

# 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>(i)</sup> Transacciones autorizadas de compra, retiradas de efectivo y recargas móvil, netas de devoluciones y anulaciones.

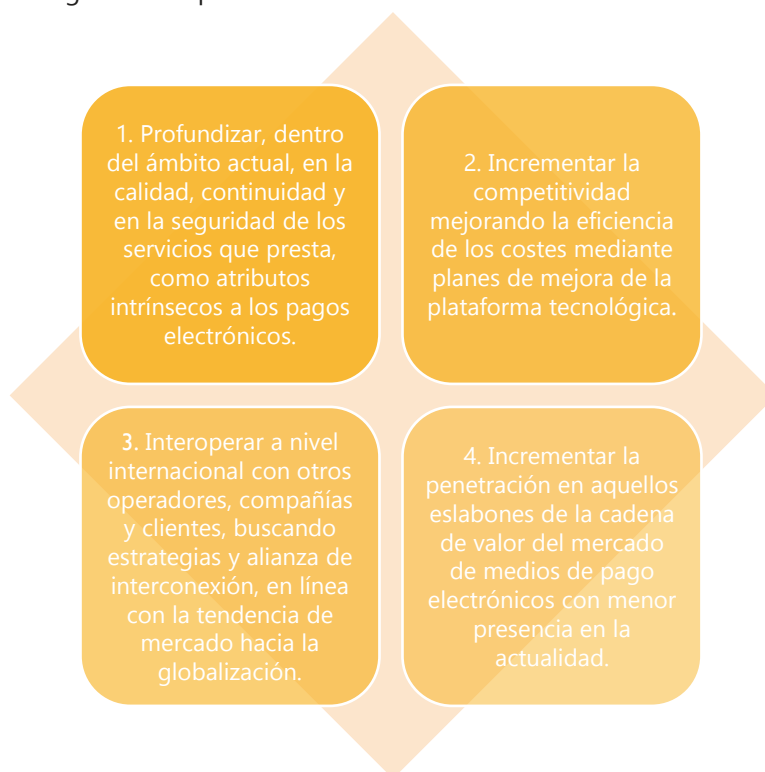
2. Redsys Salud proporciona soluciones tecnológicas para el sector sanitario, dando servicio, entre otros, a entidades aseguradoras, hospitales, clínicas y laboratorios. Los servicios que ofrece están relacionados con la transformación digital y ayudan a mejorar la experiencia de los usuarios finales. 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:

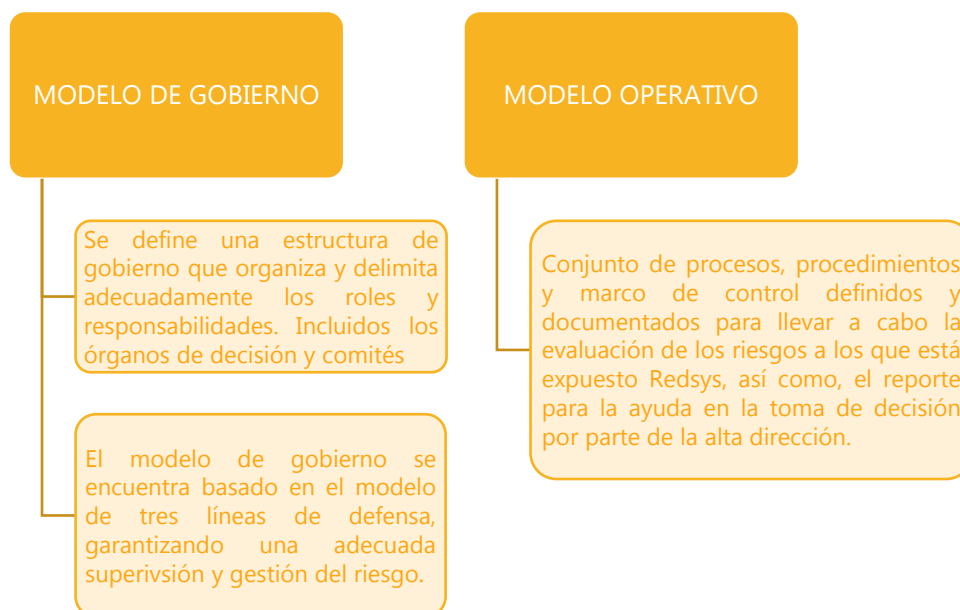


Estos objetivos y estrategias están alineados con las tendencias que afectan al sector tecnológico-financiero en la actualidad:



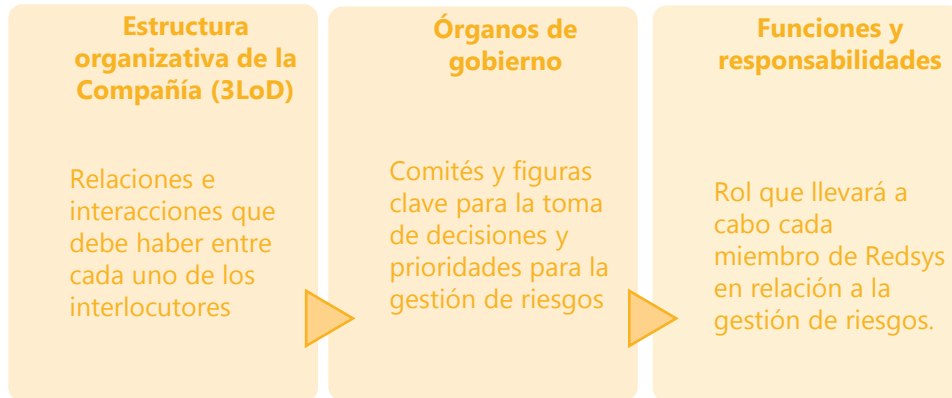
### 3.2. Gestión de Riesgos No Financieros

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.

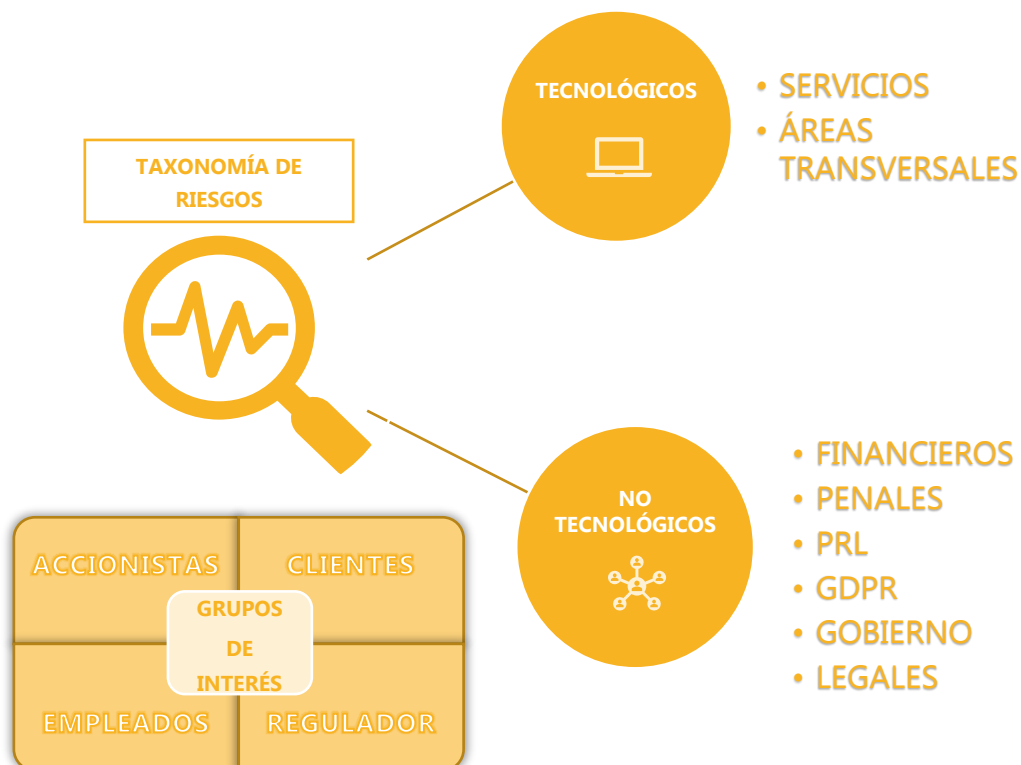




En cuanto al modelo de gobierno, cabe destacar la existencia de una estructura sólida. Con el fin de mantener una gestión y una comunicación fluida y transparente, el modelo de gobierno delimita claramente los tres aspectos siguientes:



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:

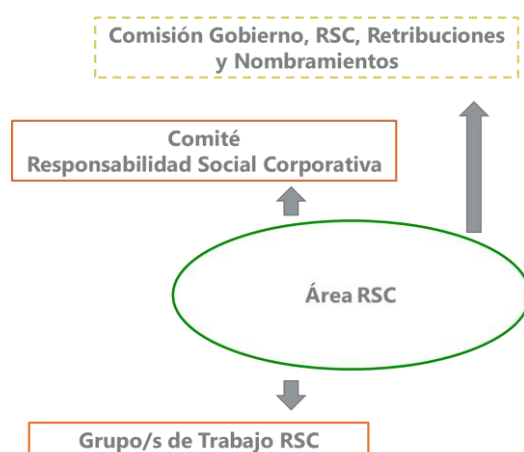


La Comisión de Gobierno, Responsabilidad Social Corporativa, Retribuciones y Nombramientos, con competencias consultivas en materia de Responsabilidad Social Corporativa, ha sido el órgano ante el que se ha ido reportando el avance y estado de situación del desarrollo del Plan de Acción RSC del presente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

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

<sup>2</sup> 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 *managers* y 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:

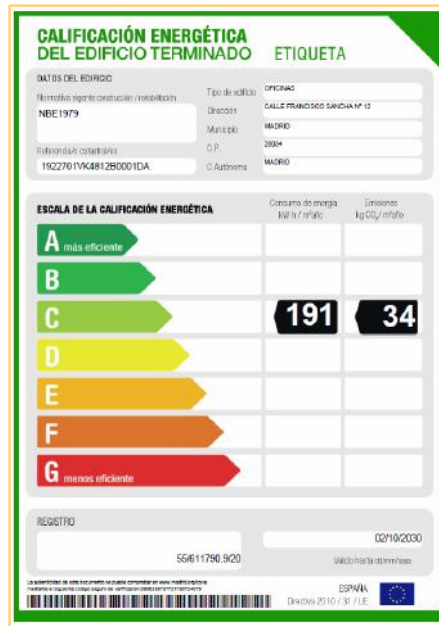


Continuando con el impulso de la transformación digital de los procesos internos, se ha implantado un sistema de firma electrónica para hacer el proceso más ágil y eficiente, contando con todas las garantías legales y de seguridad. A todo esto, se suman las implicaciones ambientales positivas que tiene 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 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	
<i>Emisiones globales [kgCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> año]</i>					

	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

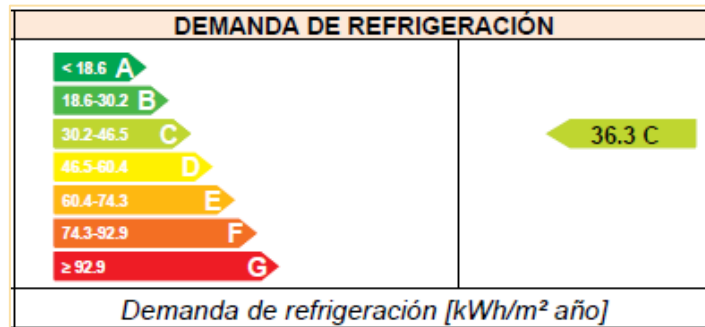
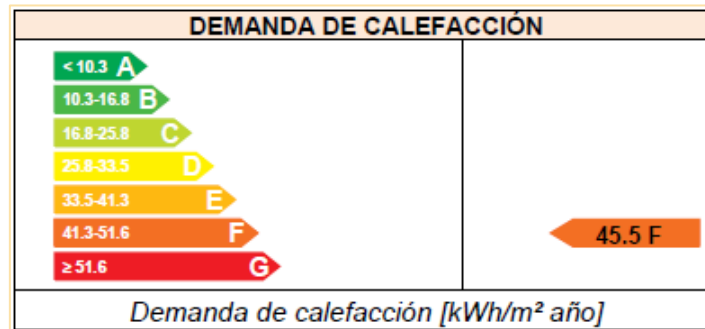
<sup>15</sup> La calificación global del edificio se expresa en términos de dióxido de carbono liberado a la atmósfera como consecuencia del consumo energético del mismo.



## 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		
<b>Contaminación</b>	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
	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	
	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>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>				

<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	-

<b>Subcontratación y proveedores</b>	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	
	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

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información  
no Financiera consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado  
el 31 de diciembre de 2020

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



## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los socios de REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado 2020 adjunto del grupo.

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

---

### Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "ANEXO I: Trazabilidad Ley - Estándares GRI", incluido en el citado Informe de Gestión consolidado.

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

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

---

### Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

---

## Nuestra responsabilidad

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

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

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

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “Acerca de este informe” del EINF, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

---

## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "ANEXO I: Trazabilidad Ley - Estándares GRI", del citado Informe de Gestión consolidado.

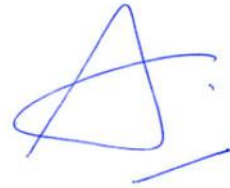
---

## Uso y distribución

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

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/21/04988 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.



---

Alberto Castilla Vida

10 de marzo de 2021