



# Informe de Auditoría Redsys, Servicios de Procesamiento, S.L. y Sociedades Dependientes

(Junto con las cuentas anuales consolidadas  
e informe de gestión consolidado de  
Redsys, Servicios de Procesamiento, S.L. y  
Sociedades Dependientes correspondientes  
al ejercicio finalizado el 31.12.2020)



KPMG Auditores, S.L.  
Paseo de la Castellana, 259C  
28046 Madrid

## **Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas emitido por un Auditor Independiente**

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

### **Opinión**

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. (la Sociedad Dominante) y sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance consolidado a 31 de diciembre de 2020, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de la Sociedad a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados consolidados y flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria consolidada) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

### **Fundamento de la opinión**

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

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

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



## **Aspectos más relevantes de la auditoría**

---

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.

### Reconocimiento de ingresos

El Grupo ha obtenido sus ingresos principalmente por la prestación de servicios de procesamiento de pago a sus asociados. Dichos ingresos se registran conforme a las tarifas establecidas. Identificamos como riesgo de incorrección material de nuestra auditoría el adecuado registro de los ingresos, conforme a la normativa aplicable.

Como parte de nuestros procedimientos, en el contexto de nuestra auditoría, hemos obtenido un entendimiento de los procesos asociados al reconocimiento de ingresos así como del entorno de control interno y los controles clave que forman parte del mismo. Adicionalmente, hemos realizado revisiones analíticas de los ingresos devengados a lo largo del ejercicio. Asimismo, hemos obtenido confirmaciones externas de una muestra de los saldos de las cuentas a cobrar y de la facturación efectuada durante el ejercicio 2020.

Adicionalmente, hemos evaluado si la información revelada en las cuentas anuales cumple con los requerimientos del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo.

## **Otra información: Informe de gestión consolidado**

---

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

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en evaluar e informar sobre la concordancia del informe de gestión con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma. Asimismo, nuestra responsabilidad consiste en evaluar e informar de si el contenido y presentación del informe de gestión son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se presenta en el informe separado, "Estado de Información No Financiera 2020 Grupo Redsys" del cual se incluye referencia en el informe de gestión consolidado y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.



## **Responsabilidad de los administradores en relación con las cuentas anuales consolidadas**

---

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

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

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

---

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

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

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

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

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a los administradores de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L., determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

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

KPMG Auditores, S.L.  
Inscrito en el R.O.A.C nº S0702

Julio Álvaro Esteban  
Inscrito en el R.O.A.C nº 1.661  
27 de mayo de 2021



KPMG AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/09273

96,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

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

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Balances Consolidados

al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresados en euros)

ACTIVO	Nota	31.12.2020	31.12.2019
ACTIVO NO CORRIENTE		82.642.217	95.623.325
Fondo de comercio de consolidación	6	5.777.777	6.482.450
Inmovilizado intangible	6	5.769.459	5.669.130
Inmovilizado material	7	55.951.398	68.141.972
Inversiones inmobiliarias	8	8.387.418	8.603.041
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	10	2.324.731	2.417.784
Inversiones financieras a largo plazo		<u>529.577</u>	<u>590.620</u>
Créditos a terceros	12	137.329	208.368
Cartera de valores a largo plazo		7.212	7.212
Otros Créditos		-	3.316
Otros activos financieros			
Fianzas	11	385.036	371.724
Activos por impuesto diferido	20	3.901.857	3.718.328
ACTIVO CORRIENTE		31.092.560	23.316.972
Existencias	13	314.394	727.597
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	12	<u>8.069.007</u>	<u>11.986.261</u>
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		6.386.655	9.131.890
Clientes empresas del grupo y asociadas		356	1.745
Deudores varios		146.799	133.838
Personal		289.530	278.291
Activos por impuesto corriente	20	957.083	2.358.612
Otros créditos con las Administraciones Públicas		288.584	81.885
Inversiones financieras a corto plazo	12		
Otros activos financieros		1.450	63.548
Periodificaciones a corto plazo		3.417.941	3.932.550
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	14	<u>19.289.768</u>	<u>6.607.016</u>
Tesorería		<u>19.289.768</u>	<u>6.607.016</u>
TOTAL ACTIVO		<u><u>113.734.777</u></u>	<u><u>118.940.297</u></u>

La memoria adjunta forma parte de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020.



REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Balances Consolidados

al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresados en euros)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Nota	31.12.2020	31.12.2019
PATRIMONIO NETO		70.843.185	68.752.960
Fondos propios	15	70.831.230	68.732.009
Capital social		5.814.880	5.814.880
Prima de emisión		197.038	197.038
Reservas		62.720.091	53.753.526
Resultado del ejercicio		2.099.221	8.966.565
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		11.955	20.951
PASIVO		42.891.592	50.187.337
PASIVO NO CORRIENTE		6.637.485	3.940.642
Provisiones a largo plazo		5.932.204	3.021.288
Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal	18	5.932.204	3.021.288
Otras provisiones	19		-
Deudas a largo plazo		118.722	313.134
Deudas con entidades de crédito	17	-	126.881
Otros pasivos financieros	16 y 17	118.722	186.253
Pasivos por impuestos diferidos	20	586.559	606.220
PASIVO CORRIENTE		36.254.107	46.246.695
Provisiones a corto plazo	18 y 19	187.500	1.513.566
Deudas a corto plazo		505.108	13.143.223
Deudas con entidades de crédito	17	150.815	10.681.138
Otros pasivos financieros	16 y 17	354.293	2.462.085
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	17	35.334.182	30.561.440
Proveedores		31.000.450	25.526.780
Proveedores, empresas del grupo y asociadas		-	4.087
Acreedores varios		1.899	2.137
Personal		2.638.364	2.579.632
Pasivos por impuestos corrientes		116.175	835.309
Otras deudas con las Administraciones Públicas		1.577.294	1.613.495
Periodificaciones a corto plazo		227.317	1.028.466
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		113.734.777	118.940.297

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estados de Flujos de Efectivo Consolidado correspondientes a los ejercicios terminados el  
31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresados en euros)

	Nota	2020	2019
<b><u>OPERACIONES CONTINUADAS</u></b>			
Importe neto de la cifra de negocios	21.a	141.802.441	180.158.143
Ventas		1.760.645	2.623.865
Prestaciones de servicios		140.041.796	177.534.278
Aprovisionamientos	21.c	(1.445.553)	(2.406.002)
Consumo de mercaderías		(1.029.076)	(2.034.400)
Consumo de materias primas y otras materias consumibles		(416.478)	(371.602)
Otros ingresos de explotación	21.b	630.945	6.299.663
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		630.945	6.299.663
Gastos de personal	21.d	(39.985.691)	(40.658.790)
Sueldos, salarios y asimilados		(28.326.047)	(29.389.726)
Cargas sociales		(8.748.728)	(8.765.339)
Provisiones		(2.910.916)	(2.503.725)
Otros gastos de explotación	21.e	(70.476.666)	(88.539.383)
Servicios exteriores		(70.201.216)	(88.599.071)
Tributos		(259.184)	(41.032)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales		(16.266)	102.497
Otros gastos de gestión corriente		-	(1.777)
Amortización del inmovilizado	6 y 7	(27.242.803)	(45.038.318)
Amortización del fondo de comercio de consolidación	6 y 7	(704.673)	(483.283)
Exceso de provisiones		-	154.852
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado		(399.971)	767.769
Deterioros y pérdidas	6 y 7	73.767	1.664.398
Resultados por enajenaciones y otras	21.f	(473.738)	(896.629)
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>2.178.029</b>	<b>10.142.436</b>
Ingresos financieros		8.131	304.994
Gastos financieros		(52.155)	(190.481)
Diferencias de cambio		(76.951)	(89.862)
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>	22	<b>(120.975)</b>	<b>24.651</b>
<b>RESULTADO PARTICIPACIONES PUESTA EN EQUIVALENCIA</b>		<b>(93.053)</b>	<b>(112.215)</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>1.964.000</b>	<b>10.167.087</b>
Impuestos sobre beneficios	20.2	135.221	(1.200.522)
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>		<b>2.099.221</b>	<b>8.966.565</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>2.099.221</b>	<b>8.966.565</b>

La memoria adjunta forma parte de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020.



REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estados de Flujos de Efectivo Consolidado correspondientes a los ejercicios terminados el  
31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresados en euros)

	31.12.2020	31.12.2019
Resultado de la cuenta de pérdidas y ganancias	2.099.221	8.966.565
Toral ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto Subvenciones, donaciones y legados recibidos	(8.996)	(12.366)
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	2.090.225	8.954.199

A) Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado  
correspondiente al ejercicio anual terminado el  
31 de diciembre de 2020

	Capital Social Escriturado	Prima de emisión	Reservas	Resultado del ejercicio	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	Total
Saldo al 31 de diciembre de 2019	5.814.880	197.038	53.753.526	8.966.565	20.951	68.752.960
Saldo ajustado al 1 de enero de 2019	5.814.880	197.038	53.753.526	8.966.565	20.951	68.752.960
Total ingresos y gastos reconocidos consolidados	-	-	-	2.099.221	-	2.099.221
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	8.966.565	(8.966.565)	(8.996)	(8.996)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	5.814.880	197.038	62.720.091	2.099.221	11.955	70.843.185

B) Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado  
correspondiente al ejercicio anual terminado el  
31 de diciembre de 2019

	Capital Social Escriturado	Prima de emisión	Reservas	Resultado del ejercicio	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	Total
Saldo al 31 de diciembre de 2018	5.814.880	197.038	44.818.897	8.934.629	33.317	59.798.761
Saldo ajustado al 1 de enero de 2019	5.814.880	197.038	44.818.897	8.934.629	33.317	59.798.761
Total ingresos y gastos reconocidos consolidados	-	-	-	8.966.565	(12.366)	8.954.199
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	8.934.629	(8.934.629)	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2019	5.814.880	197.038	53.753.526	8.966.565	20.951	68.752.960

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estados de Flujos de Efectivo Consolidado correspondientes a los ejercicios terminados el  
31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresados en euros)

	31.12.2020	31.12.2019
Flujos de efectivo de las actividades de explotación consolidados		
Resultado consolidado del ejercicio antes de impuestos	1.964.000	10.167.087
Ajustes del resultado consolidado	28.561.476	44.841.396
Amortización del inmovilizado (+)	28.040.530	45.633.816
Correcciones valorativas por deterioro (+/-)	(73.767)	(1.664.398)
Resultados por bajas y enajenaciones de inmovilizado	473.738	896.629
Ingresos financieros (-)	(8.131)	(304.994)
Gastos financieros (+)	52.155	190.481
Diferencias de cambio (+/-)	76.951	89.862
Cambios en el capital corriente consolidado	10.963.727	(3.495.029)
Existencias (+/-)	413.203	627.443
Deudores y otras cuentas a cobrar (+/-)	2.515.725	5.656.539
Otros activos corrientes (+/-)	514.609	(2.002.958)
Acreedores y otras cuentas a pagar (+/-)	5.491.876	(6.755.002)
Otros pasivos corrientes (+/-)	(1.622.107)	3.511.740
Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)	3.650.421	(4.532.791)
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación consolidados	(236.634)	(232.605)
Pagos de intereses (-)	(52.155)	(190.481)
Cobros de intereses (+)	8.131	304.994
Pagos (cobros) por impuesto sobre beneficios (-/+)	(192.569)	(347.118)
Flujos de efectivo de las actividades de explotación consolidados	<u>41.252.569</u>	<u>51.280.849</u>
Flujos de efectivo de las actividades de inversión consolidados		
Pagos por inversiones (-)	(35.321.126)	(49.060.021)
Inmovilizado intangible	(2.979.310)	(5.479.377)
Inmovilizado material	(32.341.816)	(34.493.886)
Inversiones inmobiliarias	-	(8.818.664)
Otros activos financieros	-	(268.094)
Cobros por desinversiones (+)	20.107.361	2.091.657
Inmovilizado intangible	108.053	743.109
Inmovilizado material	19.876.167	1.348.548
Otros activos financieros	123.141	-
Flujos de efectivo de las actividades de inversión consolidados	<u>(15.213.765)</u>	<u>(46.968.364)</u>
Flujos de efectivo de las actividades de financiación consolidados		
Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio	(8.997)	(12.366)
Adquisición de instrumentos de patrimonio	(1)	-
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	(8.996)	(12.366)
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero	(13.270.104)	(14.862.105)
Emisión/Devolución y amortización	-	-
Obligaciones y otros valores negociables, y otras deudas	(13.270.104)	(14.862.105)
Flujos de efectivo de las actividades de financiación consolidados	<u>(13.279.101)</u>	<u>(14.874.471)</u>
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio	(76.951)	(89.862)
Aumento/disminución neta del efectivo o equivalentes	<u>12.682.752</u>	<u>(10.651.848)</u>
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio	6.607.016	17.258.864
Efectivo o equivalentes al final de ejercicio	19.289.768	6.607.016

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales

31 de diciembre de 2020

1. Información general

1.1. Constitución, denominación y objeto social

Redsys Servicios de Pago, S.L.- Sociedad Unipersonal, se constituyó en Madrid, con fecha 20 de mayo de 2010, ante el Notario de esta ciudad D. Manuel González-Meneses García-Valdecasas, nº 787 de su protocolo con la denominación social, Redsys Servicios de Pago, S.L.- Sociedad Unipersonal y con domicilio social en el término municipal de Madrid, Calle Gustavo Fernández Balbuena, nº 15. Con fecha 28 de mayo de 2010 fue inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 27.802, folio 70, sección 8, hoja número M-501052, inscripción 1.

Con fecha 25 de mayo de 2010, se produjo una modificación de su denominación social, sustituyendo la anterior, Redsys Servicios de Pago, S.L.- Sociedad Unipersonal, por la de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.- Sociedad Unipersonal (en adelante, Redsys o la Sociedad Dominante). Esta modificación ha sido elevada a público ante el Notario D. Manuel González-Meneses García-Valdecasas, nº824 de su protocolo, con la consiguiente subsanación de la escritura de constitución de la Sociedad y con fecha 31 de mayo de 2010 se ha inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 27.802, folio 73, sección 8, hoja número M-501052, inscripción 2.

Como consecuencia de las operaciones de fusión y escisión que se formalizaron en escritura pública con fecha 1 de abril de 2011, la Sociedad cambió la situación de unipersonalidad, al haberse transmitido todas las participaciones sociales del socio único de la Sociedad a los accionistas de Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A., y Redes y Procesos, S.A. (véanse Notas 1.2 y 15).

Según consta en el artículo 2º de sus estatutos sociales, la Sociedad tiene por objeto las siguientes actividades:

- (i) El desarrollo y la prestación de servicios de procesamiento en los negocios de emisión y adquisición de sistemas y medios de pago bajo cualquier modalidad disponible en el mercado (incluyendo tarjetas de crédito, débito, pago y cobro), así como la prestación de cualesquiera servicios de apoyo y accesorios que formen parte del ciclo de pago.
- (ii) El desarrollo informático y tecnológico de los medios de pago y servicios electrónicos asociados, así como el lanzamiento de nuevos productos y servicios basados en nuevas tecnologías y su adaptación a las exigencias del mercado de los sistemas y medios de pago.
- (iii) La prestación de servicios operativos e informáticos relacionados con la utilización de tarjetas de crédito y de débito u otros medios de pago.
- (iv) El asesoramiento y la consultoría en materia de sistemas informáticos y procesos operativos.
- (v) El diseño y desarrollo de programas informáticos para la operativa de tarjetas de crédito y de débito, de transferencias electrónicas de fondos y servicios a entidades financieras para ejecución por éstas de banca electrónica y banca automática a clientes, y demás servicios de similar naturaleza a sus clientes.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

- (vi) El asesoramiento en materia de compra venta, adaptación, transformación de cajeros automáticos y otros sistemas de emisión de medios de pago similares, terminales punto de venta, cajas registradoras y conexiones de todos estos con ordenadores y centros informáticos o de cálculo, el estudio, análisis, investigación y averiguación de infracciones a la seguridad del tráfico documentario y electrónico de fondos e implementación de sistemas de prevención del fraude en dicho tráfico.
- (vii) La prestación de servicios de conexión de ordenadores y expedición de consultas de autorización de operaciones, transmisión de datos relativos a las operaciones mencionadas en este artículo; la grabación, estampación y tratamiento informático de las operaciones realizadas con los medios y productos señalados en este artículo.

El régimen legal aplicable a la Sociedad como consecuencia de la actividad que desarrolla es, de manera general, el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (en adelante, Ley de Sociedades de Capital o L.S.C.), que deroga la Ley de Sociedades Anónimas y la Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada.

1.2. Operaciones de fusión por absorción de Servicios para Medios de Pago, S.A.U. por Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.; escisión de la rama de actividad a favor de Redsys, Servicios de Procesamiento, S.L.U. y posterior fusión con Redes y Procesos, S.A.- REDY

Con fecha 26 de mayo de 2010, los Órganos de Administración de Servicios para Medios de Pago, S.A.U. (en adelante, Sermepa) y Redsys, aprobaron el Proyecto común de fusión y escisión parcial suscrito por Servired Sociedad Española de Medios de Pago, S.A. (en adelante, Servired), Sermepa y Redsys.

En este contexto, con fecha 22 de julio de 2010 la Junta General de Accionistas de Servired, ratificó las operaciones de fusión y escisión anteriormente descritas. Asimismo, en la mencionada Junta General de Accionistas, se acordó la fusión de Redsys por absorción de Redsys.

Con fecha 14 de marzo de 2011 se dictó Resolución por la Comisión Nacional de la Competencia, en segunda fase, mediante la cual se autorizó la operación de concentración económica consistente en la fusión entre Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.U. y Redes y Procesos, S.A., lo que constituía una condición suspensiva del proceso de fusión de Servicios para Medios de Pago, S.A.U con Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A. y de la escisión parcial de ésta a favor de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.U.

Asimismo, con fecha 29 de marzo de 2011, el Ministerio de Economía y Hacienda comunicó su ratificación a dicha autorización, por lo que se procedió a elevar a escritura pública las operaciones societarias de fusión y escisión el día 1 de abril de 2011, con lo que culminó el proceso en el que estaban inmersas Servicios para Medios de Pago, S.A.U., Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A., Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.U. y Redes y Procesos, S.A.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

1.3 Composición del Grupo

A partir de la elevación a público del contrato de compraventa de Havasoft Consultoría Informática, S.L., ahora denominada Redsys Servicio de Procesamiento, S.L. se transformó en la Sociedad dominante de un Grupo, compuesto por la Sociedad y esa sociedad que comenzó a preparar cuentas anuales consolidadas en el ejercicio finalizado el 31 de enero de 2018, conjuntamente con Redsys Salud, S.L.U. (que era sociedad dependiente con anterioridad).

Con fecha 26 de noviembre de 2018 la Sociedad celebró un contrato cuyo objeto fue la transmisión por parte Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. de la unidad de negocio del sector salud a la Sociedad Dependiente, Redsys Salud, S.L.U., consistente en la prestación de servicios de procesamiento de actos médicos así como el desarrollo de productos relacionados con las tecnologías de la información, el asesoramiento, la consultoría en material de sistemas informáticos y procesos operativos en el ámbito inherente a sanidad privada. Se instrumentalizó mediante la transmisión de los activos y pasivos correspondientes a dicha unidad económica asumiendo esta todos los recursos humanos, las relaciones mercantiles y los elementos patrimoniales adscritos a la referida unidad de negocio. La efectividad de la transacción se estableció en el 1 de noviembre de 2018.

El 27 de marzo de 2019 el Consejo de Administración de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. aprobó la compra del 100% de las participaciones sociales de Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.U. a el Banco Santander, S.A. y Banca March, S.A. convirtiéndose en el accionista único de la Sociedad, por lo que pasó a formar parte del grupo como sociedad dependiente.

El 30 de abril de 2019 se firmó el contrato de compraventa entre las partes y se estipularon los siguientes compromisos:

- Banco Santander, S.A. se obliga a presentar el primer pago fraccionado del Impuesto de Sociedades de la Sociedad del ejercicio 2019. Clausula sept.
- Banco Santander, S.A. se obliga a abonar a la Sociedad el importe de 1.731.974 euros derivado de la devolución del Impuesto de Sociedades de 2018 que presentará el Grupo Santander correspondiente a la Sociedad dentro del Grupo.
- Banco Santander, S.A. reconoce la existencia de Bases Imponibles Negativas generadas por la Sociedad por un importe de 2.739.461 euros que se aplicaron en el Impuesto de Sociedades del ejercicio 2018.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

- Esta es la fecha que se consideró de primera consolidación de esa sociedad dependiente. El balance de situación y el cálculo del fondo de comercio de consolidación a esa fecha es como sigue:

	<b>30/04/2019</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>11.421.866,14</b>
Inmovilizado intangible	-
Inmovilizado material	1.598.687,81
Inversiones inmobiliarias	8.746.790,15
Inversiones financieras a largo plazo	364.378,69
Activos por impuesto fraccionado	712.009,49
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>3.009.965,81</b>
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	2.034.827,19
Periodificaciones	9.076,29
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	966.062,33
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>14.431.831,95</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>10.558.267,01</b>
Fondos propios	10.558.267,01
Capital	798.311,80
Reservas	10.243.094,70
Legal y estatutarias	159.662,36
Otras reservas	10.083.432,34
Resultados de ejercicios anteriores	-
Resultado del ejercicio	(483.139,49)
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3.565.080,15</b>
Deudas a largo plazo	356.244,08
Pasivos por impuesto fraccionado	3.208.836,07
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>308.484,79</b>
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	308.484,79
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>14.431.831,95</b>

**Cálculo del Fondo de Comercio por la adquisición de Gestora Patrimonial  
Calle Francisco Sancha 12, S.L.**

Coste de la participación de Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.	17.200.000,00
Fondos propios	10.558.267,01
<b>Fondo de Comercio</b>	<b>6.641.732,99</b>



REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

1.4. Situación actual derivada de la pandemia del Coronavirus

La Organización Mundial de la Salud elevó el pasado 11 de marzo de 2020 la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional. La rapidez en la evolución de los hechos, a escala nacional e internacional y las circunstancias extraordinarias que concurrieron constituyeron, sin duda, una crisis sanitaria sin precedentes de enorme magnitud. Para hacer frente a esta situación, el Gobierno español consideró necesario proceder a la declaración del estado de alarma, a través de la publicación del Real Decreto 463/2020.

El impacto económico derivado de la mencionada declaración llevó tanto al Gobierno español como a las autoridades europeas e internacionales a tomar medidas de estímulo económico con el objetivo de mitigar los impactos sociales y económicos de esta crisis.

La Sociedad, por su parte, también ha tomado las medidas necesarias para asegurar la continuidad de las operaciones y de sus negocios. De esta forma, todos los servicios de Redsys Servicios de Procesamiento y Sociedades Dependientes se han prestado con normalidad bajo este escenario, sin un impacto o riesgo relevante en su actividad operativa.

2. Bases de presentación

a) Imagen fiel

Las cuentas anuales consolidadas se han formulado a partir de los registros contables de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de las sociedades dependientes. Las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 se han preparado de acuerdo con la legislación mercantil vigente, con las normas establecidas en el Plan General de Contabilidad y las normas para la formulación de las cuentas anuales consolidadas, con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada a 31 de diciembre de 2020 y de los resultados consolidados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto consolidado y de los flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

Estas cuentas anuales consolidadas, que han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad, se someterán a la aprobación por la Junta General de Socios, estimándose que serán aprobadas sin ninguna modificación.

b) Principios contables obligatorios

No existen principios contables de carácter obligatorio que teniendo un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas hayan dejado de ser aplicados.

c) Comparación de la información

Las cuentas anuales consolidadas se presentan a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance consolidado, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, del estado de flujos de efectivo consolidado y de la memoria consolidada, además de las cifras del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020, las correspondientes al ejercicio anterior, En ciertos casos se ha optado por suprimir aquellas partidas que no presentaban datos al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

d) Moneda funcional y moneda de presentación

Las cifras que se muestran en las cuentas anuales están expresadas en euros, redondeadas a la unidad más cercana, que es la moneda funcional y de presentación del Grupo.

e) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

La preparación de las cuentas anuales consolidadas exige el uso por parte del Grupo de ciertas estimaciones y juicios en relación con el futuro que se evalúan continuamente y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluidas las expectativas de sucesos futuros que se creen razonables bajo las circunstancias actuales.

Las estimaciones contables resultantes, por definición, raramente igualarán a los correspondientes resultados reales. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existen estimaciones y juicios que tienen un riesgo significativo de dar lugar a un ajuste material en los valores en libros de los activos y pasivos dentro del ejercicio financiero siguiente.

f) Corrección de errores

En los ejercicios 2020 y 2019 no se han efectuado correcciones de errores de carácter significativo en el proceso de elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas.

g) Empresa en funcionamiento

Las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 han sido formuladas por los Administradores, a pesar del fondo de maniobra negativo, bajo el principio de empresa en funcionamiento al entender que no hay factores que afecten a dicho principio, considerando para ello, la evolución de sus resultados, la naturaleza de sus clientes (entidades financieras) y su solvencia, y su capacidad financiera, que incluye líneas de crédito con disponibilidad, tal y como se indica en la Nota 17.

h) Cambios en criterios contables

Durante el ejercicio 2020 no se han producido cambios de criterios contables significativos respecto a los criterios aplicados en el ejercicio 2019.

3. Aplicación de Resultados

La propuesta de aplicación del resultado de la Sociedad Dominante del Grupo del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 a presentar a la Junta General de la Sociedad es la de traspasar beneficio del ejercicio a reservas, por importe de 2.099.221 euros de beneficio.

La aplicación del beneficio de la Sociedad dominante del Grupo del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, aprobada por la Junta General de la Sociedad dominante el 18 de junio de 2020 fue la de traspasar el beneficio de 8.259.835 euros a reservas.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

4. Principios Contables y Normas de Registro y Valoración

a) Principios de Consolidación

Se consideran sociedades dependientes, incluyendo las entidades de propósito especial, aquellas sobre las que la Sociedad, directa o indirectamente, a través de dependientes ejerce control, según lo previsto en el art. 42 del Código de Comercio. El control es el poder, para dirigir las políticas financieras y de explotación, con el fin de obtener beneficios de sus actividades, considerándose a estos efectos los derechos de voto potenciales ejercitables o convertibles al cierre del ejercicio contable en poder del Grupo o de terceros.

A los únicos efectos de presentación y desglose se consideran empresas del grupo a aquellas que se encuentran controladas por cualquier medio por una o varias personas físicas o jurídicas que actúen conjuntamente o se hallen bajo dirección única por acuerdos o cláusulas estatutarias.

Las sociedades dependientes se han consolidado mediante la aplicación del método de integración global.

Los ingresos, gastos y flujos de efectivo de las sociedades dependientes se incluyen en las cuentas anuales consolidadas desde la fecha de adquisición, que es aquella, en la que el Grupo obtiene efectivamente el control de las mismas. Las sociedades dependientes se excluyen de la consolidación desde la fecha en la que se ha perdido control.

Las transacciones y saldos mantenidos con sociedades dependientes y los beneficios o pérdidas no realizados han sido eliminados en el proceso de consolidación.

Las políticas contables de las sociedades dependientes se han adaptado a las políticas contables del Grupo, para transacciones y otros eventos que, siendo similares se hayan producido en circunstancias parecidas.

Las cuentas anuales o estados financieros de la sociedad dependiente utilizados en el proceso de consolidación están referidos a la misma fecha de presentación y mismo periodo que los de la Sociedad.

b) Combinaciones de negocios

El Grupo aplica el método de adquisición establecido en la Norma de Registro y Valoración 19ª del Plan General de Contabilidad modificada por el artículo 4 del Real Decreto 1159/2010, por el que se aprueban las normas para la formulación de las cuentas anuales consolidadas y se modifica el Plan General de Contabilidad.

En las combinaciones de negocios, excepto las fusiones, escisiones y aportaciones no dinerarias de un negocio entre empresas del grupo, el Grupo aplica el método de adquisición.

La fecha de adquisición (fecha de primera consolidación) es aquella en la que el Grupo obtiene el control del negocio adquirido.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

El coste de la combinación de negocios se determina en la fecha de adquisición por la suma de los valores razonables de los activos entregados, los pasivos incurridos o asumidos, los instrumentos de patrimonio neto emitido y cualquier contraprestación contingente que dependa de hechos futuros o del cumplimiento de ciertas condiciones a cambio del control del negocio adquirido.

El coste de la combinación de negocios, excluye cualquier desembolso que no forma parte del intercambio por el negocio adquirido. Los costes relacionados con la adquisición se reconocen como gasto a medida que se incurren.

Los costes de emisión de instrumentos de patrimonio y de pasivo, se reconocen siguiendo los criterios de valoración aplicables a estas transacciones.

El Grupo reconoce en la fecha de adquisición los activos adquiridos y los pasivos asumidos por su valor razonable. Los pasivos asumidos incluyen los pasivos contingentes en la medida en que representen obligaciones presentes que surjan de sucesos pasados y su valor razonable pueda ser medido con fiabilidad. Asimismo, el Grupo reconoce los activos por indemnización otorgados por el vendedor al mismo tiempo y siguiendo los mismos criterios de valoración de la partida objeto de indemnización del negocio adquirido, considerando en su caso el riesgo de insolvencia y cualquier limitación contractual sobre el importe indemnizado.

Los activos y pasivos asumidos se clasifican y designan para su valoración posterior sobre la base de los acuerdos contractuales, condiciones económicas, políticas contables y de explotación y otras condiciones existentes en la fecha de adquisición, excepto los contratos de arrendamiento.

El exceso existente entre el coste de la combinación de negocios, más el valor asignado a los socios externos, sobre el correspondiente valor de los activos netos identificables del negocio adquirido se registra como fondo de comercio, si la adquisición se ha reconocido en las cuentas anuales individuales de las sociedades consolidadas o como fondo de comercio de consolidación, si la adquisición se ha realizado en las cuentas anuales consolidadas.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 todas las combinaciones de negocios se encuentran registradas de forma definitiva.

Una vez registrada la combinación de negocios de forma definitiva sólo se realizan ajustes a la valoración inicial por una corrección de error.

Se consideran sociedades asociadas, aquellas sobre las que la Sociedad, directa o indirectamente a través de dependientes, ejerce influencia significativa. La influencia significativa es el poder de intervenir en las decisiones políticas, financieras y de explotación de una empresa, sin que suponga la existencia de control o de control conjunto sobre la misma. En la evaluación de la existencia de influencia significativa, se consideran los derechos de voto potencial ejercibles o convertibles en la fecha de cierre de cada ejercicio, considerado, igualmente, los derechos de voto potenciales poseídos por el Grupo o de terceros.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

Las inversiones en sociedades asociadas se registran por el método de puesta en equivalencia desde la fecha en la que se ejerce influencia significativa hasta la fecha en la que la Sociedad no puede seguir justificando la existencia de la misma. No obstante, si en la fecha de adquisición cumplen las condiciones para clasificarse como activos no corrientes o grupos enajenados de elementos mantenidos para la venta, se registran a valor razonable, menos los costes de venta.

Las inversiones en sociedades asociadas se reconocen inicialmente por su coste, que equivale al importe que representa la participación del Grupo en el valor razonable de los activos adquiridos, menos los pasivos asumidos más el fondo de comercio calculado por el exceso entre el coste de la inversión en las cuentas anuales individuales.

c) Inmovilizado intangible

El inmovilizado intangible se valora inicialmente por su coste, ya sea éste el precio de adquisición o el coste de producción. Después del reconocimiento inicial, el inmovilizado intangible se valora por su coste, menos la amortización acumulada y, en su caso, el importe acumulado de las correcciones por deterioro registradas. Para cada inmovilizado intangible se analiza y determina si la vida útil es definida o indefinida.

Los activos intangibles que tienen vida útil definida se amortizan sistemáticamente en función de la vida útil estimada de los bienes y de su valor residual. Los métodos y periodos de amortización aplicados son revisados en cada cierre de ejercicio y, si procede, ajustados de forma prospectiva. Al menos al cierre del ejercicio, se evalúa la existencia de indicios de deterioro, en cuyo caso se estiman los importes recuperables, efectuándose las correcciones valorativas que procedan.

Las reparaciones que no representan una ampliación de la vida útil y los costes de mantenimiento son cargados en la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio en que se producen.

Los costes incurridos en la realización de actividades que contribuyen a desarrollar el valor del negocio del Grupo en su conjunto, como fondo de comercio, marcas y similares generadas internamente, así como los gastos de establecimiento se registran como gastos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada a medida que se incurren.

Las inmovilizaciones intangibles se corresponden a:

- Las licencias para programas informáticos adquiridas a terceros que se capitalizan sobre la base de los costes en que se ha incurrido para adquirirlas y prepararlas para usar el programa específico. Estos costes se amortizan durante sus vidas útiles estimadas entre 1,5 y 3,08 años. Los gastos relacionados con el mantenimiento de programas informáticos se reconocen como gasto cuando se incurre en ellos.
- La adquisición de los alquileres futuros de los derechos de uso de los Terminales de Punto de Venta (TPV) efectuada por Sermepa durante los ejercicios 2003, 2004, 2005 y 2006 e incorporada al balance de la Sociedad en virtud de los procesos de fusión y escisión descritos en la Nota 1.2, se contabiliza a coste menos amortización acumulada y correcciones por deterioro del valor reconocidas, y se registra en el epígrafe “Otro inmovilizado inmaterial”. Su amortización se realiza de forma lineal

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

en un periodo de 5 años. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se encontraban totalmente amortizados.

- Fondo de comercio de consolidación y fondo de comercio:

La partida fondo de comercio de consolidación surge del proceso de consolidación de sociedades dependientes, negocios conjuntos. Su amortización se realiza de forma lineal en un periodo de 10 años.

d) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias

Los elementos del inmovilizado material se reconocen por su precio de adquisición o coste de producción menos la amortización acumulada y el importe acumulado de las pérdidas reconocidas.

El importe de los trabajos realizados por la empresa para su propio inmovilizado material se calcula sumando al precio de adquisición de los materiales consumibles, los costes directos o indirectos imputables a dichos bienes.

Los costes de ampliación, modernización o mejora de los bienes del inmovilizado material se incorporan al activo como mayor valor del bien exclusivamente cuando suponen un aumento de su capacidad, productividad o alargamiento de su vida útil, y siempre que sea posible conocer o estimar el valor contable de los elementos que resultan dados de baja del inventario por haber sido sustituidos.

Los costes de reparaciones importantes se activan y se amortizan durante la vida útil estimada de los mismos, mientras que los gastos de mantenimiento recurrentes se cargan en la cuenta de pérdidas y ganancias durante el ejercicio en que se incurre en ellos.

La amortización del inmovilizado material, con excepción de los terrenos que no se amortizan, se calcula sistemáticamente por el método lineal en función de su vida útil estimada, atendiendo a la depreciación efectivamente sufrida por su funcionamiento, uso y disfrute. Las vidas útiles estimadas son:

	<u>Años de vida útil estimada</u>
Instalaciones técnicas, utillaje y mobiliario	2 - 10
Otro inmovilizado:	
Equipos para procesos informáticos	1,8 - 4
Elementos de transporte	5 - 7

El valor residual y la vida útil de los activos se revisa, ajustándose si fuese necesario, en la fecha de cada balance.

Cuando el valor contable de un activo es superior a su importe recuperable estimado, su valor se reduce de forma inmediata hasta su importe recuperable. El Grupo contabiliza las correspondientes provisiones por depreciación del inmovilizado material como consecuencia de la depreciación duradera del mismo.



REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

Las pérdidas y ganancias por la venta de inmovilizado material se calculan comparando los ingresos obtenidos por la venta con el valor contable y se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias.

La Sociedad dependiente Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L. divide el edificio situado en la calle Francisco Sancha nº12 entre inversiones inmobiliarias e inmovilizado material en función de la finalidad del uso del mismo, diferenciándolo entre la parte arrendada y la parte en uso propio. Las pérdidas por deterioro de valor se producen cuando el valor contable supera el valor razonable del bien. Al cierre del ejercicio, con ayuda de expertos independientes la Sociedad estima el valor razonable, verificando la existencia de posibles deterioros.

e) Inversiones inmobiliarias

La Sociedad clasifica en este epígrafe los inmuebles, incluidos aquellos en curso o desarrollo, destinados total o parcialmente para obtener rentas, plusvalías o ambas, en lugar de para su uso en la producción o suministro de bienes o servicios, o bien para fines administrativos de la Sociedad o su venta en el curso ordinario de las operaciones.

La Sociedad reconoce y valora las inversiones inmobiliarias siguiendo los criterios establecidos para el inmovilizado material.

La parte del edificio que se encuentra arrendada a terceros se clasifica como inversión inmobiliaria. Las inversiones inmobiliarias y sus amortizaciones se valoran con los mismos criterios indicados para el inmovilizado material.

f) Préstamos y partidas a cobrar

Los préstamos y partidas a cobrar son activos financieros no derivados con cobros fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo. Se incluyen en activos corrientes, excepto para vencimientos superiores a 12 meses desde de la fecha del balance que se clasifican como activos no corrientes. Los préstamos y partidas a cobrar se incluyen en “Créditos a terceros”, “Créditos a empresas” y “Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar” en el balance.

Estos activos financieros se valoran inicialmente por su valor razonable, incluidos los costes de transacción que les sean directamente imputables, y posteriormente a coste amortizado reconociendo los intereses devengados en función de su tipo de interés efectivo, entendido como el tipo de actualización que iguala el valor en libros del instrumento con la totalidad de sus flujos de efectivo estimados hasta su vencimiento. No obstante lo anterior, los créditos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año se valoran, tanto en el momento de reconocimiento inicial como posteriormente, por su valor nominal siempre que el efecto de no actualizar los flujos no sea significativo.

Al menos al cierre del ejercicio, se efectúan las correcciones valorativas necesarias por deterioro de valor si existe evidencia objetiva de que no se cobrarán todos los importes que se adeudan.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

El importe de la pérdida por deterioro del valor es la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo en el momento de reconocimiento inicial. Las correcciones de valor, así como en su caso su reversión, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

g) Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo

Las inversiones en empresas del grupo, asociadas y multigrupo se reconocen inicialmente al coste, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada, incluyendo los costes de transacción incurridos y se valoran posteriormente al coste, menos el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro.

h) Fianzas

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la partida de Inversiones financieras a largo plazo incluye las fianzas constituidas en relación con el alquiler de las oficinas en las que el Grupo lleva a cabo su actividad. El Grupo considera que el valor nominal se asimila a su valor razonable, no actualizándose, ya que el efecto financiero no se considera significativo.

i) Existencias

Las existencias se valoran a su coste o a su valor neto realizable, el menor de los dos. Cuando el valor neto realizable de las existencias sea inferior a su coste, se efectuarán las oportunas correcciones valorativas, reconociéndolas como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias. Si las circunstancias que causan la corrección de valor dejan de existir, el importe de la corrección es objeto de reversión y se reconoce como ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias.

El coste se determina por el coste medio ponderado. El valor neto realizable es el precio de venta estimado en el curso normal del negocio, menos los costes estimados necesarios para llevar a cabo la venta.

j) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

El efectivo y otros activos líquidos equivalentes incluyen el efectivo en caja y los depósitos bancarios a la vista en entidades de crédito. También se incluyen bajo este concepto otras inversiones a corto plazo de gran liquidez siempre que sean fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo y que están sujetas a un riesgo insignificante de cambios de valor. A estos efectos se incluyen las inversiones con vencimientos de menos de tres meses desde la fecha de adquisición.

k) Fondos propios

El capital social está representado por participaciones ordinarias.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

El Grupo no tiene participaciones propias. En su caso, los costes de emisión de nuevas participaciones se presentan directamente contra el patrimonio neto, como menores reservas.

En el caso de adquisición de participaciones propias del Grupo, la contraprestación pagada, incluido cualquier coste incremental directamente atribuible, se deduce del patrimonio neto hasta su cancelación, emisión de nuevo o enajenación. Cuando estas participaciones se venden o se vuelven a emitir posteriormente, cualquier importe recibido, neto de cualquier coste incremental de la transacción directamente atribuible, se incluye en el patrimonio neto.

l) Subvenciones recibidas

Las subvenciones que tengan carácter de reintegrables se registran como pasivos hasta cumplir las condiciones para considerarse no reintegrables, mientras que las subvenciones no reintegrables se registran como ingresos directamente imputados al patrimonio neto y se reconocen como ingresos sobre una base sistemática y racional de forma correlacionada con los gastos derivados de la subvención. Las subvenciones no reintegrables recibidas de los socios se registran directamente en fondos propios.

A estos efectos, una subvención se considera no reintegrable cuando existe un acuerdo individualizado de concesión de la subvención, se han cumplido todas las condiciones establecidas para su concesión y no existen dudas razonables de que se cobrará.

Las subvenciones de carácter monetario se valoran por el valor razonable del importe concedido y las subvenciones no monetarias por el valor razonable del bien recibido, referidos ambos valores al momento de su reconocimiento.

Las subvenciones no reintegrables relacionadas con la adquisición de inmovilizado intangible, material e inversiones inmobiliarias se imputan como ingresos del ejercicio en proporción a la amortización de los correspondientes activos o, en su caso, cuando se produzca su enajenación, corrección valorativa por deterioro o baja en balance. Por su parte, las subvenciones no reintegrables relacionadas con gastos específicos se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias en el mismo ejercicio en que se devengan los correspondientes gastos y las concedidas para compensar déficit de explotación en el ejercicio en que se conceden, salvo cuando se destinan a compensar déficit de explotación de ejercicios futuros, en cuyo caso se imputan en dichos ejercicios.

m) Débitos y partidas a pagar

Esta categoría incluye débitos por operaciones comerciales y débitos por operaciones no comerciales. Estos recursos ajenos se clasifican como pasivos corrientes, a menos que el Grupo tenga un derecho incondicional a diferir su liquidación durante al menos 12 meses después de la fecha del balance.

Estas deudas se reconocen inicialmente a su valor razonable ajustado por los costes de transacción directamente imputables, registrándose posteriormente por su coste amortizado según el método del tipo de interés efectivo. Dicho interés efectivo es el tipo de actualización que iguala el valor en libros del instrumento con la corriente esperada de pagos futuros previstos hasta el vencimiento del pasivo.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

No obstante lo anterior, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tienen un tipo de interés contractual se valoran, tanto en el momento inicial como posteriormente, por su valor nominal cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

n) Impuestos corrientes y diferidos

El gasto (ingreso) por impuesto sobre beneficios es el importe que, por este concepto, se devenga en el ejercicio y que comprende tanto el gasto (ingreso) por impuesto corriente como por impuesto diferido.

Tanto el gasto (ingreso) por impuesto corriente como diferido se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias. No obstante, se reconoce en el patrimonio neto el efecto impositivo relacionado con partidas que se registran directamente en el patrimonio neto.

Los activos y pasivos por impuesto corriente se valorarán por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, de acuerdo con la normativa vigente o aprobada y pendiente de publicación en la fecha de cierre del ejercicio.

Los impuestos diferidos se calculan, de acuerdo con el método del pasivo, sobre las diferencias temporarias que surgen entre las bases fiscales de los activos y pasivos y sus valores en libros. Sin embargo, si los impuestos diferidos surgen del reconocimiento inicial de un activo o un pasivo en una transacción distinta de una combinación de negocios que en el momento de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base imponible del impuesto no se reconocen. El impuesto diferido se determina aplicando la normativa y los tipos impositivos aprobados o a punto de aprobarse en la fecha del balance y que se espera aplicar cuando el correspondiente activo por impuesto diferido se realice o el pasivo por impuesto diferido se liquide.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen en la medida en que resulte probable que se vaya a disponer de ganancias fiscales futuras con las que poder compensar las diferencias temporarias.

Se reconocen impuestos diferidos sobre las diferencias temporarias que surgen en inversiones en dependientes, asociadas y negocios conjuntos, excepto en aquellos casos en que el Grupo puede controlar el momento de reversión de las diferencias temporarias y además es probable que éstas no vayan a revertir en un futuro previsible.

o) Prestaciones a los empleados a largo plazo

El Grupo clasifica sus compromisos por pensiones dependiendo de su naturaleza en planes de aportación definida y planes de prestación definida. Son de aportación definida aquellos planes en los que el Grupo se compromete a realizar contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada (como puede ser una entidad aseguradora o un plan de pensiones), y siempre que no tenga la obligación legal, contractual o implícita de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no pudiera atender los compromisos asumidos. Los planes que no tengan el carácter de aportación definida se consideran de prestación definida.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

- Planes de aportación definida

Para los planes de aportaciones definidas, el Grupo paga aportaciones a planes de seguros de pensiones gestionados de forma pública o privada sobre una base obligatoria, contractual o voluntaria. Una vez que se han pagado las aportaciones, el Grupo no tiene obligación de pagos adicionales. Las contribuciones se reconocen como prestaciones a los empleados cuando se devengan. Las contribuciones pagadas por anticipado se reconocen como un activo en la medida en que una devolución de efectivo o una reducción de los pagos futuros se encuentren disponibles.

El Grupo reconoce un pasivo por las contribuciones a realizar cuando, al cierre del ejercicio, figuren contribuciones devengadas no satisfechas.

El plan de aportación definida del Grupo está formalizado en Ahorro Madrid IX, Fondo gestionado por Bankia Pensiones, S.A., E.G.F.P.

- Planes de prestación definida

El Grupo reconoce en balance la diferencia entre el valor actual de las retribuciones comprometidas y el valor razonable de los activos afectos al plan y el importe procedente de costes por servicios pasados todavía no reconocidos. Si de esta diferencia se pone de manifiesto un activo, su valoración no puede superar el valor actual de las prestaciones económicas que pueden retornar al Grupo en forma de reembolsos directos o en forma de menores contribuciones futuras, más, en su caso, la parte pendiente de imputar a resultados de los costes por servicios pasados no reconocidos.

Todas las variaciones de estos importes se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto:

- Las pérdidas y ganancias actuariales, que se registran directamente en patrimonio neto, reconociéndose como reservas.
- El importe que no puede ser registrado como activo por exceder del valor actual de las prestaciones económicas que pueden retornar al Grupo en forma de reembolsos o menores contribuciones futuras, más la parte pendiente de imputar a resultados de costes por servicios pasados, que se registra directamente en reservas.

Los costes por servicios pasados surgidos por el establecimiento de un nuevo plan de prestación definida o por una mejora en las condiciones del plan existente, se reconocen como gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias de la siguiente forma:

- Los derechos irrevocables se registran de forma inmediata.
- Los derechos revocables se registran de forma lineal en el periodo medio que resta hasta que sean irrevocables, salvo que surja un activo, en cuyo caso se registran de forma inmediata.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

El Grupo tiene los siguientes compromisos de prestación definida:

- a) Con sus empleados procedentes de Sermepa (excluyendo directivos), abono de una mensualidad cada periodo de 10 años que cumple el empleado trabajando para la empresa.
- b) Con determinados empleados miembros de la Dirección procedentes de Sermepa, abono de una anualidad de su salario en el momento de la jubilación. Estos compromisos se encuentran exteriorizados mediante contrato de seguros con Vidacaixa, S.A. de Servicios y Reaseguros.
- c) Con determinados empleados miembros de la Dirección procedentes de Redsys, la Sociedad dominante tiene suscrita una póliza de seguro colectivo de rentas para instrumentar los compromisos por pensiones con estos empleados.
- d) El personal contratado antes del 8 de marzo de 1980 en Sistema 4B, S.A., que forma actualmente parte de la plantilla de la Sociedad dominante, tiene derecho a percibir una pensión complementaria en los casos de jubilación, fallecimiento e invalidez. Estos compromisos se encuentran exteriorizados mediante contratos de seguros con Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A.
- e) Adicionalmente, en relación con las prestaciones por fallecimiento e invalidez en activo recogidas en distintos acuerdos, hay suscrito con una compañía de seguros un contrato de seguro de vencimiento anual para los empleados.

- Planes mixtos:

Adicionalmente a los planes detallados con anterioridad, la Sociedad dominante tiene un compromiso con una persona de la Dirección. Este plan se define como mixto al contar con un sistema de aportación definida para la contingencia de jubilación, mientras que las prestaciones derivadas del fallecimiento o la invalidez del directivo se definen como prestación definida. La Sociedad dominante tiene contratada una póliza de seguro de vida para cubrir estos compromisos.

p) Provisiones y pasivos contingentes

El Grupo reconoce como provisiones los pasivos que, claramente especificados en cuanto a su naturaleza, en la fecha de cierre del ejercicio, son indeterminados en cuanto a su importe exacto o a la fecha en que se cancelarán, y puedan venir determinadas por una disposición legal, contractual, o por una obligación implícita o tácita cuyo nacimiento se sitúe en la expectativa válida creada por el Grupo frente a terceros.

Con la información disponible en cada momento, se valoran en la fecha de cierre del ejercicio, por el valor actual de la mejor estimación posible del desembolso que sea necesario para cancelar, o transferir a un tercero, la obligación. Los ajustes en la provisión con motivo de su actualización se reconocen, en su caso, como un gasto financiero conforme se vayan devengando.



REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

El importe de las provisiones con vencimiento inferior o igual a un año figura en el pasivo corriente, y si su efecto financiero no es significativo no se descuentan.

Por su parte, se consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra o no uno o más eventos futuros independientes de la voluntad del Grupo. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable, y, si existieran, se informa de ellas en la memoria de las cuentas anuales.

q) Clasificación de los activos y pasivos entre corrientes y no corrientes

Los activos y pasivos se presentan en el balance clasificados entre corrientes y no corrientes. A estos efectos, los activos y pasivos se clasifican como corrientes cuando están vinculados al ciclo normal de explotación del Grupo y se esperan vender, consumir, realizar o liquidar en el transcurso del mismo; son diferentes a los anteriores y su vencimiento, enajenación o realización se espera que se produzca en el plazo máximo de un año; se mantienen con fines de negociación o se trata de efectivo y otros activos líquidos equivalentes cuya utilización no está restringida por un periodo superior a un año.

El ciclo normal de explotación es inferior a un año para todas las actividades.

r) Reconocimiento de ingresos

Los ingresos se registran por el valor razonable de la contraprestación a recibir y representan los importes a cobrar por los bienes entregados y los servicios prestados en el curso ordinario de las actividades del Grupo, menos devoluciones, rebajas, descuentos y el Impuesto sobre el Valor Añadido.

El Grupo reconoce los ingresos cuando el importe de los mismos se puede valorar con fiabilidad, es probable que los beneficios económicos futuros vayan a fluir el Grupo y se cumplen las condiciones específicas para cada una de las actividades tal y como se detalla a continuación. No se considera que se puede valorar el importe de los ingresos con fiabilidad hasta que no se han resuelto todas las contingencias relacionadas con la venta.

i) Ingresos por prestación de servicios:

El Grupo presta servicios operativos e informáticos relacionados con la utilización de tarjetas de crédito, débito u otros medios de pago de administración y gestión de terminales, así como servicios en la conexión de ordenadores y expedición de consultas de autorización de operaciones, transmisión de datos, grabación, estampación y tratamiento informático de las operaciones realizadas a entidades financieras. Los ingresos por prestación de servicios se registran sin incluir los importes correspondientes a los impuestos que gravan estas operaciones. Los ingresos derivados de la prestación de servicios se reconocen generalmente en el periodo en que se prestan los servicios.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

Adicionalmente, Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.U. (sociedad del Grupo), presta servicios de arrendamiento para uso distinto del de vivienda. Los ingresos por prestación de servicios se registran sin incluir los importes correspondientes a los impuestos que gravan estas operaciones. Los ingresos derivados de la prestación de servicios se reconocen generalmente en el periodo en que se prestan los servicios.

En cuanto a Redsys Salud, S.L.U. (sociedad del Grupo), presta servicios de procesamiento de actos médicos así como el desarrollo de productos relacionados con las tecnologías de la información, el asesoramiento, la consultoría en material de sistemas informáticos y procesos operativos en el ámbito inherente a sanidad privada. Los ingresos por prestación de servicios se registran sin incluir los importes correspondientes a los impuestos que gravan estas operaciones. Los ingresos derivados de la prestación de servicios se reconocen generalmente en el periodo en que se prestan los servicios.

ii) Ingresos por intereses:

Los ingresos por intereses se reconocen usando el método del tipo de interés efectivo. Cuando una cuenta a cobrar sufre pérdida por deterioro del valor, el Grupo reduce el valor contable a su importe recuperable, descontando los flujos futuros de efectivo estimados al tipo de interés efectivo original del instrumento, y continúa llevando el descuento como menos ingreso por intereses. Los ingresos por intereses de préstamos que hayan sufrido pérdidas por deterioro del valor se reconocen utilizando el método del tipo de interés efectivo.

s) Arrendamientos

Los contratos de arrendamiento, que al inicio de los mismos, transfieren al Grupo sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los activos, se clasifican como arrendamientos financieros, y en caso contrario se clasifican como arrendamientos operativos. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Grupo sólo tiene formalizados contratos de arrendamiento operativo.

• Arrendamientos operativos

Las cuotas derivadas de los arrendamientos operativos, netas de los incentivos recibidos, se reconocen como gasto de forma lineal durante el plazo del arrendamiento excepto que resulte más representativa otra base sistemática de reparto por reflejar más adecuadamente el patrón temporal de los beneficios del arrendamiento.

t) Transacciones en moneda extranjera

Las cuentas anuales del Grupo se presentan en euros, que es la moneda de presentación y funcional del Grupo.

Las transacciones en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional utilizando

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

los tipos de cambio vigentes en la fecha de las transacciones. Las pérdidas y ganancias en moneda extranjera que resultan de la liquidación de estas transacciones y de la conversión a los tipos de cambio de cierre de los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto si se difieren en patrimonio neto como las coberturas de flujos de efectivo cualificadas y las coberturas de inversión neta cualificadas.

u) Transacciones entre partes vinculadas

Con carácter general, las operaciones entre empresas del Grupo se contabilizan en el momento inicial por su valor razonable. En su caso, si el precio acordado difiere de su valor razonable, la diferencia se registra atendiendo a la realidad económica de la operación. La valoración posterior se realiza conforme con lo previsto en las correspondientes normas.

4. Gestión del riesgo financiero

4.1. Factores de riesgo financiero

Las actividades del Grupo están expuestas a diversos riesgos financieros: riesgo de mercado (incluyendo riesgo del tipo de interés y riesgo de tipo de cambio), riesgo de crédito y riesgo de liquidez. El programa de gestión del riesgo global del Grupo se centra en la incertidumbre de los mercados financieros y trata de minimizar los efectos potenciales adversos sobre su rentabilidad financiera.

La gestión del riesgo está controlada por el Departamento de Tesorería del Grupo que identifica, evalúa y cubre los riesgos financieros con arreglo a las políticas dictadas por la Dirección Financiera del Grupo, quien proporciona dichas políticas para la gestión del riesgo global, así como para áreas concretas como riesgo de tipo de interés, riesgo de liquidez, empleo de derivados y no derivados e inversión del exceso de liquidez.

a) Riesgo de mercado:

i) Riesgo de tipo de cambio

El Grupo opera casi exclusivamente en el ámbito de la eurozona, y la práctica totalidad de sus deudas están denominadas en euros por lo que el riesgo de tipo de cambio es prácticamente nulo.

ii) Riesgo de tipo de interés de los flujos de efectivo y del valor razonable

Como los únicos activos remunerados significativos del Grupo son los generados por su propia tesorería, los ingresos y los flujos de efectivo de sus actividades de explotación son bastante independientes respecto de las variaciones en los tipos de interés de mercado. Los excedentes de flujos de efectivo sobre las necesidades de tesorería se invierten en activos sin riesgo durante el periodo de tiempo en el que se mantiene el excedente.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

El riesgo de tipo de interés del Grupo surge de los recursos ajenos a largo plazo. Los recursos ajenos emitidos a tipos variables exponen al Grupo a riesgo de tipo de interés de los flujos de efectivo. Los recursos ajenos a tipo de interés fijo exponen al Grupo a riesgos de tipo de interés sobre el valor razonable. Durante los ejercicios 2020 y 2019, los recursos ajenos a largo plazo que tiene el Grupo fundamentalmente fueron los procedentes de los préstamos a tipo de interés variable (véase Nota 17) y los préstamos a tipo 0% (véase Nota 16).

b) Riesgo de crédito:

El riesgo de crédito surge de efectivo y equivalentes al efectivo, depósitos con bancos e instituciones financieras, así como de clientes, incluyendo cuentas a cobrar pendientes y transacciones comprometidas.

Al cierre del 2020 y 2019 existen créditos registrados con:

- La Administración Tributaria, por devoluciones de impuestos pendientes de realizar,
- Clientes por ventas y prestación de servicios,
- Deudores varios, por facturas pendientes de cobrar,
- Entidades financieras, por los saldos deudores de sus inversiones financieras y sus cuentas de tesorería, y
- Por los créditos concedidos a su personal.

c) Riesgo de liquidez:

Una gestión prudente del riesgo de liquidez implica el mantenimiento de efectivo y valores negociables suficientes, la disponibilidad de financiación mediante un importe suficiente de facilidades de crédito comprometidas y tener capacidad para liquidar posiciones de mercado. Dado el carácter dinámico de los negocios subyacentes, el Departamento de Tesorería del Grupo tiene como objetivo mantener la flexibilidad en la financiación mediante la disponibilidad de líneas de crédito comprometidas.

La Dirección del Grupo realiza un seguimiento de las previsiones de la reserva de liquidez del Grupo (que comprende las disponibilidades de crédito (Nota 17) y el efectivo y otros activos líquidos equivalentes al efectivo (Nota 14) en función de los flujos de efectivo esperados.

De acuerdo con los presupuestos elaborados por el Grupo, se estima que durante el ejercicio 2020, el Grupo contará con reservas de liquidez suficientes para el desarrollo de su actividad.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

4.2. Estimación del valor razonable

El valor razonable de los instrumentos financieros que se comercializan en mercados activos (tales como los títulos mantenidos para negociar y los disponibles para la venta) se basa en los precios de mercado a la fecha del balance. El precio de cotización de mercado que se utiliza para los activos financieros es el precio corriente comprador.

El valor razonable de los instrumentos financieros que no cotizan en un mercado activo se determina usando técnicas de valoración. El Grupo utiliza una variedad de métodos y realiza hipótesis que se basan en las condiciones del mercado existentes en cada una de las fechas del balance.

Se asume que el valor en libros de los créditos y débitos por operaciones comerciales se aproxima a su valor razonable. El valor razonable de los pasivos financieros a efectos de la presentación de información financiera se estima descontando los flujos contractuales futuros de efectivo al tipo de interés corriente del mercado del que puede disponer el Grupo para instrumentos financieros similares.

5. Análisis de instrumentos financieros

5.1. Análisis por categorías

El valor en libros al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de cada una de las categorías de instrumentos financieros establecidas en la norma de registro y valoración de “Instrumentos financieros”, se presenta en las Notas 9, 10, 11, 13 y 16 de estas cuentas anuales.

5.2. Análisis por vencimientos

Los importes al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de los instrumentos financieros con un vencimiento determinado o determinable clasificados por año de vencimiento, son los siguientes:

	31.12.2020		31.12.2019	
	Vencimiento en 2020	Vencimiento en años posteriores	Vencimiento en 2019	Vencimiento en años posteriores
Créditos financieros y comerciales, y otras cuentas a cobrar (Nota 12)	8.070.457	137.329	11.986.261	208.368
Fianzas (Nota 11)	-	385.036	-	371.724
Cartera de valores a largo plazo	-	7.212	-	7.212
Deudas financieras y comerciales, y otras cuentas a pagar (Nota 17)	35.839.290	118.722	43.704.663	313.134

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

5.3. Calidad crediticia de los activos financieros

La calidad crediticia al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de los activos financieros que todavía no han vencido y que tampoco han sufrido pérdidas por deterioro se puede evaluar en función de la clasificación crediticia (“rating”) otorgada por organismos externos o bien a través del índice histórico de créditos fallidos, es como sigue:

• Préstamos y partidas a cobrar

	<u>31.12.2020</u>	<u>31.12.2019</u>
Cientes con Rating Aa1	-	90.511
Cientes con Rating A2	-	935.120
Cientes con Rating A3	-	622.898
Cientes con Rating Baa1	2.813.747	2.448.473
Cientes con Rating Baa2	34.015	145.479
Cientes con Rating Baa3	701.772	1.150.618
Cientes con Rating Ba1	651.843	541.104
Cientes con Rating Ba2	-	4.837
Cientes con Rating Ba3	-	31.359
Cientes con Rating B1	-	7.213
Cientes con Rating B2	-	711
Cientes con Rating B3	-	136.054
Cientes con Rating Caa1	-	363
Cientes sin Rating	3.869.080	5.935.069
	<u>8.070.457</u>	<u>12.049.809</u>

(\*) nota: clientes y deudores con rating crediticio externo (Moody’s)

En la tabla anterior se incluyen los siguientes importes al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	<u>31.12.2020</u>	<u>31.12.2019</u>
Inversiones financieras a corto plazo	1.450	63.548
Cientes por ventas y prestación por servicios	6.386.655	9.131.890
Cientes, empresas de grupo y asociadas	356	1.745
Deudores varios	146.799	133.838
Personal	289.530	278.291
Activos por impuesto corriente	957.083	2.358.612
Otros créditos con las Administraciones Públicas	288.584	81.885
	<u>8.070.457</u>	<u>12.049.809</u>

• Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

	<u>31.12.2020</u>	<u>31.12.2019</u>
Entidades con Rating A2	5.727.047	2.485.450
Entidades con Rating A3	4.898.528	1.006.133
Entidades con Rating Baa1	6.195.549	3.060.273
Entidades con Rating Baa2	7.326	-
Entidades con Rating Baa3	113.942	-
Entidades sin Rating	2.347.376	55.160
	<u>19.289.768</u>	<u>6.607.016</u>

(\*) nota: entidades con rating crediticio externo (Moody’s).

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

6. Inmovilizado intangible y Fondo de Comercio

El detalle al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y el movimiento durante el ejercicio 2019 de las partidas incluidas en este epígrafe del balance es el siguiente:

	Aplicaciones informáticas	Derechos de uso de TPV	Anticipos del inmovilizado	Total	Fondo de Comercio
Coste al 31 de diciembre de 2018	31.942.080	2.784.864	766.342	35.493.286	405.000
Altas	1.627.568	3.851.809		5.479.377	6.641.733
Bajas	(490.586)	-	(658.289)	(1.148.875)	-
Trasposos	-	-	-	-	-
Coste al 31 de diciembre de 2019	<u>33.079.062</u>	<u>6.636.673</u>	<u>108.053</u>	<u>39.823.788</u>	<u>7.046.733</u>
Altas	2.554.260	-	425.050	2.979.310	-
Bajas	-	-	(108.053)	(108.053)	-
Trasposos	-	-	-	-	-
Coste al 31 de diciembre de 2020	<u>35.633.322</u>	<u>6.636.673</u>	<u>425.050</u>	<u>42.695.045</u>	<u>7.046.733</u>
Amortización acumulada al 31 de diciembre de 2018	<u>(28.320.283)</u>	<u>(2.784.864)</u>	<u>-</u>	<u>(31.105.147)</u>	<u>(81.000)</u>
Dotación	(2.684.915)	(770.362)	-	(3.455.277)	(483.283)
Bajas	405.766	-	-	405.766	-
Amortización acumulada al 31 de diciembre de 2019	<u>(30.599.432)</u>	<u>(3.555.226)</u>	<u>-</u>	<u>(34.154.658)</u>	<u>(564.283)</u>
Dotación	(2.000.566)	(770.362)	-	(2.770.928)	(704.673)
Bajas	-	-	-	-	-
Amortización acumulada al 31 de diciembre de 2020	<u>(32.599.998)</u>	<u>(4.325.588)</u>	<u>-</u>	<u>(36.925.586)</u>	<u>(1.268.956)</u>
Valor neto contable al 31 de diciembre de 2019	<u>2.479.630</u>	<u>3.081.447</u>	<u>108.053</u>	<u>5.669.130</u>	<u>6.482.450</u>
Valor neto contable al 31 de diciembre de 2020	<u>3.033.324</u>	<u>2.311.085</u>	<u>425.050</u>	<u>5.769.459</u>	<u>5.777.777</u>

Al 31 de diciembre de 2020 existe inmovilizado intangible en uso y totalmente amortizado por importe 32.298.215 de euros (29.610.846 euros al 31 de diciembre de 2019).



REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas  
31 de diciembre de 2020

La composición del fondo de comercio al 31 de diciembre de 2020 se detalla como sigue:

<u>Participación</u>	<u>Amortizado desde</u>	<u>31.12.20</u>	<u>31.12.19</u>
Redsys Salud, S.L.	1 de enero de 2017	405.000	405.000
Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.	30 de abril de 2018	<u>6.641.733</u>	<u>6.641.733</u>
Coste total del fondo de comercio		<u>7.046.733</u>	<u>7.046.733</u>

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

7. Inmovilizado material

El detalle al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y el movimiento durante estos ejercicios de las partidas registradas como inmovilizado material es el siguiente:

	Terminales de Punto de Venta	Instalaciones técnicas y maquinaria	Otras Instalaciones, utillaje y mobiliario	Equipos para procesos de información	Elementos de transporte	Terrenos y Construcciones	Inmovilizado en curso y anticipos	Total
Coste al 31 de diciembre de 2018	293.088.296	395.822	907.054	29.444.586	10.200	-	170.818	324.016.776
Incorporación Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.	-	510.561	3.189.641	8.394	-	1.671.738	-	5.380.334
Altas	27.739.684	67.122	445.293	4.714.973	-	-	-	32.967.072
Bajas	(17.013.196)	-	-	(1.627.904)	-	-	(4.946)	(18.646.046)
Trasposos	-	-	-	-	-	-	-	-
Coste al 31 de diciembre de 2019	303.814.784	973.505	4.541.988	32.540.049	10.200	1.671.738	165.872	343.718.136
Altas	30.172.250	6.360	192.674	1.620.925	-	-	176.775	32.168.984
Bajas	(100.050.014)	(207.487)	(62.363)	(2.300.126)	-	-	(189.560)	(102.809.550)
Trasposos	-	-	-	-	-	-	-	-
Coste al 31 de diciembre de 2020	233.937.020	772.378	4.672.299	31.860.848	10.200	1.671.738	153.087	273.077.570
Amortización acumulada al 31 de diciembre de 2018	(218.305.394)	(375.942)	(624.313)	(22.854.243)	(10.200)	-	-	(242.170.092)
Incorporación Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.	-	(364.206)	(2.662.761)	(133.767)	-	(692.786)	-	(3.853.520)
Altas	(37.962.449)	(40.598)	(160.398)	(3.179.231)	-	(24.742)	-	(41.367.418)
Bajas	14.772.962	-	-	1.627.907	-	-	-	16.400.869
Amortización acumulada al 31 de diciembre de 2019	(241.494.881)	(780.746)	(3.447.472)	(24.539.334)	(10.200)	(717.528)	-	(270.990.161)
Altas	(21.011.489)	(31.980)	(205.031)	(2.983.011)	-	(24.741)	-	(24.256.252)
Bajas	80.240.415	202.250	50.919	2.138.892	-	-	-	82.632.476
Amortización acumulada al 31 de diciembre de 2020	(182.265.955)	(610.476)	(3.601.584)	(25.383.453)	(10.200)	(742.269)	-	(212.613.937)
Deterioro acumulado de valor al 31 de diciembre de 2019	(4.586.003)	-	-	-	-	-	-	(4.586.003)
Altas	-	-	-	-	-	-	-	-
Bajas	73.768	-	-	-	-	-	-	73.768
Deterioro acumulado de valor al 31 de diciembre de 2020	(4.512.235)	-	-	-	-	-	-	(4.512.235)
Valor neto contable al 31 de diciembre de 2019	57.733.900	192.759	1.094.516	8.000.715	-	954.210	165.872	68.141.972
Valor neto contable al 31 de diciembre de 2020	47.158.830	161.902	1.070.715	6.477.395	-	929.469	153.087	55.951.398

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

El coste de los elementos de inmovilizado material totalmente amortizados en uso asciende a 170.412.655 euros al 31 de diciembre de 2020 (186.131.587 euros al 31 de diciembre de 2019).

El Grupo tiene contratadas varias pólizas de seguro para cubrir los riesgos a que están sujetos los bienes de inmovilizado material. La Dirección del Grupo considera que la cobertura de estas pólizas es suficiente.

8. Inversiones inmobiliarias

El detalle al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y el movimiento durante estos ejercicios de las partidas incluidas en este epígrafe del balance es el siguiente:

	Euros				
	31.12.18	Altas	31.12.19	Altas	31.12.20
Construcciones	15.045.643	-	15.045.643	-	15.045.643
Coste	15.045.643	-	15.045.643	-	15.045.643
Construcciones	(6.226.979)	(215.623)	(6.442.602)	(215.623)	(6.658.225)
Amortización acumulada	(6.226.979)	(215.623)	(6.442.602)	(215.623)	(6.658.225)
Valor Neto Contable	<u>8.818.664</u>	<u>(215.623)</u>	<u>8.603.041</u>	<u>(215.623)</u>	<u>8.387.418</u>

9. Arrendamiento Operativo

La descripción de los contratos de arrendamiento más relevantes es como sigue:

Arrendamiento	Plazo de renovación	Penalizaciones
C/ Francisco Sancha, 12 (Madrid)	30 de junio 2021	Resolución contrato en caso incumplimiento
Alquiler Oficina de Córdoba	31 de diciembre 2021	Resolución contrato en caso incumplimiento
Suscripción Qlik Sense	9 de diciembre de 2021	Resolución contrato en caso incumplimiento
Software entornos intermedios	30 de junio 2021	Resolución contrato en caso incumplimiento
Software ServiceNow	21 de septiembre 2021	Resolución contrato en caso incumplimiento
Suscripciones Big Data 1	4 de febrero de 2021	Resolución contrato en caso incumplimiento
Suscripciones Big Data 2	18 de agosto 2021	Resolución contrato en caso incumplimiento
Office 365 Licencias	30 de junio 2021	Resolución contrato en caso incumplimiento

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

Los importes más significativos de las cuotas de arrendamiento operativo reconocidas como gastos en los ejercicios 2020 y 2019 son como sigue:

	<u>31.12.2020</u>	<u>31.12.2019</u>
Gasto por arrendamiento Oficina	104.518	206.762
Gasto por arrendamiento Software	<u>1.310.116</u>	<u>753.843</u>
	<u>1.414.634</u>	<u>960.605</u>

Los pagos anuales mínimos esperados futuros del contrato de arrendamiento no cancelables al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los siguientes:

	<u>31.12.2020</u>	<u>31.12.2019</u>
Hasta un año	1.711.707	1.080.616
De uno a cinco años	<u>931.605</u>	<u>2.705.176</u>

Los importes de las cuotas de arrendamiento operativos de la Sociedad Dominante y la Sociedad dependiente Redsys Salud, S.L. son con la empresa del Grupo Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L., teniendo esta los siguientes contratos de arrendamiento:

*Redsys, Servicios de Procesamiento, S.L.*

Como consecuencia del proceso de licitación al que se presentó Sistema 4B, S.A. para albergar a la nueva compañía fusionada para el procesamiento de los medios de pago, Redsys, Servicios de Procesamiento, S.L., se suscribió un nuevo contrato de arrendamiento por el cual se arrienda una parte del edificio a esta Sociedad con vencimiento final el 30 de junio de 2016 y renovaciones anuales automáticas si ninguna de las partes desiste. Al 31 de diciembre de 2019 no existe comunicación de desistimiento del contrato de arrendamiento por ninguna de las partes, quedando el mismo tácitamente prorrogado hasta el 30 de junio de 2021.

Con fechas 9 de noviembre de 2014 y 1 de mayo de 2015 se produjeron novaciones del contrato en las que se modificó la superficie arrendada, así como el importe del alquiler anual.

Con fecha 11 de junio de 2018 mediante anexo al contrato, se estipula que desde dicha fecha y hasta el 31 de octubre de 2018, ambas partes acuerdan ampliar la superficie arrendada y que con fecha 31 de octubre de 2018, ambas partes acuerdan dejar sin efecto el arrendamiento de determinadas plazas de garaje del edificio.

Los ingresos generados en el ejercicio 2020 por este concepto han ascendido a 2.708.720 euros (2.777.16 euros al 31 de diciembre de 2019) reconocidos en el epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios" de la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 21).

Como consecuencia del contrato de arrendamiento operativo de oficinas suscrito el 1 de octubre de 2011 entre la escindida Sistema 4B, S.A. y Redsys, Servicios de Procesamiento, S.L., el arrendatario entregó una fianza de 349.132 euros (Nota 11) que el arrendador ingresó en el IVIMA.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

Redsys Salud, S.L.U.

Con fecha 11 de junio de 2018 se suscribió un nuevo contrato de arrendamiento entre la Sociedad (el arrendador) y Redsys Salud, S.L.U. (el arrendatario) para el arrendamiento de una parte del edificio. Adicionalmente, con fecha 1 de noviembre de 2018 se estipuló el aumento de la superficie arrendada, así como la inclusión en el mismo de determinadas plazas de garaje del edificio. La duración del mismo se extiende por un año, hasta el 10 de junio de 2019 con renovaciones anuales automáticas si ninguna de las partes desiste. Al 31 de diciembre de 2019 no existe comunicación de desistimiento del contrato de arrendamiento por ninguna de las partes, quedando el mismo tácitamente prorrogado hasta el 10 de junio de 2021.

Los ingresos generados en el ejercicio 2020 por este concepto han ascendido a 50.263 euros (51.187 euros al 31 de diciembre de 2019) reconocidos en el epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios" de la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 21).

Como consecuencia del contrato de arrendamiento operativo de oficinas suscrito el 11 de junio de 2018, el arrendatario entregó una fianza de 6.832,80 euros (Nota 11) que el arrendador ingresó en el IVIMA.

Chip Card, S.A.

Con fecha 9 de noviembre de 2014, la Sociedad suscribió un contrato de arrendamiento operativo con la sociedad Chip Card, S.A. para el alquiler de oficinas donde desarrollar su actividad. En dicho contrato, se establece una duración de dos años, comprendidos entre el 9 de noviembre de 2014 y el 8 de noviembre de 2016. En el contrato se especifica que el mismo podrá ser prorrogado por periodos sucesivos de 1 año a partir de la fecha de vencimiento con un preaviso de 3 meses. Durante el ejercicio 2019, el mencionado contrato fue renovado hasta el 8 de noviembre de 2021. Los ingresos generados en el ejercicio 2020 por este contrato han ascendido a 22.918 euros (23.050 al 31 de diciembre de 2019) (Nota 21).

Como consecuencia del contrato de arrendamiento operativo de oficinas suscrito el 11 de junio de 2018 entre la escindida Sistema 4B, S.A. y Chip Card, S.A., el arrendatario entregó una fianza de 3.217 euros (Nota 9) que el arrendador ingresó en el IVIMA.

Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.

Con fecha 1 de septiembre de 2016, la Sociedad suscribió un contrato de arrendamiento operativo con la entidad Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L. para el alquiler de oficinas donde desarrollar su actividad. La duración del contrato quedó establecida en 2 años, hasta el 31 de agosto de 2018, el cual podrá ser prorrogado en periodos sucesivos de 1 año a partir de la fecha de vencimiento con un preaviso de 3 meses. Al 31 de diciembre de 2019, el contrato fue renovado hasta el 31 de agosto de 2020. La superficie arrendada aproximada es de 100 metros cuadrados con derecho a 3 plazas de garaje. La renta anual queda establecida en un total de 23.370 euros siendo esta revisada anualmente en base al índice de Precios de Consumo para la vivienda de alquiler. Los ingresos generados en el ejercicio 2020 por este contrato han ascendido a 25.667 euros (25.680 euros al 31 de diciembre de 2019) (Nota 21).

Como consecuencia del contrato de arrendamiento operativo de oficinas suscrito, el arrendatario entregó una fianza al arrendador que fue depositada por éste en el IVIMA. El importe de la fianza depositada por esta sociedad asciende a 3.895 euros (Nota 11).

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

10. Inversiones en empresas del grupo y asociadas largo plazo

El detalle al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de las inversiones en instrumentos de patrimonio de empresas del grupo y asociadas es como sigue:

	31.12.2020	31.12.2019
<u>Coste</u>		
Participaciones puestas en equivalencia	2.530.001	2.530.000
<u>Amortización</u>		
Participaciones puestas en equivalencia	(205.270)	(112.216)
<u>Deterioro de valor</u>		
Participaciones puestas en equivalencia	-	-
	2.324.731	2.417.784

Con fecha 10 de junio de 2014, la Sociedad dominante adquirió una participación del 44% del capital social de Chip Card, S.A, mediante la adquisición de 9.400 participaciones, de valor nominal 60,10 euros.

Con fecha 3 de abril de 2020, el partícipe de Chip Card, Sanitas, S.A. de Seguros decidió vender 1.875 participaciones. Las participaciones han sido compradas y suscritas por partícipes, Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. compró 1.169 de estas participaciones a un precio total de 0,63 euros. De esta manera la Sociedad pasa de tener un 44% a tener un 49% de la participada.

La información relevante de la participación en Empresas del grupo al 31 de diciembre de 2020 es la siguiente:

Nombre y domicilio social	Forma jurídica	Actividad	<b>Participación en el capital Directo (%)</b>
Chip Card, S.A.	Sociedad Anónima	Consultoría, asesoramiento de sistemas basados en tarjetas con memoria.	49%

La información relevante de la participación en Empresas del grupo al 31 de diciembre de 2019 es la siguiente:

Nombre y domicilio social	Forma jurídica	Actividad	<b>Participación en el capital Directo (%)</b>
Chip Card, S.A.	Sociedad Anónima	Consultoría, asesoramiento de sistemas basados en tarjetas con memoria.	44%

La información financiera resumida de las inversiones contabilizadas por el método de puesta en equivalencia es como sigue:

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

	Chip Card, S.A (*)	
	31.12.2020	31.12.2019
Total activo	3.825.216	3.493.769
Capital Social	1.295.816	1.295.816
Reservas y prima de emisión	2.079.682	1.933.164
Resultado del ejercicio	95.609	146.519
	3.471.107	3.375.499

(\*) Cifras auditadas.

El detalle por sociedades del valor neto del fondo de comercio de sociedades puestas en equivalencia incluido en el valor de las inversiones es como sigue:

<u>Sociedad</u>	Miles de euros	
	2020	2019
Chip Card, S.A	667.785	1.009.949

11. Fianzas

El desglose de los importes registrados como fianzas al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se muestra a continuación:

	31.12.2020	31.12.2019
Fianzas edificios	385.036	371.724

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se encuentra depositadas en IVIMA las fianzas como consecuencia de los contratos de arrendamiento.



REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

12. Préstamos y partidas a cobrar

El desglose de los importes registrados como préstamos y partidas a cobrar al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se muestra a continuación:

	31.12.2020	31.12.2019
Inversiones financieras a largo plazo		
Cartera de valores a largo plazo	7.212	7.212
Otros créditos	-	3.316
	7.212	10.528
Préstamos y partidas a cobrar a largo plazo		
Créditos a largo plazo al personal	137.329	208.368
Inversiones financieras a corto plazo		
Otros activos financieros	1.450	63.548
Préstamos y partidas a cobrar a corto plazo		
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	6.386.655	9.131.890
Clientes, empresas de grupo	356	1.745
Deudores varios	146.799	133.838
Créditos a corto plazo al personal	250.140	255.506
Anticipos de remuneraciones	39.390	22.785
Activos por impuesto corriente (Nota 20)	957.083	2.358.612
Otros créditos con las Administraciones Públicas	288.584	81.885
	8.069.007	11.986.261

Activos por impuesto corriente al 31 de diciembre de 2020 y 2019 incluye un importe de 957.083 euros y 2.358.612 euros, respectivamente, correspondientes a saldos pendientes de recuperar por el Impuesto de Sociedades correspondiente a los ejercicios 2020 y 2019.

Los valores contables de los préstamos y partidas a cobrar están denominados en euros al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

La exposición máxima al riesgo de crédito a la fecha de presentación de la información es el valor razonable de cada una de las categorías de cuentas a cobrar indicadas anteriormente, que no difiere significativamente del valor que figura registrado en libros.

Durante el ejercicio 2020 se ha revertido el deterioro en las cuentas a cobrar a clientes por importe de 16.266 euros (dotación de 102.497 euros en el ejercicio 2019) (véase Nota 21.e).

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

13. Existencias

El detalle del epígrafe de existencias al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es como sigue:

	31.12.2020	31.12.2019
Componentes: Chips	311.120	727.597
Anticipos a proveedores	3.274	-
	314.394	727.597

El valor razonable de estos activos no difiere significativamente de su valor contable.

La variación de existencias de los ejercicios 2020 y 2019 se explica de la siguiente manera:

	31.12.2020	31.12.2019
Saldo inicial	727.597	-
Compra de mercaderías	(829.681)	355.995
Variación de existencias (Nota 21.c)	416.478	371.602
Saldo final	314.394	727.597

14. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

El detalle de este epígrafe del balance al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es como sigue:

	31.12.2020	31.12.2019
Caja y bancos	19.289.768	6.607.016

“Caja y bancos” incluye fundamentalmente al 31 de diciembre de 2020 y 2019 los saldos mantenidos en cuentas corrientes bancarias, que se encuentran remuneradas a tipos de interés de mercado.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existen restricciones a la disponibilidad de estos saldos. Todos los saldos de este epígrafe se encuentran denominados en euros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, excepto un importe de 2.186 euros que está denominado en libras esterlinas al 31 de diciembre de 2020 (2.598 euros al 31 de diciembre de 2019).

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

15. Fondos propios

La composición y el movimiento del patrimonio neto se presentan en el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado.

15.1. Capital social y prima de emisión

El capital social de la Sociedad dominante al 31 de diciembre de 2020 y 2019 está compuesto por 456.069 participaciones sociales de 12,75 euros de valor nominal cada una, numeradas correlativamente de la 1 a la 456.069, ambas inclusive y se encuentran totalmente suscritas y desembolsadas.

Las participaciones no tienen el carácter de valores y no están representadas por medio de títulos o anotaciones en cuenta. Todas las participaciones constitutivas del capital social gozan de los mismos derechos, no existiendo restricciones estatutarias a su transferibilidad.

Las entidades que participan en el capital social de la Sociedad dominante en un porcentaje igual o superior al 10% al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son las siguientes:

<u>Sociedad</u>	<u>Número de participaciones</u>	<u>Porcentaje de participación</u>
Caixabank	91.213	19,99%
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	91.212	19,99%
Bankia	72.691	15,94%
Banco Santander	91.213	19,99%
	<u>346.329</u>	<u>75,94%</u>

La prima de emisión de las participaciones es de libre disposición.

15.2. Reservas

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los importes de las reservas son como sigue:

	<u>31.12.2020</u>	<u>31.12.2019</u>
Reserva legal	1.162.976	1.162.976
Otras reservas	60.516.592	52.256.757
Reservas de consolidación	1.040.523	333.792
	<u>62.720.091</u>	<u>53.753.525</u>

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

(i) Reserva legal

La reserva legal ha sido dotada de conformidad con el artículo 274 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, que establece que, en todo caso, una cifra igual al 10 por 100 del beneficio del ejercicio se destinará a ésta hasta que alcance, al menos, el 20 por 100 del capital social.

No puede ser distribuida y si es usada para compensar pérdidas, en el caso de que no existan otras reservas disponibles suficientes para tal fin, debe ser repuesta con beneficios futuros.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Sociedad dominante tiene dotada esta reserva con el límite mínimo que establece el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

(ii) Reservas voluntarias

Las reservas voluntarias son de libre disposición.

16. Subvenciones recibidas

Al 31 de diciembre de 2020 el pasivo del Grupo incluye un saldo de 186.253 euros correspondiente a importes recibidos del Ministerio de Industria/CDTI en concepto de préstamos a tipo de interés 0, que proceden de los pasivos incorporados al balance de la Sociedad dominante en virtud de los procesos de fusión y escisión descritos en la Nota 1.2, por este motivo.

Su desglose por vencimientos es el siguiente:

	<u>31.12.2020</u>	<u>31.12.2019</u>
Año 2020	-	114.152
Año 2021	74.642	74.642
Año 2022	42.318	42.318
Año 2023	34.127	34.127
Año 2024	<u>35.166</u>	<u>35.166</u>
	<u>186.253</u>	<u>300.405</u>
	(Nota 17)	(Nota 17)

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

17. Débitos y partidas a pagar

El desglose de los importes registrados como débitos y partidas a pagar al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se muestra a continuación:

	No Corriente		Corriente	
	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019
Deudas con entidades de crédito	-	126.881	150.815	10.681.138
Otros pasivos financieros	118.722	186.253	354.293	2.462.085
Proveedores	-	-	31.000.450	25.526.780
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	-	-	-	4.087
Acreedores varios	-	-	1.899	2.137
Remuneraciones pendientes de pago al personal	-	-	2.638.364	2.579.632
Pasivos por impuestos corrientes	-	-	116.175	835.309
Otras deudas con las administraciones públicas	-	-	1.577.294	1.613.495
	<u>118.722</u>	<u>313.134</u>	<u>35.839.290</u>	<u>43.704.663</u>

La composición de “Otros pasivos financieros” al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se muestra a continuación:

	No Corriente		Corriente	
	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019
Subvenciones (Nota 16)	111.610	186.253	74.643	114.152
Deudas a corto plazo	7.112	-	-	2.000.000
Otros	-	-	279.650	347.933
	<u>118.722</u>	<u>186.253</u>	<u>354.293</u>	<u>2.462.085</u>

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

Al 31 de diciembre de 2019 “Otros pasivos financieros” recogía el importe de 2.000.000 euros correspondiente a la compraventa del negocio Advantis.

El desglose de “Otras deudas con las Administraciones Públicas” al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
Otras deudas con las Administraciones Públicas:		
Hacienda Pública acreedora por IVA	183.232	193.572
Hacienda Pública acreedora por IRPF	806.901	810.524
Hacienda Pública acreedora por RCI	-	870
Organismos de Seguridad Social acreedores	587.161	608.529
	1.577.294	1.613.495

Dada la naturaleza de las partidas incluidas en la categoría de débitos y partidas a pagar, la exposición a variaciones en los tipos de interés no se considera que pudiera afectar significativamente a la valoración de las mismas.

El valor contable de las deudas a largo y corto plazo se aproxima a su valor razonable, dado que el efecto del descuento no es significativo.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Sociedad dominante dispone de las siguientes líneas de crédito así como de préstamos:

			31.12.2019	
	Límite	Dispuesto	Límite	Dispuesto
Tipo variable:				
Con vencimiento a más de un año	-	-	126.882	126.881
Con vencimiento a menos de un año	10.150.815	150.815	28.681.138	10.681.138
	10.150.815	150.815	28.808.020	10.808.019

En el ejercicio 2020 la Sociedad no ha realizado ninguna suscripción de préstamos, habiendo cancelado 3 líneas de créditos y manteniendo cinco líneas de crédito por un importe de 3.000.000, 1.000.000, 3.000.000, 2.000.000 y 1.000.000 cuyos vencimientos se sitúan entre el 1 de junio y el 30 de junio de 2021.

En el ejercicio 2019 la Sociedad no ha realizado ninguna suscripción de préstamos, manteniendo así ocho líneas de crédito por un importe de 5.000.000 euros, 5.000.000 euros, 2.000.000 euros, 2.000.000 euros, 2.000.000 y 2.000.000 euros cuyos vencimientos se sitúan entre el 18 de mayo y el 26 de mayo de 2020.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, desarrollada por la Resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC), sobre la información incorporar en la memoria de las cuentas anuales del ejercicio en relación con el período medio de pago a proveedores en operaciones comerciales, indicar que, entre otros aspectos, dicha norma suprime la posibilidad del “pacto entre las partes”, en relación con la ampliación del plazo de pago a proveedores, como respuesta a las repercusiones financieras de la crisis económica en todos los sectores, traducidas en un aumento de impagos, retrasos y prórrogas en la liquidación de facturas

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

vencidas, que afecta con especial gravedad a las pequeñas y medianas empresas por su gran dependencia del crédito a corto plazo y por las limitaciones de tesorería en el actual contexto económico. Además, para luchar contra estas dificultades, la Ley fija un aplazamiento general máximo entre empresas de 60 días naturales a partir de la fecha de entrega de las mercancías o de prestación de los servicios que empezará a regir el 1 de enero de 2013. Hasta ese momento se configura un régimen transitorio con plazos legales máximos de pago superiores que se ajustarán progresivamente para aquellas empresas que vinieran pactando plazos de pago más elevados.

La información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores se presenta a continuación:

	31.12.2020	
	Días	
Periodo medio de pago a proveedores	47	49
Ratio de las operaciones pagadas	47	51
Ratio de las operaciones pendientes de pago	26	21
	Importe	
Total pagos realizados	85.622.965	101.188.885
Total pagos pendientes	2.148.339	6.167.420

18. Provisiones a largo y corto plazo

El detalle de las provisiones registradas por la Sociedad dominante al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es como sigue:

	31.12.2020		31.12.2019	
	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente
Provisiones por prestaciones al personal	5.932.204	-	3.021.288	-
Provisiones para reestructuraciones (Nota 19)	-	187.500	-	1.513.566
	5.932.204	187.500	3.021.288	1.513.566



REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

a) Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal

El detalle al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de los importes reconocidos en el balance por obligaciones por prestaciones al personal a largo plazo, así como los correspondientes cargos en la cuenta de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2020 y 2019, para los diferentes tipos de compromisos que el Grupo ha contraído con sus empleados es el siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
Obligaciones en balance para:		
Prestaciones a largo plazo	5.932.204	3.021.288
Cargos / (Abonos) en la cuenta de pérdidas y ganancias		
Prestaciones a largo plazo	2.910.916	2.485.710

El movimiento en el ejercicio 2020 de la obligación para prestaciones a largo plazo al personal ha sido el siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
Saldo inicial	3.021.288	535.578
Altas	2.910.916	2.600.000
Bajas	-	(114.290)
Saldo final	5.932.204	3.021.288

El epígrafe de “obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal” incluye al 31 de diciembre de 2019 el siguiente importe:

El epígrafe de “obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal” incluye al 31 de diciembre de 2020 un importe de 432.204 euros, para cubrir el compromiso de abono a ciertos empleados de una mensualidad por cada 10 años trabajando en la Sociedad (421.288 euros al 31 de diciembre de 2019). En el ejercicio 2020 la Sociedad no ha liberado provisión con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias (la Sociedad liberó provisión por importe de 114.290 euros durante el ejercicio 2019).

Durante el ejercicio 2020, la Sociedad ha dotado provisiones por incentivos al personal por un importe de 2.900.000 euros (2.600.000 euros al 31 de diciembre de 2019) (véase nota 21.d). Adicionalmente, se ha dotado en el ejercicio 2020 provisiones por gratificación extraordinaria a empleados por importe de 10.916 euros.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

19. Otras provisiones

El saldo al 31 de diciembre de 2020 y 2019, y el movimiento habido en estos ejercicios en estas provisiones reconocidas en el balance, ha sido el siguiente:

	<u>Provisiones para reestructuraciones</u>	<u>Otras</u>
Al 31 de diciembre de 2018	1.234.614	154.852
Altas	2.113.827	-
Aplicaciones y recuperaciones	<u>(1.834.875)</u>	<u>(154.852)</u>
Al 31 de diciembre 2019	1.513.566	-
Altas	187.500	-
Aplicaciones y recuperaciones	<u>(1.513.566)</u>	<u>-</u>
Al 31 de diciembre de 2020	<u><u>187.500</u></u>	<u><u>-</u></u>

a) Provisiones para reestructuraciones

Durante el ejercicio 2020, la dirección del Grupo ha tomado la decisión de cesar a una serie de empleados, como consecuencia de la reorganización interna de la empresa, que incidía especialmente en la estructura de los departamentos a los que pertenecían los trabajadores. Como consecuencia de ello se ha alcanzado durante este ejercicio un acuerdo para pagarles las indemnizaciones correspondientes. Se espera que la provisión existente al 31 de diciembre de 2020 para la cobertura de dichos pagos se aplique íntegramente durante los primeros meses de 2021.

b) Otras provisiones

Durante el ejercicio 2016, la Agencia Estatal de Administración Tributaria emitió Acta de Liquidación con motivos de actuaciones de comprobación e investigación del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2012 y 2013, cuantificando la sanción en 154.852 euros. La Sociedad procedió a firmar las correspondientes actas en disconformidad, y presentar alegaciones en defensa de sus intereses.

En el ejercicio 2019, se procedió a la resolución de las actuaciones a favor de la Sociedad, por lo que se revirtió el total de la dotación sobre la provisión.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

20. Situación Fiscal

El detalle de los saldos con Administraciones Públicas es como sigue:

	Euros	
	31.12.2020	31.12.2019
Activo		
Activos por impuesto diferido	3.901.857	3.718.328
Activos por impuesto corriente	957.083	2.358.612
Otros créditos con las Administraciones Públicas	288.584	81.885
	<u>5.147.524</u>	<u>6.158.825</u>
Pasivos		
Pasivos por impuesto diferido	586.559	606.220
Pasivos por impuesto corrientes	116.175	835.309
Otras deudas con las Administraciones Públicas	1.577.294	1.613.495
	<u>2.280.028</u>	<u>3.055.024</u>

20.1. Impuesto diferido

El detalle de los impuestos diferidos al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	2020	2019
Activos por impuestos diferidos:		
Diferencias temporarias	<u>3.901.857</u>	<u>3.718.328</u>
Pasivos por impuestos diferidos:	<u>586.559</u>	<u>606.220</u>

El movimiento durante el ejercicio 2020 en los activos por impuestos diferidos ha sido como sigue:

	Provisiones	Otros	Total
Saldo al 31 de diciembre de 2019	<u>155.556</u>	<u>3.562.773</u>	<u>3.718.328</u>
Altas	743.940	233.729	977.669
Bajas	(35.205)	(811.712)	(846.917)
Otros movimientos	<u>                    </u>	<u>52.776</u>	<u>52.776</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2020	<u>1.514.291</u>	<u>2.387.566</u>	<u>3.901.857</u>

Otros movimientos recoge, fundamentalmente, los ajustes realizados a los activos por impuestos diferidos, como consecuencia de las diferencias surgidas entre la provisión y la liquidación del Impuesto sobre Sociedades, correspondientes al ejercicio 2020 y 2019 respectivamente.

Otros por importe de 2.387.556 y 3.562.773 euros al final de los ejercicios 2020 y 2019, respectivamente incluye principalmente el importe correspondiente a los ajustes por libertad de amortización.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

20.2. Impuesto sobre Sociedades

La conciliación entre el importe neto de ingresos y gastos consolidados de los ejercicios 2020 y 2019, y la base imponible del Impuesto sobre Sociedades de ambos ejercicios, es la siguiente:

	<u>31.12.2020</u>	<u>31.12.2019</u>
Resultado contable del ejercicio antes de impuestos	1.964.000	10.167.087
Diferencias permanentes:		
De los ajustes de Consolidación	65.014	(218.033)
Otros	58	4.137
	<u>65.072</u>	<u>(213.896)</u>
Reducción Reserva de Capitalización		
De la Sociedad individual	(439.205)	(862.152)
De los ajustes de consolidación	-	-
	<u>(439.205)</u>	<u>(862.152)</u>
Base contable	1.589.867	9.091.039
Diferencias temporales:		
De la Sociedad individual	4.092.347	1.294.569
De los ajustes de Consolidación	54.309	10.385.383
	<u>4.146.656</u>	<u>11.679.952</u>
Base imponible	<u>5.736.523</u>	<u>20.770.991</u>
Cuota	1.434.131	5.192.748
Deducciones	(552.797)	(1.274.661)
Otros ajustes	109.805	220.107
Cuota líquida	<u>991.139</u>	<u>4.138.194</u>
Contabilizada como:		
Impuesto anticipado	876.801	368.932
Impuestos sobre Sociedades		
De la Sociedad individual	(330.355)	(899.980)
De los ajustes de la sociedad Dependiente	444.693	4.669.242
	<u>114.338</u>	<u>3.769.262</u>
Retenciones y pagos a cuenta		
De la Sociedad individual	(1.503.529)	(3.627.524)
De los ajustes de la sociedad Dependiente	(328.518)	(2.044.153)
	<u>(1.832.047)</u>	<u>(5.671.677)</u>
Importe neto a pagar/devolver	<u>(840.908)</u>	<u>(1.533.483)</u>
- contabilizada como HP Acreedora (Nota 17)	(116.175)	(835.309)
- contabilizada como HP Deudora (Nota 12)	<u>957.083</u>	<u>2.368.792</u>

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

El gasto del ejercicio por Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2020 y 2019 se calcula como sigue:

	2020	2019
Base contable del impuesto (estimada) al 25%	397.467	2.272.760
Deducciones	(552.797)	(1.274.661)
Ajustes por diferencia entre la provisión y la liquidación del Impuesto sobre Sociedades y ajuste del tipo impositivo	20.109	202.423
	<u>(135.221)</u>	<u>1.200.522</u>

El Impuesto sobre Sociedades corriente resulta de aplicar un tipo impositivo del 25% al 31 de diciembre de 2020 sobre la base imponible.

Según las disposiciones legales vigentes, las liquidaciones de impuestos no pueden considerarse definitivas hasta que no hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haya transcurrido el plazo de prescripción, actualmente establecido en cuatro años. En opinión de los Administradores del Grupo, así como de sus asesores fiscales, no existen contingencias fiscales de importes significativos que pudieran derivarse, en caso de inspección, de posibles interpretaciones diferentes de la normativa fiscal aplicable a las operaciones realizadas por el Grupo.

Con fecha 28 diciembre de 2015 la Agencia Tributaria comunicó al Grupo el inicio de actuaciones inspectoras de comprobación e investigación en los términos previstos en los artículos 141 y 145 de la Ley General Tributaria y en el artículo 177 del Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos. Las actuaciones venían referidas al Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2012-2013 y tenían carácter parcial, limitándose a la “comprobación de los gastos financieros derivados de la financiación del reparto de dividendos”.

Tras la presentación de las reclamaciones a la AEAT y al TEAC, este último se pronunció a favor de la Sociedad en cuanto deducibilidad de los gastos financieros de los ejercicios 2010-2011 obteniéndose la devolución de estos por la cantidad de 184.931 euros más los intereses de demora 29. 228 euros, siendo el importe total de 214.159 euros.

Al 9 de julio de 2019 se recibió la correspondiente estimación a la inspección sobre los ejercicios 2012-2013 considerando la deducibilidad de los gastos financieros y siendo los importes por gastos financieros deducibles a devolver por la AEAT, 183.007 euros correspondientes al ejercicio 2012 y 126.697 euros correspondientes al ejercicio 2013.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

21. Ingresos y gastos

La distribución en los ejercicios 2020 y 2019 del importe neto de la cifra de negocios del Grupo correspondiente a sus operaciones continuadas por categorías de actividades, es la siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
Segmentación por categoría de servicio		
Ventas	1.760.645	2.623.865
Prestación de servicios	140.041.796	177.534.278
	141.802.441	180.158.143

- a) Los ingresos por prestación de servicios, se obtienen sustancialmente como resultado de las actividades que realiza el Grupo según se describe en la Nota 1, las cuales, entre otras, consisten en la prestación de un servicio integral para la utilización de las Tarjetas de Crédito y Débito de los clientes, actividad que es facturada a las entidades bancarias del mercado nacional e internacional.

Durante los ejercicios 2020 y 2019, el Grupo ha establecido una proporcionalidad de rappels sobre ventas de la facturación bruta, y por encima de una determinada facturación anual. La estimación de dicho rappel al cierre del ejercicio 2020 asciende a un importe total de 11.469.017 euros (13.214.012 euros al cierre del ejercicio 2019).

- b) El epígrafe de “Otros ingresos de explotación – Ingresos accesorios y otros de gestión corriente” incluye en el ejercicio 2020 un importe de 1.031.418 euros cobrados a diferentes operadoras de telefonía por inducción del negocio (1.959.945 euros en el ejercicio 2019). Durante el ejercicio 2020 se ha registrado en el epígrafe de “Otros gastos de explotación – Servicios exteriores” un importe de 606.784 euros en concepto de retribución a los prescriptores, por la inducción de negocio generada por éstos (1.285.683 euros de euros en el ejercicio 2019) (véase Nota 21.e).

- c) El desglose de consumo de mercaderías y consumo de materias primas y otras materias consumibles durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
Aprovisionamientos:		
Variación de existencias (Nota 13)	416.478	371.602
Consumo de materias primas y otras materias consumibles	1.029.076	2.034.400
	1.445.554	2.406.002

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

d) El desglose de los gastos de personal de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
Sueldos, salarios y asimilados	28.024.645	26.902.370
Provisiones (Nota 18)	2.910.916	2.485.710
Indemnizaciones devengadas	301.402	2.505.370
Seguridad Social a cargo de la empresa	7.201.101	7.048.049
Otras cargas	1.547.627	1.717.291
	39.985.691	40.658.790

Provisiones incluye en el ejercicio 2019 un ingreso de 114.290 euros correspondientes a excesos de provisiones.

El gasto por sueldos, salarios y asimilados corresponde fundamentalmente a las nóminas liquidadas en los ejercicios 2020 y 2019.

El número medio de empleados en el curso de los ejercicios 2020 y 2019 y el número final de empleados distribuido por sexos y categoría laboral al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	2020				2019			
	Media anual	Hombres	Mujeres	Total	Media anual	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	24	21	3	24	24	21	4	25
Nivel 1	3	-	3	3	4	-	4	4
Nivel 2	42	30	9	39	17	12	4	16
Nivel 3	340	248	70	318	313	261	73	334
Nivel 4	44	29	14	43	55	34	18	52
Nivel 5	150	69	78	147	148	71	81	152
Nivel 6	4	2	2	4	4	3	2	5
Técnicos	25	19	6	25	25	20	5	25
	632	418	185	603	590	442	191	613

El número medio de empleados del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% (o calificación equivalente local), durante los ejercicios 2020 y 2019, desglosado por categorías, es como sigue:

	Media anual	
	2020	2019
Administrativos	2	2
	2	2



REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

e) Dentro del epígrafe “Otros gastos de explotación” se incluyen los siguientes conceptos en los ejercicios 2020 y 2019:

	31.12.2020	31.12.2019
Trabajos realizados por otras empresas	24.287.275	30.390.729
Arrendamientos, reparaciones y Conservación	26.940.069	35.926.412
Material de oficina	7.796	36.074
Comunicaciones	15.308.842	16.856.756
Primas de seguros	58.389	9.487
Suministros	561.257	356.972
Otros gastos por servicios exteriores	3.037.588	5.022.641
Tributos	259.184	41.032
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales (Nota 12)	16.266	(102.497)
Otros gastos de gestión corriente	-	1.777
	70.476.666	88.539.383

“Otros gastos por servicios exteriores” incluye en el ejercicio 2020 un importe de 606.784 euros, en concepto de “inducción de negocio”, como retribución a prescriptores, en función del número de transacciones realizadas por los mismos en 2020 (1.285.683 euros en el ejercicio 2019).

f) El desglose de la cuenta de resultados por enajenaciones de inmovilizado de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
Inmovilizado material		
Beneficios	156.670	19.103
Pérdidas	(630.408)	(915.732)
	(473.738)	(896.629)

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

22. Resultado financiero

A continuación, se incluye el desglose del resultado financiero de los ejercicios 2020 y 2019:

	<u>31.12.2020</u>	<u>31.12.2019</u>
Ingresos financieros de valores negociables y otros instrumentos financieros:		
De terceros	<u>8.131</u>	<u>304.994</u>
Gastos financieros:		
Por deudas con terceros	(47.645)	(182.388)
Otros	<u>(4.509)</u>	<u>(8.093)</u>
	<u>(52.154)</u>	<u>(190.481)</u>
Diferencias de cambio	<u>(76.951)</u>	<u>(89.862)</u>
Resultado financiero	<u>(120.974)</u>	<u>24.651</u>

23. Información relativa a Administradores y personal de alta Dirección de la Sociedad

Durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre 2020 y 2019 no se han devengado obligaciones de pago en concepto de remuneraciones a los miembros del Consejo de Administración y personal de la alta Dirección de la Sociedad por su condición de tales, ni existen saldos con los mismos al cierre de los mencionados ejercicios anuales.

Durante los ejercicios 2020 y 2019 los Administradores y el personal de Alta Dirección no tienen concedidos anticipos o créditos y no se han asumido obligaciones por cuenta de ellos a título de garantía, ni se han pagado primas de seguro de responsabilidad civil por daños ocasionados por actos u omisiones en el ejercicio del cargo. Asimismo, la Sociedad no tiene contraídas obligaciones en materia de pensiones y de seguros de vida con respecto a antiguos o actuales Administradores de la Sociedad.

El artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital, aprobada mediante el Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julio, impone a los Administradores el deber de comunicar al Consejo de Administración y, en su defecto, a los otros Administradores o, en caso de Administrador Único, a la Junta General cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la sociedad. El Administrador afectado se deberá abstener de intervenir en los acuerdos o decisiones relativos a la operación a que el conflicto se refiera. Igualmente, los Administradores deben comunicar la participación directa o indirecta que, tanto ellos como las personas vinculadas a los mismos, tuvieran en el capital de una sociedad con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituya el objeto social, y comunicarán igualmente los cargos o las funciones que en ella ejerzan.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

Los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad dominante y las personas vinculadas a los mismos, no han incurrido en ninguna situación de conflicto de interés que haya tenido que ser objeto de comunicación de acuerdo con lo dispuesto en el art. 229 del TRLSC.

24. Operaciones con partes vinculadas

Los saldos más significativos mantenidos con personas jurídicas vinculadas a la Sociedad al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los que se mencionan a continuación:

	31.12.2020	31.12.2019
<u>Activo</u>		
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo (nota 10)	1.656.946	1.407.835
Clientes empresas del grupo y asociadas	357	1.745
	1.657.303	1.409.580
<u>Pasivo</u>		
Proveedores, empresas del grupo y asociadas (Nota 17)	-	4.087
<u>Ingresos</u>		
Prestación de servicios	190.857	1.529.701

25. Información sobre medio ambiente

El Grupo considera que cumple sustancialmente con las leyes relativas a la protección del medio ambiente (leyes medioambientales). Durante los ejercicios 2020 y 2019, no se han realizado inversiones significativas de carácter medioambiental, ni se ha considerado necesario registrar ninguna provisión para riesgos y gastos de carácter medioambiental, ni se considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.

26. Honorarios de auditoría

El auditor de cuentas del Grupo es KPMG Auditores, S.L. Los honorarios de auditoría del Grupo correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 han ascendido 68.600 euros (67.700 euros al 31 de diciembre de 2019), con independencia del momento de su facturación.

Asimismo, el importe de los honorarios facturados durante el ejercicio 2020 por asesoramiento fiscal por otras entidades afiliadas a KPMG Internacional ha ascendido a 40.920 euros (42.350 euros por asesoramiento por otras entidades afiliadas a KPMG Internacional fiscal en el ejercicio 2019).

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

27. Hechos posteriores

Con fecha 30 de enero de 2021 se publicó el Real Decreto 1/2021, de 12 de enero, por el que se modifica el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas aprobadas por el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre. Asimismo, con fecha 13 de febrero de 2021, se publicó la Resolución de 10 de febrero de 2021, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se dictan normas de registro, valoración y elaboración de las cuentas anuales para el reconocimiento de ingresos por la entrega de bienes y la prestación de servicios.

Los cambios de las normas son de aplicación a los ejercicios que se inicien a partir del 1 de enero de 2021 y se centran en los criterios de reconocimiento, valoración y desglose de ingresos por la entrega de bienes y servicios.

En este sentido, las cuentas anuales consolidadas correspondientes al primer ejercicio que se inicie a partir del 1 de enero de 2021 se presentarán incluyendo información comparativa si bien no existe obligación de expresar de nuevo la información del ejercicio anterior. Únicamente se mostrará expresada de nuevo la información comparativa en el supuesto de que todos los criterios aprobados por el Real Decreto se puedan aplicar sin incurrir en un sesgo retrospectivo, sin perjuicio de las excepciones establecidas en las disposiciones transitorias.

La aplicación de las normas, en general, es retroactiva, aunque con soluciones prácticas alternativas. No obstante, la aplicación de la contabilidad de coberturas es prospectiva, los criterios de clasificación de instrumentos financieros se pueden aplicar prospectivamente y los criterios de ingresos por ventas y prestación de servicios se pueden aplicar de forma prospectiva a los contratos iniciados a partir del 1 de enero de 2021.

Los Administradores de la Sociedad están llevando a cabo una evaluación de las opciones de transición aplicables y de los impactos contables que supondrán estas modificaciones, si bien a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas no disponen todavía de suficiente información para concluir sobre los resultados de este análisis.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

Informe de Gestión

Ejercicio 2020

El Grupo Redsys (en adelante, “Grupo”) está formado por tres sociedades, Redsys Servicios de Procesamiento S.L. (en adelante, “Redsys”), Redsys Salud S.L. (en adelante, “Redsys Salud”) y Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha, 12 S.L. (en adelante, “Gefrasan”) con una actividad y un modelo de negocio claramente diferenciados, siendo Redsys la entidad de mayor tamaño y con mayor relevancia dentro del Grupo.

1. Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.

Desde el punto de vista transaccional, el procesamiento ha sufrido una disminución acumulada en el ejercicio del 10,6%, provocada por las distintas restricciones de movilidad, los distintos estados de alarma, los confinamientos o el establecimiento de toques de queda, entre otros, que han afectado al consumo y principalmente a los sectores relacionados con turismo, hostelería y ocio.

A pesar de esta disminución del consumo derivada de la situación de pandemia, se han detectado cambios en los hábitos de pago por parte de los consumidores, que han favorecido el pago con tarjeta. Estos cambios se han visto reflejados en un incremento acumulado del procesamiento del e-commerce del 13%, un incremento acumulado del parque de TPV instalados del 3%, una reducción de las retiradas de efectivo del 29,1%, y el incremento del uso del contactless en las compras presenciales. En este sentido cabe destacar el incremento del pago con móvil, cuyas operaciones se han incrementado un 88% con respecto al año anterior.

En lo relativo a la operación de la plataforma para la provisión de los servicios de la compañía, destaca el descenso del número acumulado de las incidencias con impacto operacional, reduciéndose en un 42,7% en el acumulado anual con respecto a 2019. La disponibilidad operacional de la plataforma ha sido del 99,997%.

En referencia con la Calidad, el indicador global ha mejorado en 2020 situándose en el 91,24% ligeramente superior al valor de 2019. Redsys ha garantizado la transaccionalidad gracias a la puesta en marcha de las contingencias disponibles y a la rápida implementación de las mejoras para garantizar la funcionalidad completa, mejorando significativamente los tiempos de recuperación en las incidencias.

Durante los primeros meses de 2021 se pondrá en marcha la encuesta Net Promoter Score a comercios presenciales y virtuales, siempre con el objetivo de mejorar los niveles de servicio ofrecidos por Redsys.

Desde el punto de vista de la emisión de la operación destacan los siguientes hitos:

- De cara al cumplimiento de la segunda directiva europea de servicios de pago (en adelante, “PSD2”) se han completado los servicios de autenticación de titulares de tarjetas, cumpliendo con los requerimientos regulatorios y la evolución de los protocolos demandados por las marcas internacionales en el último trimestre del año. Durante 2021 se irán haciendo los ajustes necesarios para dar respuesta a las necesidades comerciales.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

- En los servicios de back-office, alineado con el Plan Estratégico, se ha continuado con el proyecto de transformación, con el objetivo de cubrir el 100% de la cadena del valor del servicio, disponiendo de los módulos de autoservicio, que permiten al cliente abrir las disputas desde la aplicación móvil o banca electrónica de la entidad. El objetivo final ha sido disponer de una herramienta que puesta en las manos del titular, le permita gestionar directamente sus reclamaciones mejorando la experiencia de cliente y permitiéndole tener una trazabilidad de lo que ocurre con su reclamación. El próximo año se continuará evolucionando el servicio a comercios. Por otro lado desde el punto de vista regulatorio ha sido necesario ir avanzando en la implantación de las normativas de las marcas internacionales.
- En lo relativo al servicio de Intercambio, Compensación y Liquidación se ha continuado evolucionando la plataforma, poniendo a disposición de las entidades servicios avanzados para las nuevas soluciones de pago, tales como el Sistema de Información de Liquidación, el consumo de operaciones en tiempo real y el asiento contable personalizado. Como punto disruptivo se ha realizado un piloto de liquidación y movimiento de fondos de la liquidación cada 2 horas en lugar de las 24 actuales, obteniendo unos magníficos resultados que permiten afianzar el enfoque de solución de futuro de liquidación NRT (Near Real Time), con las ventajas de eficiencia, mejora del servicio y eliminación de riesgos financieros.
- En lo relativo a los servicios de atención al cliente, se ha evolucionado la plataforma y se han ido incorporando automatismos y robotización que han permitido mejorar la percepción del servicio a la vez que una mayor eficiencia en la propia ejecución.
- En los servicios de emisión se ha lanzado el plan de transformación alcanzando el objetivo de creación de una nueva plataforma que aglutine en una única interfaz el conjunto de subservicios relacionados con la emisión y procesamiento de tarjetas. Al mismo tiempo y dentro del contexto de la Calidad, se ha continuado trabajando con las entidades para mejorar la ratio de transacciones aceptadas, dotando al sistema de productos de respaldo que den mayor resiliencia al servicio en su globalidad. En cuanto a los servicios de provisión de tarjetas, se ha avanzado en la creación de un nuevo servicio de emisión instantánea, que permite al cliente disponer de una tarjeta en su móvil en el momento que la demanda.
- En lo relativo a los servicios de adquirencia, destacan los siguientes logros:
  - En canal presencial:
    - Transys o servicio de pago en transporte, que incorpora 7 nuevos operadores de transporte.
    - TPV Android:
      - Certificación del primer terminal con Software Redsys, iniciándose el despliegue del mismo.
      - Desarrollo para nuevo terminal para la ONCE, adaptado a los estándares de accesibilidad para pago y cobro de invidentes.
      - Nueva UX para terminales Redsys
      - Nueva integración App2App, que permite la integración de cualquier APP con el pago de Redsys.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

- Inicio de nuevo canal de soporte al TPV mediante accesibilidad QR.
- En lo relativo a pago en comercios:
  - Adaptación de los protocolos de GGEE y PSP a la normativa PSD2, permitiendo la utilización de exenciones, así como su tratamiento y control.
  - Carga de los AID de la tarjeta doméstica Xelmon en los TPV que tienen el nuevo software compatible.
  - Inclusión de transparencia en operativa DCC a los clientes de nacionalidad europea, por normativa del banco Central Europeo.
  - Adaptaciones e implantación en protocolo de PSP para que el Pago con QR de Alipay sea una realidad.
- En Vending:
  - Desarrollo de la actividad en más de un 30% a pesar de la pandemia, diversificándose la solución integral para otros sectores de actividad.
  - Incorporación de una nueva solución para integrar hardware de terceros.
- En lo relativo a canal no presencial:
  - Se han incluido nuevas funcionalidades en Portal de comercios (nueva información PSD2/EMV3DS, informes programados, procesamiento transaccional por ficheros)
  - Se han añadido nuevas formas de pago (AmazonPay, Bizum-Paygold), nuevas operativas para soporte a best-practices e-com y realizado certificaciones EMV3DS con más marcas (Amex, Discover, e iniciados proyectos con JCB, UPI y ELO)
  - Se ha acompañado a Entidades y comercios en el inicio del proceso de despliegue de la PSD2 con información, seguimiento y soporte, e implementando soluciones y automatismos para la mejora de conversión y la resiliencia (aplicación automática de 3DS, exenciones, servicio TRA para comercios, paso de 3DSv2, a v1, fallback a no seguro...)
- En Cajeros:
  - Mejora en accesibilidad cajeros: Adaptación aplicación ATM para personas invidentes.
  - Certificación nuevos modelos de cajeros.
  - Incorporación de nuevas transacciones tales como derivación de transacciones de caja a cajero, valor añadido y nuevos servicios.
  - o Nuevas conexiones Administraciones Publicas: Apoyo a la política tractora UE de agenda rural.
- En cuanto a la actividad del laboratorio, se han realizado las certificaciones PSD2 para los principales clientes y entidades en operativa presencial y de comercio electrónico. Para la operativa de pago presencial, los requerimientos han estado centrados en la mejora de la experiencia de usuario (one tap), mientras que en comercio electrónico se han incluido los nuevos protocolos de autenticación de titulares incluidos en la normativa EMV 3DS 2.x. Se han puesto a disposición de los comercios herramientas de auto certificación para facilitar su adaptación y time- to-market para cumplir con la normativa europea vigente.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

- En lo relativo a la Gestión de Red, los principales hitos han sido:
  - Certificación de operador logístico para instalaciones, en la búsqueda de las mejores prácticas del sector, así como de la mejora de eficiencias y procedimientos.
  - Mejora de las eficiencias, produciéndose reducciones en los costes por TPV instalado muy significativas con respecto al ejercicio 2019.
  - Implantación de diferentes medidas de cara a la eliminación del papel tales como, despliegue del ticket electrónico o eliminación del 100% del papel usado para generar los trípticos en septiembre 2020, alineada con el espíritu de RSC de Redsys.
  - Congelación de tarifas por Covid-19, dejando de facturar terminales inactivos a causa del cierre forzado por el estado de alarma.
  - Despliegue de un cuadro de mando para monitorización online por parte de las entidades.

2. Redsys Salud, S.L.U.

En referencia a la actividad de Redsys Salud en el ejercicio 2020 podemos destacar los siguientes hechos relevantes:

- Se ha conseguido un resultado económico muy próximo a los presupuestos definidos a principio de año a pesar de la situación derivada por la Covid-19.
- El servicio técnico ofrecido al servicio transaccional del cliente Chip Card ha sido prestado con los niveles de servicio estipulados sin incidencias destacables permitiendo el crecimiento orgánico de la red y destacando su capacidad de dar solución y diferentes alternativas ante los diferentes ataques que este año han sufrido algunos de los clientes de la compañía.
- El servicio de facturación hospitalaria prestado al cliente Chip Card ha evolucionado notablemente desde un punto de vista técnico mejorando las capacidades del servicio del cliente.
- Se continúa participando del proyecto plataforma global de transformación digital del sector privado de salud del cliente Chip Card realizando una serie de desarrollos tecnológicos y de software para la posterior prestación de los servicios. Este año ha sido clave la participación de Redsys Salud ya que ha dotado al portfolio de servicios de su principal cliente de soluciones claves que han aportado mucho valor en la relación médico-paciente, tales como:
  - Receta electrónica privada (Homologación OMC)
  - Video-consulta
  - Portal TVS
  - Identificación Virtual
  - Notificación en procesos administrativos



REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

- Adicionalmente, se ha dado soporte y evolución a los clientes del producto TIS dentro de los niveles de calidad estipulados y sin incidencias técnicas destacables.

3. Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha, 12 S.L.U

En lo referente a la actividad de Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.U (en adelante, “Gefrasan”) durante el ejercicio 2020 debemos destacar los siguientes proyectos destinados a mejorar la adecuación del edificio, describiéndose a continuación los más relevantes:

- Cambio de humectadores.
- Cambio de relés de baja tensión.
- Segunda fase de cambio de tuberías.
- Cambio de luminarias (850 unidades).
- Actualización del Sistema de Seguridad Interior.
- Actualización del sistema de control de edificio y plantas.
- Cambio de UPS.
- Cambio de electrónica del montacargas.
- Cambio de detectores de CO2.

Es inevitable hacer mención especial a la Covid-19, ya que desde Gefrasan se ha realizado un esfuerzo adicional para asegurar tanto la actividad laboral como la protección de todos y cada uno de los empleados que acuden al centro de trabajo. Entre las acciones sanitarias y de seguridad desarrolladas destacan las siguientes:

- Adecuación de los espacios comunes y salas de reuniones, reduciendo la densidad y aforo con el fin de asegurar la distancia de seguridad
- Higiene y desinfección de zonas comunes y puestos de trabajo tras su uso.
- Instalación de señalética que garantice la circulación segura de trabajadores.
- Instalación de dispensadores de gel en zonas comunes y en las distintas plantas de trabajo.
- Instalación de cartelería con medidas preventivas contra la Covid-19.

En otro orden de asuntos, el Grupo considera que cumple sustancialmente con las leyes relativas a la protección del medio ambiente (leyes medioambientales).

Asimismo, la gestión del riesgo está controlada por el servicio que da soporte al Grupo en esta materia. El área de Gestión de Riesgos evalúa los riesgos con arreglo a las políticas dictadas por la Dirección del Grupo, que cubren la gestión del riesgo global, así como ciertos riesgos concretos tales como riesgo de tipo de interés, riesgo de liquidez, riesgo de crédito, riesgo de empleo de derivados y no derivados o inversión del exceso de liquidez.

En cuanto al periodo medio de pago de la Sociedad a sus proveedores, a 31 de diciembre de 2020 es de 46,95 días.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

Cabe también destacar que, el Grupo Redsys tiene implantado un sistema de Prevención de Delitos destacando tres objetivos principales:

- Prevenir posibles delitos
- Prevenir n y detener irregularidades en el seno de la Sociedad.
- Eximir o atenuar la responsabilidad de la Sociedad y de sus administradores.

Hechos posteriores

Con fecha 30 de enero de 2021 se publicó el Real Decreto 1/2021, de 12 de enero, por el que se modifica el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas aprobadas por el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre. Asimismo, con fecha 13 de febrero de 2021, se publicó la Resolución de 10 de febrero de 2021, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se dictan normas de registro, valoración y elaboración de las cuentas anuales para el reconocimiento de ingresos por la entrega de bienes y la prestación de servicios.

Los cambios de las normas son de aplicación a los ejercicios que se inicien a partir del 1 de enero de 2021 y se centran en los criterios de reconocimiento, valoración y desglose de ingresos por la entrega de bienes y servicios.

En este sentido, las cuentas anuales consolidadas correspondientes al primer ejercicio que se inicie a partir del 1 de enero de 2021 se presentarán incluyendo información comparativa si bien no existe obligación de expresar de nuevo la información del ejercicio anterior. Únicamente se mostrará expresada de nuevo la información comparativa en el supuesto de que todos los criterios aprobados por el Real Decreto se puedan aplicar sin incurrir en un sesgo retrospectivo, sin perjuicio de las excepciones establecidas en las disposiciones transitorias.

La aplicación de las normas, en general, es retroactiva, aunque con soluciones prácticas alternativas. No obstante, la aplicación de la contabilidad de coberturas es prospectiva, los criterios de clasificación de instrumentos financieros se pueden aplicar prospectivamente y los criterios de ingresos por ventas y prestación de servicios se pueden aplicar de forma prospectiva a los contratos iniciados a partir del 1 de enero de 2021.

Los Administradores de la Sociedad están llevando a cabo una evaluación de las opciones de transición aplicables y de los impactos contables que supondrán estas modificaciones, si bien a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas no disponen todavía de suficiente información para concluir sobre los resultados de este análisis.

- Información No Financiera.

El Grupo Redsys cumple los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica 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 junio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad para presentar el Estado de Información No Financiera.

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

Los Administradores de la Sociedad han optado por presentar el Estado de Información No Financiera en un informe separado de este informe de gestión– denominado Estado de Información No Financiera 2020- Grupo Redsys. Con fecha 18 de marzo de 2021 el Consejo de Administración de la Sociedad ha procedido a la aprobación del EINF Redsys 2020 correspondiente al ejercicio 2020.



# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2020

---

GRUPO REDSYS





<b>1.</b>	<b>Carta del Presidente y Director General del Grupo Redsys .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Acerca de este Informe .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Ámbitos generales .....</b>	<b>6</b>
3.1.	Modelo de Negocio. Objetivos y Líneas Estratégicas .....	6
3.2.	Gestión de Riesgos No Financieros.....	8
3.3.	Transparencia Fiscal .....	10
<b>4.</b>	<b>Responsabilidad Social Corporativa .....</b>	<b>11</b>
	•Iniciativas Internacionales .....	12
	•Certificaciones .....	13
<b>4.1.</b>	<b>Gobernanza .....</b>	<b>14</b>
4.1.1.	Estructura de Gobierno .....	14
4.1.2.	Gobierno de la RSC .....	15
4.1.3.	Acciones de Gobernanza en el marco del Plan de Acción RSC 2020.....	15
<b>4.2.</b>	<b>Derechos Humanos .....</b>	<b>17</b>
4.2.1.	Acciones de DD.HH. en el marco del Plan de Acción RSC 2020.....	17
<b>4.3.</b>	<b>Prácticas Laborales .....</b>	<b>19</b>
4.3.1.	Acciones de Prácticas Laborales en el marco del Plan de Acción RSC 2020 .....	19
4.3.2.	Empleo.....	21
4.3.3.	Organización del trabajo .....	27
4.3.4.	Salud y seguridad.....	28
4.3.5.	Relaciones Sociales.....	32
4.3.6.	Formación.....	33
4.3.7.	Igualdad y Diversidad.....	35
<b>4.4.</b>	<b>Medio Ambiente.....</b>	<b>36</b>
4.4.1.	Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2020 .....	36
<b>4.5.</b>	<b>Prácticas Justas de Operación .....</b>	<b>44</b>
4.5.1.	Acciones de Prácticas Justas de Operación en el marco del Plan de Acción RSC 2020.....	44
<b>4.6.</b>	<b>Asuntos de Consumidores .....</b>	<b>45</b>
4.6.1.	Acciones de Asuntos de Consumidores en el marco del Plan de Acción RSC 2020 .....	46
4.6.2.	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.....	47
4.6.3.	Protección y privacidad de los datos de los consumidores .....	49
<b>4.7.</b>	<b>Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa .....</b>	<b>49</b>
4.7.1.	Acciones de Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa en el marco del Plan de Acción RSC 2020	50
<b>5.</b>	<b>ANEXO I: Trazabilidad Ley – Estándares GRI.....</b>	<b>53</b>
5.1.	Ámbitos generales.....	53
5.2.	Cuestiones medioambientales.....	53
5.3.	Cuestiones sociales y relativas al personal .....	56
5.4.	Información sobre el respeto de los derechos humanos.....	60
5.5.	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno.....	61
5.6.	Información sobre la sociedad .....	61

## 1. Carta del Presidente y Director General del Grupo Redsys

En el Grupo Redsys estamos comprometidos con la Responsabilidad Social Empresarial y somos conscientes de lo necesario de una actuación conjunta por parte de todos los actores económicos para alcanzar los urgentes y diversos objetivos que atañen a la sociedad. Así, durante el ejercicio 2020 hemos llevado a cabo distintas acciones, como la decisión de adherirnos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, reafirmando nuestro respaldo a los Diez Principios del Pacto, mediante el establecimiento de compromisos relacionados con la protección del medio ambiente, el trabajo, la anticorrupción y los derechos humanos.

También me gustaría resaltar especialmente nuestra firme decisión de seguir contribuyendo a la mejora de la sociedad, a través del desarrollo y evolución continua de nuestros productos y servicios, dotándolos de mayor accesibilidad y menor impacto medioambiental, contribuyendo a un avance económico y financiero responsable.

Sin embargo, en el presente Estado de Información no Financiera 2020 no podemos dejar de resaltar el reto más importante del año 2020, un reto continuo en el cual la solidaridad, la responsabilidad y la visión de grupo han sido fundamentales para afrontar la gran crisis sanitaria y socioeconómica causada por la pandemia de la COVID-19.

En el Grupo Redsys somos conscientes en todo momento de nuestro importante papel en esta pandemia, trabajando con gran dedicación e intensidad para asegurar la continuidad de nuestra actividad. Los servicios financieros y de medios de pago se han mostrado esenciales e indispensables para garantizar las transacciones económicas, y se han convertido en un elemento de seguridad ante la COVID-19, permitiendo la adquisición de bienes de todo tipo, especialmente aquellos de primera necesidad de forma más segura.

Esto ha supuesto muchas horas de funcionamiento continuo, muchos empleados en sus casas o desplazados para garantizar un servicio esencial, conscientes de la importancia de su labor y sin desfallecer en su cumplimiento, con un despliegue continuo del formato de crisis, reforzado con grandes medidas de seguridad para asegurar la salud de nuestros trabajadores. En esta experiencia hemos crecido como empresa y nos hemos fortalecido como grupo.

Por último, quiero aprovechar este espacio para dar el más sincero reconocimiento a todos los grupos de interés, como clientes, proveedores y empleados del Grupo Redsys, por sus esfuerzos y su compromiso constante con los valores de esta compañía durante este difícil año 2020.

Cuando unimos fuerzas y nos alineamos con unos objetivos comunes, somos mejores.

Jesús Verde López

Presidente y Director General del Grupo Redsys

## 2. Acerca de este Informe

El presente Estado de Información no Financiera (en adelante, el “EINF”) tiene como objetivo informar sobre cuestiones de gobernanza, de derechos humanos, personal, ambientales, de consumidores y sociales 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, por la que se modifica 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).

Además de utilizar los estándares GRI, se ha recurrido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas como marco internacional de referencia. El Grupo Redsys se ha adherido a esta iniciativa en julio de 2020 y, como consecuencia, ha integrado sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible en su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa. Los Diez Principios del Pacto, así como los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (y sus respectivas metas) han orientado las actuaciones del Grupo para que éstas se encuentren alineadas con la Agenda 2030 y con un crecimiento sostenible del negocio. En el apartado denominado “Responsabilidad Social Corporativa”, se informa con detalle sobre las contribuciones que se han hecho desde el Grupo a estos objetivos.

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” o “el Grupo”):

- 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”).

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos, se han tenido en cuenta los resultados del desarrollo de la estrategia RSC y Plan de Acción RSC 2020 llevado a cabo por el Grupo Redsys. Esta estrategia y su plan de acción se han elaborado tomando en consideración la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000, valorando la relevancia que tienen para el Grupo Redsys las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social contenidos en dicha Guía, y que son de preocupación para sus grupos de interés identificados. Asimismo, se ha determinado que algunos de los indicadores requeridos por la Ley 11/2018 son menos relevantes para el Grupo Redsys.

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 ha analizado el nivel de influencia de las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social de acuerdo con la estrategia RSC definida para el Grupo y su importancia para sus grupos de interés.

A continuación, se muestra un resumen ejecutivo del análisis de influencia realizado, cuyo resultado son los siete asuntos materiales abordados en el presente informe por el Grupo Redsys:

<b>Materias Fundamentales de acuerdo con ISO 26000</b>		<b>Nivel de influencia</b>
<b>Gobernanza</b>	Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.	<b>ALTO</b>
<b>Derechos Humanos</b>	Respeto de todos los Derechos Humanos entendiendo que son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes.	<b>MODERADO</b>
<b>Prácticas Laborales</b>	Aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores ya sean empleados internos o subcontratados.	<b>ALTO</b>
<b>Medio Ambiente</b>	Modo en el que se previene la contaminación, se gestiona el uso sostenible de los recursos y la producción y gestión de residuos y agentes contaminantes que afectan de los ecosistemas.	<b>ALTO</b>
<b>Prácticas Justas de Operación</b>	Necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas.	<b>ALTO</b>
<b>Asuntos de Consumidores</b>	Contribución a un consumo responsable a través de información y educación relativa a productos y servicios.	<b>MODERADO</b>
<b>Participación y Desarrollo de la Comunidad</b>	Creación de políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.	<b>ALTO</b>

Cada una de estas materias engloba los indicadores definidos en la Ley 11/2018 que son materiales para la compañía y que se exponen a lo largo del presente documento.

Cabe mencionar que la reorganización de la estructura de los asuntos materiales respecto del EINF publicado en el año 2019 tiene en cuenta la creación durante el año 2020 de una nueva estrategia en materia de RSC y su consiguiente Plan de Acción, el cual queda reportado en este documento.



### 3. Ámbitos generales

#### 3.1. Modelo de Negocio. Objetivos y Líneas Estratégicas

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.

A continuación, se expone sintéticamente el modelo de negocio de cada una de las compañías del Grupo:

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 a esquemas de medios de pago, como nodo central de procesamiento y centro de servicios tecnológicos. Redsys ofrece servicios y soluciones tecnológicas tales como:



En relación con la actividad de Redsys, se muestran algunas de las cifras más representativas generadas durante el ejercicio 2020:



<sup>(1)</sup> 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. Este objetivo se ha puesto especialmente de relevancia durante este ejercicio 2020, marcado por una pandemia sin precedentes, en la que poner la tecnología a disposición de los ciudadanos, impulsando servicios sanitarios sin contacto, como la receta electrónica y la video-consulta, ha supuesto un verdadero ejercicio de responsabilidad social.
3. GEFRASAN ostenta las competencias de 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 2020 el Grupo Redsys ha querido seguir dando continuidad a la internacionalización de sus servicios con alianzas y proyectos en colaboración con distintos socios en terceros países, para la implantación y desarrollo de soluciones de medios de pago seguras e innovadoras poniendo la tecnología al servicio de los ciudadanos.

El Grupo Redsys sigue apostando 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, más si cabe este año en el marco de la aparición de una pandemia como la causada por la COVID-19, el Grupo Redsys basa sus objetivos y líneas estratégicas en los siguientes aspectos:

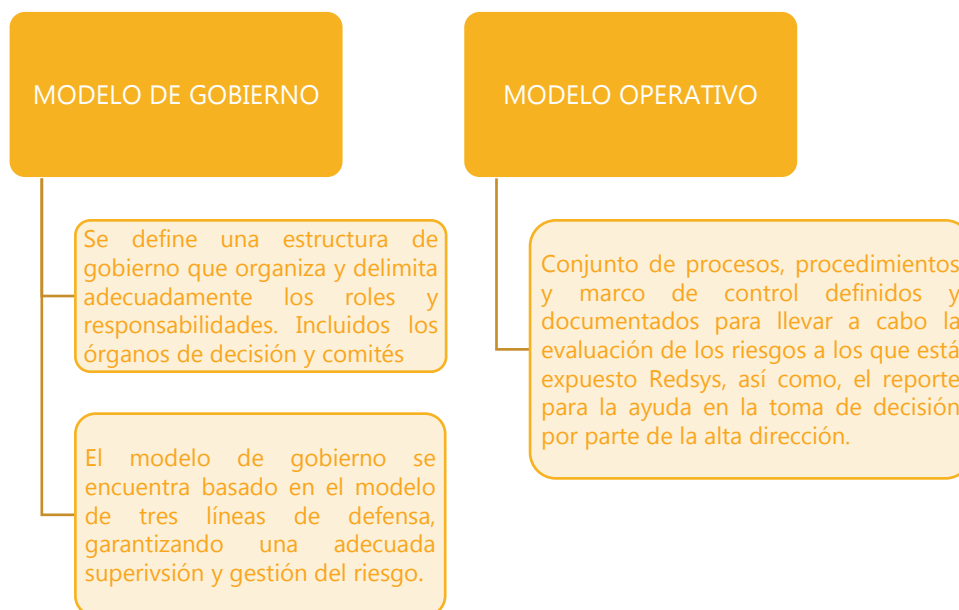


Estos objetivos y estrategias están alineados con las tendencias que afectan al sector tecnológico-financiero en la actualidad:

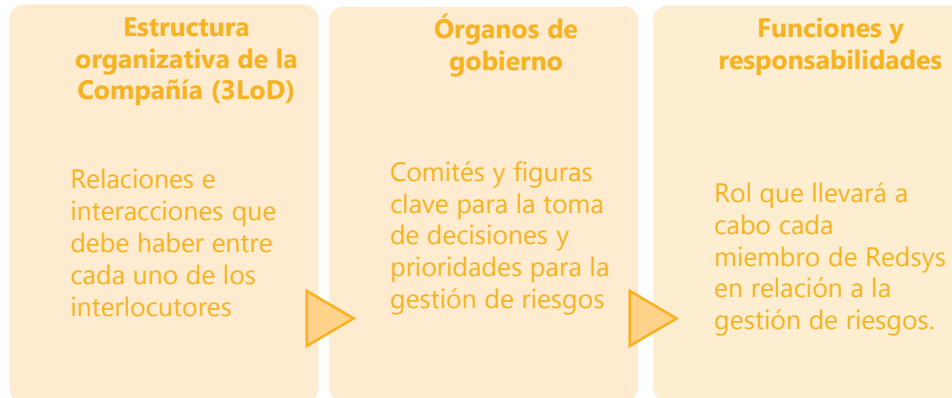


### 3.2. Gestión de Riesgos No Financieros

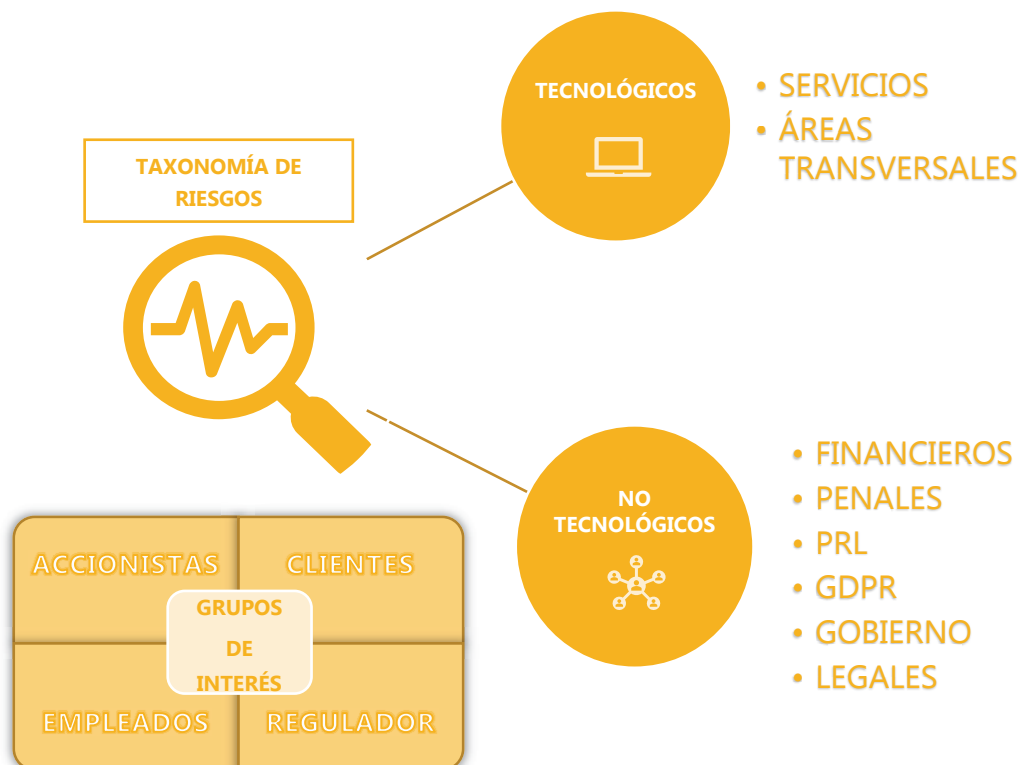
La gestión y control de riesgos es una parte fundamental de la cultura del Grupo Redsys. Por ello, una de las prioridades del Grupo es la mejora continua en la estrategia de gestión y control de riesgos. El Grupo Redsys ha seguido mejorando en 2020 el modelo de gestión de riesgos integral revisado en 2019, ampliando las categorías consideradas en la taxonomía de riesgos. Este modelo de riesgos integral está compuesto tanto por un modelo de gobierno transparente y claramente definido, como por un modelo operativo que informa sobre las metodologías a aplicar a la hora de gestionar estos riesgos y los mecanismos de control.



En cuanto al modelo de gobierno, cabe destacar la existencia de una estructura sólida. Con el fin de mantener una gestión y una comunicación fluida y transparente, el modelo de gobierno delimita claramente los tres aspectos siguientes:

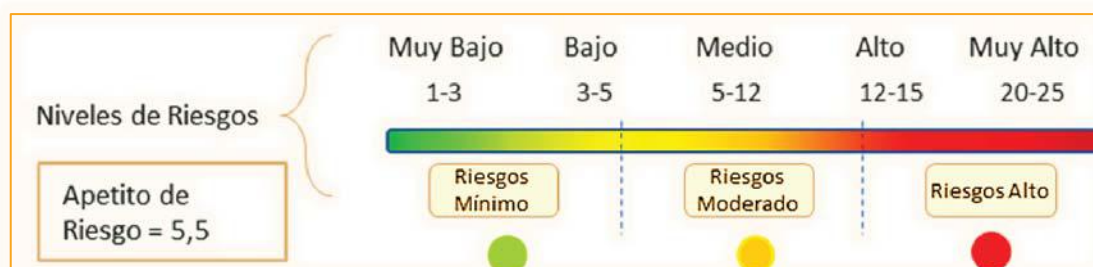


En cuanto al modelo operativo, en este ejercicio 2020, el Grupo Redsys ha desarrollado una nueva taxonomía de riesgos (ampliando el número de categorías del ejercicio anterior) y ha diferenciado entre riesgos tecnológicos y riesgos no tecnológicos.



La metodología para el análisis de riesgos se continúa basando en los mismos estándares y guías que en 2019 y en la misma estructura de análisis (identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorizar). Este análisis se realiza con una periodicidad anual o tras cambios significativos.

Además, el Grupo dispone de un marco de tolerancia al riesgo y un preestablecido apetito de riesgo englobado (especificado en el gráfico).



Por último, el Grupo ha desarrollado una estrategia para gestionar los riesgos asociados con la pandemia ocasionada por la COVID-19. Con tal fin, ha desarrollado un Plan de Actuación frente a la COVID-19, alineado con las recomendaciones de las autoridades sanitarias para frenar la expansión del virus entre sus empleados, sus clientes y sus proveedores. Este Plan es complementario a los Planes de Continuidad y Contingencia del Grupo. La responsabilidad de coordinar estas actuaciones de lucha contra el coronavirus se asignó al Director del Área de Cumplimiento, con la estrecha colaboración del Área de Gestión de Riesgos.

Cabe mencionar que las medidas contenidas en el Plan de Actuación frente a la COVID-19 siguen siendo objeto de revisión y actualización, para que el Grupo se mantenga dentro de los niveles de riesgo tolerables, según se desarrollen los acontecimientos.

### 3.3. Transparencia Fiscal

La "Norma sobre 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.

<b>Beneficios 2020</b> 2.099.221 €	<b>Impuestos 2020</b> (135.221) € * <small>*Cantidad a devolver</small>	<b>Subvenciones 2020</b> 11.955 €
<b>Beneficios 2019</b> 8.966.565 €	<b>Impuestos 2019</b> 1.200.522 €	<b>Subvenciones 2019</b> 20.951 €

## 4. Responsabilidad Social Corporativa

El Grupo Redsys, mediante el desarrollo de la estrategia definida a finales del pasado 2019 en materia de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante, "RSC"), en la que se identifican las materias fundamentales de desarrollo, así como las partes interesadas del Grupo, persigue como objetivo principal la generación de valor para las compañías del Grupo a través de la mejora del impacto positivo que sus actividades de negocio proyectan sobre la sociedad, clientes, proveedores y empleados, entre otros interesados.

A partir de esta estrategia definida y, como ya se anunció en el Estado de Información no Financiera del ejercicio 2019, durante el año 2020 se ha elaborado y desarrollado el primer Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Redsys (en adelante "Plan de Acción RSC" o "Plan de Acción"). Cabe resaltar que este Plan de Acción RSC se ha alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, siendo Redsys socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas como se ha indicado anteriormente, desde julio de 2020.

A continuación, se destacan los principales logros alcanzados durante el ejercicio 2020:

- Elaboración y desarrollo del primer Plan de Acción RSC del Grupo Redsys, conformado por 15 grupos de trabajo, 45 acciones y una consecución media de dichas acciones del 70%.
- Creación de una estructura corporativa documental de RSC que permitirá una evolución sólida y organizada de la estrategia del Grupo en la materia. En este sentido cabe destacar, entre otras, la publicación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa, que contiene la misión, visión y los valores que el Grupo Redsys pretende instaurar y desarrollar en la compañía y entre sus grupos de interés. Este documento es público y se puede consultar en el sitio web [www.redsys.es](http://www.redsys.es), en la sección Responsabilidad Redsys.
- Concienciación e implicación muy positiva de los grupos de interés requeridos durante el desarrollo del Plan de Acción (empleados, clientes y socios entre otros), a través de la divulgación de la actividad RSC en diferentes canales internos y externos.
- Por último, no podemos dejar de mencionar que, en un año marcado por la pandemia causada por la COVID-19, el mayor logro de la compañía es haber podido seguir prestando nuestros servicios, esenciales para los ciudadanos y entes económicos de nuestro país. Todo ello, en las mejores condiciones de calidad y continuidad posibles, aportando soluciones de contingencia que han ayudado, en algunos casos, a evitar contagios y, en otros, a aliviar la carga económica del cese de la actividad económica sobre las entidades bancarias adquirentes que han podido trasladar a sus comercios clientes. Se ampliará la información relativa a estas y otras acciones con causa en la COVID-19 en próximos epígrafes del documento.

A lo largo de los próximos apartados del presente EINF 2020 se reporta con detalle las acciones e hitos acometidos en el marco del Plan de Acción RSC en las materias de Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores y Desarrollo de la comunidad y Participación Activa, incluyendo en las materias que aplique aquellos datos relativos a los indicadores solicitados por la Ley 11/2018 que no hayan sido objeto expreso del Plan de Acción.

## • Iniciativas Internacionales

Desde el 16 de julio del año 2020, el Grupo Redsys está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en calidad de socio firmante, comprometiéndose así a alinearse con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El Pacto Mundial fue creado en el año 2000, por el Secretario General de las Naciones Unidas y, en la actualidad, es la mayor iniciativa internacional en materia de Responsabilidad Social Corporativa (actualmente son más de 12.500 las entidades adheridas al Pacto). Este Pacto se basa en 10 Principios básicos que se centran en cuatro áreas de naturaleza social y medio ambiental. Estas áreas son las siguientes:

- La igualdad y los derechos humanos.
- Las normas y las prácticas laborales.
- El medioambiente.
- La lucha contra la corrupción.

A su vez, el Pacto Mundial se encarga de promover los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (introducidos a través de la Agenda 2030) y crear alianzas entre las empresas del sector privado para que implementen medidas eficaces para la consecución de estos objetivos.

Las consecuencias para el Grupo Redsys de la mencionada adhesión son principalmente dos:

1. El Grupo se ha comprometido a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a implementar medidas encaminadas a tal fin. Además, todas las actuaciones del Grupo deben tener en cuenta el impacto que puedan tener en las distintas áreas de influencia del Pacto, siendo los Diez Principios promulgados por este un marco de referencia.
2. El Grupo ha asumido la obligación de reportar un informe anual llamado "COP" (*Communication on Progress*), en el cual exponga todas las medidas y actuaciones tomadas a lo largo del ejercicio en estas materias. También ha asumido la obligación de contribuir económicamente con el pago de una cuota anual.

El desarrollo sostenible y la responsabilidad social de las empresas son conceptos intrínsecamente conectados, en la medida en que la RSC constituye la contribución del sector privado al desarrollo sostenible, desarrollo que no requiere sólo del sector público e internacional para alcanzarse, sino de las sinergias que se puedan lograr con las empresas y las organizaciones de la sociedad civil.

Hoy en día, el desarrollo sostenible se materializa a través de un lenguaje común: la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible. Supone una oportunidad para hacer tangibles los compromisos necesarios para hacer frente a los retos más desafiantes de la humanidad.

En este sentido, se espera que el rol de las empresas pueda ir más allá de respetar los derechos humanos y otros principios universales en los ámbitos laboral, medioambiental y anticorrupción, y estas utilicen sus propias competencias en favor de la sostenibilidad global, de manera que también contribuyan a la rentabilidad y viabilidad del negocio.

El Grupo Redsys ha integrado en su gestión y en su estrategia los principios de la responsabilidad social como medio para contribuir a la Agenda 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Las actuaciones del Grupo realizadas en 2020, debido a la naturaleza de su actividad, han contribuido fundamentalmente y de forma más notoria a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:



De forma menos notoria, pero cabe mencionarlos, el Grupo ha contribuido también al cumplimiento de los siguientes ODS:



- **Certificaciones**

La normalización y certificación están estrechamente relacionadas con la responsabilidad social, en la medida que ofrecen pautas que permiten hacer seguimiento a los procesos llevados dentro de una organización, documentando así la gestión responsable y transparente. En este sentido, el Grupo Redsys mantiene una estrategia donde la validación del desempeño de su actividad es primordial. Es por ello por lo que se somete periódicamente a la evaluación de certificaciones y auditorías con reconocimiento a nivel nacional e internacional, en lo relativo a seguridad, calidad,



medio ambiente y PRL, entre otras materias de importancia para diversos grupos de interés, cuyo cumplimiento es objeto de seguimiento por los órganos de gobierno correspondiente.

Estas certificaciones y auditorías son muestra de la resiliencia y las altas auto exigencias del Grupo antes los nuevos desafíos del mercado y la sociedad actual.

## 4.1. Gobernanza

De acuerdo con la estrategia RSC definida para el Grupo Redsys y basada en la ISO 26000, la Gobernanza de la organización comprende todo lo relativo al sistema o sistemas por el cual una compañía toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Siguiendo esta línea, en el presente apartado se reportan asuntos de gobernanza como la estructura de gobierno de las sociedades que forman el Grupo y de la propia área de RSC, así como el resumen ejecutivo de las acciones desarrolladas en la materia en el marco del Plan de Acción RSC.

### 4.1.1. Estructura de Gobierno

Redsys, dispone de los siguientes órganos de gobierno, que durante el ejercicio 2020 han funcionado de conformidad con lo dispuesto en sus respectivos reglamentos y que no presentan modificaciones respecto de lo reportado en el pasado EINF 2019:

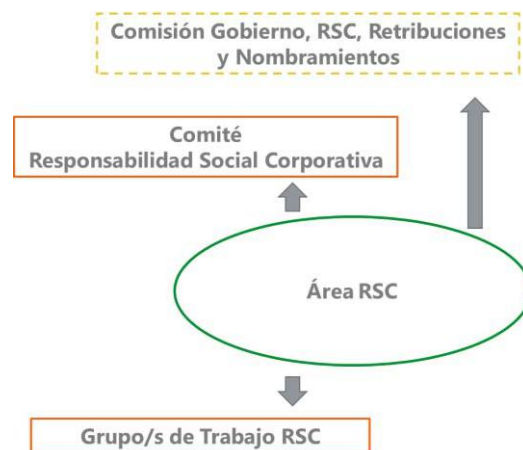


La Comisión de Gobierno, Responsabilidad Social Corporativa, Retribuciones y Nombramientos, con competencias consultivas en materia de Responsabilidad Social Corporativa, ha sido el órgano ante el que se ha ido reportando el avance y estado de situación del desarrollo del Plan de Acción RSC del presente año.

En los casos de Redsys Salud y GEFRASAN, el órgano de administración lo conforma un administrador único como ya se indicaba en el EINF 2019.

#### 4.1.2. Gobierno de la RSC

Con el objetivo de otorgarle a los asuntos RSC del Grupo un sistema de gobierno lo suficientemente ágil y garantista como para poder acometer los objetivos estratégicos marcados de forma satisfactoria, se definió la siguiente estructura de trabajo y toma de decisiones:



El Área de RSC, integrada en la Dirección de Cumplimiento de Redsys, ha formado hasta quince grupos de trabajo, con la presencia de representantes de las áreas corporativas y de negocio de la compañía en las que se ha detectado la existencia de acciones a desarrollar en el marco del Plan de Acción. Estos grupos de trabajo han mantenido una media de 4 encuentros a lo largo del año con el Área RSC (además de una estrecha comunicación mediante email y otras herramientas corporativas), teniendo en cuenta las necesidades de planificación, desarrollo, coordinación e implementación de las acciones asignadas.

Por otro lado, el Área de RSC ha mantenido dos líneas de reporte de su actividad: una interna ante el Comité de Responsabilidad Social Corporativa, con competencias de control y seguimiento de la estrategia y plan RSC, y formado por miembros de las Direcciones de la compañía con más involucración en la materia de RSC; y otra externa, ante la Comisión de Gobierno, RSC, Retribuciones y Nombramientos con las competencias ya nombradas anteriormente.

#### 4.1.3. Acciones de Gobernanza en el marco del Plan de Acción RSC 2020

Desde la materia de Gobernanza, y teniendo en cuenta que es el primer año en el que se desarrolla un Plan de Acción RSC en el Grupo, se ha priorizado la construcción de una estructura documental sólida, con el objetivo de sentar las bases y objetivos de la RSC del Grupo y evolucionarla de forma coherente y en línea con la identidad de la compañía.

En este sentido, se ha elaborado y publicado documentación como, la “Política de Responsabilidad Social Corporativa”, que contiene la misión, visión, valores y directrices de desarrollo de la RSC del Grupo y los “Manifiestos de respeto al Medio Ambiente y a los Derechos Humanos”, documentos monográficos de estas dos materias que contienen los principios específicos de actuación del Grupo con cada una de ellas respectivamente. Adicionalmente se ha valorado la necesidad de favorecer una economía corporativa más eficiente y tendente a un modelo circular que se ha plasmado en la “Política de Consumo Corporativo Responsable”.

La toma de decisiones en cuanto a las contrataciones que se hacen en el Grupo, para las cuales es necesaria una o varias firmas de los documentos pertinentes en cada caso por los apoderados para ello, se ha visto obstaculizada por la pandemia causada por la COVID-19 que llevó a todos los empleados y directivos a un modelo de teletrabajo total durante los meses de confinamiento. Empujados a la digitalización por esta pandemia, se ha trabajado desde diferentes áreas de la compañía en la implantación de un modelo de firma digital que permite suscribir contratos u otro tipo de documentos con firma de forma ágil, segura y acorde a los requisitos legales en materia de firma digital. Además, este nuevo sistema de firma corporativo supone una reducción de consumo de papel con un importante impacto medioambiental, referida en el epígrafe correspondiente del presente documento.

En materia de subcontratación y proveedores, cabe resaltar el satisfactorio despliegue del nuevo sistema de homologación de proveedores durante este año 2020, ya anunciado en el EINF del pasado ejercicio 2019, en el que se han homologado en la plataforma habilitada *ad hoc* para ello hasta cincuenta proveedores. La lista de proveedores seleccionados para esta primera fase de homologación 2020 está compuesta por aquellos más relevantes para la compañía en términos de criticidad del servicio prestado y aplicabilidad de las materias homologadas: *Compliance*, Prevención de Riesgos Laborales, Protección de Datos y Ciberseguridad y Continuidad.

Adicionalmente al “Procedimiento de Compras” o al “Código de Conducta de Proveedores y Subcontratistas”, así como el resto de la estructura referenciada en el EINF 2019 respecto a este grupo de interés que son nuestros proveedores, (sin modificaciones durante este año 2020), cabe mencionar la creación de la nueva “Política de Actuación con Proveedores”. El objetivo de este documento es proporcionar una guía ágil de comportamiento de todos aquellos que forman el Grupo Redsys, respecto de los proveedores y subcontratistas con los que tengan relación por causa del desarrollo de sus competencias profesionales, garantizando el más alto nivel de gestión ética de proveedores en todo momento.

Durante este año 2020, también se ha trabajado en el desarrollo y mejora del Catálogo de Productos y Servicios de la compañía (en adelante “CAPS” o el “Catálogo”). Teniendo muy presente al grupo de interés que forma el conjunto de clientes de Redsys y escuchando sus intereses y expectativas de mejora se ha elaborado un CAPS digital, cuyos principales éxitos son la transparencia, calidad, disponibilidad y actualización continua de la información más relevante de los productos y servicios comercializados por la compañía. Adicionalmente, y con la finalidad de tener una versión del CAPS que se pueda compartir de forma ágil, se ha elaborado un catálogo accesible en formato pdf. En nuestro afán por la mejora continua, se han implantado en el CAPS sistemas de monitorización para conocer las estadísticas sobre la navegación de los usuarios por el mismo y así poder implementar mejoras. Además, se ha celebrado una campaña de encuestas durante este año 2020 para poder conocer la opinión y expectativas de los usuarios del CAPS que, junto con un *benchmarking*, ha servido para detectar *gaps* de mejora que servirán de referencia en la futura evolución del catálogo. Por último, y con el fin de fomentar el uso y la consulta del

CAPS, se envía periódicamente a los clientes un boletín informando de las novedades y actualizaciones que se van produciendo en el catálogo.

## 4.2. Derechos Humanos

El respeto a los Derechos Humanos forma parte de las materias fundamentales en la estrategia de RSC del Grupo. En consonancia con la ISO 26000, esta materia hace referencia a todos los asuntos relacionados con el respeto de todos y cada uno de los Derechos Humanos, teniendo en cuenta su naturaleza inherente al ser humano, inalienable, universal, indivisible e interdependiente. A continuación, se expondrán las medidas implementadas a lo largo del ejercicio 2020 en lo relativo a esta materia por parte del Grupo Redsys.

Cabe mencionar que, durante el ejercicio 2020, el Grupo no ha recibido denuncias por vulneración de derechos humanos.

### 4.2.1. Acciones de DD.HH. en el marco del Plan de Acción RSC 2020

En este año 2020, el Grupo Redsys ha continuado con todas las prácticas mencionadas en el EINF de 2019 en materia de respeto a derechos humanos. En concreto, ha mantenido su compromiso para evitar conductas delictivas que violen los derechos sindicales de sus empleados y ha velado por el respeto absoluto a la normativa laboral.

Por otro lado, el "Código Ético para proveedores" sigue vigente. Además, la ya mencionada "Política responsable de Actuación con los Proveedores", desarrollada este año 2020, garantiza el respeto a este Código y a toda la legalidad vigente en materia de derechos humanos.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2020, el Grupo Redsys ha llevado a cabo dos importantes iniciativas en materia de derechos humanos.

En primer lugar, cabe mencionar el desarrollo y posterior publicación del "Manifiesto Corporativo de respeto a los Derechos Humanos", de obligado cumplimiento para todo el personal y dirigido a las tres sociedades que forman el Grupo Redsys. Este Manifiesto es un documento público que puede consultarse en el sitio web oficial de Redsys ([www.redsys.es](http://www.redsys.es)), concretamente, en su apartado Responsabilidad Redsys.

Este Manifiesto pretende garantizar el respeto a los derechos recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en los Convenios de la OIT y en los principios del Pacto Mundial de la ONU. Se han establecido cuatro principios básicos que deberán guiar todas las actuaciones del Grupo: la erradicación de la discriminación, la libertad, la igualdad social y el derecho al conocimiento. Complementariamente a estos principios, el Grupo se compromete a los siguientes aspectos:

- Evitar la discriminación entre sus empleados y fomentar la diversidad.
- Respetar los derechos colectivos, de libre asociación y de negociación colectiva.
- Proteger la seguridad y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones para un trabajo digno.

- Asegurar un empleo digno, con medidas para conciliar la vida laboral y familiar.
- Respetar los deberes de confidencialidad y el derecho a la intimidad y a la privacidad de sus empleados, proveedores y clientes.
- Ofrecer un trato justo a sus clientes, con servicios de calidad.
- Procurar que se respete el Manifiesto a lo largo de toda su cadena de suministro.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.
- Minimizar el impacto ambiental, incorporando en sus políticas de gestión tanto la dimensión social como la dimensión medioambiental de los derechos humanos.
- No realizar proyectos con instituciones u organizaciones que no respeten los derechos humanos.
- Ofrecer planes de formación en materia de derechos humanos para difundir su conocimiento.

El Grupo Redsys es consciente de que la preocupación por el respeto a los derechos humanos debe extenderse, no sólo a las actividades que desarrolla directamente, sino también a aquellas sobre las que se posea un control indirecto y puedan tener un impacto relevante en esta materia. Por ello, se está elaborando una iniciativa para poder implementar, en el futuro, un sistema de homologación de proveedores en materia de derechos humanos.

En segundo lugar, y como ya se ha mencionado en apartados anteriores, el Grupo Redsys se adhirió en julio de este año 2020 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Si bien el Pacto Mundial se centra en cuatro áreas principales para alcanzar un crecimiento sostenible, uno de los motivos fundamentales por el que el Grupo Redsys se ha adherido a este Pacto radica en aumentar el compromiso del Grupo con los derechos humanos.

Puesto que las actividades que realiza el Grupo Redsys, dada su naturaleza, no tienen un gran impacto en los derechos humanos, el Grupo pretende implementar un proceso integral de debida diligencia, con el fin de asegurar también el respeto a los derechos humanos en el desarrollo de las actividades por parte de proveedores y evitar, así, ser cómplice de violaciones en esta materia. En consecuencia, mediante esta adhesión al Pacto, el Grupo se propone implementar, de manera progresiva, las medidas oportunas para desarrollar un sistema íntegro de respeto a los derechos humanos, integrando en él las actividades de la cadena de valor de sus productos y servicios.

Por otro lado, desde el área de Responsabilidad Social Corporativa se han desarrollado distintas iniciativas de concienciación en esta materia, dirigidos a todos los empleados del Grupo, con el fin de conseguir una mayor sensibilización en cuanto al respeto a los derechos humanos.

En el ejercicio de esta labor concienciadora, el día 10 de diciembre, el Día Internacional de los Derechos Humanos, se envió un comunicado a todos los empleados, en el cual se informaba acerca de la naturaleza de los derechos humanos, se recordaban las políticas existentes en el Grupo en esta materia (el "Manifiesto Corporativo de respeto de los DD.HH", la "Política de RSC" y la "Política del Empleado Socialmente Responsable"), y se daba la oportunidad al empleado de aumentar su conocimiento al respecto, ofreciendo acceso al discurso de Michelle Bachelet, Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, para conocer la campaña de este año 2020, "Reconstruir para mejorar".

### 4.3. Prácticas Laborales

Como Prácticas Laborales hemos de entender todas aquellas políticas y *praxis* relacionadas con el trabajo que aseguran un entorno de protección de los derechos de los trabajadores. Engloba las relaciones laborales, las condiciones de trabajo, la protección social, la salud y la seguridad ocupacional, el diálogo social, así como el desarrollo humano y la formación en el lugar de trabajo.

#### 4.3.1. Acciones de Prácticas Laborales en el marco del Plan de Acción RSC 2020

En relación con esta materia fundamental, durante el año 2020 la compañía ha venido trabajando intensamente en el desarrollo y mejora de políticas y prácticas que constituyen los marcos de referencia de las relaciones laborales socialmente responsables. Cabe remarcar que, debido a que el Grupo Redsys no constituye grupo en lo relativo a cuestiones laborales, algunos de los documentos solo son de aplicación para los empleados de Redsys, por lo cual se hará referencia en dichos casos a la compañía frente al Grupo o Grupo Redsys.

En primer lugar, se ha trabajado en la creación de la “Política del Empleado Socialmente Responsable” con el objetivo de poner en relieve la importancia del papel que desempeña Redsys en la sociedad. Se establece así un decálogo que define la actuación esperada de todos los empleados de la compañía, de acuerdo con los principios de la responsabilidad social y con el papel fundamental que representa el procesamiento de los medios de pago en la vida de todos los ciudadanos. Como resultado, se pretende asegurar la continuidad del negocio, no solo desde el punto de vista económico, sino también desde un punto de vista social, ya que la indisponibilidad de los servicios que presta Redsys generaría un gran impacto a nivel nacional. En consecuencia, la misión, visión y valores que deben ostentar y defender todos los empleados que forman parte de la organización es el contenido del documento presentado. Esta política fue aprobada de acuerdo con los procesos corporativos establecidos para ello y comunicada a todos los empleados el 3 de noviembre de 2020.

Además, durante el ejercicio de 2020 se ha procedido también a la actualización de la “Política de selección y contratación de personal” con el objetivo de recoger en este documento las buenas prácticas implantadas en los procesos de selección y contratación por Redsys. Esta actualización ha ampliado los principios rectores de los procesos de selección de personal, por constituir una de las acciones más sensibles de la compañía, en términos de inclusión y no discriminación, así como por la importancia que Redsys otorga a la gestión de las personas como verdadero motor de nuestra actividad. Esta política se compone de principios propios definidos por la compañía, referencias a la legislación aplicable en la materia, así como referencias a otras políticas y normas corporativas de aplicación, en concreto, el “Código Ético” y el vigente “Plan de Igualdad 2019-2023”.

En línea con la anterior política, nace el “Manual de selección para entrevistadores”, una guía de referencia para todos aquellos empleados que sean susceptibles de realizar entrevistas a candidatos para nuevas vacantes. Se trata habitualmente de *managers*, pero también puede ser de utilidad para cualquier otra persona que lo necesite y que, en algún momento, tenga que enfrentarse a realizar una entrevista de selección. Gracias a las directrices y consejos contenidos

en este nuevo Manual, se asegura la homogeneidad en las entrevistas, así como la optimización de estas como herramientas para la obtención de información de la mayor calidad posible del candidato en esta fase del proceso de selección. Otro de los objetivos de este Manual es asegurar, en el marco de las entrevistas de selección, el cumplimiento en todo momento, tanto de nuestras políticas corporativas internas aplicables, así como de la legislación vigente, entre otras, en materia de protección de datos.

Para nuestra compañía, dada la complejidad y particularidad del negocio que desarrollamos y la importancia de la continuidad de este, es imprescindible que todos los nuevos empleados tengan información práctica e importante sobre la organización, que les permita acelerar su proceso de adaptación y conocimiento de la compañía, para desempeñar su labor de manera óptima y de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. Por ello, desde el mes de julio, las nuevas incorporaciones tienen a su disposición de manera online el "Manual de bienvenida". Una vez digitalizado, el Manual cumple una doble función: se ha dejado de generar un residuo de papel a futuro y se ha facilitado la actualización continua de la información, siendo fácilmente accesible por el empleado en cualquier momento. En este sentido, surge este año también la figura del *buddy*, una persona del equipo del que formará parte el nuevo empleado, que le acompañará durante los tres primeros meses de su incorporación, facilitando su integración en la compañía y en su cultura, sobre todo teniendo en cuenta la situación actual de distanciamiento social preventivo causado por la pandemia.

Por último, no podemos dejar de mencionar la importancia de la implantación del modelo de trabajo flexible en el año 2018 para la práctica totalidad de los empleados del Grupo Redsys, lo que nos ha permitido mitigar el impacto de la crisis causada por la pandemia sufrida durante este año 2020, asegurando en todo momento la continuidad del negocio, así como la salud y seguridad de todos los empleados. Durante los meses más duros de confinamiento, la infraestructura de la compañía y del puesto de trabajo habilitó que el 90% de los empleados pudieran teletrabajar en condiciones de seguridad e integridad para el negocio, mientras se evitaban posibles contagios en el entorno laboral. Desde marzo hasta junio de 2020, se ha mantenido el teletrabajo en su totalidad, iniciándose pilotos de turnos para la vuelta a la oficina durante los meses de julio y agosto. Finalmente, en septiembre de 2020 se ha producido la reincorporación de la amplia mayoría de la plantilla a la oficina, excluyendo aquellas personas que han sido identificadas, por un agente externo especializado, como de alto riesgo y otorgando la posibilidad desde Redsys, de manera voluntaria, de elegir realizar teletrabajo el 100% de su jornada laboral, previa aceptación de una declaración responsable. Las oficinas, se han adaptado para cumplir las medidas de higiene y seguridad necesarias, preservando la distancia de seguridad y aplicando medidas como el uso de gel hidroalcohólico y la mascarilla. Con el objetivo de evitar concentraciones o aglomeraciones de empleados, se han definido turnos de trabajo por equipos de modo que cada empleado acude a la oficina un máximo de 3 días por semana, teletrabajando los restantes en su domicilio.

Respecto a lo referenciado en los párrafos precedentes, la compañía ha dado a conocer debidamente todos y cada uno de los documentos anteriormente mencionados a través de los canales internos dispuestos para ello. Asimismo, ha promovido su cumplimiento entre los destinatarios de estos mediante la publicidad pertinente en cada caso.



### 4.3.2. Empleo

Hablar de empresas es hablar de personas y en el Grupo Redsys situamos a las personas en el centro. Contamos con un amplio abanico de profesionales procedentes de diferentes disciplinas (tecnología o desarrollo y gestión de sistemas) y con gran conocimiento del sector financiero, tanto en nuestra oficina central de Madrid, como nuestra sede en Córdoba. A fecha de 31 de diciembre de 2020, la plantilla del Grupo estaba compuesta por 603 trabajadores, un 1,6% menos que en el año anterior. De ellos, el 87,40 % tiene a la oficina de Madrid como centro de trabajo.

Es resaltable también que en un año en el que la economía se ha visto profundamente afectada, Redsys ha seguido manteniendo su apuesta por el empleo, contribuyendo al fomento del trabajo decente y al crecimiento económico (ODS 8). Desde el comienzo de la crisis del coronavirus, se han seguido manteniendo los procesos de selección de personas, adaptándolos a la nueva realidad y garantizando, ante todo, su desarrollo con los mismos estándares de calidad. Durante los meses de confinamiento, se llevaron a cabo 9 procesos de selección para cubrir los pertinentes puestos vacantes o sustituciones en la compañía. Las incorporaciones de nuevos empleados fueron exitosas gracias a los procedimientos y organización diseñados para ello y gracias a la implantación de un eficaz sistema de teletrabajo, que más adelante se analizará.

Por otro lado, y no menos importante, se ha afianzado el compromiso con las universidades con las que Redsys tiene convenios de colaboración en materia de prácticas laborales de los alumnos. Se facilitó la continuación de los alumnos que ya habían comenzado sus prácticas, habilitándoles el teletrabajo en la misma medida que a los empleados de la compañía. En esta misma línea, se han seguido incorporando alumnos en prácticas al mismo nivel que años anteriores, apostando por la atracción y el desarrollo del talento constante.

De cara a una interpretación rigurosa de la información contenida en esta sección, se ha de considerar que los datos ofrecidos con respecto al Grupo Redsys como organización compuesta por 3 empresas están disponibles solo a partir del ejercicio de 2019, desde su constitución como tal. Por tanto, solo es posible una presentación comparativa entre los últimos dos años. Por su parte, Redsys es la empresa que asume el mayor número de empleados dentro del Grupo, en relación con las otras dos empresas restantes, alcanzando la cifra de 573.

Priorizar el empleo estable y de calidad son pilares para lograr el compromiso de los empleados, así como la continuidad del negocio. Por ello, en 2020, el 99,5% de los trabajadores tenía un contrato indefinido.

A continuación, se presentan las principales cifras del Grupo Redsys relativas a empleados del 2020 y su comparativa con el ejercicio anterior.



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

GRUPO REDSYS	Hombres		Mujeres		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
N.º total de contratos de trabajo	421	417	192	186	613	603
% contratos indefinidos	100	99,76	100	98,92	100	99,50
% contratos temporales	0,00	0,24	0,00	1,08	0,00	0,50
% contratos a tiempo parcial	0,00	0,00	0,52	0,54	0,16	0,17
N.º despidos	11	5	7	1	18	6

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	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
N.º total de contratos de trabajo	137	135	215	229	261	239	613	603
% contratos indefinidos	100	99,26	100	99,13	100	100	100	99,50
% contratos temporales	0,00	0,74	0,00	0,87	0,00	0,00	0,00	0,50
% contratos a tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,38	0,42	0,16	0,17
N.º de despidos	1	0,00	1	1	16	5	18	6

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
N.º total de contratos de trabajo (2019)	24	4	16	333	52	149	5	583
N.º total de contratos de trabajo (2020)	23	3	39	317	43	144	4	573
N.º de despidos (2019)	0	0	1	8	4	4	0	17
N.º de despidos (2020)	2	0	1	1	0	1	0	5

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
REDSYS SALUD <sup>2</sup>	Fuera de convenio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Total	
N.º total de contratos de trabajo (2020)	1	0	2	21	1	1	0	26	
N.º de despidos (2020)	0	0	0	0	0	0	0	0	

1 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.

2 Redsys Salud se adhirió al Convenio de Oficinas y Despachos en 2020, asimilando los mismos niveles que Redsys y homogenizando más aún las condiciones del Grupo. A causa de ello no es posible incorporar una tabla comparativa con el año 2019

GEFRASAN	Fuera de Convenio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Total
N.º total de contratos de trabajo (2019)	0	0	0	1	0	3	0	4
N.º total de contratos de trabajo (2020)	0	0	0	1	0	3	0	4
N.º de despidos (2019)	0	0	0	0	0	0	0	0
N.º de despidos (2020)	0	0	0	0	0	1	0	1

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

GRUPO REDSYS	Hombres		Mujeres	
	2019	2020	2019	2020
Contratos indefinidos	421	417	192	182
Contratos temporales	0	1	0	2
Contratos a tiempo parcial	0	0	1	1

El índice de rotación de Redsys para 2020 se ha situado en el 7.76% – considerando una plantilla promedio de 580 empleados – situándose por debajo de la media del sector tecnológico. En Redsys Salud se han producido tres bajas durante el ejercicio, no registrándose ninguna en GEFRASAN.

### Remuneraciones medias por sexo, edad y categoría profesional<sup>3</sup>

GRUPO REDSYS	Hombres	Mujeres
Remuneración media (€) Año 2019	43.708	41.231
Remuneración media (€) Año 2020	44.942,51	42.232,64

GRUPO REDSYS 2019	Hombres	Mujeres	Brecha salarial <sup>4</sup>
Remuneración media (€) "Directivos" <sup>6</sup>	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 2020	Hombres	Mujeres	Brecha salarial <sup>5</sup>
Remuneración media (€) "Directivos" <sup>6</sup>	167.591	-	-
Remuneración media (€) "Resto de empleados Fuera de Convenio"	94.592	91.183	3,60%
Remuneración media (€) "Resto de categorías profesionales"	40.941	41.526	-1,42%

<sup>3</sup> La remuneración correspondiente al Presidente-Director General sólo ha sido tomada 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.

<sup>4</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>5</sup> Durante el ejercicio 2020 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>6</sup> La remuneración correspondiente al Presidente-Director General no ha sido tomada en consideración en el apartado Remuneración media (€) "Directivos", quedando, por tanto, excluida del cálculo.

GRUPO REDSYS	Menores de 30 años		Entre 30 y 45 años		Más de 45 años	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Remuneración media (€)	23.576	25.640	40.202	42.743	55.386	55.221

REDSYS	Fuera de convenio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6
Remuneración media (€) Año 2019	122.805	74.510	81.308	40.337	45.526	31.406	36.635
Remuneración media (€) Año 2020	123.990	76.644	81.630	41.870	46.805	32.997	38.124

REDSYS SALUD <sup>7</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
REDSYS <sup>8</sup> SALUD	Fuera de convenio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3		Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6
Remuneración media (€) Año 2020	-	-	-	29.342,94		-	-	-

GEFRASAN	Nivel 3 <sup>9</sup>	Nivel 5
Remuneración media (€) Año 2019	-	34.892
Remuneración media (€) Año 2020	-	36.625

<sup>7</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.

<sup>8</sup> Para la sociedad Redsys Salud, debido a que los niveles de categorías profesionales "Fuera de convenio", "Nivel 1, 2, 4, 5 y 6" están formados únicamente por una persona, no se reporta el dato de remuneración media por motivos de confidencialidad.

<sup>9</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.

### Remuneraciones medias de directivos y consejeros

Durante los ejercicios 2020 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, no existen saldos con los mismos.

Durante el ejercicio 2020 Redsys ha pagado primas de seguro de responsabilidad civil por daños ocasionados por actos u omisiones al cierre del mencionado ejercicio anual, por importe de 136.451 euros (122.494 euros en el ejercicio 2019).

Redsys no tiene contraída ninguna obligación en materia de pensiones con los miembros antiguos y actuales del Consejo de Administración por su condición de tales. Asimismo, no existen otras obligaciones ni saldos con los citados miembros del Consejo de Administración.

Durante los ejercicios 2020 y 2019, la remuneración total devengada como gasto por el Presidente del Consejo de Administración, por su condición de Director General de Redsys, y no por su cargo de Presidente del Consejo de Administración, asciende a un importe de 670.444 euros y 668.360 respectivamente, de los cuales 601.346 euros y 600.572 euros respectivamente, corresponden a retribuciones, 69.098 euros y 67.788 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (Ahorro y Riesgo).

Por su lado, la remuneración total devengada como gasto durante los ejercicios 2020 y 2019 por la Alta Dirección, incluyendo la Dirección General, asciende a un importe de euros 2.290.420 euros y 2.292.474 euros, respectivamente, de los cuales 2.207.961 euros y 2.211.963 euros, respectivamente, corresponden a retribuciones; 69.098 euros y 67.788 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (ahorro y riesgo); y 13.361 euros y 12.723 euros corresponden a aportaciones a planes de pensiones del ejercicio 2020 y 2019, respectivamente.

Por tanto, la remuneración media devengada como gasto durante el ejercicio 2020 y 2019 por parte de los diez miembros del Comité de Dirección, asciende a un importe de 229.042 euros y 229.247 euros, respectivamente, de los cuales 220.796,1 euros y 221.196 euros, respectivamente, corresponden a retribuciones; 6.909,8 euros y 6.779 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (ahorro y riesgo); y 1.336,1 euros y 1.272 euros, respectivamente, corresponden a aportaciones a planes de pensiones.

Al 31 de diciembre de 2020 los préstamos concedidos al personal de Alta Dirección ascienden a 143.021 (182.747 euros al 31 de diciembre 2019).

### 4.3.3. Organización del trabajo

Redsys cuenta con una estructura organizativa dinámica que se adapta para dar siempre la mejor respuesta a sus clientes, así como para alinearse con la consecución de los objetivos estratégicos y retos a los que se enfrenta la compañía en el mercado.

El último modelo de organización implementado en marzo de 2019 pretende la consecución de ciertas mejoras, entre las que se encuentra la mejora de la experiencia de las personas que componen Redsys. Esta mejora viene de la mano de una mayor flexibilidad de los equipos en la asignación de recursos, trabajando en el continuo de desarrollo de las personas.

Como resultado, contamos con una organización que impulsa una gestión del conocimiento eficiente y asegura la correcta planificación estratégica y el cumplimiento de los compromisos establecidos.

En cuanto a la organización del tiempo de trabajo, como se avanzaba anteriormente, desde 2018 Redsys cuenta con un modelo de trabajo flexible, que permite trabajar de forma deslocalizada un máximo de 2 días a la semana y en áreas seleccionadas por sus concretos modelos de trabajo, hasta 4 días a la semana. No obstante, este modelo de trabajo se ha visto durante el año 2020 extraordinariamente modificado teniendo en cuenta una mayor flexibilidad en la coyuntura actual, llevándose a la práctica el modelo de turnos ya explicado en el epígrafe anterior.

En relación con las políticas o medidas encaminadas a garantizar la desconexión digital del trabajador fuera del horario laboral, el Grupo está trabajando en su implementación de acuerdo con las indicaciones de la LOPD-GDD en sus artículos 88 y siguientes, con la intención de implantarlas durante el próximo ejercicio 2021.

Por último, cabe reseñar que respecto a la información reportada en el epígrafe del mismo título en el EINF 2019 no existen modificaciones, siendo la situación actual igual a la allí reportada.

#### 4.3.4. Salud y seguridad

El compromiso con la seguridad y la salud de los empleados es una prioridad para el Grupo Redsys. Por ello, se cuenta con una "Política de PRL", 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.

##### Medidas acometidas en relación con la COVID-19

La actividad del año 2020 ha venido marcada por la actual crisis sanitaria generada por la COVID-19, hemos tenido que hacer frente a una situación de pandemia, lo cual ha sido un gran reto para el Grupo. En el mes de febrero se empezaron a tomar medidas de seguimiento ante posibles contagios. Posteriormente, elaboramos una estrategia de detección precoz, vigilancia y control de la COVID-19, definimos protocolos específicos e implantamos las oportunas medidas preventivas.

En los centros de trabajo, el coronavirus ha constituido una situación excepcional y, aunque no es una enfermedad relacionada con nuestra actividad laboral, nuestro compromiso ha sido proteger a todos y cada uno de los empleados y, por extensión, a sus familias.

En el mes de febrero se constituyó el comité interno COVID-19 para hacer frente a la problemática del día a día, realizar un seguimiento y tomar las decisiones precisas en cada momento. También se creó la subcomisión COVID-19 en la que participan los delegados de prevención.

Algunas de las actuaciones más relevantes que se han realizado para garantizar la seguridad y salud de todos los empleados han sido las siguientes:

- Distribución del material de protección y transporte a los empleados que continuaban trabajando de manera presencial por desde el inicio.
- Implantación de medidas sanitarias y de seguridad en los centros de trabajo.

- Información puntual y continuada sobre las medidas preventivas que se han ido adoptando. Las mismas están a disposición de todos los empleados en el espacio SharePoint del Servicio de Prevención del Grupo.
- Evaluación y formación específica para el puesto de trabajo en modalidad de teletrabajo.
- Incremento de la opción de teletrabajo. Formaciones específicas sobre “Cómo afrontar el coronavirus” y “Cuida tu ergonomía”.
- Adecuaciones de puesto en los domicilios de los empleados.
- Formaciones específicas: “Cómo afrontar el Coronavirus”, “Cuida tu ergonomía”, “Cuida tu alimentación” y “Cuida tu salud”.
- Reordenación de los espacios de trabajo en los centros de trabajo, así como la posterior evaluación de riesgos de los nuevos espacios de trabajo.
- Adecuación de horarios y espacios para las comidas.
- Encuesta de bienestar a los empleados en modalidad de teletrabajo.
- Incremento exhaustivo en las labores de limpieza de los centros de trabajo.
- Seguimiento continuo de todos y cada uno de los empleados de los que se ha tenido constancia de un posible contagio, así como de sus familiares.
- Estudio de contactos estrechos.
- Estudio de vulnerabilidad frente a la COVID-19.
- Pruebas completas para la detección de posibles casos de COVID-19, incluyendo PCR y serología para la detección de anticuerpos.
- Coordinación de actividades empresariales específica por COVID-19.
- Estudios de calidad del aire interior en los centros de trabajo.

#### **Acciones acometidas en el marco general de la Prevención de Riesgos Laborales.**

El Servicio de Prevención Propio está de forma permanente al servicio de los empleados para que puedan trasladar preocupaciones, solicitudes, quejas y sugerencias en materia de seguridad y salud, máxime en la situación en que nos encontramos.

El Grupo Redsys siempre ha tenido el objetivo de potenciar entornos de trabajo cada vez más saludables y confortables. Para ello, ha realizado un esfuerzo importante para actualizar sus instalaciones y mejorar las condiciones de trabajo de los empleados.

Seguimos contando con un espacio específico de Prevención de Riesgos Laborales en la plataforma virtual corporativa, donde los empleados pueden consultar información en materia de seguridad, salud y bienestar.

A su vez, se disponen de espacios de trabajo cardio-prottegidos, así como con personas que disponen de formación reglamentaria para el manejo de los equipos.

Seguimos potenciando nuestro compromiso con la salud. Realizamos 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/cuidados de determinadas patologías.

Mantenemos los reconocimientos médicos anuales en materia de vigilancia de la salud, orientados a la protección y prevención de posibles enfermedades, más allá de lo que sería la incidencia que posibles riesgos laborales tuvieran para la salud.

Contamos con una organización de emergencia que dispone de formación muy específica que se actualiza periódicamente. Implantamos el Plan de Autoprotección mediante la realización de



simulacros de evacuación que nos permite verificar la efectividad de los procedimientos definidos y difundir entre los empleados las pautas a seguir ante una situación de emergencia. En el presente ejercicio, se ha mantenido la planificación preventiva con la realización de un simulacro.

Cabe destacar que el Grupo Redsys cuenta con el informe favorable de la auditoría reglamentaria sobre el sistema de gestión de la prevención implantado.

Las iniciativas en materia de prevención realizadas por el Grupo en el año 2020 se han centrado en la promoción de la salud a través de campañas sanitarias preventivas como la vacunación antigripal, prevención de algunas complicaciones de la función tiroidea y alimentación saludable.

El compromiso del Grupo Redsys va más allá de la protección y del cuidado de sus empleados, ya que cuidando de ellos ayudamos en la mejora sanitaria de la sociedad.

### **Siniestralidad y absentismo en el Grupo Redsys**

A continuación, se detallan los datos de **siniestralidad** del Grupo Redsys:

- **Redsys:** se han registrado 1 accidente de trabajo con baja, el cual se ha producido *in itinere*. El número de jornadas perdidas por el total de los accidentes de trabajo con baja han sido de 215. Los accidentes de trabajo registrados han sido calificados como leves:

REDSYS	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
2020	1	1	0	2	1	1

- **Redsys Salud:** no se ha registrado ningún accidente de trabajo en el año 2020.
- **GEFRASAN:** no se ha registrado ningún accidente de trabajo en el año 2020.

En cuanto a los datos sobre **absentismo por contingencia común y accidente de trabajo** (con parte de baja médica) en el año 2020, han sido los siguientes:

- **Redsys:**
  - 2,20% de absentismo (2,10% por contingencia común y 0,10% de accidentes de trabajo).
  - 4.759 jornadas perdidas (4.544 por contingencia común y 215 accidentes de trabajo).

REDSYS	Absentismo			Jornadas perdidas		
	TOTAL	Contingencia común	Accidente trabajo	TOTAL	Contingencia común	Accidente trabajo
2019	1,65 %	1,58 %	0,07 %	3.498	3.342	156
2020	2,20 %	2,10 %	0,10 %	4.759	4.544	215

- **Redsys Salud:**

- 1,20% de absentismo (1,20% por contingencia común y 0,0% de accidentes de trabajo).
- 117 jornadas perdidas (117 por contingencia común y 0 accidentes de trabajo).

REDSYS SALUD	Absentismo			Jornadas perdidas		
	TOTAL	Contingencia común	Accidente trabajo	TOTAL	Contingencia común	Accidente trabajo
2019	3,22 %	3,22 %	0,0 %	161	161	0
2020	1,20 %	1,20 %	0,0 %	117	117	0

- **GEFRASAN:**

- 4,37% de absentismo (4,37% por contingencia común y 0,0% de accidentes de trabajo).
- 64 jornadas perdidas (64 por contingencia común y 0 accidentes de trabajo).

GEFRASAN <sup>10</sup>	Absentismo			Jornadas perdidas		
	TOTAL	Contingencia común	Accidente trabajo	TOTAL	Contingencia común	Accidente trabajo
2020	4,37 %	4,37 %	0	64	64	0

A continuación, se ofrecen los datos del Grupo en relación con las tasas de frecuencia y gravedad relativas a accidentes de trabajo:

GRUPO REDSYS <sup>11 12</sup>	Tasa de frecuencia <sup>13</sup>	Tasa de gravedad <sup>14</sup>
2018	6,92	29,70
2019	3,88	27,81
2020	0,975	4,82

<sup>10</sup> En 2019 no se registró absentismo con parte de baja médica.

<sup>11</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>12</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>13</sup> (N.º de accidentes con baja / N.º de horas trabajadas) x 1.000.000

<sup>14</sup> (N.º de jornadas perdidas / N.º de horas trabajadas) x 1.000

### 4.3.5. Relaciones Sociales

Las relaciones sociales se han visto fuertemente impactadas con la crisis provocada por el coronavirus y ha cambiado la forma de relacionarse también en las empresas.

En el ámbito estrictamente laboral, con el objetivo de reducir ese impacto y de no disminuir la capacidad de trabajo en equipo y el aprendizaje, así como evitar cierto grado de desconexión entre los empleados, se han reforzados los mecanismos y herramientas corporativas. Para ello, se creó el servicio de "Soporte al teletrabajo" como un espacio de ayuda para la resolución de problemas o dudas durante la etapa de confinamiento, pero, a su vez, también para asegurar que la calidad y la productividad no se vieran seriamente comprometidas durante este periodo. En la misma línea, se ha creado la "Oficina Virtual del Puesto de Trabajo", plataforma de consultas online para dar soporte virtual ante cualquier duda sobre el puesto de trabajo.

El uso de las plataformas colaborativas de videoconferencia y chat *online* ha vertebrado la comunicación interna y externa del Grupo como medio para el desempeño diario del trabajo. También se han configurado como medios de comunicación entre empleados, para afianzar las relaciones establecidas en el seno de la organización.

Se ha profundizado en el uso de herramientas colaborativas también como medios para la difusión de contenidos de relevancia de diferentes áreas. Actualmente existen plataformas colaborativas de temáticas como Personas, Responsabilidad Social Corporativa y Protección de Datos, entre otras.

En el seno del área de Personas, en el contexto de los primeros meses de la pandemia y durante todo el año 2020, se ha puesto el foco en fomentar el bienestar profesional y emocional de los empleados y, por ello, se han llevado a cabo diversas iniciativas con el fin de atender, individual y grupalmente, cuestiones sobre la adaptación a estas nuevas relaciones sociales, el trabajo en la nueva realidad y la organización de este trabajo. Se podrían destacar tres iniciativas encaminadas a lo expuesto anteriormente. La primera de ellas consistió en una labor de comprensión, apoyo y seguimiento de la evolución de los empleados en tan singular situación, además de fomentar y favorecer la cohesión entre personas de diversos ámbitos y equipos tan dificultado por la situación vivida, a través de la organización de sesiones grupales de 45 min. Esta iniciativa se puso en marcha casi de manera inmediata tras los primeros días de confinamiento. La segunda iniciativa se focalizó en dar continuidad a la realizada inicialmente, pero poniendo el foco en la adaptación al cambio desde el punto de vista laboral y de conciliación familiar. En esta ocasión, se organizaron tanto sesiones grupales como individuales, sirviéndose de las herramientas corporativas para garantizar la asistencia de todos los empleados interesados. En lo que respecta a la conciliación familiar, se ha tenido una especial consideración y sensibilidad, tratando de ayudar y mejorar la experiencia de los empleados en su vínculo personal y familiar, organizando una iniciativa de talleres de entretenimiento y aprendizaje en diferentes sesiones virtuales dirigidas a hijos de los empleados del Grupo.

Adicionalmente a las primeras sesiones que se organizaron en la cuarentena iniciada en marzo, en el mes de mayo se puso en marcha un espacio de diálogo y de intercambio de información entre los empleados, bajo el concepto de 'comunidades'. Esas 'comunidades' son foros donde mantener un diálogo abierto y compartir información de manera que sea útil y beneficiosa para todos, tanto en cuestiones de puro trabajo como del día a día de la empresa.

La tercera iniciativa que tener en consideración se ha llevado a cabo a partir de final de año, tratando de seguir manteniendo ese contacto cada vez más estrecho con los empleados en la inevitable distancia que exigen los tiempos actuales. Desde el área de Personas se han creado sesiones/citas individuales para atender aspectos de diversa índole que puedan necesitar en su labor profesional habitual, sirviendo también para dar asistencia al ámbito personal y emocional que se deriva de la situación que cada persona experimenta en esta coyuntura.

Finalmente, cabe mencionar que las relaciones laborales con los trabajadores están reguladas por el convenio colectivo del sector de oficinas y despachos, teniendo este mismo cláusulas relativas a seguridad y salud de los trabajadores. En 2020 el 96,12% de los empleados/as del Grupo se encuentran cubiertos por convenio colectivo, siendo el porcentaje el año anterior 96,08%, referente sólo a Redsys.

En materia de seguridad y salud laboral, el convenio colectivo aplicable hace 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.

Respecto al resto de información reportada en el EINF 2019, en el apartado del mismo título que el presente, no existen modificaciones.

#### 4.3.6. Formación

En Redsys se continúa aportando soluciones ágiles y dinámicas, a través de diversas iniciativas con el propósito de seguir fomentando durante este año 2020 el crecimiento profesional, la actualización de conocimientos, facilitando una gestión del talento adaptada a la situación y con la mayor eficiencia. Esta gestión del talento es integral, desde la atracción hasta la fidelización de este.

Para la atracción del talento y el desarrollo del talento recién titulado, Redsys sigue contando con los planes que se exponían en el mismo apartado de 2019, aunque cabe destacar la capacidad que ha tenido la compañía para adaptarse a determinadas circunstancias a diferencia de otras prácticas en el mercado, como, por ejemplo:

- **Plan Cantera:** se podría esperar que este plan se resintiera drásticamente al no poder trabajar en una gran parte del año de manera presencial. En cambio, desde Redsys se ha producido una eficiente adaptación a las modalidades de teletrabajo y flexibilidad también con las personas que llevan a cabo sus prácticas en la compañía, teniendo que hacer un esfuerzo elevado por parte de los *managers* y compañeros de estas personas y por parte del equipo de Personas, para adaptar estos procesos y la difícil comunicación con universidades y escuelas en este año. Cabe destacar que incluso Redsys ha ido por delante de estos organismos en las políticas de adaptación a las nuevas condiciones de desempeño de las becas, dando unos resultados extraordinarios a pesar de las dificultades.

Además, como ya se exponía en el informe de 2019, Redsys sigue contando con la Academia Redsys, que es el marco que aglutina las acciones formativas, informativas y divulgativas para los empleados/as.

Redsys ya apostaba cada vez más por evolucionar hacia una formación a distancia, fundamentalmente, *e-learning* de calidad, y debido a las circunstancias acontecidas en este año, se ha acelerado más si cabe este proceso, actualizando nuestra herramienta corporativa en la que se han incluido diversidad de formaciones en abierto a los empleados, se han establecido y aglutinado los cursos de obligado cumplimiento que se necesita realizar e incluso se han creado catálogos de necesidades formativas para facilitar la coordinación entre *managery* colaboradores y la gestión de todas esas solicitudes de necesidades.

Adicionalmente, Redsys ha tratado de aportar valor añadiendo nuevos planes formativos de webs especializadas en programas de formación IT, puesto que alrededor de un 70% de la fuerza laboral de la compañía se desempeña en estos ámbitos, teniendo un gran éxito de acogida en sustitución de las formaciones presenciales que se llevaban a cabo antes de la pandemia. Se ha hecho una apuesta importante en el *coaching* de gestores de equipos y personas, adaptando las metodologías a los sistemas de videoconferencia y a distancia entre los participantes, dando resultados similares a la modalidad presencial.

En resumen, la Academia continúa aportando todo lo que ya hacía y adaptándose a las necesidades sobrevenidas de los empleados, empresa y entorno, para ser el punto de anclaje en materia de aprendizaje en la organización.

Al igual que en años anteriores, en 2020 se ha mantenido la relevancia de la formación en materias tales como prevención de riesgos laborales, Reglamento General de Protección de Datos, fomento de buenas prácticas relacionadas con la seguridad de la información y, aumentando el foco en este 2020, en la formación en Responsabilidad Social Corporativa, con sesiones por las que han podido formarse todos los empleados de la compañía

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

REDSYS	Fuera de Convenio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Total
Horas de formación Año 2018	370	436	652	17.467	2.108	5.130	179	26.351
Horas de formación Año 2019	470	282	496	21.064	3.574	7.780	428	34.093
Horas de formación Año 2020	625	747	987	14.665	2.520	5.642	729	25.915

### 4.3.7. Igualdad y Diversidad

#### Medidas para la diversidad y la no discriminación

El Grupo Redsys asume el compromiso con la diversidad y la no discriminación, bajo el convencimiento de que son elementos que enriquecen al Grupo y a la sociedad, así como a las personas que de forma directa o indirecta se relacionan con nosotros. Para ello, aplica el 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.

Este principio de igualdad está asegurado en diferentes documentos corporativos como ya se avanzó anteriormente. Esto es, en la "Política de selección y contratación del personal" y en el "Manual de selección para entrevistadores". Por su lado, el "Código Ético" 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 2020 Redsys, al igual que en 2019, 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.

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 2020, la plantilla de Redsys se componía de un 31% de mujeres y un 69% 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

El Grupo Redsys sigue contando con el "Plan de Igualdad" aprobado el 10 de abril de 2019 y aplicando medidas para lograr y mantener la no discriminación en el entorno laboral por motivos de sexo.

A pesar de no existir modificaciones sustanciales en este punto, respecto a lo reportado en el EINF 2019, que se mantiene íntegramente en la actualidad, cabe reseñar una acción llevada a cabo en este año 2020: la acción formativa "Igualdad de género en el entorno laboral".

#### Protocolo de Actuación ante el Acoso

En la Declaración Universal de los DD.HH. se proclaman derechos y libertades sin distinción por causa alguna. En este sentido, el Grupo Redsys cuenta con un "Protocolo de actuación ante el acoso" desde 2018. Su objetivo primordial es evitar cualquier tipo de conducta de acoso, entre las que se incluyen el acoso discriminatorio, el acoso por razón de sexo, el acoso moral y el acoso sexual, a través de la detección temprana.

Cabe reseñar que continúa íntegramente vigente la información reportada sobre esta materia en el EINF 2019, no habiéndose recibido durante el año 2020 ninguna denuncia por este motivo a través de los canales y procedimiento habilitados para ello.

## 4.4. Medio Ambiente

El Grupo Redsys desarrolla su actividad en un sector que no está intrínsecamente vinculado al medio ambiente, pero es evidente que toda actividad tiene impacto en el entorno. Por ello, ha seguido afianzando su compromiso con el reto medioambiental que el planeta debe afrontar en conjunto.

### 4.4.1. Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2020

Con el objetivo de tener una visión más amplia y clara sobre el desempeño medioambiental del Grupo, se procedió, por primera vez, a la medición de la huella ambiental en colaboración con la Fundación Vida Sostenible, la asociación GN Medio Ambiente y la empresa Solid Forest, siguiendo las recomendación de la Comisión Europea (2013/179/UE), de 9 de abril de 2013, sobre el uso de métodos comunes para medir y comunicar el comportamiento ambiental de los productos y las organizaciones a lo largo de su ciclo de vida. Este proyecto constituye un hito tanto a nivel de organización como a nivel de sector, debido a que es muy poco común que una empresa de servicios afronte una medición tan exhaustiva del desempeño ambiental de su propia organización y del ciclo de vida de los servicios que ofrece a sus clientes relacionados con la gestión de medios de pago (alcance 1 y 2) así como de sus impactos indirectos (alcance 3). En el enlace facilitado, a continuación, se puede acceder a los certificados obtenidos, con fecha de publicación del 14 de septiembre de 2020:

<https://www.vidasostenible.org/wp-content/uploads/2019/11/CertificadosHuellaAmbiental-REDSYS2020.pdf>

Es conveniente aclarar que en el presente documento no se reportan datos de impactos medioambientales en alcance 3, puesto que no se realiza medición sobre los mismos. Los datos utilizados para obtener los resultados del certificado de Huella Ambiental previamente referido pertenecen al ejercicio 2019. Es nuestro compromiso en próximos ejercicios el establecer mecanismos de medición de impactos indirectos que nos permitan conocer los aspectos a mejorar en este ámbito.

Gracias a la medición de la huella, se han podido detectar puntos de mejora que constituirán los pilares del Plan de Reducción de Impacto Ambiental que se elaborará para su consecución en el periodo 2021-2023.

Seguidamente, se generó evidencia del compromiso del Grupo con esta materia, mediante la aprobación y publicación del "Manifiesto Corporativo de respeto del medio ambiente", documento rector del desempeño para la organización en esta materia, con 3 objetivos estratégicos:



1. Sostenibilidad, eficiencia energética y conciencia medioambiental.
2. Innovación sostenible e inclusiva de los servicios.
3. Fomento de la sostenibilidad y solidaridad con la sociedad.

Este Manifiesto es público y puede consultarse en el sitio web oficial de Redsys ([www.redsys.es](http://www.redsys.es)), sección Responsabilidad Redsys.

Por otro lado, se ha constituido un marco normativo a nivel interno como referencia en aspectos más específicos que, a continuación, se expone.

El Grupo Redsys cuenta con una "Política Corporativa de Consumo Responsable" que define los principios y directrices corporativos de consumo, en consonancia con la relevancia que tiene como uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, "Consumo y Producción Sostenibles". El objetivo de esta política se centra en que el consumo sea consciente y responsable en términos de sostenibilidad, garantizando en todo momento la calidad y la continuidad de nuestros productos y servicios.

Por su lado, con el objetivo de dar cumplimiento a la normativa europea y española vigente (léase: Directiva (UE) 2018/851 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 30 de mayo de 2018, por la que se modifica la Directiva 2008/98/CE sobre los residuos, así como la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados) y a las crecientes necesidades de una gestión responsable de los residuos que genera el ser humano en el marco de su actividad profesional, se crea la "Política Corporativa de Gestión de Residuos". Con ella se persigue centralizar y unificar las directrices y buenas prácticas de gestión de residuos, de forma que se sistematicen, de manera sencilla, los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con los aspectos socioeconómicos, garantizando en todo momento la calidad y continuidad de nuestro negocio.

Ambas políticas se erigen como los ejes para la transición de una economía lineal a una economía circular, basada en la generación de cero residuos.

Bajo este marco de gobernanza medioambiental, se han implementado una serie de acciones vinculadas, en su mayoría, con el negocio del Grupo, aportando valor añadido al mismo.

En lo concerniente a la Gestión de Red de Terminales de Pago, se han desarrollado tres iniciativas:

- Instrucciones de uso de terminales en formato digital. Con esta iniciativa, se ha conseguido reducir al 100% el uso del papel para generar los trípticos de instrucciones de uso que se incluían en los packs de instalación de terminales, dejando de proporcionar este material físicamente a los comercios en el momento de la instalación del terminal y facilitando su disposición a través del *website* de Redsys. Para facilitar el acceso a la información a los comercios cuando el terminal se proporciona sin el servicio de instalación, se incluye un adhesivo QR en el paquete recibido que dirige a las instrucciones. Desde la implantación de esta medida en enero de 2020 y tomando como referencia los datos de 2019, se ha producido un ahorro de 227.050 trípticos y 50.250 *flyers*.

- Inclusión de requisitos medioambientales en las RFPs (*Request for Proposal*) para la selección de proveedores. Mediante esta acción Redsys promueve y valora para su selección que los fabricantes de terminales apuesten por materiales biodegradables y respetuosos con el medio ambiente, además de fomentar entre los proveedores de mantenimiento de terminales que la gestión de los residuos de piezas, terminales obsoletos o deteriorados se haga de forma correcta y respetuosa con el medio ambiente, garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de gestión de residuos. Estos serán requerimientos indispensables que valorar en la selección de proveedor.
- “Papel Cero” en comercio presencial. Esta iniciativa consiste en desarrollar la tecnología necesaria para la eliminación de la expedición automática de la boleta que el dispositivo proporciona al comercio tras haberse realizado una transacción con tarjeta, evitando la generación de un residuo (la información de esa boleta puede consultarse de forma digital) y, en consiguiente, del impacto ambiental. El impacto positivo potencial es amplio dado el numeroso parque de terminales existentes en España y gestionados por Redsys, y el dato de consumo de años anteriores que sitúa el consumo anual de papel en tantos metros como los necesarios para dar casi 5 vueltas completas a la Tierra. Es por ello por lo que durante el 2021 se trabajará enérgicamente para aumentar el número de clientes adheridos al proyecto.

En el contexto de los servicios de *back office* que Redsys ofrece a sus clientes, se encuentra el Servicio de Expedientes, el cual ha experimentado un proceso de reingeniería para mejorar su eficiencia y la agilidad en la resolución de las reclamaciones de medios de pago o disputas. Actualmente, la mejora conseguida permite cubrir todo el ciclo de atención de reclamaciones con elevado índice de automatización: recepción de la incidencia, validación, tramitación de todo tipo de expediente (emisor o adquirente- copia, retroceso, representación) y arbitraje, así como toda la gestión documental, descartando casi en su totalidad el uso del papel en todo el ciclo de vida del expediente. No obstante, lo anterior y en nuestro afán de mejora continua, durante este año 2020 se ha trabajado también en la mejora del proceso para la recepción de documentos, que en 2021 permitirá poner a disposición de las Entidades adquirentes un sistema de recepción mediante un sencillo *link* enviado por correo electrónico, a través del cual el comercio o su Entidad adquirente aportará la documentación pertinente evitando su gestión en papel a través de las sucursales bancarias. Estas mejoras, por tanto, tienen una doble función: hacen más eficiente el uso de materiales, como el papel, reduciéndolo notablemente, y agilizan los trámites de forma notoria para los interesados.

Otra importante iniciativa desarrollada durante el presente ejercicio y vinculada con la actividad económica del Grupo, ha sido la incorporación en el marco de los servicios de Emisión de la modalidad del servicio de estampación de tarjetas mediante el uso de materiales más respetuosos con el medio ambiente. De este modo, ponemos a disposición de nuestros clientes la oportunidad de mitigar el impacto ambiental de instrumentos de medios de pago, como es la tarjeta, promoviendo una fabricación y gestión responsable. Para fomentar la publicidad de esta nueva modalidad de estampación de tarjetas, se ha dado la pertinente relevancia en el Catálogo de Productos y Servicios, disponible tanto para clientes actuales como potenciales. A continuación, se muestra un extracto del Catálogo donde se presentan los materiales respetuosos disponibles para la estampación de tarjetas:

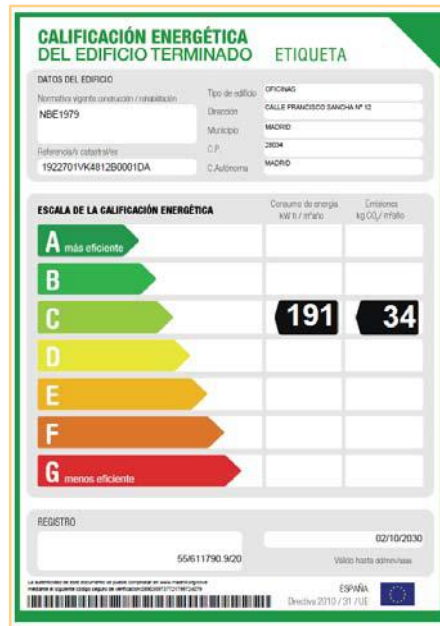


Continuando con el impulso de la transformación digital de los procesos internos, se ha implantado un sistema de firma electrónica para hacer el proceso más ágil y eficiente, contando con todas las garantías legales y de seguridad. A todo esto, se suman las implicaciones ambientales positivas que tiene en la medida que representa un gran ahorro de papel, además de que el uso de esta solución también permite reducir el consumo de tinta y el transporte vinculado a los envíos postales (y sus emisiones de CO<sub>2</sub> asociados).

Centrándonos más en la actividad diaria del Grupo, durante este año 2020, se ha llevado a cabo un proyecto de mejora de las luminarias de las oficinas del Grupo en Madrid. Se ha procedido a la sustitución de luminarias con tubo fluorescente por luminarias con tubos LED. Las lámparas de LED generarán un ahorro de energía, no emitirán emisiones ultravioletas ni infrarrojos y, por lo tanto, no producirán contaminación lumínica. Tanto sus componentes (al ser 99% reciclables) como el hecho de no tener mercurio, tienen como resultado que sean la mejor opción de protección del medio ambiente. El proyecto ha alcanzado al 85 % de las luminarias y se verá finalizado en 2021.

Otro hecho importante en esta línea fue la sustitución del Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI), lo cual supone una mejora energética, en tanto en cuanto, dispone de la última tecnología. Esta inversión permitirá dimensionar las necesidades energéticas de nuestro CPD, elemento clave en la actividad del Grupo, lo cual aumentará la continuidad del negocio.

A su vez, a lo largo de 2020, se ha realizado la auditoría energética del edificio e instalaciones del Grupo Redsys, que se realiza cada cuatro años, de acuerdo con el Real Decreto 56/2016, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE sobre eficiencia energética con el objetivo de conocer la distribución de consumos y costes energéticos, e identificar y cuantificar las posibilidades de ahorro por medidas de eficiencia energética y energías renovables. Esta auditoría ha quedado registrada en la Consejería de Industria de la Comunidad de Madrid en octubre de 2020. Por otro lado, se ha actualizado el certificado energético, con el fin de reflejar la mejora obtenida tras la implantación de las medidas de eficiencia energética, implantadas tras la auditoría realizada en 2016, pese a tener validez hasta 2026.



A continuación, se reportan datos concretos al respecto:

### Calificación energética del edificio en emisiones<sup>15</sup>

INDICADOR GLOBAL		INDICADORES PARCIALES			
	33.6 C	CALEFACCIÓN		ACS	
		<i>Emisiones calefacción [kgCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> año]</i>	B	<i>Emisiones ACS [kgCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> año]</i>	G
		5.79		1.01	
		REFRIGERACIÓN		ILUMINACIÓN	
<i>Emisiones globales [kgCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> año]</i>		<i>Emisiones refrigeración [kgCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> año]</i>	B	<i>Emisiones iluminación [kgCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> año]</i>	B
		4.15		8.56	

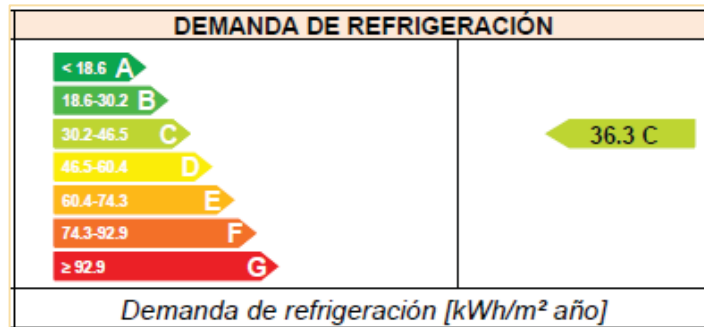
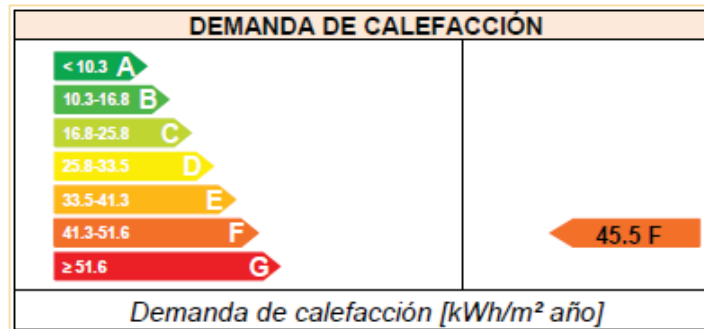
	kgCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> año	kgCO <sub>2</sub> /año
<i>Emisiones CO<sub>2</sub> por consumo eléctrico</i>	29.99	241912.54
<i>Emisiones CO<sub>2</sub> por otros combustibles</i>	3.66	29491.08

<sup>15</sup> La calificación global del edificio se expresa en términos de dióxido de carbono liberado a la atmósfera como consecuencia del consumo energético del mismo.

## Calificación energética del edificio en consumo de energía primaria no renovable<sup>16 17</sup>

INDICADOR GLOBAL		INDICADORES PARCIALES			
	190.9 C	CALEFACCIÓN		ACS	
		Energía primaria calefacción [kWh/m <sup>2</sup> año]	B	Energía primaria ACS [kWh/m <sup>2</sup> año]	G
		26.46		5.98	
		REFRIGERACIÓN		ILUMINACIÓN	
Consumo global de energía primaria no renovable [kWh/m <sup>2</sup> año]		Energía primaria refrigeración [kWh/m <sup>2</sup> año]	B	Energía primaria iluminación [kWh/m <sup>2</sup> año]	B
		24.51		50.55	

## Calificación parcial de la demanda energética de calefacción y refrigeración



Cabe mencionar que en el presente documento solo se reportan cifras referentes a emisiones de CO<sub>2</sub>, puesto que el Grupo no elabora mediciones sobre otras sustancias contaminantes emitidas a la atmósfera que agotan la capa de ozono.

<sup>16</sup> Por energía primaria no renovable se entiende la energía consumida por el edificio procedente de fuentes no renovables que no ha sufrido ningún proceso de conversión o transformación.

<sup>17</sup> El indicador global es resultado de la suma de los indicadores parciales más el valor del indicador para consumos auxiliares, si los hubiera (sólo edificios terciarios, ventilación, bombeo, etc.). La energía eléctrica auto consumida se descuenta únicamente del indicador global, no así de los valores parciales.

Finalmente, y de cara al próximo ejercicio, se procederá a observar y optimizar las áreas de mejora identificadas en materia de eficiencia energética y a tenerlas en cuenta en el Plan de Reducción de la Huella Ambiental.

Haciendo ahora referencia a los consumos, en términos absolutos, se observa una reducción de estos, como se observa en la tabla:

CONSUMOS	2019	2020	Diferencia
Agua	4.174 m <sup>3</sup>	1.982 m <sup>3</sup>	▼ 52,52 %
Electricidad	3.905.351 kWh	3.068.720 kWh	▼ 21,42 %
Gasóleo	2.700 litros	2.295 litros	▼ 15 %

Durante el ejercicio 2020 el consumo de agua del Grupo Redsys ha sido de 1.982 m<sup>3</sup>, un 52,52% menos que en 2019 (4.174 m<sup>3</sup>) que se corresponde en su totalidad con el consumo de las oficinas. Durante el ejercicio 2020, y con la voluntad de implementarlo durante el ejercicio 2021, se ha trabajado en campañas de cartelería de concienciación para lograr mayores reducciones en el consumo de agua del Grupo, así como el estudio de la instalación de sistemas que reduzcan el caudal en las tomas de agua disponibles en el edificio.

En cuanto a la electricidad, sigue siendo la principal fuente de energía empleada, alcanzando un consumo de 3.068.720 kWh, lo que supone un 21,42 % menos que en 2019. El consumo de gasóleo empleado en el sistema de climatización fue de 2.295 litros, reduciéndose en un 15% respecto al año anterior.

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 y molestia a la comunidad de vecinos circundante.

El Grupo Redsys es consciente de la importancia de llevar a cabo una labor ambientalmente responsable en cuanto a la gestión de residuos se refiere. Por ello, y en cumplimiento de la legislación europea y española vigente en esta materia<sup>18</sup>, los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, "RAAES", son gestionados por Residuos Electrónicos, S.L., empresa autorizada por el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino para la recogida y tratamiento de este tipo de residuos en el territorio español. Durante 2020, las cantidades de residuos que se han producido son las siguientes:

<sup>18</sup> Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y su transposición a la normativa nacional mediante el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

RESIDUOS
83,6 kg de equipos electrónicos desechados asimilables a domésticos (Código LER 200136).
84 kg de componentes retirados de equipos desechados (Código LER 160216).
1.538 kg de equipos electrónicos desechados de origen profesional (Código LER 160214).
63 kg de pilas alcalinas (Código LER 160604)

Por consiguiente, 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.

El tratamiento alternativo que Residuos Electrónicos proporciona a los RAAES permite una revalorización de estos residuos debido al proceso de reducción, reutilización y de reciclados al que son sometidos, transformándose en materias primas y reintroduciéndose en el ciclo productivo.

Las oficinas del Grupo disponen de un sistema de reciclaje en todas sus plantas y en espacios estratégicos, como el comedor, donde los empleados pueden depositar residuos separadamente para su posterior tratamiento. Véase: pilas, cartuchos, discos, cintas magnéticas, papel y cartón, entre otros. Respecto a estos dos últimos, la empresa S. Solís, gestor autorizado de la Comunidad de Madrid, procedió a la recogida de 2,300 Tn, durante el año 2020, para su posterior destrucción segura y reciclado.

Es destacable la reducción del volumen de rollos de papel asociados a las boletas de compra en TPV realizadas en comercio presencial. Gracias a las medidas implantadas en años anteriores (generación manual de la boleta y reducción del tamaño), se ha mejorado la eficiencia en el uso de este recurso, consiguiéndose una reducción del residuo generado.

Otra de las iniciativas puestas en marcha ha sido la instalación de contenedores higiénicos femeninos, de apertura automática sin contacto, en los aseos femeninos. Gracias a ello, se está asegurando una gestión correcta de los residuos, al establecer recogidas periódicas por parte de la empresa proveedora. A la vez, se está asegurando la salubridad del personal. Por último, se está dando cumplimiento a normativa en materia de gestión de residuos, salubridad pública y condiciones en el lugar de trabajo:

- Real Decreto 486/1997 por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. BOE nº97 23/04/1997.
- Real Decreto 180/2015, de 13 de marzo, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.



- Ordenanza de Protección de la Salubridad Pública de 28/05/2014 publicada en el BOCM de 19/06/2014 núm. 144 pág. 69 – 100, de la Comunidad de Madrid.

Finalmente, como primer paso dentro del proyecto de fomento de espacios verdes en las oficinas del Grupo, se procedió al acondicionamiento verde, con más de 150 plantas, de una de las terrazas exteriores del edificio de Madrid, creando un espacio de uso más agradable para los empleados.

## 4.5. Prácticas Justas de Operación

La materia fundamental denominada Prácticas Justas de Operación se ocupa de la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. Entre otros, trata asuntos como las medidas anticorrupción implantadas por la compañía, la participación política responsable, la competencia justa, el impulso de la responsabilidad social en la cadena de valor y el respeto a los derechos de propiedad.

### 4.5.1. Acciones de Prácticas Justas de Operación en el marco del Plan de Acción RSC 2020

Así, en el marco del Plan de Acción RSC 2020, se ha trabajado en acciones tendentes a garantizar la prevención de la corrupción y del soborno y a proteger uno de los activos más importantes de la compañía, esto es, la propiedad intelectual de los desarrollos en los que se basan nuestros productos y servicios.

Durante el periodo 2020 y de acuerdo con el proyecto para su actualización tomando como referencia las normas ISO 37001 e ISO 19601 (reportado en el EINF 2019), se ha trabajado en la evolución, desarrollo y mejora del ya existente Sistema de Gestión de *Compliance* Penal (en adelante SGCP).

Entre las acciones acometidas con este objetivo constan la elaboración y publicación del nuevo "Manual sobre el SGCP" y el nuevo "Código Ético" cuyo objetivo principal es prevenir la comisión de delitos que hipotéticamente pudieran darse en el seno del Grupo Redsys y establecer un sistema eficaz de supervisión y control que permita identificar de forma temprana cualquier irregularidad que pudiera darse en el desarrollo de su actividad empresarial. Establece, por tanto, las pautas generales, valores y principios que deben regir las conductas de los socios del Grupo Redsys, de sus órganos de gobierno, de sus directivos y de la totalidad de sus empleados con independencia de la relación contractual o de cualquier otro tipo que les una con el Grupo Redsys, sirviéndoles de guía y referente de la actuación debida. Adicionalmente, con el propósito de dotar de robustez al gobierno del SGCP se ha creado la "Política de funcionamiento de los órganos de cumplimiento", que define las competencias y cometidos de dichos órganos para una correcta gestión y consecución de los objetivos del SGCP. La evolución del SGCP se complementa, asimismo, con la emisión de la nueva "Política de *Compliance* Penal". Finalmente, cabe mencionar la creación del "Reglamento del Canal ético" junto con el "Protocolo de actuación ante la comisión de delitos", que sustituyen al antiguo "Protocolo de reacción ante delitos" con la finalidad de establecer el contenido del canal ético, la información que deberá ponerse a disposición de los

denunciantes y el protocolo de actuación de los órganos de la Compañía ante la denuncia de hechos sospechosos.

El Grupo Redsys, ha elaborado y aprobado adicionalmente en este año 2020 una "Política Corporativa Anticorrupción", con el fin de regular los criterios aplicables en materia de prevención y, en su caso, gestión de posibles delitos de corrupción, estableciendo las pautas generales, valores y principios que deben regir las conductas de los socios del Grupo Redsys, de sus órganos de gobierno, de sus directivos y de la totalidad de sus empleados, con independencia de la relación contractual o de cualquier otro tipo que les una con el Grupo Redsys, sirviéndoles de guía y referente de la actuación debida.

En relación con el blanqueo de capitales, tal y como se reportó en el EINF 2019, 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. De acuerdo con este compromiso, en el ejercicio 2020 se ha publicado la nueva "Política de prevención de blanqueo de capitales", en el marco del Sistema de Gestión de *Compliance* Penal. Esta nueva política pretende establecer un procedimiento que permita conocer, detectar y reaccionar ante conductas indebidas.

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.

Además, se ha aprobado la nueva "Política de Conflicto de Interés", la cual describe y gobierna un nuevo sistema de detección y gestión de conflictos de interés basado en la cultura de cumplimiento proactivo instaurado en la compañía.

Cabe mencionar que toda la documentación creada y publicada en el marco del proyecto de actualización del Sistema de Gestión de *Compliance* Penal ha sido aprobada por el Consejo de Administración de Redsys, manifestando así el compromiso, vinculación y apoyo de los órganos de gobierno de la compañía con el comportamiento ético de esta y de todos los que la forman.

Por último, cabe mencionar, en línea con el valor y el respeto que el Grupo otorga a sus derechos de propiedad sobre sus productos y servicios, la elaboración y aprobación en este año 2020 del "Procedimiento de Protección de la Propiedad Intelectual, Industrial y Secretos Empresariales de Redsys" cuyos principales objetivos son dar a conocer los instrumentos formales implantados por el Grupo para proteger los derechos de la propiedad intelectual, industrial y secretos empresariales; y difundir los conocimientos básicos e información práctica general relativa a esta materia aumentando así la concienciación sobre su valor.

## 4.6. Asuntos de Consumidores

La materia fundamental denominada Asuntos de Consumidores se encarga de aquellas acciones tendentes a contribuir a un consumo responsable a través de una información y educación relativa a productos y servicios. Esta materia comprende asuntos como: prácticas justas de marketing,

información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación; protección de la salud y la seguridad de los consumidores; consumo sostenible; servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias; protección y privacidad de los datos de los consumidores; acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia.

Los productos y servicios ofrecidos por las empresas del Grupo tienen como destinatarios empresas que, a su vez, comercializan, bajo sus propios criterios corporativos, dichos productos al consumidor final, entendiendo como consumidor final, tanto personas físicas (titulares de tarjetas) como jurídicas (comercios, instituciones públicas, etc.).

#### 4.6.1. Acciones de Asuntos de Consumidores en el marco del Plan de Acción RSC 2020

Por ello, en el marco del Plan de Acción 2020, se ha trabajado principalmente en instaurar una cultura que se ha denominado "Responsabilidad desde el Diseño", que consiste, por un lado, en sentar las bases de diseño responsable de todos los productos y servicios y por otro, en reflejar los resultados en los canales de comunicación con las partes interesadas con el objetivo de darle la publicidad y relevancia pertinentes.

Con la implantación de la "Responsabilidad desde el Diseño", a nivel corporativo se ha fijado el objetivo de conseguir que todos los productos y servicios que se comercializan cumplan con requerimientos y/o criterios de responsabilidad tomando como base la normativa legal, la seguridad sectorial de pagos y las mejores prácticas del mercado en los distintos ámbitos de sostenibilidad medioambiental, accesibilidad y salud, y siempre cumpliendo con los estándares de calidad definidos anualmente.

De acuerdo con estos criterios, durante el año 2020, con la implicación de toda la organización, se han analizado los atributos actuales de los productos y servicios comercializados, identificando el gap existente entre los requerimientos normativos y mejores prácticas de responsabilidad social. A su vez, se han establecido planes de adaptación para conseguir en el medio plazo los productos y servicios actualmente comercializados sean 100% responsables, siempre atendiendo a su singularidad.

Durante el próximo año, para el desarrollo de nuevos productos y servicios está previsto garantizar la "Responsabilidad desde el Diseño", incorporando en los distintos procesos de gestión de proyectos las características, citadas anteriormente, que se deben incorporar en el momento del inicio de diseño, comercialización y siguientes fases.

Una vez evaluados todos los productos y servicios, adquirimos el compromiso de, en el próximo ejercicio 2021, dar publicidad y relevancia a la condición responsable de nuestro negocio a través principalmente del canal de comunicación básico con nuestros clientes, el Catálogo de Productos y Servicios. Así, cualquier cliente presente o futuro podrá conocer, mediante un sistema simple de iconos, las características RSC de cada producto o servicio de forma ágil y sencilla.

## 4.6.2. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

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 al ejercicio 2020:

Plazos de resolución de las peticiones	Objetivo 2020	Consecución 2020
Resolución Peticiones Servicio Fraude <1h	85%	93,7%
Resolución Órdenes de Servicio <24h	95%	91,0%
Resolución Consultas <24h	90%	86,1%
Resolución Incidencias (Sin correctivo) <24h	98%	78,78%

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

De acuerdo con el Plan de Calidad de Redsys, se establecieron en 2020 unos objetivos de continuidad con 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.

El grado de cumplimiento ha sido menor dada la coyuntura que hemos sufrido. El soporte se ha adaptado a los condicionantes de pandemia con teletrabajo y, por otro lado, las peticiones han sido más complejas debido a los cambios normativos por parte de la entrada e implantación de la PSD2.

### 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 estos. Para asegurar una atención de calidad, se definen indicadores de control y seguimiento:

Plazos de atención del <i>Contact Center</i>	Objetivo		Consecución	
	2019	2020	2019	2020
Llamadas atendidas <20s	80%	80%	97,25%	97,20%
Ratio de abandonos >10s	3%	3%	106,67%	106,67%
Días totales del mes en los que se supera el ratio de abandonos	5 días	5 días	59,12%	71,07%

Adicionalmente, se indica, a continuación, la satisfacción de la calidad percibida de los servicios de atención en el año 2020 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	95,98%
Calidad resolución actividad soporte – Encuesta Cliente final	8,3 sobre 9	100,96%

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.

#### 4.6.3. Protección y privacidad de los datos de los consumidores

En relación con la protección y privacidad de los datos de los consumidores, el Grupo en su calidad de encargado del tratamiento respecto de los datos personales de los consumidores finales de nuestros productos y servicios, cuenta con un sistema de gestión de la privacidad de acuerdo con la legislación vigente en la materia y se ocupa proactivamente por asegurar en todo momento la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos que trata. De acuerdo con nuestra cultura de cumplimiento y proactividad con la normativa de privacidad, durante el año 2020 hemos desarrollado el proyecto de adecuación de Redsys a la ISO/IEC 27701 de Gestión de Información de Privacidad. El objetivo de Redsys es certificar esta norma, en el marco de su Sistema de Gestión de la Información (integrado con las ISO 27001, 22301 y 20000) en el año 2022 con motivo de la recertificación del sistema.

#### 4.7. Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa

El Grupo Redsys empeña sus mejores esfuerzos en la creación de políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que se encuentran dentro de su esfera de influencia, las cuales comprenden principalmente aquellas radicadas en el territorio español donde el Grupo opera. En la materia de Desarrollo de la Comunidad se desarrollan acciones relativas a la participación activa en la comunidad, la educación y la cultura, la creación de empleo y desarrollo de habilidades, el desarrollo y acceso a la tecnología, la generación de riqueza e ingresos, la salud y la inversión social.

#### 4.7.1. Acciones de Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa en el marco del Plan de Acción RSC 2020

Durante este ejercicio 2020, y en el marco del Plan de Acción RSC, el objetivo del Grupo ha sido procurar el desarrollo y acceso a la tecnología de medios de pago a colectivos vulnerables, así como la mitigación de las consecuencias negativas económicas del periodo de confinamiento a causa del estado de alarma decretado en España durante los meses de marzo a junio del año 2020.

En esta línea, se ha trabajado desde el Servicio de Emisión en el desarrollo de nuevos sistemas que permitan aportar mayor seguridad a los titulares en comercio electrónico, mediante el uso del llamado CVV2 dinámico, el cual permite realizar compras en comercio electrónico utilizando un CVV (Código de Verificación) que se muestra de forma dinámica a través de las App bancarias de los titulares y es único para cada compra. Estas App, adaptadas a los sistemas operativos Android e iOS, son capaces de ofrecer opciones de accesibilidad, como aumentos de tamaño de letra o contrastes de la imagen, de forma que el CVV2 dinámico esté disponible para titulares con minusvalías referidas a la visión, pudiendo realizar sus compras online de forma fácil y segura. Además, desde el Servicio de Emisión, se apuesta por la mejora continua de sus servicios, con el objetivo de proveer de sistemas transparentes, de fácil acceso y eficaces a nuestros clientes, espíritu con el cual se ha abordado la mejora integral del Portal Servicios de Emisión.

En la rama de negocio de Redsys correspondiente a la Adquirencia y en estrecha colaboración con la entidad ONCE con la que venimos trabajando desde 2014, durante el año 2020 se ha trabajado en desarrollar la tecnología necesaria que habilita sistemas de accesibilidad en servicios de medios de pago como, entre otros, en los cajeros automáticos. Tras las últimas pruebas realizadas en diciembre de 2020, será posible en 2021 hacer reintegros de efectivo en aproximadamente 4.500 cajeros repartidos por toda la geografía española, mediante el uso de auriculares conectados a los cajeros y locuciones que guiarán la operación a las personas invidentes que hagan uso de esta funcionalidad. Cabe reseñar adicionalmente y en relación con el negocio de cajeros, la labor que desempeña Redsys en el desarrollo y acceso a la tecnología, acercando, gracias a su infraestructura, servicios bancarios a zonas geográficas aisladas. Tras la crisis económica de 2008, y potenciado también por la despoblación de determinadas zonas de España, se han ido retirando paulatinamente algunos de los servicios bancarios ordinarios (sucursales, oficinas) que han sido sustituidos en muchos casos por otros servicios como son cajeros automáticos multifunción. Este tipo de cajeros situados en zonas desbancarizadas (aproximadamente 2.000 cajeros en todo el país), gracias a los servicios de valor prestados por Redsys en alianza con diferentes Entidades Bancarias, hacen posible que los ciudadanos puedan hacer operaciones más complejas que los comunes reintegros o ingresos, por ejemplo y entre otros, el pago de tributos locales y municipales, recibos o multas.

Otra acción de mejora de nuestros servicios de negocio orientada a poner la tecnología al servicio de las personas y mejorar nuestro impacto positivo en la sociedad, ha sido el trabajo acometido en mejorar la interfaz de plataforma de pagos en comercio electrónico, también conocida como TPV Virtual, con la estrecha colaboración durante todo el proceso de la entidad ONCE. De esta forma, la plataforma pago en comercio electrónico es accesible para personas invidentes a través de sistemas de locución verbal que los propios navegadores web facilitan. Gracias a este trabajo, ofrecemos una experiencia de compra *online* segura y accesible que nuestras Entidades clientes puedan poner a disposición de comercios y consumidores.



Por último, en el marco del desarrollo del nuevo sistema de pago denominado TPV Android (Terminal Punto de Venta apoyado en tecnología Android que permite mejorar y añadir funcionalidades a la experiencia de pago de comercio y cliente) se ha trabajado en un modelo específico de TPV Android fabricado *ad hoc* para vendedores de ONCE. Este terminal, que está totalmente adaptado a sus necesidades en cuanto a diseño *hardware*, incorpora ya la tecnología necesaria para poder procesar pagos con tarjetas con chip en este año 2020. Esto es posible gracias al *PIN Accesible*, un PIN que introduce el titular de la tarjeta mediante un sistema de gestos (desplazamientos por la pantalla del terminal) que incluye vibraciones y señales acústicas que indican la marcación de los distintos dígitos del PIN. Además, la tecnología del TPV Android para el terminal específico de ONCE incluye todo un proceso guiado, tanto de pago con locuciones que indican, denegaciones, autorizaciones de pago e importe de la compra, como de otras operativas orientadas al comerciante, como la consulta de movimientos, devoluciones o consulta de totales, entre otras. Con esta acción, se permite un pago seguro y accesible tanto para el vendedor, como para el cliente, en caso de que uno o ambos tengan necesidades de accesibilidad para invidentes. Una vez analizada la experiencia de este proyecto, en 2021 se abordará el aplicar estas características de accesibilidad de forma masiva en todos los comercios que dispongan de un TPV Android.

Adicionalmente, el Grupo Redsys ha contribuido con sus servicios a mitigar algunos de los efectos causados por la pandemia de la COVID-19, especialmente durante los meses de confinamiento tras decretarse el estado de alarma en el país. En este sentido caben destacar:

- ✓ La congelación del cobro de las tarifas de los servicios relativos a terminales punto de venta inactivos<sup>19</sup> en comercios físicos a las Entidades clientes. De esta forma, las Entidades bancarias han podido amortiguar el perjuicio económico sufrido por sus comercios, que, sin ingresos por ser obligados a cerrar durante los meses de marzo a junio, han visto al menos retirado el coste del servicio de medio de pago presencial.
- ✓ Durante los primeros meses de confinamiento, y con el objetivo de evitar el uso del dinero en efectivo que podría haber favorecido algún contagio de la COVID-19, se habilitó técnicamente desde Redsys la posibilidad de poder hacer pagos con tecnología *contactless* en importes de hasta 50€, modificando el límite establecido hasta el momento de 20€. De esta forma, se ha promovido y favorecido el uso de medios de pago seguros y sin contacto en compras de mayor importe, protegiendo a comercios y a consumidores.
- ✓ Desde Redsys Salud, se ha trabajado intensamente en el desarrollo de servicios sanitarios digitalizados y sin contacto como son la Receta Privada Electrónica y la Vídeo-consulta médica. La compañía ha querido contribuir a mitigar efectos adversos de la pandemia como son el colapso de los centros médicos y el riesgo de contagio que en ellos existe poniendo la tecnología al servicio de los ciudadanos. Mediante el uso de estos servicios, se permite la prescripción de medicinas a distancia, sin necesidad de acudir al centro médico, así como la consulta médica mediante videoconferencia, de forma fácil y segura para el paciente. En este contexto y para reforzar más la seguridad de la prestación de estos servicios de manera remota, se ha implementado el servicio de Identificación Virtual, asegurando no sólo la identidad del paciente, sino también la prestación

---

<sup>19</sup> Constituyendo una amplia mayoría de los TPVs contratados por las Entidades clientes de Redsys.

adecuada y con garantías del servicio por parte de un profesional debidamente adherido y verificado al sistema, dejando registro de su actuación médica.

Respeto a acciones de participación activa en la comunidad, durante el año 2020 y debido a las diversas situaciones generadas por la pandemia, se han visto reducidas con respecto a ejercicios anteriores. Entre las acciones desarrolladas se encuentran la organización de dos campañas de donación de sangre, en enero y octubre, con la colaboración de Cruz Roja Española, en la que han participado un total de 38 empleados del Grupo, lo que equivale a 111 personas salvadas; la promoción de la Gran Recogida Anual de Banco de Alimentos acontecida en noviembre; y la donación de una gran cantidad de tapones solidarios de plástico a la Fundación SEUR.

En relación con las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, el Grupo Redsys no ha realizado durante el ejercicio 2020 ninguna aportación monetaria de esta naturaleza.

## 5. ANEXO I: Trazabilidad Ley – Estándares GRI

### 5.1. 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	6-8	
<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	8-10	

### 5.2. 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	40-41, 45-48	

		efectos actuales y previsibles		
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	N.A.	16, 41, 44-45	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción del enfoque interno en relación con el principio de precaución	41-44, 47-49	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque interno en relación con el principio de precaución	41-44, 47-49	
	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	42	
<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	42-44	
	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	42	
	Consumo de materias primas	Marco interno: descripción cuantitativa del consumo de materias primas	-	El consumo de materia prima no es material para el Grupo Redsys de acuerdo con su modelo de negocio.
	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	41-44, 48	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	41-42	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas	39	
	Uso de energías renovables	N.A.		En 2020 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)	39-42

	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	41-43, 47-49	
	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

### 5.3. 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 gobierno y empleados	21-24	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	24	
	Promedio anual de contratos	GRI 102-8 Información sobre	24	No se ha realizado el cálculo de los

indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	empleados y otros trabajadores		promedios al no poder obtener dicha información a partir de la herramienta de extracción y al ser un porcentaje inferior al 10%. Se indica el porcentaje de rotación.
Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre despidos	21-23	
Brecha salarial	Este dato se reporta según criterio interno	25	
Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: remuneración media incluyendo fijo, variable	25-26	
Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno: información cualitativa sobre la remuneración media de los consejeros por sexo	27	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	25, 27	
Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas vigentes	28	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	35	



<b>Organización del trabajo</b>	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	27-28	De acuerdo con la información ofrecida por la Mutua de Accidentes laborales, el número de horas de absentismo se ve representado en las páginas referenciadas en unidades de jornadas
	Número de horas de absentismo	Marco interno: cálculo del número de horas de absentismo	30-31	
	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	31	
<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	30-31	No se han producido enfermedades profesionales durante el ejercicio 2019 y 2020.
	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	30	
<b>Relaciones sociales</b>	Organización del diálogo social	Marco interno: descripción cualitativa de la	-	

<b>Formación</b>		organización del diálogo social		
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Marco interno: porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo sobre el total de empleados	33	
	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	33	
	Políticas implementadas en el campo de la formación	Marco interno: descripción cualitativa políticas implementadas en el campo de la formación	33-34	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: cálculo de la cantidad total de horas de formación	34	
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>		Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	35	
<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	35	
	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	35-36	

	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas de integración	35	
	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	35-36	

#### 5.4. 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	17-18	
<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	17-18	
<b>Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos</b>	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias	17	Durante el ejercicio 2020 al igual que en 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</b>	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	17-18	

discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil			
---	--	--	--

## 5.5. 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
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	49-50	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	50	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno cuantía de las aportaciones en euros	39	

## 5.6. Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (apartado/s del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cualitativa del impacto	49-52
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa del impacto	49-52
	Relaciones mantenidas con los actores de las	Marco interno: descripción cualitativa de las	-

	comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	relaciones mantenidas		en el ejercicio 2020
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción de las alianzas estratégicas	52	
<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	-	Este asunto no se ha abordado por la compañía en el ejercicio 2020
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	16, 38	
	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 en el ejercicio 2020, al igual que en 2019.
<b>Consumidores</b>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	46	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	47-49	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: número de reclamaciones y desglose según su estado	49	
<b>Información fiscal</b>	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: descripción del resultado antes de impuestos	10	

	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: descripción de los impuestos sobre beneficios pagados	10	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: descripción de las subvenciones públicas recibidas	10	



[www.redsys.es](http://www.redsys.es)

[www.redsys.es/salud](http://www.redsys.es/salud)



## 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 2020, de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado, formulado en la reunión del 18 de marzo de 2021, 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 64:

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 inconveniencia de una reunión física por el estado de alarma decretado en España mediante el *Real Decreto 926/2020, de 9 de octubre de 2020, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.*

Madrid, 18 de marzo de 2021

SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Fdo. Dña. Alicia Beatriz Muñoz Lombardía

PRESIDENTE

Fdo. D. Jesús Verde López

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

**FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN 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 por los auditores y posterior aprobación por la Junta General de Socios, han procedido a suscribir las presentes Cuentas Anuales de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020, comprensivas de Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, el Estado de flujos de efectivo y la Memoria, y el Informe de Gestión del ejercicio 2020 de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado, formuladas en la reunión del 18 de marzo de 2021, numeradas de la página 1 a la 61. Asimismo, declaran expresamente que hasta donde alcanza su conocimiento, las Cuentas Anuales elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de las operaciones, que el Informe de Gestión incluye un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de la Sociedad y, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a los que se enfrentan.

Asimismo, declaro, mediante la suscripción de este folio anexo a dichos documentos que se componen de las páginas 1 a 61:

I.- Que las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado fueron formulados con el acuerdo unánime de todos los consejeros presentes y representados.

II.- Que las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado adjuntos se corresponden con los formulados por el Consejo de Administración de la Sociedad.

III.- Que en las Cuentas Anuales y en el Informe de Gestión 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 inconveniencia de una reunión física por el estado de alarma decretado en España mediante el *Real Decreto 926/2020, de 9 de octubre de 2020, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.*

Madrid, 18 de marzo de 2021

SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Fdo. Dña. Alicia Beatriz Muñoz Lombardía

PRESIDENTE

Fdo. D. Jesús Verde López