tales como horarios especiales, días recuperables, permisos retribuidos o para asistencia médica, entre otros.

Además, Redsys como compañía, a iniciativa propia, dispone de una política de flexibilización que permite trabajar de forma deslocalizada de la oficina, en los mismos términos en los que se trabajaría en sus oficinas, durante un determinado número de días al mes.

### Salud y seguridad

El compromiso con la seguridad y la salud de los empleados es una prioridad para el Grupo Redsys. Por ello, Redsys cuenta con una política de prevención de riesgos laborales, que es difundida a todos los empleados, y en la que se define el liderazgo de la Dirección para asegurar las condiciones de seguridad, salud y bienestar.

Además, Redsys cuenta con un espacio específico de prevención de riesgos laborales en su intranet, en la que los empleados pueden consultar información en materia de seguridad, salud y bienestar.

Redsys también dispone de un servicio de prevención propio, al que los empleados pueden hacer llegar sus solicitudes, quejas y sugerencias en materia de seguridad y salud.

La compañía tiene el objetivo de potenciar entornos de trabajo cada vez más saludables y confortables, para ello, el Grupo Redsys realiza inversiones periódicas para actualizar sus instalaciones y mejorar las condiciones de trabajo de los empleados.

El Grupo Redsys cuenta con espacios de trabajo cardioprottegidos, y con personas que disponen de formación reglamentaria para el manejo de esos equipos.

Adicionalmente, se realizan campañas saludables para concienciar a los empleados sobre los beneficios de adquirir hábitos de vida saludables. De la misma manera se imparten jornadas informativas de educación sanitaria destinadas a prevenir y promover conocimientos y cuidados de determinadas patologías. Anualmente se realizan los reconocimientos médicos en materia de vigilancia de la salud, orientados a la protección y prevención de posibles enfermedades más allá de la incidencia que posibles riesgos laborales pudieran tener para la salud.

El Grupo Redsys cuenta también con una organización de emergencia que dispone de formación muy específica, que se actualiza periódicamente. Además, se implanta el plan de autoprotección mediante realización de simulacros de evacuación, lo que permite verificar la efectividad de los procedimientos definidos y difundir entre los empleados las pautas a seguir ante una situación de emergencia.

Cabe destacar también que Redsys cuenta con el informe favorable de auditoría reglamentaria sobre el sistema de gestión de la prevención en la compañía.

Las iniciativas en materia de prevención realizadas por el Grupo en el año 2019 se han centrado en la promoción de la salud a través de campañas sanitarias preventivas como vacunación antigripal, prevención del glaucoma, estudio de la pisada y técnicas de relajación.

Se detallan a continuación los datos de siniestralidad del Grupo Redsys:

- Redsys: se han registrado 4 accidentes de trabajo con baja, de los cuales 2 han sido accidentes *in itinere* y 2 en el centro de trabajo. El número de jornadas perdidas por el total de los accidentes de trabajo ha sido de 156.
- Redsys Salud: no se ha registrado ningún accidente de trabajo en el año 2019.
- GEFRASAN: no se ha registrado ningún accidente de trabajo en el año 2019.

GRUPO REDSYS <sup>6</sup>	Número de accidentes con baja			Número de accidentes sin baja		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
2018	7	4	3	2	0	2
2019	4	2	2	5	4	1

<sup>6</sup> Los indicadores 2018 únicamente afectan a Redsys.

GRUPO REDSYS <sup>7 8</sup>	Tasa de frecuencia <sup>9</sup>	Tasa de gravedad <sup>10</sup>
2018	6,92	29,70
2019	3,88	27,81

El absentismo por contingencia común y accidente de trabajo (con parte de baja médica) se sitúa en los siguientes valores:

- Redsys: 1,64% absentismo (1,57% contingencia común y 0,07% accidente de trabajo, 3.498 jornadas perdidas (3.342 por contingencia común y 156 por accidente de trabajo).

REDSYS	Absentismo			Jornadas perdidas		
	TOTAL	Contingencia común	Accidente trabajo	TOTAL	Contingencia común	Accidente trabajo
<b>2019</b>	1,64 %	1,57 %	0,06 %	3.498	3.342	156

- Redsys Salud: 3,22% absentismo (3,22% contingencia común y 0,00% accidente de trabajo, 161 jornadas perdidas (todas por contingencia Común).

REDSYS SALUD	Absentismo			Jornadas Perdidas		
	TOTAL	Contingencia común	Accidente trabajo	TOTAL	Contingencia común	Accidente Trabajo
<b>2019</b>	3,22 %	3,22 %	0,00 %	161	161	0

- GEFRASAN: no se ha registrado absentismo con parte de baja médica en el año 2019.

### Relaciones sociales

Para el Grupo Redsys el bienestar de sus empleados es uno de los aspectos prioritarios y para lograrlo, la interacción con ellos es esencial. Por ello, se ha puesto el foco de atención en la mejora de los canales de comunicación existentes. Hasta el momento, los empleados tenían a su disposición buzones físicos en las oficinas así como una dirección de correo electrónico, a través de los cuales podían realizar cualquier consulta o petición, además del canal personal tanto con responsables, directores, como con los equipos de Comunicación y Personas. Para mejorar la eficiencia en la gestión, en 2019 se ha implantado el uso de la herramienta de comunicación *Skype*, que permite que la atención sea más rápida, facilitando las comunicaciones en flexibilización así como entre las dos sedes del Grupo.

<sup>7</sup> Los informes recibidos por parte de la Mutua de Accidentes no realizan la diferenciación de las jornadas perdidas por sexo, por lo que no se puede aportar el cálculo con su desglose por sexo.

<sup>8</sup> Para el cálculo de las horas trabajadas se realiza una estimación a partir de las horas anuales fijadas en el convenio (1.765 horas).

<sup>9</sup> (N.º de accidentes / N.º de horas trabajadas) \* 1.000.000

<sup>10</sup> (N.º de jornadas perdidas / N.º de horas trabajadas) \* 1.000

Por otra parte, en 2020 se realizará la encuesta de satisfacción a los empleados/as para detectar posibles ámbitos de mejora y seguir progresando en este sentido.

Las relaciones laborales con los trabajadores están reguladas por el convenio colectivo del sector de oficinas y despachos. En 2019 el 96,08% de los empleados/as del Grupo se encuentran cubiertos por convenio colectivo, siendo el porcentaje el año anterior 95,91%, referente sólo a Redsys. También existe un acuerdo entre el Comité de Empresa y la Dirección de Redsys, firmado en 2017, en el que se recogen mejoras en materia de conciliación y horario laboral. Entre otras, destacan los permisos retribuidos, los permisos para asistencia médica o la posibilidad de disfrutar de un día de permiso recuperable al año.

**96,08%**  
de empleados cubiertos  
por convenio colectivo

En materia de seguridad y salud laboral, los convenios colectivos hacen referencia a las acciones y requisitos necesarios para garantizar la seguridad y la salud de los empleados. Adicionalmente, el Grupo Redsys dispone de un Comité de Seguridad y Salud.

### Formación

Redsys desarrolla diferentes iniciativas y procedimientos con el objetivo de fomentar el crecimiento profesional, la actualización de conocimientos y gestionar el talento de la manera más eficiente posible. Esta gestión del talento es integral, desde la atracción hasta la fidelización del mismo.

Para la atracción del talento y el desarrollo del talento recién titulado, Redsys cuenta con dos planes principales:

- Plan Cantera: destinado a aquellos que están cursando alguna formación oficial universitaria o de grado y que se incorporan a la compañía para realizar prácticas, curriculares o extracurriculares mientras son estudiantes de sus disciplinas. Las personas que forman parte de este Plan integran un equipo de trabajo, principalmente en el ámbito técnico, se benefician no sólo de tener una primera toma de contacto con el mundo laboral, sino también de adquirir conocimientos avanzados en campos como medios de pago o ciberseguridad, entre otros.
- Plan Élite: destinado a recién titulados universitarios y profesionales con una experiencia laboral de hasta cuatro años. El objetivo de este plan es el de impulsar el talento y el desarrollo profesional de las personas que forman parte del mismo, mediante la adquisición de conocimientos técnicos, funcionales y corporativos.

Además, y con el objetivo de que los profesionales que forman parte de Redsys puedan seguir formándose, la compañía cuenta con la Academia Redsys, que es el marco que aglutina las acciones formativas, informativas y divulgativas para los empleados/as. La Academia es en sí una entidad que aporta un canal normalizado para la gestión formativa desde diversos puntos de vista de la realidad empresarial, como es el del empleado/a, del mánager y de la propia estrategia de la compañía, diseñando anualmente programas e itinerarios que abarquen las necesidades y peticiones de todos los agentes involucrados.

Las materias en las que capacitarse engloban desde conocimientos técnicos hasta conocimientos de negocio, metodologías, habilidades e idiomas. Todo ello posibilita el crecimiento profesional de los empleados, además de la mejora de sus habilidades de cara a desempeñar las responsabilidades de su puesto de trabajo. En la Academia también se desarrollan iniciativas con cierta recurrencia – cada dos o tres años – relacionadas con *mentoring* y *coaching*, así como programas específicos de liderazgo para mandos intermedios y Dirección.

La estructura de los planes de formación individuales se basa en cinco ejes principales:

- Formación y sensibilización normativa y de concienciación: asuntos relacionados con los valores y la ética de la compañía, con el negocio y los servicios que se prestan, así como con temas relativos a Compliance Penal, entre otros.
- Formación específica: en función de las necesidades y peticiones individuales del empleado/a y de su mánager.
- Formación metodológica: fundamentalmente basada en la evolución de la organización hacia las metodologías Agile.
- Formación en habilidades: fomentando la comunicación y trabajo colaborativo.
- Formación en idiomas: principalmente inglés.

Cada uno de estos ejes puede cubrirse desde una perspectiva online, en formato presencial o mixto.

Al igual que en años anteriores, en 2019 se ha mantenido la relevancia de la formación en materias tales como prevención de riesgos laborales, Reglamento General de Protección de Datos y, especialmente en 2019, en el fomento de buenas prácticas relacionadas con la seguridad de la información.

Se detallan a continuación las horas de formación impartidas en Redsys:

	Fuera de Convenio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Total
<b>Horas de formación Año 2018</b>	370	436	652	17.467	2.108	5.130	179	26.351
<b>Horas de formación Año 2019</b>	470	282	496	21.064	3.574	7.780	428	34.093

## Igualdad y diversidad

### Medidas para la diversidad y la no discriminación

El Grupo Redsys está comprometido con la defensa del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo, en la formación, en la promoción profesional y en las condiciones de trabajo. Asimismo, desde el Grupo Redsys se lucha contra cualquier tipo de discriminación y de acoso.

Concretamente, en su Código Ético, el Grupo Redsys prohíbe expresamente cualquier conducta o expresión que directa o indirectamente discrimine, degrade, menosprecie o denigre a cualquier trabajador de la compañía por motivo de su sexo u orientación sexual, condición social, estado civil, edad (fuera de los límites previstos por las leyes), creencias religiosas o convicciones, origen racial o étnico, aspecto físico, aptitudes o afiliación política o sindical, así como por razón de lengua.

En 2019 Redsys, al igual que en 2018, sigue contando con dos personas con discapacidad en su plantilla, no habiendo ninguna persona con discapacidad en las plantillas de Redsys Salud y GEFRASAN. Si bien el Grupo Redsys no ha implementado políticas para la integración de personas con discapacidad física por no resultar necesarias en el contexto actual, estas dos personas cuentan con los medios necesarios y la adaptación de su puesto de trabajo para poder desarrollar sus funciones en condiciones óptimas. Además, cualquier planta del edificio en el que se encuentra la sede de la compañía es accesible físicamente a través del garaje y los ascensores.

Además, el Grupo Redsys demuestra su compromiso con la accesibilidad de las personas con discapacidad a través del acuerdo de colaboración de la ONCE con Redsys, en vigor desde 2014. A lo largo de 2019 se han mantenido dos reuniones presenciales con personal de la ONCE para plantear varios proyectos y consultas relativos a TPV accesible, TPV Android, pasarela de pago (SIS) o Autoservicio Titulares (proyecto de Transformación de Expedientes). La última sesión formativa que se coordinó con la ONCE en el mes de diciembre contó con la participación de 18 personas de Redsys.

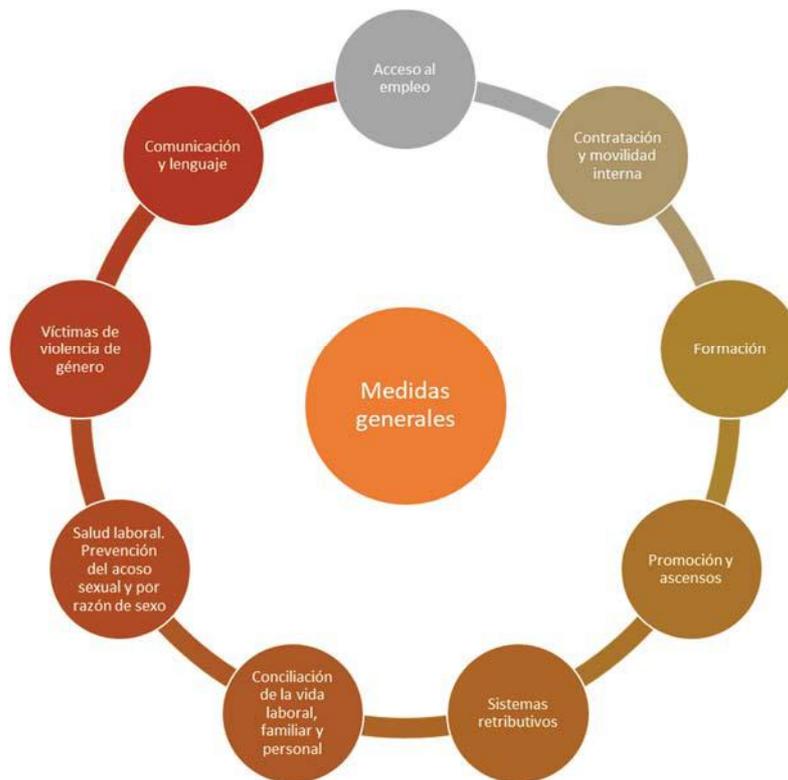
Con respecto a la diversidad de género, el Grupo Redsys pone su foco de contratación en las mujeres, y así lo especifica el plan de acción del Plan de Igualdad. Con fecha 31 de diciembre de 2019, la plantilla de Redsys se componía de un 31,3% de mujeres y un 68,7% de hombres, aspecto común en empresas tecnológicas. Gracias a las medidas puestas en marcha y reflejadas en el vigente Plan de Igualdad, el Grupo Redsys continúa esforzándose para equilibrar estas cifras, continuando con su apuesta por el talento, independientemente del género al que pertenezca.

### Plan de Igualdad

Desde el 10 de abril de 2019, el Grupo Redsys cuenta con un Plan de Igualdad con una vigencia de 4 años, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Las medidas específicas establecidas en el Plan de Igualdad están destinadas a la consecución del objetivo de compensar la composición de la plantilla entre hombres y mujeres. La causa de la actual situación de desequilibrio es el predominio de hombres en las carreras específicas del sector IT.

Para combatirlo, el plan de acción del Grupo se divide en las siguientes medidas generales:



Los objetivos principales son los siguientes:

- Objetivo 1: Evitar las discriminaciones por razón de sexo en las ofertas de empleo garantizando la igualdad de oportunidades.
- Objetivo 2: Corregir el desequilibrio entre mujeres y hombres, priorizando a igualdad de condiciones, la contratación de mujeres y la movilidad interna de las mismas en áreas o niveles donde estén subrepresentadas.
- Objetivo 3: Disponer de acceso a formación en materias alternativas para promover la movilidad a áreas en las que el género esté menos representado.
- Objetivo 4: Informar de la retribución de la plantilla en los desgloses correspondientes descritos en el Plan de Igualdad.
- Objetivo 5: Garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación, informando de ellos y haciéndolos accesibles a la plantilla.
- Objetivo 6: Mejorar los derechos legalmente establecidos para las víctimas de violencia de género contribuyendo a su protección.
- Objetivo 7: Sensibilizar a toda la plantilla acerca del uso del lenguaje no sexista, difundiendo a todos los empleados los contenidos del Plan de Igualdad y de las materias descritas en él.

## Protocolo de Actuación ante el Acoso

El Código Ético del Grupo Redsys prohíbe cualquier conducta o acto que atente contra la libertad sexual de las personas. Se garantizará un adecuado ambiente laboral. Los directivos tienen la obligación y el compromiso de velar con todas las medidas a su alcance, para que no se produzcan casos de acoso de la naturaleza que fuere en los trabajadores que se encuentran bajo su responsabilidad.

En caso de que alguna persona del Grupo Redsys tuviera conocimiento de alguna de estas conductas o en caso de sufrirlas personalmente, deberá informar al *Compliance Officer* a través del Canal Ético.

Desde el año 2018, el Grupo Redsys cuenta con un Protocolo de Actuación destinado a la prevención del acoso en el entorno de trabajo. Si se detectara un posible caso de acoso, el *Compliance Officer* es el encargado de garantizar el tratamiento de la situación de forma estrictamente confidencial, poniéndolo en conocimiento del Organismo Público correspondiente. En caso de que fuera necesario, se tomarán las medidas oportunas, incluidas aquellas de carácter sancionador.

El objetivo de este Protocolo es evitar este tipo de conductas por medio de su detección temprana, para posteriormente actuar de forma apropiada para su corrección.

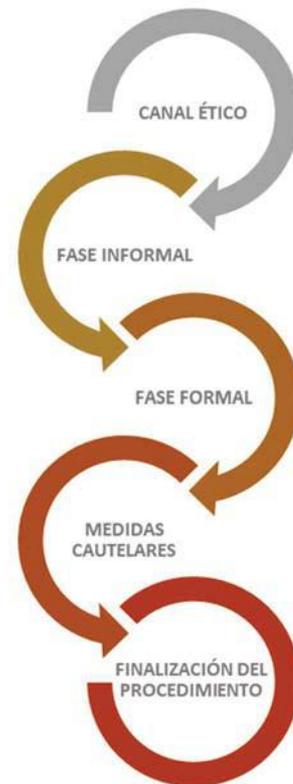
Dentro de este Protocolo se incluyen el acoso discriminatorio, el acoso por razón de sexo, el acoso moral y el acoso sexual.

Para verificar la correcta aplicación de procedimiento, existe una Comisión de Evaluación encargada de llevar a cabo la investigación de las denuncias.

El Procedimiento de Actuación establecido para responder ante una presunta conducta de acoso es el siguiente:

- Canal Ético: a través de este canal, cualquier empleado/a puede denunciar incumplimientos de las materias expuestas en el Código Ético del Grupo, así como de cualquier otro código o manual sectorial. Dicha denuncia se puede realizar tanto en formato digital como en papel. El encargado de la gestión, tramitación e investigación de las denuncias es el responsable de Asesoría Jurídica y Órganos de Gobierno, tras las cuales se convocará a la Comisión de Evaluación para el estudio de las mismas.
- Fase informal: la participación en esta fase es de carácter voluntario. Por medio de esta fase se da la posibilidad de resolver el conflicto a través de un mediador, agilizando así el proceso y sentando unas pautas de actuación para evitar que el conflicto vuelva a producirse en el futuro.

- Fase formal: en el caso de que se produzca el rechazo de la fase informal o que las medidas propuestas en la misma no hayan dado resolución al conflicto, se iniciará la fase formal. En esta fase, la Comisión de Evaluación será la encargada de realizar un informe indicando si existen indicios de acoso, además de instaurar medidas preventivas si así se requiere.
- Medidas cautelares: si se estima necesario, durante todo el procedimiento se podrán determinar medidas cautelares, que se trasladarán al *Compliance Officer* de Redsys para su aplicación.
- Finalización del procedimiento: al finalizar el procedimiento se realizará el control y seguimiento de las medidas propuestas en el informe de la Comisión de Evaluación – que será la encargada de informar a la Dirección General y al Servicio de Prevención del Grupo.



Las garantías del procedimiento se basan en la confidencialidad de este, en la confidencialidad de la denuncia, en las medidas preventivas y en protección de testigos.



## Cuestiones medioambientales

### Gestión ambiental

Las actividades principales del Grupo Redsys se desarrollan en centros situados en entorno urbano y no generan impactos significativos en el medio ambiente. No obstante, desde el Grupo Redsys se apuesta por el crecimiento sostenible y se llevan a cabo medidas para minimizar el consumo de energía y la generación de residuos, las principales cuestiones relativas a medio ambiente que le aplican por su actividad.

Para mejorar la eficiencia energética, Redsys se sometió en 2016 a una auditoría energética, con vigencia hasta el año 2020. En ella se detectaron posibles deficiencias para reducir consumos y retornar las emisiones. Los objetivos que se perseguían eran:

- Cumplir con los requisitos establecidos en el Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero por el que se traspone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.
- Establecer un procedimiento práctico y revisable periódicamente de actualización y análisis del desempeño energético de la organización.
- Identificar áreas de mejora en materia de eficiencia energética y establecer un programa de implementación de las mejoras de eficiencia energética.

Las medidas para cumplir con los mismos se implementaron mayoritariamente en el año 2017.

Por otro lado, en 2018 se llevó a cabo una renovación tecnológica de los controladores de la producción de frío y calor del edificio. Se realizó un seguimiento y control de los equipos y sistemas del edificio con el objetivo de mejorar el rendimiento y la eficiencia energética de las instalaciones sin desviar el confort de los empleados.

Con este mismo propósito, a lo largo del ejercicio 2019 se han cambiado todas las luces dicróicas halógenas que quedaban en las instalaciones Grupo Redsys por dicróicas LED, aumentando la eficiencia de la instalación de alumbrado. En esta línea, se han continuado las labores de sustitución del alumbrado de emergencia por uno más eficiente tipo LED.

De esta forma, impulsando a través de distintas actuaciones la eficiencia en el consumo de energía, la compañía consigue reducir las emisiones de gases efecto invernadero y así contribuir a mitigar el cambio climático y mejorar de la calidad del aire.

Por otro lado, con una visión a futuro, el Grupo Redsys ha aprobado en 2019 un proyecto de sustitución de luminarias con tubo fluorescente por luminarias con tubos led que se terminará de implementar a lo largo de 2020.

### Economía circular, prevención y gestión de residuos

Con el objetivo de ser responsable con el entorno, el Grupo Redsys prioriza la reducción, la reutilización y el reciclado de los residuos y, en aquellos casos en los que ninguna de estas opciones sea posible, asegura la destrucción segura de los mismos.

Fruto de la actividad del Grupo Redsys, la mayor parte de los residuos generados en las oficinas y centros de procesamiento de datos son residuos de material ofimático y de aparatos eléctricos y electrónicos. Las cantidades que se han producido, durante el ejercicio 2019 son las siguientes:

- 211 kg de equipos desechados (Código LER 160214)
- 229 kg de equipos desechados (Código LER 160214)

Como estipula el régimen jurídico europeo a través de la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (en adelante, los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, “**RAAES**”) y su transposición a la normativa nacional mediante el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero los RAAES han de ser gestionados por gestores de residuos autorizados.

Por ello, los residuos generados por el Grupo Redsys son retirados de sus centros por gestores autorizados de acuerdo con la legislación, para más tarde ser tratados (reducción o neutralización de las sustancias peligrosas, recuperación de las materias valorizables, facilitación del uso como fuente de energía o tratamiento finalista como rechazo). De esta forma, el Grupo Redsys lleva una rigurosa gestión de sus residuos, presentando las debidas certificaciones de su gestión y llevando el registro de los terminales irreparables y obsoletos.

Asimismo, durante el ejercicio 2019, se han desarrollado distintas iniciativas encaminadas a concienciar y promover el reciclaje, entre las más destacadas:

- Disposición separada de los residuos para su posterior reciclaje o destrucción segura (papel, pilas, cartuchos, discos y cintas magnéticas, entre otros).
- Reducción del volumen de rollos de papel asociados a las boletas de compra en TPV realizadas por los clientes del Grupo Redsys. En los últimos años se ha conseguido reducir la cantidad de papel generado en las compras con tarjeta. Las boletas ya no se generan de manera automática y, en caso de que sean necesarias, son significativamente más pequeñas. Gracias a estas medidas de eficiencia, se ha conseguido evitar el consumo de 21 y 15 millones de rollos de papel en los años 2019 y 2018, respectivamente – para un rollo promedio de 17,24 m de longitud y 5,7 cm de ancho.

En cuanto a las medidas destinadas a mejorar la gestión de los residuos, se dispone de contenedores de reciclaje en distintos puntos del edificio además de en la cafetería, así como pequeños depósitos de pilas que los empleados pueden utilizar y que, posteriormente, retira un gestor de residuos.

### Uso sostenible de los recursos y cambio climático

Durante el ejercicio 2019 el consumo de agua del Grupo Redsys ha sido de 4.174 m<sup>3</sup><sup>11</sup>, que se corresponde en su totalidad con el consumo de las oficinas. Con el fin de economizar y reducir el consumo de agua se ha llevado a cabo una instalación de difusores en los grifos.

La electricidad es la fuente de energía principal empleada, siendo el consumo del Grupo Redsys en 2019 de 3.905.351kWh, mientras que en 2018 el consumo aproximado correspondiente a Redsys fue de 3.300.000 kWh.

El consumo en el último año es por tanto mayor, por incluir los datos de consumo relativos a las tres entidades que componen el Grupo Redsys, mientras que los datos del ejercicio 2018 incluían únicamente el consumo de Redsys.

Aunque menos relevante, en 2019 también se realizó un consumo de gasóleo de 8.000 litros.

En cuanto a las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas al consumo de estos tipos de energía, en 2019 se registraron los siguientes valores:

	t de CO <sub>2</sub> equivalentes
Alcance 1	19,94
Alcance 2	1.601,19

En el ejercicio 2018 se emitieron unas 790 t de CO<sub>2</sub>. Tal y como se mencionó anteriormente, los datos relativos al ejercicio 2018, únicamente consideraban las emisiones de Redsys, mientras que los datos relativos al ejercicio 2019, incluyen las emisiones de las tres entidades que componen el Grupo Redsys, por lo que no son directamente comparables.

En cuanto a otras emisiones que puedan afectar al medio ambiente, las únicas relacionadas con la actividad del Grupo son las derivadas de las posibles fugas de gases refrigerantes de los equipos de aire acondicionado. En 2017 se cambiaron los antiguos equipos por unos más eficientes, disminuyendo así el número de averías y, por lo tanto, el número de recargas de gases refrigerantes. A lo largo de 2019 no se ha realizado ninguna recarga.

Respecto a la contaminación acústica, únicamente se genera ruido por el funcionamiento continuo de las máquinas de climatización, que se encuentran aisladas, desde la construcción del edificio en que se encuentra la sede del Grupo Redsys por una barrera fónica que evita su dispersión.

---

<sup>11</sup> Para el cálculo del consumo anual de agua no ha sido posible la obtención de los datos correspondientes al periodo comprendido entre 01/01/2019 y 20/03/2019 – previo a la incorporación de GEFRASAN al Grupo Redsys. El consumo de agua de este periodo inicial del año se ha estimado en base al consumo diario del resto del año, para el cual sí se dispone de información detallada.



## El respeto a los Derechos Humanos

El Grupo Redsys tiene un firme compromiso con el apoyo y cumplimiento de toda la normativa internacional en relación con los Derechos Humanos. No obstante, debe señalarse que este no es un elemento especialmente relevante para el Grupo Redsys si se considera la actividad desarrollada por las distintas entidades que lo componen.

Considerando lo anterior, el Código Ético de Redsys que ha sido objeto de modificación durante el ejercicio 2019 especifica el compromiso de Redsys en relación con el respeto a los Derechos Humanos y a las libertades públicas recogidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Asimismo, el Grupo Redsys se compromete a evitar cualquier conducta delictiva detallada en el Código Penal. En especial, dentro de dichas conductas delictivas, cabe destacar los delitos contra los derechos de los trabajadores como las limitaciones a la libertad sindical, la imposición de condiciones laborales o de Seguridad Social lesivas, y la contratación ilegal o con condiciones engañosas.

Por otra parte, con respecto a su cadena de suministro, el Grupo Redsys cuenta con un Código Ético específico para Proveedores y subcontratistas, desarrollado en el apartado de proveedores de este informe (disponible en: <http://www.redsys.es/etica-y-cumplimiento.html>). Los proveedores del Grupo Redsys deben cumplir con la legislación vigente del país en que opera, evitando además cualquier conducta que, aun siendo legal, pueda perjudicar la reputación de Redsys. En dicho Código, destacan las siguientes medidas:

- Los subcontratistas y proveedores lucharán activa y consecuentemente contra cualquier tipo de influencia punible o que no sea ética respecto a las decisiones de Redsys u otras empresas e instituciones y actuarán contra la corrupción en la propia empresa.
- Los subcontratistas y proveedores no participarán en pactos ilegales restrictivos de la competencia y lucharán contra cárteles prohibidos.
- Los subcontratistas y proveedores observarán las correspondientes normas legales de contratación de empleados y procederán con eficacia contra el empleo ilegal.
- Los subcontratistas y proveedores cumplirán con los deberes y obligaciones en materia de seguridad, salud y confidencialidad de sus empleados y se comprometerán a cumplir los principios de trato respetuoso, justo y no discriminatorio y de respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva.
- Los subcontratistas y proveedores no podrán derivar la producción a terceros sin la autorización previa y escrita de Redsys.
- Los subcontratistas y proveedores mantendrán un comportamiento honesto, íntegro y transparente en su actividad, llevando para ello un adecuado sistema de registros contables, que facilite la trazabilidad de sus decisiones, como medida preventiva frente a toda corrupción, soborno y extorsión que pudiera producirse.

- Los subcontratistas y proveedores son responsables de que todos los productos suministrados a Redsys cumplan con los estándares de Salud y Seguridad de Redsys de manera que los artículos comercializados no impliquen riesgos para el cliente.
- Los subcontratistas y proveedores observarán la normativa legal en materia de medioambiente y minimizarán los efectos perjudiciales para el medioambiente.
- Los subcontratistas y proveedores tienen la obligación de preservar la integridad y confidencialidad de la información que reciben como consecuencia de las relaciones comerciales que mantienen con Redsys.



## Prevención de la corrupción y del soborno

El Grupo Redsys manifiesta en su Código Ético la obligación de evitar todo tipo de conducta no ética dirigida a influir, en beneficio propio o del Grupo Redsys, a autoridades públicas, personas jurídicas privadas o particulares sobre la toma de decisiones.

Los distintos individuos que componen el Grupo Redsys deberán utilizar el Canal Ético cuando tengan conocimiento de las actuaciones descritas en el Código Ético que dañan la reputación del Grupo.

Para reforzar el Canal Ético y evitar cualquier tipo de responsabilidad penal, tanto para las entidades que componen el Grupo Redsys como para los miembros de sus respectivos órganos de administración, se ha implantado un modelo de prevención de delitos alineado con los términos definidos en el Código Penal. Dicho modelo incluye medidas para evitar la participación por parte del Grupo Redsys en delitos relacionados con la corrupción pública o privada, y es actualizado y auditado de forma periódica con el objetivo de asegurar que el mismo incluye la actividad y riesgos a los que se enfrentan las distintas entidades que componen el Grupo Redsys.

Adicionalmente, también en relación con el modelo de prevención de delitos del Grupo Redsys, durante el ejercicio 2019 se ha puesto en marcha un proyecto para su actualización tomando como referencia las normas ISO 37001 e ISO 19601, y para la realización de nuevas formaciones a los distintos individuos que componen el Grupo Redsys en relación con estas materias.

En relación con el blanqueo de capitales de forma específica, el Grupo Redsys se compromete en su Código Ético a prevenir cualquier conducta que pueda ser tipificada o relacionada con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como a la colaboración con los organismos competentes y tribunales en caso de que fuera necesario. Lo anterior debe entenderse sin perjuicio del hecho de que, considerando lo dispuesto en el primer apartado del artículo 2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, ninguna de las entidades que forman parte del Grupo Redsys tiene la condición de sujeto obligado, y por tanto no están obligadas a implementar las medidas de diligencia debida, control interno y *reporting* definidas en la Ley 10/2010 y en su Reglamento aprobado por Real Decreto 304/2014, de 5 de abril.

En el marco de la prevención por parte de Grupo Redsys de cualquier tipo de agresión o utilización no autorizada de los datos que posee y procesa, durante el ejercicio 2019, el Grupo ha implementado un sistema de clasificación de la información, según el cual clasifica sus documentos en cinco categorías (públicos, internos, externo restringido, confidencial y secreto) con distintos niveles de protección asociados. A fin de asegurar la correcta implantación de dicho sistema de clasificación de la información, Grupo Redsys impartió una formación para todos sus empleados.

Adicionalmente a lo anterior, las entidades que comprenden el Grupo Redsys se han adaptado al momento de emisión del presente EINF al Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que

se deroga la Directiva 95/46/CE así como a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales.



## Desarrollo sostenible

La RSC tiene por objetivo favorecer una cultura de responsabilidad social del Grupo Redsys, contribuyendo a la creación de valor de una forma sostenible para la sociedad, ciudadanos, empleados, clientes y socios, todos ellos partes interesadas en la materia.

Desde hace años, el Grupo Redsys realiza acciones de voluntariado y de acción social, que se han mantenido también a lo largo de 2019. Esto ha sido posible gracias a la inquietud y a la implicación solidaria de los empleados. Algunas de estas acciones ya se han convertido en habituales, y año tras año suman apoyos y aumentan en número de participantes.

Durante el ejercicio 2019 varios empleados del Grupo Redsys participaron en eventos tales como la Carrera de la Mujer, el Torneo Benéfico de Fútbol 7 o el Día Solidario de las Empresas, los dos últimos de Cooperación Internacional ONG.

Por otro lado, la compañía llevó a cabo otras acciones en materia de desarrollo de la comunidad y participación activa de la plantilla, como por ejemplo la compra de pulseras Masái a Mundo Cooperante, la recogida de ropa y alimentos, o la recogida de tapones.

En materia de desarrollo sostenible tiene también un papel importante la evolución de los productos y servicios del Grupo Redsys a través de los cuales se fomenta la reducción de residuos (como la reducción del tamaño de las boletas de los TPV) y la gestión responsable de los mismos (por ejemplo, la retirada de piezas y equipos obsoletos o estropeados en los servicios de cajeros). El Grupo Redsys mantiene un firme compromiso por hacer sus servicios sostenibles y mitigar los impactos que éstos puedan tener sobre el entorno en el que operan.

Asimismo, el Grupo Redsys realiza acciones de colaboración social, ascendiendo las aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro a 6.217 euros en 2019.

Además, el Grupo Redsys no enfoca exclusivamente su compromiso con el desarrollo sostenible a las acciones sociales realizadas, sino que lo amplía también a nivel interno del Grupo, extendiendo la importancia de la responsabilidad social y ambiental a sus empleados y *stakeholders*.

## Subcontratación y proveedores

La mayor parte de los proveedores del Grupo Redsys llevan trabajando con la compañía desde sus orígenes, por lo que Redsys tiene un control exhaustivo de los mismos y los riesgos de incumplimiento están muy limitados.

Los proveedores más relevantes de la compañía, que representan la gran mayoría de sus volúmenes de compra, son los fabricantes y mantenedores de dispositivos, así como proveedores de tecnología (*software*, *hardware* y telecomunicaciones). Para las contrataciones con proveedores se lanzan solicitudes de oferta vía correo electrónico, incluyendo los

requerimientos funcionales y/o pliegos de condiciones. En el caso de fabricantes y mantenedores de dispositivos, así como proveedores de *Contact Center*, se realizan RFP (*Request For Proposal*) para evaluar de forma equitativa a los mismos.

Es preciso destacar que todas las contrataciones de la compañía se deben formalizar según lo dispuesto en el Procedimiento de Compras. En función del importe de la contratación se requiere de la firma de la Dirección General y de otro apoderado o bien de la Dirección General junto con otro apoderado, previa autorización del Consejo de Administración.

Además, se solicita a los proveedores información acerca de la situación de la empresa, tanto a nivel de riesgo financiero como a nivel de empleados (estar al corriente con los pagos a la Seguridad social, PRL, cursos de formación, etc.).

Aunque actualmente no existe una Política de Compras establecida, el Grupo Redsys cuenta con un Código Ético para Proveedores y Subcontratistas, siendo el acuerdo marco que regula las condiciones generales de contratación y de un Procedimiento de Compras que regula la selección de proveedores, ofertas y adjudicación. El compromiso formalizado a día de hoy es la inclusión en todos los contratos con los proveedores de una cláusula que exige a los mismos adherirse al Código Ético para Proveedores y Subcontratistas (disponible en: <http://www.redsys.es/etica-y-cumplimiento.html>)

En él se destaca la obligación de estos de cumplir con los siguientes puntos:

Cumplir con la legislación vigente del país en el que opera	Lucha contra el empleo ilegal y clandestino	Transparencia y sostenibilidad de la contratación	Lucha activa contra la corrupción
Respeto por los derechos fundamentales de los trabajadores	Salud y seguridad del producto	Lucha activa contra pactos prohibidos	Trazabilidad de la producción
	Respeto por el medioambiente	Confidencialidad de la información	

Como se indica en este Código, el Grupo tienen en cuenta factores sociales y medioambientales a la hora de realizar un acuerdo con subcontratistas y proveedores.

Los subcontratistas y proveedores deberán notificar cualquier infracción del Código Ético, además de otros conocimientos que tengan de comportamientos inadecuados por parte de los empleados del Grupo Redsys, haciéndose llegar a través del Canal Ético habilitado a través de la página web de Redsys.

En 2019 se ha abordado un proyecto para implantar una política de homologación de ciertos criterios más específicos para evaluar a los proveedores, con unas condiciones de contratación

más definidas y teniendo en cuenta los parámetros internacionales. Además, se ha seleccionado una herramienta para gestionar la citada homologación. En este procedimiento han participado todas las áreas relacionadas con la materia (Protección de datos, Riesgos, Asesoría jurídica, PRL, Financiero, así como Servicios), habiéndose conseguido en diciembre de 2019 la aprobación del proyecto y de la herramienta que lo sustentará.

## Consumidores

Con el fin de gestionar eficientemente la relación con sus clientes, Redsys cuenta con sistemas de comunicación y canales de atención a clientes seguros y fiables.

La compañía da soporte a dos tipos de clientes, las entidades que adquieren sus productos y servicios y los clientes finales de estas entidades –usuarios de los productos y servicios adquiridos– a través de dos sistemas diseñados específicamente para cada uno de ellos.

### Modelo de atención personalizado

Se trata de un modelo de atención orientado a grandes clientes – tanto entidades como grandes establecimientos – que permite atender las incidencias que puedan surgir, sus peticiones, sugerencias y reclamaciones.

El Grupo Redsys pone a su disposición un canal a través de la web, que centraliza las comunicaciones recibidas y cuenta con un equipo de expertos para una resolución rápida y eficiente.

Este modelo cuenta con un Plan de Calidad asociado en el que se definen objetivos anuales de atención y resolución de las peticiones recibidas, así como indicadores de seguimiento para garantizar el cumplimiento del plan. Además, mensualmente se convocan comités de seguimiento.

Se reportan a continuación los principales datos correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018:

Plazos de resolución de las peticiones	Objetivo 2019	Consecución 2019
Resolución Peticiones Servicio Fraude <1h	80%	93,53%
Resolución Órdenes de Servicio <24h	90%	
Resolución Consultas <24h	90%	
Resolución Incidencias (Sin correctivo) <24h	95%	
Resolución Órdenes de Servicio <48h	95%	
Resolución Consultas <48h	95%	
Resolución Incidencias (Sin correctivo) <48h	98%	

Plazos de resolución de las peticiones	Objetivo 2018	Consecución 2018
Resolución Órdenes de Servicio <10h	95%	100,93%
Resolución Consultas <24h	90%	
Resolución Órdenes de Servicio <24h	99%	
Resolución Incidencias (Sin correctivo) <24h	95%	
Resolución Consultas <48h	95%	
Resolución Incidencias (Sin correctivo) <48h	98%	

El grado de cumplimiento conjunto de estos objetivos se expresa en valores promedio.

El cálculo de los plazos de resolución de 2019 quedó establecido en horas naturales - frente a las horas laborables de 2018 - lo cual no permite conocer con precisión la evolución de los indicadores comunes a ambos ejercicios. De acuerdo con el Plan de Calidad de Redsys, se establecieron en 2019 unos objetivos más ambiciosos respecto al año anterior en los plazos de resolución de las solicitudes recibidas a través del canal web. Dicho Plan es definido anualmente de forma conjunta con las entidades financieras y es aprobado por los Órganos de Gobierno.

#### Modelo de atención masivo

Se trata de un modelo orientado a titulares, comercios, oficinas/sucursales y *Contact Center* de las entidades. Redsys cuenta con un *Contact Center* dedicado a atender y resolver las incidencias, peticiones, sugerencias y reclamaciones de los mismos. Para asegurar una atención de calidad, se definen indicadores de control y seguimiento:

Plazos de atención del Contact Center	Objetivo		Consecución	
	2018	2019	2018	2019
Llamadas atendidas <20s	80%	80%	100,5%	97,25%
Ratio de abandonos >10s	3%	3%	110%	106,67%
Días totales del mes en los que se supera el ratio de abandonos	5 días	5 días	106,67%	59,12%

Adicionalmente, se indica a continuación la satisfacción de la calidad percibida de los servicios de atención en el año 2019 por parte de las entidades y de los clientes finales (comercios y titulares). Se trata de objetivos fijados, con niveles y consecución que se seguirán implementando en el futuro:

Calidad del servicio	Objetivo	Consecución
Calidad resolución actividad soporte – Encuesta entidades	4,50 sobre 5	96,84%
Calidad percibida por comercios y titulares – Encuesta telefónica	8,50 sobre 9	96,90%

Con respecto a las potenciales quejas recibidas, debido a la naturaleza de su actividad, Redsys no cuenta con un canal específico para el consumidor final para la resolución de los problemas que se puedan derivar de sus servicios. Se entiende al consumidor como un usuario, no como un cliente, ya que son las entidades financieras los clientes de Redsys. Por ello, las reclamaciones que se reciban por parte de dichos usuarios se derivan a las propias entidades financieras para su resolución. En la página web del Grupo se realiza la siguiente aclaración:

¿PUEDO RECURRIR AL CANAL ÉTICO PARA COMUNICAR INCIDENCIAS RELACIONADAS CON LA OPERATIVA CON TARJETA BANCARIA U OTRO MEDIO DE PAGO?

El Canal Ético no es un servicio de atención de incidencias. No utilice este sitio para comunicar problemas relacionados con la operativa con tarjeta bancaria u otro medio de pago procesado por Redsys.

Si desea realizar alguna consulta relacionada con la operativa con tarjeta bancaria u otro medio procesado por Redsys, pulse [aquí](#) para buscar los datos de contacto.

El Grupo Redsys no cuenta por tanto con un registro de las potenciales quejas recibidas por los usuarios finales puesto que el flujo de atención de estos usuarios corresponde a las entidades financieras de las que son clientes.

## Información fiscal

El Código Ético del Grupo Redsys, incluye la prohibición expresa de las conductas tendentes a la elusión de las obligaciones tributarias u obtención de beneficios en detrimento de la Hacienda Pública, Seguridad Social y otros organismos públicos equivalentes.

En cumplimiento de los requisitos de transparencia de la nueva Ley 11/2018, se reporta a continuación información acerca de los beneficios de la compañía, los impuestos devengados e información relativa a subvenciones.

Beneficios 2019  
8.966.566 €

Impuestos 2019  
1.200.522 €

Subvenciones 2019  
20.951 €

Beneficios 2018  
8.730.555 €

Impuestos 2018  
2.414.424 €

Subvenciones 2018  
15.636 €

1213

---

<sup>12</sup> La información de 2019 corresponde a las cuentas consolidadas del Grupo Redsys. La información de 2018 hace referencia a los estados financieros de Redsys.

<sup>13</sup> Se incluyen los siguientes epígrafes de los estados financieros a 31 de diciembre de los ejercicios 2019 y 2018:

- Beneficios: "Resultado del ejercicio".
- Impuestos: "Impuestos sobre beneficios".
- Subvenciones: "Subvenciones, donaciones y legados recibidos".

## Anexo I. Trazabilidad Ley – GRI

### Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (apartado/s del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Modelo de negocio</b>	Descripción del modelo de negocio: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entorno empresarial</li> <li>- Organización y estructura</li> <li>- Mercados en los que opera</li> <li>- Objetivos y estrategias</li> <li>- Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución</li> </ul>	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-3 Ubicación de la sede GRI 102-4 Ubicación de las operaciones GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	6-9	
<b>Principales riesgos e impactos identificados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de riesgos</li> <li>- Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave</li> </ul>	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	10	

### Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (apartado/s del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Gestión medioambiental</b>	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno: descripción cualitativa de los principales efectos actuales y previsibles	29	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	N.A.	29	En la actualidad el Grupo no cuenta con ninguna certificación ambiental
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción del enfoque interno en relación con el	12-13, 29	

		principio de precaución		
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque interno en relación con el principio de precaución	29	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	N.A.		En la actualidad el Grupo no cuenta con provisiones y garantías para riesgos ambientales
<b>Contaminación</b>	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco interno: descripción cualitativa de las principales medidas y actuaciones	29, 31	
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas relativas a la gestión de residuos e información cuantitativa del total de residuos	30	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	N.A.		Dada la actividad del Grupo, este indicador no se considera relevante
<b>Uso sostenible de los recursos</b>	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	31	
	Consumo de materias primas	Marco interno: descripción cuantitativa del consumo de materias primas	31	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Marco interno: descripción de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de materias primas	31	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	31	

	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas	29, 31	
	Uso de energías renovables	N.A.		En 2019 no ha habido uso de energías renovables
<b>Cambio climático</b>	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1, consumo de combustibles) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2, consumo eléctrico)	31	El factor de emisión empleado para el cálculo de emisiones ha sido el del MITECO
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	31	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	N.A.		En la actualidad no existen metas de reducción establecidas
<b>Protección de la biodiversidad</b>	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	N.A.		Dada la actividad del Grupo, este indicador no se considera relevante
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	N.A.		Dada la actividad del Grupo, este indicador no se considera relevante

### Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (apartado/s del informe)	Comentarios/Razón de la omisión
<b>Empleo</b>	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1 Diversidad en órganos de	15-18

		gobierno y empleados		
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	17	
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	17	No se ha realizado el cálculo de los promedios al no poder obtener dicha información a partir de la herramienta de extracción. Se indica el porcentaje de rotación
Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno:	información cuantitativa sobre despidos	15-17	
Brecha salarial		Este dato se reporta según criterio interno	18	
Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno:	remuneración media incluyendo fijo, variable	17-19	
Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno:	información cualitativa sobre la remuneración media de los consejeros por sexo	19	El Consejo de Administración y/o el Administrador Único de las distintas sociedades del Grupo no reciben ningún tipo de remuneración
Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno:	remuneración media de los directivos por sexo	19	
Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno:	descripción cualitativa de las políticas vigentes		En la actualidad el Grupo no dispone de políticas de desconexión laboral
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	24	

<b>Organización del trabajo</b>	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	19	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: cálculo del número de horas de absentismo	21	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	19	
<b>Salud y seguridad</b>	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	19-21	No se han producido enfermedades profesionales durante el ejercicio
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	20-21	
<b>Relaciones sociales</b>	Organización del diálogo social	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social	22	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Marco interno: porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo sobre el total de empleados	22	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa del balance de los convenios colectivos	22	

<b>Formación</b>	Políticas implementadas en el campo de la formación	Marco interno: descripción cualitativa políticas implementadas en el campo de la formación	22-23	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: cálculo de la cantidad total de horas de formación	23	
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>		Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	24	
<b>Igualdad</b>	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	24-25	
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de los procedimientos vigentes	25-27	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas de integración	24	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión de la diversidad	26-27	

### Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (apartado/s del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos</b>	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta Descripción cualitativa de la gestión realizada	33-34	
<b>Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos</b>	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	33-34	

<b>Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos</b>	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias		Durante el ejercicio 2019, el Grupo no ha recibido denuncias por vulneración de DDHH
<b>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil</b>	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	33-34	

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

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (apartado/s del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno</b>	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	36-37	
<b>Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales</b>	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	36-37	
<b>Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro</b>	Marco interno cuantía de las aportaciones en euros	39	

#### Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (apartado/s del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cualitativa del impacto	39
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa del impacto	39

	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas	39	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción de las alianzas estratégicas	39	
<b>Subcontratación y proveedores</b>	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada sobre la inclusión	39-41	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	39-41	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa de los sistemas de supervisión y auditorías		No se han realizado auditorías a proveedores
<b>Consumidores</b>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	41-43	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	41-43	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: número de reclamaciones y desglose según su estado	43	
<b>Información fiscal</b>	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: descripción del resultado antes de impuestos	44	
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: descripción de los impuestos sobre beneficios pagados	44	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: descripción de las subvenciones públicas recibidas	44	

## FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA POR EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

Diligencia que levanta Dña. Alicia Beatriz Muñoz Lombardía, Secretaria del Consejo de Administración de Redsys, Servicios de Procesamiento, S.L., para hacer constar que los miembros del Consejo de Administración con vistas a su verificación y posterior aprobación por la Junta General de Socios, han procedido a suscribir el presente Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2019, de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado, formulado en la reunión del 29 de abril de 2020, elaborado conforme a las disposiciones de la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad, incluyen un análisis fiel de los resultados de las materias que allí se exponen, junto con una descripción de los principales riesgos no financieros, políticas, su gestión y resultados.

Asimismo, declaro, mediante la suscripción de este folio anexo a dichos documentos que se componen de las páginas 1 a 52:

I.- Que el Estado de Información No Financiera de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado fue formulado con el acuerdo unánime de todos los consejeros presentes y representados.

II.- Que el Estado de Información No Financiera de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado adjunto se corresponde con el formulado por el Consejo de Administración de la Sociedad.

III.- Que en el Estado de Información No Financiera de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado, falta la firma de todos los consejeros por asistir a la reunión por videoconferencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 24 de los Estatutos Sociales de la Sociedad, ante la imposibilidad de una reunión física por el estado de alarma decretado en España mediante el *Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.*

Madrid, 29 de abril de 2020

SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Fdo. Dña. Alicia Beatriz Muñoz Lombardía

PRESIDENTE

Fdo. D. Jesús Verde López

Consejeros presentes o representados en la reunión del Consejo de Administración del día 29 de abril de 2020:

Don Jesús Verde López

Don Josep Gallach Patau

Don Llorenç Malo Vilà

Doña María del Mar Ruiz Andújar

Don Javier Francisco Cuenca Carrión

Don Juan Antonio Merino Cantos

RURAL INFORMÁTICA, S.A., representada por Don Ramón Carballás Varela

INMOGESTIÓN Y PATRIMONIOS, S.A. representada por Dña. Eva María Herranz Caro.

GESTIÓN Y REPRESENTACIÓN GLOBAL, S.L.U., representada por D. Ignacio José Pulido Zarzalejo

D. Sergio Salvador Sánchez

El consejero Banco de Sabadell, S.A. excusó su asistencia por motivos justificados.

A pesar de que en la hoja de diligencia de firmas se dice que las cuentas anuales fueron formuladas unánimemente, finalmente no le fue posible asistir al Consejero representante del Banco Sabadell por razones justificadas.



**Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.  
y sociedades dependientes**

Informe de verificación independiente  
31 de diciembre de 2019



## Informe de verificación independiente

A los socios de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.:

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 finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Redsys o la entidad o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Redsys.

El contenido del Informe de Gestión Consolidado 2019 incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla del Anexo I. Trazabilidad Ley - GRI incluida en el EINF adjunto.

### Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Redsys, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.. 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) de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla Anexo I. Trazabilidad Ley - GRI incluida en el EINF adjunto.

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 Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### Nuestra independencia y control de calidad

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



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

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

### Nuestra responsabilidad

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

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

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

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



### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2019 de Redsys Servicios de Procesamiento S.L. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo I. Trazabilidad Ley - GRI incluida en el EINF adjunto.

### Uso y distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Joaquín Guérola

29 de abril de 2020

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS  
AUDITORES, S.L.

2020 Núm. 01/20/06217

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos  
a la auditoría de cuentas