

ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA REDSYS 2018

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Alcance de este informe | 3 |
| 2. Información general de la compañía | 5 |
| 2.1. Modelo de negocio | 5 |
| 2.2. Presencia geográfica | 6 |
| 2.3. Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución del sector ... | 6 |
| 3. La información no financiera en Redsys | 9 |
| 4. Principios éticos y de cumplimiento en Redsys..... | 11 |
| 4.1. Gobierno corporativo..... | 11 |
| 4.2. El modelo de cumplimiento..... | 12 |
| 4.3. La lucha contra la corrupción y el soborno..... | 17 |
| 4.4. Información fiscal | 17 |
| 4.5. El respeto a los derechos humanos..... | 18 |
| 4.6. Cadena de suministro | 18 |
| 5. Gestión social y de personal | 19 |
| 5.1. Principales riesgos, políticas y compromisos..... | 19 |
| 5.2. Datos clave de empleo y organización del trabajo en 2018 | 20 |
| 5.3. Igualdad y diversidad | 22 |
| 5.4. Gestión del talento..... | 23 |
| 5.5. Seguridad y salud | 24 |
| 5.6. Relaciones sociales..... | 26 |
| 6. Sociedad y contribución al desarrollo sostenible | 27 |
| 6.1. Innovación | 27 |
| 6.2. Clientes | 27 |
| 6.3. Gestión ambiental..... | 28 |
| 6.4. Acción social | 30 |
| ANEXO I: Tabla indicadores Ley 11/2018 | 32 |
| ANEXO II: Estudio de materialidad | 39 |
| ANEXO III: Diligencia de firma del Estado de Información no Financiera..... | 42 |

1. Alcance de este informe

Con la publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE) de la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad (LINF) en diciembre de 2018, concluye el proceso de trasposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, que se inició en enero de 2017 con el borrador de un anteproyecto de Ley y que llevó a la aprobación del Real Decreto-ley 18/2017, del 24 de noviembre. El nuevo texto aprobado eleva las exigencias de transparencia y supone una de las transposiciones más avanzadas de Europa.

El presente informe recoge el Estado de Información no Financiera de Redsys Servicios de Procesamiento S.L. , elaborado en respuesta a la Ley 11/2018, formando parte del Informe de Gestión 2018. El texto recoge información relativa a cuestiones medioambientales y sociales, en especial referente al personal, al respecto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Los datos financieros y no financieros presentados en el informe están consolidados a cierre de ejercicio y hacen referencia a todas las actividades llevadas a cabo por Redsys durante el año 2018.

Se reportan todos los indicadores solicitados en la Ley 11/2018 que son materiales para Redsys – aquellos indicadores que no sean materiales para la compañía se mencionarán explícitamente.

Cabe destacar que, con fecha 26 de noviembre de 2018, Redsys Servicios de Procesamiento S.L. celebró un contrato para la transmisión de la unidad de negocio del sector salud a Redsys Salud, mediante la transmisión de los activos y pasivos correspondientes a dicha unidad económica asumiendo ésta todos los recursos humanos, relaciones mercantiles y los elementos patrimoniales adscritos a la referida unidad de negocio. La actividad de Redsys Salud está dirigida a la prestación de servicios de procesamiento de actos médicos, así como al desarrollo de productos y servicios relacionados con las tecnologías de la información, el asesoramiento y la consultoría en materia de sistemas informáticos y procesos operativos en el ámbito de las transacciones inherentes a la sanidad privada. Redsys Salud es 100% propiedad de Redsys Servicios de Procesamiento.

Con el objetivo de identificar los asuntos materiales, Redsys ha realizado un estudio de materialidad con base en los asuntos solicitados por la Ley y se han considerado las opiniones internas de Redsys, a través de la realización de entrevistas con diferentes áreas, así como los inputs de fuentes externas de prescriptores como RobecoSAM –Dow Jones Sustainability Index y estándares SABS (Sustainability Accounting Standards Board). Para conocer más detalles acerca de dicho estudio, ver Anexo II.

Para la elaboración del presente informe se ha seguido el modelo del marco de reporte de Global Reporting Initiative (GRI). Ésta es la organización de referencia en materia de informes no financieros y proporciona unas guías para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que establecen unos principios de contenidos que las organizaciones pueden utilizar para reportar su rendimiento no financiero.

2. Información general de la compañía

2.1. Modelo de negocio

Con más de 500 profesionales, Redsys es una compañía especializada en procesamiento y servicios relacionados con los procesos de pago con tarjeta bancaria y móvil, líder en España y referencia internacional en esta industria.

- Su misión es generar valor a la sociedad siendo soporte de las entidades financieras y sus centrales de pago, facilitando las ventas a los comercios y aportando seguridad a los usuarios de tarjetas.
- Su visión es ser el procesador de pagos por excelencia en la industria. Mantener la posición de líder nacional y referente internacional como prestador de estándares y soluciones tecnológicas de pago.
- Su objetivo es ofrecer un amplio abanico de soluciones innovadoras de calidad, seguras, flexibles y sostenibles que le permita estar a la cabeza del sector.

La compañía ha puesto el foco en la calidad y en la mejora continua de la relación con el cliente, así como en la creación de valor para sus socios.

Principales cifras de la compañía en 2018



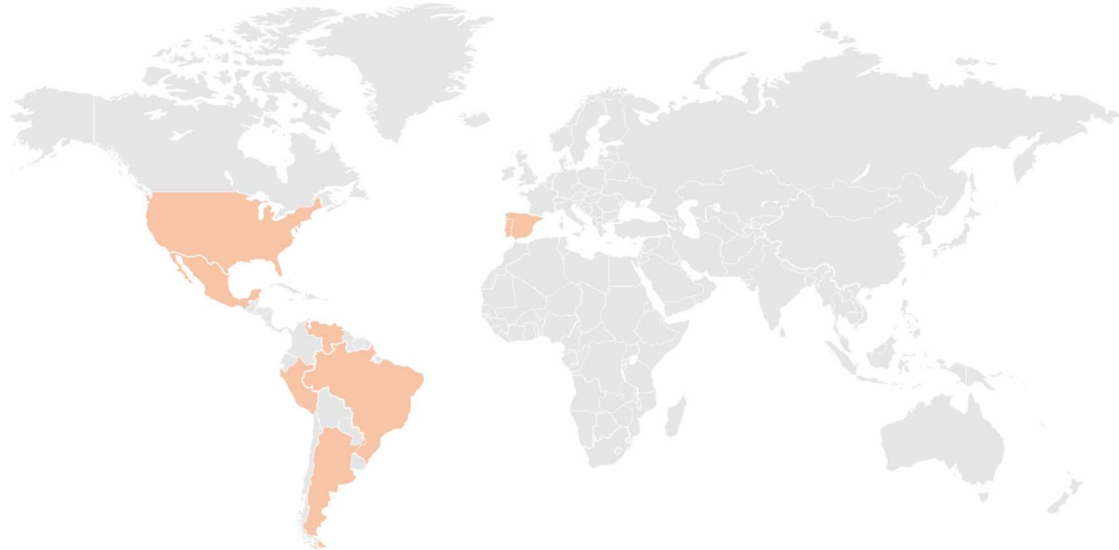
Actividades, productos y servicios

Desde hace más de 35 años, la compañía se dedica al procesamiento de pagos con tarjeta, ofreciendo soluciones tecnológicas seguras, avanzadas y adaptadas al cliente que cubren la cadena de valor completa en transacciones de medios de pago:



2.2. Presencia geográfica

Redsys dirige sus operaciones desde la sede en Madrid a lo largo de España, Europa y Latinoamérica. Su cartera de clientes está formada mayoritariamente por entidades financieras españolas –cajas y bancos–, que en muchos casos operan en mercados internacionales. De esta forma, Redsys extiende sus servicios desde España al resto del mundo:



2.3. Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución del sector

En un contexto global, las principales tendencias que afectan al sector tecnológico-financiero¹ son las siguientes:

| | |
|-------------------------------------|---|
| Cuarta revolución industrial | <ul style="list-style-type: none"> • Nueva era de los negocios donde todo se digitaliza • La rápida evolución de las tecnologías afectará a la vida cotidiana y al futuro del trabajo • La digitalización podría suponer para España un incremento del PIB de entre un 1,8% y un 2,3% hasta 2025 |
| Ciberataques | <ul style="list-style-type: none"> • A medida que la digitalización se convierte en una prioridad del sector bancario, la ciberseguridad cobra protagonismo y se vuelve extremadamente necesaria para el control y la gestión del riesgo • Las ciberguerras incrementan el riesgo de comprometer infraestructuras críticas y sectores estratégicos • El ciber-crimen supone cerca del 1% del PIB mundial (Expansión) • En los próximos cinco años, el coste de estos ataques para las empresas se estima en 8 billones de dólares |

¹ [Global Risk Report. 2018. World Economic Forum.](#)
[Choques futuros: 10 riesgos emergentes que amenazan nuestro mundo](#)
[La reinención digital: una oportunidad para España. Cotec y McKinsey. 2017](#)
[World Energy Outlook](#)

| | |
|--------------------------------|---|
| Estrategia digital | <ul style="list-style-type: none"> • La estrategia digital es un aspecto relevante para algunos inversionistas • Los bancos grandes/globales están mejor posicionados en los servicios y productos digitales que los bancos locales de tamaño pequeño o mediano |
| El cliente en el centro | <ul style="list-style-type: none"> • La era digital ha dotado de mayor autonomía y protagonismo al cliente, las empresas tienen que adaptarse a sus necesidades |

Riesgos y oportunidades que pueden suponer estas tendencias para los actores

| RIESGOS | TENDENCIAS | OPORTUNIDADES |
|---|--|---|
| A la regulación específica del sector financiero, se suman nuevas normas que abordan aspectos extra-financieros como el Reglamento General de Protección de Datos o la Ley sobre información no financiera, y que aumentan el riesgo de incumplimiento por parte de las empresas. | Nuevas y mayores exigencias regulatorias | Las compañías tienen la ocasión de crear un sistema de <i>Compliance</i> robusto, sustentado en un conjunto de políticas y normas internas que aporten seguridad en la gestión del riesgo. |
| Las malas praxis del pasado – fraude fiscal, blanqueo de capitales y prácticas anticompetitivas – han cambiado al usuario tradicional del sector financiero, que se muestra mucho más exigente e intolerante frente a dichos comportamientos. | Comportamiento íntegro y transparente | La expectativa de la sociedad sobre estas empresas es que tengan un modelo de gobierno basado en criterios profesionales y éticos, que dé ejemplo de una gestión adecuada y transparente. Un gobierno responsable y comprometido, que impulse las políticas y planes a lo largo de toda la compañía. |
| Las entidades del sector corren peligro de quedarse atrás ante los nuevos mecanismos de financiación, tanto en su oferta a clientes como en su propia gestión y utilización. | Nuevas herramientas y modelos de financiación | Se presenta un nuevo abanico de fórmulas de financiación, caracterizado por la búsqueda de colaboración y la atención en las necesidades de la sociedad. Se pone el foco no solo en asuntos financieros, sino también en aspectos no financieros (sociales, éticos, medioambientales y de buen gobierno corporativo). |

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
| <p>Los recientes conflictos entre determinadas entidades financieras y sus clientes afectados han elevado el nivel de exigencia e información requerido por los grupos de interés. Las compañías corren peligro de quedar desacreditadas ante posibles malas prácticas que mancillen su reputación.</p> | <p>Exigencia del cliente</p> | <p>Frente a este escrutinio, las entidades financieras tienen la oportunidad de ser ejemplo de transparencia, con un lenguaje claro y sencillo, que no esconda letra pequeña ni publicidad engañosa. Deben prestar especial atención al cliente preocupado por el origen y repercusión de sus compras, que valora cada vez más los aspectos sociales y medioambientales.</p> |
|---|-------------------------------------|--|

3. La información no financiera en Redsys

En 2018 se han aunado los esfuerzos de todos los departamentos y áreas de la organización para elaborar el primer estado de información no financiera y diversidad de Redsys, que da respuesta a las exigencias de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad.

La elaboración del presente informe ha formado parte de un proceso conjunto de diversas áreas de gestión de la empresa, que ha contribuido a enriquecer y fortalecer la cultura común de responsabilidad social corporativa del Grupo.

Para el reporte de la información solicitada por la Ley, desde el departamento de cumplimiento se han coordinado las reuniones con las personas responsables de varias áreas y departamentos, recogiendo la información relativa a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, al respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción.

Con la divulgación de información no financiera, Redsys facilita una mayor comprensión de la organización empresarial y de sus actividades.

A través del Código de Conducta, la compañía sienta las pautas generales y los principios de actuación que rigen el comportamiento socialmente responsable del Grupo, con el objetivo de crear un marco común adaptado a la realidad del entorno que le rodea y enfocado en la generación de valor y bienestar social.

Junto con el Código de Conducta, Redsys cuenta con políticas, protocolos y procedimientos complementarios, que contribuyen a dar respuesta a los desafíos que enfrenta la compañía en materia de asuntos sociales y recursos humanos y ambientales.

Se presentan a continuación algunas de estas políticas. No obstante, los resultados de las mismas, así como los indicadores clave para su seguimiento, se exponen más adelante en los capítulos correspondientes.

| Ámbitos | Políticas / Compromisos | Descripción |
|--------------|---|--|
| Cumplimiento | Código de Conducta | Establece las pautas generales, valores y principios éticos que deben regir las relaciones profesionales de Redsys con otros agentes del mercado. |
| | Protocolo de actuación ante el acoso | Procedimiento para detectar los factores que puedan generar acoso y adoptar las medidas preventivas y correctoras adecuadas. |
| | Política de Privacidad del Canal de Denuncias | Especifica el tratamiento de los datos dentro de la organización: objetivo, plazos, legitimidad, destinatarios, derechos, procedencia y seguridad. |

| Ámbitos | Políticas / Compromisos | Descripción |
|-------------------------------------|---|--|
| Cuestiones sociales y de personal | Procedimiento de contratación | Formalizado en programas y planes de reclutamiento y formación del talento joven. |
| | Procedimiento de desarrollo | Engloba sistemas de promoción y movilidad internas, planes de crecimiento profesional, programas de desarrollo personal e iniciativas de fidelización. |
| Políticas de gestión de proveedores | Código de Conducta para Proveedores y Subcontratistas | Establece normas básicas y estándares para los subcontratistas y proveedores, en línea con los principios éticos, de integridad y cumplimiento vigentes en Redsys. |

4. Principios éticos y de cumplimiento en Redsys

4.1. Gobierno corporativo

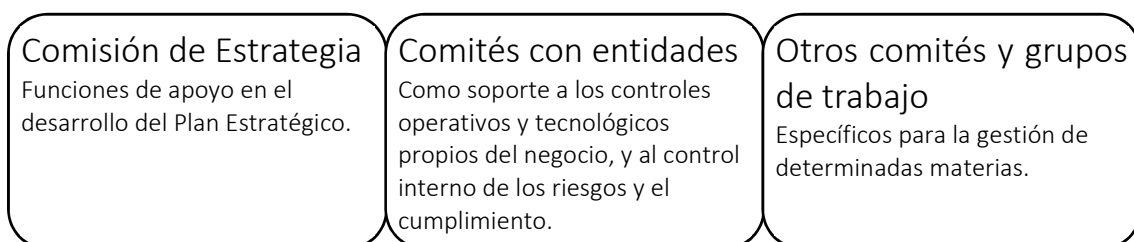
El modelo de gobierno de Redsys se basa en criterios profesionales y éticos para una gestión adecuada y responsable del riesgo. Valerse de estos principios en los procesos de toma de decisiones contribuye al crecimiento y sostenibilidad de la compañía en el largo plazo.

Los órganos de gobierno y sus principales funciones son:



El Consejo de Administración confía las funciones de organización y coordinación estratégica al Presidente-Director General y al equipo directivo, quienes implementan y supervisan la estrategia general establecida por el Consejo de Administración.

Para ello cuentan con el soporte de órganos no estatutarios como:



Actuaciones durante 2018

Durante 2018, Redsys ha llevado a cabo varias actuaciones en materia de buen gobierno. Se exponen a continuación las más destacadas, siguiendo un orden cronológico:

- Modificación de los Estatutos Sociales: en línea con las recomendaciones y las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.
- Nueva definición de las comisiones: se ha atribuido la responsabilidad de supervisar el control interno y la gestión de riesgos de la compañía a la antigua Comisión de Auditoría, ahora denominada Comisión de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento. Asimismo, se han asignado funciones relativas a gobierno y responsabilidad social corporativa a la antigua Comisión de Retribuciones y Nombramientos, ahora Comisión de Gobierno, Responsabilidad Social Corporativa, Retribuciones y Nombramientos.
- Nombramiento de consejeras: en favor de la diversidad de género, se han nombrado dos nuevas consejeras en el Consejo de Administración y la Comisión Delegada.
- Nombramiento del cargo de Vicesecretario: como apoyo a la Secretaria del Consejo se ha asignado el cargo a una Vicesecretaria no consejera.
- Publicaciones web: a disposición de los socios, se ha incorporado documentación relevante en la página web de la compañía. Igualmente, se han publicado las actas de los órganos de gobierno para consulta de los consejeros.
- Aprobación del Plan Estratégico 2018-2020.
- Formación a los consejeros: se ha publicado una píldora formativa de responsabilidad y obligaciones de los administradores en la plataforma interna de formación de la compañía, “Academia Redsys”.

Remuneración de Consejeros y Dirección en 2018

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

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

4.2. El modelo de cumplimiento

Redsys cuenta con un modelo de cumplimiento – Sistema de Gestión de *Compliance* Penal (SGCP) – que permite prevenir y detectar irregularidades en el seno de la compañía y mantener un alto nivel de integridad y profesionalidad en el desarrollo de la actividad.

El modelo sigue los principios del estándar internacional ISO 31000:2019 – Gestión de riesgos: principios y directrices y los requerimientos del Código Penal, definidos en el Manual del SGCP. El modelo tiene como eje central el Código de Conducta, primer control del modelo y referencia de comportamiento ético e íntegro en la empresa.

El modelo de cumplimiento abarca todos los departamentos y áreas de Redsys, contempla la totalidad de funciones y responsabilidades asignadas e incluye los requisitos establecidos en el art. 31 bis del Código Penal.

Con el fin de dar operatividad al modelo de cumplimiento, se crearon los siguientes sistemas y figuras de cumplimiento:

Compliance Officer

El Director de Auditoría Interna es la figura autónoma que vela por el funcionamiento y cumplimiento del sistema, ejerciendo las funciones de vigilancia, supervisión y control. Se encarga de formar internamente a los destinatarios del modelo y de gestionar el canal de denuncias.

Comité de Cumplimiento

Órgano encargado de la revisión y el seguimiento global y unificado de los riesgos penales asociados a la actividad de la compañía.

Durante 2018, el Comité se ha compuesto de los siguientes miembros:

- Presidente - Director General
- Director de Planificación y Personas: Presidente del Comité
- Responsable de Auditoría y Riesgos Corporativos: Secretario del Comité
- Director de Financiero y Legal

Mecanismos de control del sistema de cumplimiento

Código de Conducta de Redsys

El Código de Conducta recoge los valores y principios éticos que deben regir las conductas de los empleados de Redsys con los diferentes agentes del mercado, así como los compromisos sociales de la entidad con cada uno de los grupos de interés. De esta forma, el Código de Conducta va más allá al establecer procedimientos y controles específicos en aras de asegurar el cumplimiento con la legislación vigente, la responsabilidad social y el buen hacer corporativo.

Cabe destacar que durante 2018 Redsys ha publicado una versión actualizada del Código de Conducta. El compromiso de Redsys con sus grupos de interés se materializa según los siguientes apartados:

- *Trabajadores*: los trabajadores de la compañía recibirán siempre un trato digno, respetándose en todo caso sus derechos fundamentales y libertades públicas. No se tolerará bajo ningún concepto ninguna diferencia de trato o discriminación por razón de edad, sexo, raza o religión; ni ninguna manifestación con connotaciones de acoso o abuso de autoridad o de carácter intimidatorio u ofensivo.

- *Clientes*: Redsys garantiza la máxima calidad, satisfacción y excelencia en los servicios prestados a sus clientes, así como en la atención a los mismos.
- *Proveedores*: Redsys se compromete al control exhaustivo en los procesos de selección de proveedores de manera que rijan la objetividad en todo caso.
- *Socios*: Redsys garantiza la veracidad de toda la información que ponga a disposición de sus socios y la consecución de objetivos comunes que beneficien a ambas partes y creen un ambiente favorable basado en la comunicación, confianza mutua, transparencia y lealtad.
- *Competidores*: Redsys se compromete a competir con el resto de los agentes de mercado respetando los principios de libre competencia y evitando cualquier conducta que suponga un abuso de dominio o actos de competencia desleal, que tengan como efecto la restricción de la competencia o no estén autorizadas por la normativa aplicable.
- *Relación con gobiernos y autoridades*: Redsys respeta todas las normativas vigentes y futuras de los países donde desarrolle su actividad, garantizando en todo caso la neutralidad política y su buena reputación.
- *Medioambiente*: Redsys garantiza un respeto máximo por el entorno medioambiental y contribuye al desarrollo sostenible del mismo, minimizando o suprimiendo radicalmente cualquier impacto negativo que su actividad pudiera ocasionar, contribuyendo así a mitigar los efectos del cambio climático.

Mapa de riesgos penales

En 2018 se ha procedido a la revisión y actualización del mapa de riesgos penales de la compañía, atendiendo a los delitos recogidos en el art. 31 bis y los relativos al art. 129 del Código Penal. Este proceso se realiza con una periodicidad mínima anual – o cuando haya cambios relevantes que así lo aconsejen – de acuerdo a los principios de actualización y mejora definidos en el Manual.

El análisis de riesgos cubre a la totalidad de actividades desarrolladas por Redsys, en particular todos los procesos estratégicos, de negocio y soporte desarrollados por la compañía y por sus empleados.

El análisis de riesgos se fundamenta en una política interna que establece los principios, el alcance, la metodología y los indicadores a seguir para su realización. Contó con la valoración previa de Auditoría Interna y la revisión por parte de las distintas direcciones de la compañía.

La metodología seguida en el proceso se resume en las siguientes fases:

1. Identificación de los departamentos y áreas de la compañía a incluir en el alcance del análisis, en este caso todas las unidades organizativas de primer y segundo nivel.
2. Identificación de las funciones y responsabilidades asociadas.
3. Asignación de criticidad a cada uno de los artículos y delitos del Código Penal que son de aplicación en el departamento/área en cuestión. Los delitos con una probabilidad

de ocurrencia significativa se consideran críticos y los de ocurrencia muy baja, estándares.

4. Identificación de los controles existentes a nivel de artículo. Se han definido cuatro controles generales y dieciséis controles específicos.
5. Establecimiento de los escenarios de riesgos a analizar.
6. Identificación de los parámetros y escalas de valoración de riesgos en cada escenario.
7. Valoración y cuantificación de los parámetros de riesgo utilizados.
8. Cálculo del riesgo. En la valoración se utilizan parámetros que miden la probabilidad de ocurrencia de un evento y el impacto que puede provocar en el desarrollo de las actividades de cada departamento/área.

Fruto de este proceso, se presentan los mapas de riesgos y los informes de análisis de riesgos penales de cada uno de los departamentos y áreas de la compañía.

Protocolos de actuación

| | |
|---|--|
| Código de Conducta | Establece las pautas generales, valores y principios éticos que deben regir las relaciones profesionales de Redsys con otros agentes del mercado. Entre estas pautas, se incluye el compromiso de la compañía contra todo tipo de discriminación, contra la corrupción y la prevención frente al blanqueo de capitales. |
| Protocolo de reacción ante delitos penales | Redsys cuenta con una guía de actuación ante la presunta comisión de un delito penal, tanto en la fase pre-procesal como en la eventual fase procesal. Así, el protocolo define cómo debe proceder la investigación interna y qué actuaciones se han de tomar tras su conclusión. |
| Protocolo de actuación ante el acoso | Procedimiento que podrá ser activado en el momento en que se tenga conocimiento de alguna conducta de acoso a través del canal de denuncias, o bien por otras personas que soliciten su puesta en marcha cuando se articule una denuncia por acoso. La compañía define un órgano neutral – Comisión de Evaluación – que iniciará el proceso y que, en caso de verificar la conducta de acoso de manera efectiva, dará paso al Protocolo de reacción ante delitos penales. Con este procedimiento, Redsys se compromete a realizar todas las acciones necesarias para evitar este tipo de comportamientos en el entorno de trabajo, adoptando al respecto las medidas preventivas y correctoras necesarias y oportunas. |

Recursos financieros

Para impedir la comisión de delitos, la compañía destina recursos financieros adecuados y proporcionados para gestionar el SGCP, concretamente horas/recursos dedicadas al mantenimiento del canal de denuncias, la realización de auditorías externas, la

continuidad de la actividad formativa y la realización de procedimientos operativos en materia de *Compliance*.

Canal de denuncias

El canal de denuncias ha sido administrado durante el año 2018 por el responsable de Auditoría Interna. Las comunicaciones incluidas en el canal son igualmente accesibles por parte de la Dirección General y del *Compliance Officer* – responsable de la evaluación y gestión de las comunicaciones. Si la denuncia recibida tiene visos de veracidad, esta figura se encargará de continuar con el proceso de tramitación, convocando al Comité de Cumplimiento, elevando la denuncia a la Dirección General o derivando la tramitación a Recursos Humanos por la vía laboral.

Cualquier persona interesada puede acceder al canal a través de la página web de la compañía, donde se ha habilitado un enlace a una plataforma externa. El canal está dotado de las correspondientes medidas de seguridad que garantizan su confidencialidad, cumpliendo de este modo con los requisitos establecidos por el Reglamento General de Protección de Datos. Redsys cuenta con una Política de Privacidad del Canal de Denuncias, donde da cuenta de la gestión de datos y las personas responsables dentro de la compañía.

El canal recoge las denuncias que hagan referencia a la lista del art. 31 bis del Código Penal y a posibles casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo, dando opción a su tramitación de manera anónima. La compañía informa expresamente a sus empleados de las vías de acceso a su disposición – página web y enlace específico –, así como de las personas encargadas de su gestión interna. También se indica el medio alternativo existente al canal de denuncias que puede utilizarse en caso de conflicto de interés, encontrando toda la información al respecto en la norma sobre el Código de Conducta.

En lo que respecta al ejercicio 2018, no se han recibido denuncias relacionadas con el modelo de prevención de delitos, pero sí se han recibido comunicaciones de agentes externos sobre la operativa que realiza la compañía. Las quejas y observaciones han sido debidamente tratadas con las diferentes áreas involucradas. Las principales comunicaciones recibidas hacen referencia a procesos de compra en los que el consumidor relaciona el método de pago con Redsys. En total se han registrado 58 comunicaciones externas y todas ellas han sido atendidas.

Formación en Compliance

Desde la implantación del SGCP, Redsys ha desarrollado diferentes formaciones en modalidad online y presencial para transmitir la cultura de cumplimiento, tanto al conjunto del personal de la compañía como a su Comité de Dirección y Consejo de Administración.

En 2018, todas las nuevas incorporaciones han recibido el Manual de Bienvenida –donde se informa del Código de Conducta– junto con una formación específica sobre *Compliance* penal. Asimismo, en la plataforma corporativa se ha publicado una píldora formativa dirigida a todos los empleados – sobre la responsabilidad penal de las empresas

–, además de un curso online para los Consejeros de la compañía en materia de deberes y responsabilidad civil de los administradores.

Sistema disciplinario

Redsys cuenta con un procedimiento disciplinario en caso de incumplimiento del modelo de prevención de delitos. El régimen sancionador, definido en el Código de Conducta, clasifica las faltas cometidas como leves, graves y muy graves en función de una serie de criterios.

Sistema de revisión periódica

De manera periódica se llevan a cabo auditorías del modelo de prevención de delitos de la compañía, concretamente, se han realizado auditorías externas durante los dos últimos años.

En el ejercicio 2018, la auditoría ha incluido la revisión completa del sistema de prevención de delitos de la compañía. Del trabajo de auditoría realizado, se ha concluido que el Sistema de Gestión de *Compliance* Penal de Redsys cumple de manera satisfactoria las exigencias derivadas del artículo 31 bis del Código Penal, sin que existan no conformidades.

4.3. La lucha contra la corrupción y el soborno

El Código de Conducta recoge de forma expresa la obligación de todo el personal de Redsys, así como de sus familiares cercanos, de evitar todo tipo de conducta no ética que conduzca a influir, en beneficio propio o del Grupo, a autoridades públicas, personas jurídicas privadas o particulares sobre la toma de decisiones.

En su afán por definir las buenas prácticas profesionales, la compañía define de forma expresa, los obsequios o compensaciones que pueden tener por finalidad influir inapropiadamente a sus empleados con otros agentes del mercado, lo que tiene carácter de política anticorrupción, así como su declinación a procedimiento, aplicable a todos los profesionales y directivos que forman parte de Redsys.

4.4. Información fiscal

De igual forma, el Código de Conducta del Grupo presenta la prohibición expresa de las conductas tendentes a la elusión de las obligaciones tributarias u obtención de beneficios en detrimento de la Hacienda Pública, Seguridad Social y otros organismos públicos equivalentes.

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

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Beneficios 2018 8.730.555 € | Subvenciones 2018 15.636 € | Impuestos 2018 2.414.424 € |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|

2

4.5. El respeto a los derechos humanos

Redsys considera que la vulneración de los derechos humanos no es un riesgo al que se enfrenta, puesto que sus actividades y sus empleados se encuentran en España y la legislación local protege a los ciudadanos sus derechos fundamentales.

No obstante, un potencial impacto en los derechos humanos se daría en la cadena de suministro, a través de la compra de equipos o servicios en países donde dicha protección de los derechos fundamentales no está garantizada. La empresa, para mitigar dicho riesgo, incluye en los clausulados de los contratos con terceros, condiciones específicas para la protección de derechos fundamentales como por ejemplo la protección de datos, garantizando la confidencialidad absoluta de todos los datos de sus clientes, así como la no divulgación o modificación de los mismos sin la debida autorización de sus legítimos titulares, así como la adhesión al Código de Conducta para Proveedores y Subcontratistas, como se explica en el siguiente apartado.

4.6. Cadena de suministro

Redsys fomenta relaciones de confianza y de largo plazo con sus proveedores, por ello la mayor parte de sus proveedores llevan trabajando con la compañía desde sus orígenes, de esta manera Redsys tiene un control exhaustivo de los mismos y los riesgos de incumplimiento son mínimos.

Los proveedores más relevantes de la compañía – que representan la gran mayoría de sus volúmenes de compra – son los fabricantes y mantenedores de dispositivos, así como proveedores de tecnología (software, hardware y telecomunicaciones).

La compañía incluye en el contrato con sus proveedores una cláusula de obligado cumplimiento, que exige a estos adherirse al Código de Conducta para Proveedores y Subcontratistas – disponible en la página web de la compañía. De esta forma, Redsys hace extensibles los principios éticos, de integridad y cumplimiento normativo para el ciclo completo de su actividad: administradores, directivos, empleados, colaboradores, proveedores y subcontratistas.

Asimismo, se han incluido clausulados sobre *Compliance* en los contratos con terceros.

² Se incluyen los siguientes epígrafes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias de la compañía a fecha 31 de diciembre de 2018:

- Beneficios 2018: “Resultado del ejercicio”.
- Subvenciones 2018: “Subvenciones, donaciones y legados recibidos”.
- Impuestos 2018: “Impuestos sobre beneficios”.

5. Gestión social y de personal

El equipo de Redsys está formado por profesionales especializados en sector financiero en combinación con capacidades tecnológicas, de desarrollo y gestión de sistemas, un perfil profesional que no es sencillo adquirir en el mercado español. Por lo general, es la propia compañía la que forma a sus empleados, siendo la gestión del talento un factor crítico para el desarrollo de sus actividades diarias.

5.1. Principales riesgos, políticas y compromisos

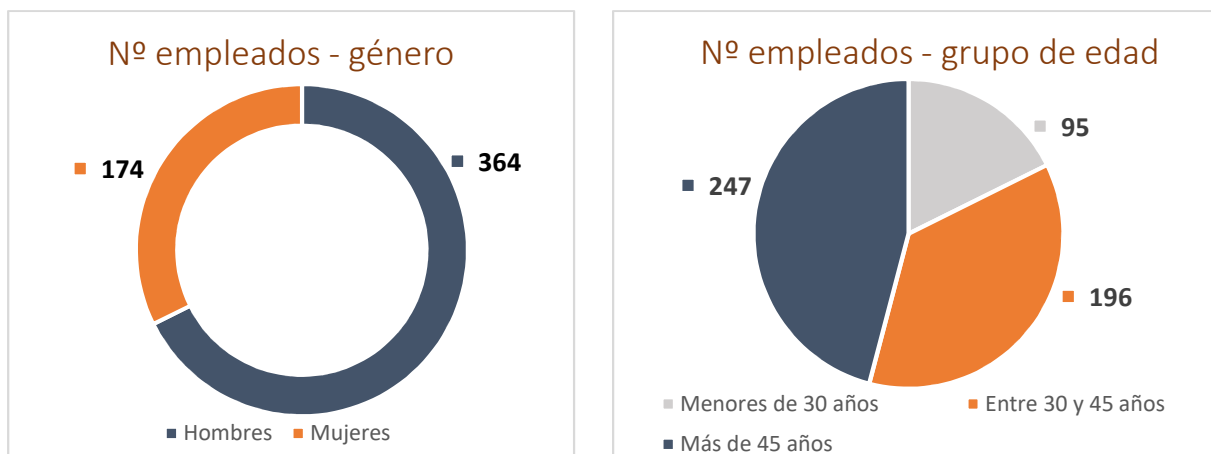
El principal riesgo que enfrenta Redsys en cuanto a la gestión de sus profesionales es el de capturar y retener el talento combinando la capitalización del conocimiento del sector financiero con la inclusión y el desarrollo de las nuevas capacidades tecnológicas necesarias en el sector.

Con el objetivo de identificar, evaluar, prevenir y atenuar este riesgo, Redsys cuenta con dos compromisos principales:

- **Contratación:** Redsys tiene un firme compromiso por dar la primera oportunidad laboral a personas jóvenes. Así, dispone de procedimientos que apuestan por programas de reclutamiento y formación para personas recién tituladas y primeras experiencias laborales a personas aún vinculadas con la universidad. En el primer caso, se identifica el talento de reciente titulación y con diversidad de especialidades y se le capacita tanto en tecnologías como en la complejidad del negocio de los medios de pago, para después poder incorporarlo a los equipos y que puedan seguir creciendo en la compañía.
- **Desarrollo:** en materia de desarrollo, Redsys apuesta por la promoción y la movilidad internas. Así, fomenta la movilidad entre las áreas con vacantes internas que permitan a los/as empleados/as ampliar su conocimiento de negocio y de tecnología, así como evolucionar en sus expectativas profesionales. Igualmente, cuando se generan posiciones intermedias se prioriza la promoción interna frente a la búsqueda externa de candidatos/as, siempre y cuando se cuente de manera interna con las capacidades necesarias o con margen de tiempo para disponer de ellas.

Además, la compañía dispone de varios procedimientos e iniciativas para garantizar, no sólo la fidelización del talento sino también la igualdad de trato y oportunidades, la diversidad en su plantilla y la satisfacción de las personas empleadas.

5.2. Datos clave de empleo y organización del trabajo en 2018



De las 538 personas empleadas a 31 de diciembre de 2018, el 99,75% disponía de contrato indefinido, la totalidad de los hombres y el 99,5% de las mujeres. De éstas, el 0,5% disponía de contrato temporal y el 0,5% de contrato a tiempo parcial.

En cuanto al promedio anual de contratos, 537 corresponden a contratos indefinidos y uno a contrato temporal. El contrato a tiempo parcial existente es también indefinido.

Modalidades de contrato y número de despidos por sexo

| (a 31 de diciembre) | Hombres | Mujeres |
|----------------------------------|---------|---------|
| Nº total de contratos de trabajo | 364 | 174 |
| % contratos indefinidos | 100% | 99,50% |
| % contratos temporales | 0% | 0,50% |
| % contratos a tiempo parcial | 0% | 0,50% |
| Nº de despidos | 11 | 12 |

| | Hombres | Mujeres |
|-------------------------------------|---------|---------|
| Promedio contratos indefinidos | 364 | 173 |
| Promedio contratos temporales | 0 | 1 |
| Promedio contratos a tiempo parcial | 0 | 1 |

Modalidades de contrato y número de despidos por edad

| (a 31 de diciembre) | Menores de 30 años | Entre 30 y 45 años | Más de 45 años |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| Nº total de contratos de trabajo | 95 | 196 | 247 |
| % contratos indefinidos | 98,95% | 100% | 100% |
| % contratos temporales | 0,50% | 0% | 0% |
| % contratos a tiempo parcial | 0% | 0% | 0,50% |
| Nº de despidos | 0 | 2 | 21 |

Modalidades de contrato y número de despidos por categoría profesional

| (a 31 de diciembre) | Fuera de convenio | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 | Nivel 4 | Nivel 5 | Nivel 6 |
|---|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Nº total de contratos de trabajo ³ | 22 | 3 | 16 | 302 | 55 | 139 | 1 |
| Nº de despidos | 1 | 0 | 0 | 10 | 3 | 9 | 0 |

Remuneraciones medias en Redsys desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional

| | Hombres | Mujeres |
|---------------------------------|---------|---------|
| Remuneración media (€) Año 2018 | 44.173 | 41.773 |

| | Menores de 30 años | Entre 30 y 45 años | Más de 45 años |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| Remuneración media (€) Año 2018 | 24.541 | 40.281 | 53.121 |

| | Fuera de convenio | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 | Nivel 4 | Nivel 5 | Nivel 6 |
|---------------------------------|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Remuneración media (€) Año 2018 | 112.358 | 83.282 | 78.517 | 41.761 | 44.044 | 31.047 | 19.614 |

Organización

En cuanto a la organización del empleo en Redsys, los trabajadores están cubiertos por el convenio colectivo de oficinas y despachos, conforme a este convenio la jornada máxima anual efectiva es de 1.765 horas. Estas horas se distribuyen a lo largo del año de manera flexible y variable con el objetivo de cubrir las necesidades de la compañía.

Además, la compañía trabaja por el bienestar de sus empleados, para lo cual se han llevado a cabo o se han iniciado diversos programas e iniciativas:

Plan de flexibilización

Desde el 2017, se ha lanzado un piloto para implementar en la compañía un Modelo de Flexibilización que permita a los empleados llevar a cabo su actividad laboral desde una ubicación distinta a la oficina.

³ El contrato temporal y el contrato a tiempo parcial existentes están incluidos dentro del Nivel 5.

En 2018, se ha invitado a participar de manera voluntaria al 20% de los trabajadores de Redsys, de los cuales el 97% han decidido acogerse a la iniciativa.

Cada empleado que participa en el piloto tiene opción de realizar un máximo de horas al mes de trabajo deslocalizado y llevar a cabo las actividades que tuviese previstas para ese día, acordadas con su responsable.

El objetivo es evolucionar la iniciativa y poder dar la opción de unirse a todos los empleados cuya labor lo permita.

Encuestas de satisfacción

De manera bienal, Redsys realiza encuestas para conocer el grado de satisfacción y comodidad de sus empleados – la última encuesta fue realizada en 2017. Si bien, como novedad en 2018, se ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales siguiendo la metodología recomendada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). Además, se ha impartido una formación previa específica a todos los empleados en esta materia.

Por último, cabe mencionar que Redsys no cuenta con políticas de desconexión laboral por no haberse identificado este asunto como una preocupación dentro de la organización.

5.3. Igualdad y diversidad

Igualdad de género

Redsys es una compañía comprometida con la igualdad y la diversidad en su plantilla. Por ello, desde hace cuatro años ha estado trabajando con los sindicatos en la elaboración de un Plan de Igualdad, que será aprobado en 2019. En este Plan se incluyen medidas concretas y específicas para la compañía con el objetivo de garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Cabe mencionar que el sector tecnológico, desde hace años y todavía en la actualidad, presenta una menor presencia de mujeres frente a otros sectores, lo que aumenta la complejidad de alcanzar el equilibrio en la plantilla. No obstante, Redsys está haciendo un esfuerzo adicional por incrementar el número de candidatas a incorporar en la compañía, para así poder incrementar el número de mujeres en su plantilla.

Redsys está comprometida con la premisa de retribuir según referencias de mercado a los empleados/as que desempeñen el mismo rol. Pese a no contar con cálculo de brecha salarial, los datos reportados demuestran su compromiso con la igualdad y la transparencia, siguiendo la recomendación original de la Comisión Europea de 2014. Redsys reporta a continuación la media de los salarios de hombres y mujeres desglosados por categoría profesional.

| Remuneración media (€) Año 2018 | Fuera de convenio | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 | Nivel 4 | Nivel 5 | Nivel 6 |
|------------------------------------|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Hombres | 116.889 | - | 78.831 | 40.312 | 43.939 | 31.108 | 19.614 |
| Mujeres | 91.969 | 83.282 | 77.577 | 46.844 | 44.279 | 31.001 | - |

Inclusión de personas con discapacidad

Con el objetivo de ser una compañía diversa e inclusiva, Redsys firmó en 2014 un acuerdo de colaboración con la ONCE por el que ambas organizaciones se comprometen a unir sus conocimientos para que todos los productos y servicios desarrollados por Redsys tengan en cuenta pautas de diseño universal y sean accesibles para todas las personas, independientemente de su discapacidad.

Redsys cuenta con dos personas con discapacidad en su plantilla. Si bien la compañía no ha implementado políticas para la integración de personas con discapacidad, estas dos personas cuentan con los medios necesarios y la adaptación de su puesto de trabajo para poder desarrollar sus funciones en condiciones óptimas. Además, cualquier planta del edificio en el que se encuentra la sede de la compañía es accesible físicamente a través del garaje y los ascensores.

5.4. Gestión del talento

Redsys desarrolla diferentes iniciativas y procedimientos con el objetivo de gestionar el talento de la manera más eficiente posible. En esta gestión, la compañía tiene en cuenta una gestión del talento integral, desde la atracción hasta la retención del mismo.

Para la atracción del talento y desarrollo del talento joven, Redsys cuenta con dos planes principales:



Plan Cantera: destinado a personas que están cursando alguna formación y que se incorporan a la compañía para realizar prácticas – curriculares o extracurriculares. Las personas que forman parte de este Plan integran un equipo de trabajo, principalmente en el ámbito técnico, se benefician no sólo de tener una primera toma de contacto con el mundo laboral, sino también de adquirir conocimientos avanzados en campos como medios de pago y ciberseguridad entre otros.



Plan Élite: destinado a recién titulados universitarios y profesionales con una experiencia laboral de hasta cuatro años. El objetivo de este Plan es el de impulsar el talento y el desarrollo profesional de las personas que forman parte del mismo, mediante la adquisición de conocimientos técnicos, funcionales y corporativos.

Además, y con el objetivo de que los profesionales que forman parte de Redsys puedan seguir formándose, la compañía cuenta con la Academia Redsys, que es el marco que aglutina las acciones formativas, informativas y divulgativas para los empleados. En la Academia se dispone de un Plan Individual para cada empleado, diseñado anualmente para englobar las peticiones solicitadas por el empleado y por su responsable y las

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

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

- Formación online genérica para empleados de la compañía: asuntos relacionados con los valores y la ética de la compañía y temas de *Compliance* entre otros.
- Formación específica en función de las peticiones individuales y las peticiones de los responsables del departamento.
- Formación en idiomas, principalmente inglés.

Cabe destacar que en 2018 se ha impartido también formación para la Prevención de Riesgos Laborales y formación relativa a la Ley Oficial de Protección de Datos.

| | Fuera de convenio | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 | Nivel 4 | Nivel 5 | Nivel 6 |
|--------------------|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Horas de formación | 370 | 436 | 652 | 17.467 | 2.108 | 5.130 | 179 |

5.5. Seguridad y salud

El compromiso con la Seguridad y la Salud de los empleados es una prioridad para Redsys.

Por ello, la compañía cuenta una Política de Prevención, que es difundida a todos los empleados, y en la que se define el liderazgo de la dirección para asegurar las condiciones de seguridad, salud y bienestar.

Además, cuenta con un espacio específico de prevención de riesgos laborales, en la intranet de la compañía, en el que los empleados pueden consultar información en materia de seguridad, salud y bienestar. Además, dispone de canales de comunicación como el Servicio de Prevención, a través de los cuales los empleados pueden hacer llegar sus solicitudes, quejas y sugerencias.

Con el objetivo de crear entornos de trabajo saludables, Redsys realiza inversiones periódicas para actualizar sus instalaciones y cuenta con espacios cardioprottegidos, así como con personas que disponen de formación reglamentaria para el manejo de los equipos.

Adicionalmente, se realizan campañas saludables para concienciar a los empleados sobre los beneficios de adquirir hábitos de vida saludables. Asimismo, se imparten jornadas informativas de carácter médico-sanitario destinadas a promover conocimientos y cuidados de determinadas patologías, e incidir en la educación sanitaria. Anualmente se realizan reconocimientos médicos para promover y proteger la salud de los empleados.

Para afrontar situaciones de emergencia, se realiza formación específica a los Equipos de Alarma y Evacuación y se organizan simulacros de evacuación, que permiten no sólo

verificar la efectividad de los procedimientos definidos sino también familiarizar a los empleados con las normas a seguir ante una situación de emergencia.

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

En relación a la siniestralidad de la compañía, podemos destacar que en 2018 no se ha producido ningún accidente durante la jornada de trabajo y se han registrado nueve accidentes *in itinere*. A continuación, se indica la tipología de los mismos:

- Seis accidentes *in itinere* con baja (tres son causados por accidentes de tráfico y tres por caídas y tropezones ocurridos a peatones).
- Dos accidentes *in itinere* sin baja (golpes con objetos).
- Una recaída (accidente de tráfico).

Todos los accidentes han sido leves, siendo el número de jornadas pérdidas de 134 días en total. El absentismo por contingencia común, en el año 2018 se ha situado en 1,57%, dato que está por debajo de la media de absentismo en el sector⁴.

Indicadores de siniestralidad laboral, contingencia común y absentismo de la compañía

| | 2018 |
|------------------------------------|-------|
| Índices siniestralidad | |
| Plantilla media | 572 |
| Incidencia (por mil) | - |
| Frecuencia (por millón) | - |
| Gravedad (por mil) | - |
| Duración media | 19,14 |
| Absentismo (%) | 0,06 |
| AT - Accidentes de Trabajo | |
| Total accidentes con baja | 7 |
| • Mujeres | 5 |
| • Hombres | 2 |
| Total jornadas perdidas | 134 |
| • En el centro de trabajo | - |
| • In mision | - |
| • In itinere | 105 |
| • Recaidas | 29 |
| Total accidentes sin baja | 2 |
| • Mujeres | - |
| • Hombres | 2 |
| EP – Enfermedad profesional | |
| Total enfermedades con baja | |
| Total jornadas perdidas | |

| | 2018 |
|-----------------------------------|--------|
| Índices absentismo | |
| Plantilla media | 572 |
| Total bajas nuevas | 255 |
| Incidencia (por mil) | 445,48 |
| Jornadas perdidas | 3424 |
| Absentismo (%) | 1,64 |
| Reincidentes | 115 |
| Reincidencias | 329 |
| CC - Contingencia Común | |
| Total bajas nuevas | 248 |
| Incidencia (por mil) | 433,25 |
| Jornadas perdidas | 3290 |
| Absentismo (%) | 1,57 |
| AT - Accidentes de Trabajo | |
| Total bajas nuevas | 7 |
| Incidencia (por mil) | - |
| Jornadas perdidas | 134 |
| Absentismo (%) | 0,06 |

⁴ Los índices de incidencia y frecuencia no incluyen accidentes *in itinere* ni recaídas. El índice de gravedad no incluye los accidentes *in itinere*.

5.6. Relaciones sociales

Redsys considera que el dialogo social es fundamental para garantizar el bienestar de los empleados. Por ello, promueve la realización de acuerdos a través de la negociación colectiva a través de la interlocución con sus trabajadores, los representantes legales de los mismos.

Todos los empleados de la compañía, a excepción de 22, están cubiertos por lo dispuesto en el convenio colectivo de oficinas y despachos.

| Empleados cubiertos por convenio | % Empleados cubiertos por convenio |
|----------------------------------|------------------------------------|
| 516 | 95,91% |

6. Sociedad y contribución al desarrollo sostenible

Redsys aporta valor a la sociedad a través de su razón de ser y también, a través de su compromiso con los clientes, la sociedad y el medio ambiente.

6.1. Innovación

Redsys impulsa un proceso continuo de innovación que afecta de manera transversal a toda su actividad y al desarrollo de nuevos productos y servicios. Durante 2017 se iniciaron proyectos que han seguido desarrollándose y finalizando en 2018, e incluyeron los siguientes:

- El desarrollo de un sistema innovador de pagos inmediatos.
- Una nueva generación de tarjetas inteligentes multi-aplicación basadas en *Advantis*.
- Una mejora digital de la experiencia de usuario en el negocio transaccional.
- Innovaciones aplicadas a la mejora de la pasarela de pago.
- El desarrollo de una solución móvil multipago.

El trabajo de Redsys en materia de I+D, incluye el análisis de escenarios de gestión, identificación de oportunidades de nuevos proyectos, elaboración de una estrategia de I+D y formación necesaria a los empleados para el análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implementación de los proyectos.

6.2. Clientes

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.

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 objetivos de 2018:

| Plazos de resolución de las peticiones | Objetivo |
|--|----------|
| Resolución Órdenes de Servicio <10h | 95% |
| Resolución Consultas <24h | 90% |
| Resolución Incidencias (Sin correctivo) <24h | 95% |
| Resolución Órdenes de Servicio <24h | 99% |
| Resolución Consultas <48h | 95% |
| Resolución Incidencias (Sin correctivo) <48h | 98% |

El grado de cumplimiento conjunto de estos objetivos ha sido del 100,93%.

Modelo de atención masivo

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

| Plazos de atención del Contact Center | Objetivo | Grado de cumplimiento |
|---|----------|-----------------------|
| Llamadas atendidas < 20s | 80% | 100,50% |
| Ratio de abandonos > 10s | 3% | 110% |
| Días totales del mes en los que se supera el ratio de abandonos | 5 días | 106,67% |

6.3. Gestión ambiental

Por la naturaleza del sector y las características de los servicios y productos ofrecidos, el impacto medioambiental generado por la actividad de Redsys no es significativo. No obstante, la compañía, como partícipe y precursora del desarrollo sostenible y responsable, se preocupa por llevar una actividad respetuosa con el entorno.

Consecuentemente, la compañía ha identificado los aspectos más significativos de su actividad desde la perspectiva medioambiental: el consumo energético y la generación de residuos. En torno a ellos, Redsys ha articulado su gestión ambiental, estructurándola en dos líneas de acción: la eficiencia energética y la gestión responsable de los residuos.

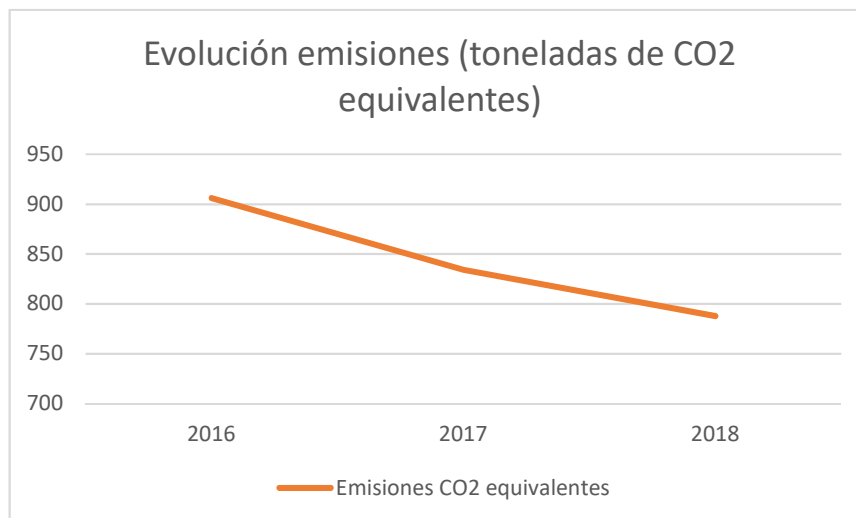
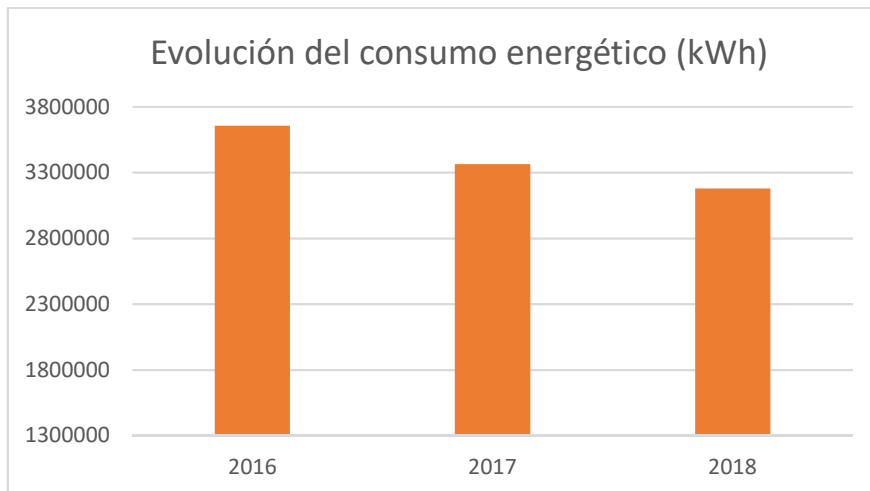
Eficiencia energética

En este sentido, Redsys se sometió en 2016 a una auditoría energética persiguiendo tres objetivos principales:

- Cumplir con los requisitos establecidos en el R.D. 56/2016 para la elaboración de una auditoría energética.

- Establecer un procedimiento práctico y revisable periódicamente de actualización y análisis del desempeño energético de la organización.
- Identificar áreas de mejora en materia de eficiencia energética y establecer un programa de implementación de las mejoras de eficiencia energética.

Se reporta a continuación la evolución del consumo energético de la compañía desde 2016 así como sus emisiones de gases de efecto invernadero:



Adicionalmente, en 2018 el propietario del edificio donde reside la sede de Redsys llevó a cabo una renovación tecnológica de los controladores de la producción de frío y calor del edificio. Se realiza seguimiento y el control de los equipos y sistemas del edificio, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la eficiencia energética de las instalaciones sin desviar el confort de los empleados.

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

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

Gestión responsable de los residuos

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

Fruto de la actividad de Redsys, la mayor parte de los residuos generados en las oficinas y centros de procesamiento de datos son residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES). Como estipula el régimen jurídico europeo a través de la Directiva 2012/19/UE y su transposición a la normativa nacional mediante el Real Decreto 110/2015, los RAEES han de ser gestionados por gestores de residuos autorizados. Esto significa que los residuos generados por Redsys son retirados de sus centros por gestores autorizados de acuerdo a la legislación, para más tarde ser tratados –reducción o neutralización de las sustancias peligrosas, recuperación de las materias valorizables, facilitación del uso como fuente de energía o tratamiento finalista como rechazo –. De esta forma, Redsys lleva una rigurosa gestión y control de sus residuos, presentando las debidas certificaciones de su gestión y llevando el registro de los terminales irreparables y obsoletos.

Asimismo, se desarrollan distintas iniciativas encaminadas a concienciar y promover el reciclaje, entre las más destacadas:

- Disposición separada de los residuos para su posterior reciclaje o destrucción segura (papel, pilas, cartuchos, discos y cintas magnéticas, etc.).
- Reducción del volumen de papel asociado a las compras en TPV. En los últimos años se ha conseguido reducir la cantidad de papel generado en las compras con tarjeta. Las boletas no se generan de manera automática, y en caso de que sean necesarias, son significativamente más pequeñas. Gracias a estas medidas de eficiencia, se ha conseguido evitar en los tres últimos tres años el consumo de 38 millones de rollos de papel⁵.

6.4. Acción social

La compañía, a través de sus iniciativas de acción social, refleja su compromiso con la sociedad y el entorno en el que opera.

La actividad de Redsys en el campo del voluntariado y la acción social se mantiene viva a lo largo de todo el año, con distintas intervenciones en las que empleados de la compañía se implican activamente y ponen su tiempo y energía al servicio de causas y organizaciones solidarias. Desde hace años se vienen desarrollando en la compañía acciones en este sentido, gracias a las inquietudes e implicación solidaria de los empleados, y algunas de ellas ya se han convertido en constantes, que año tras año suman apoyos y aumentan en número de participantes.

⁵ Longitud media de 17,24 metros y un ancho medio de 5,7 centímetros.

Se trata de eventos como la Carrera de la Mujer, el Torneo Benéfico de Fútbol 7 de Cooperación Internacional o el Día Solidario de las Empresas.

Por otro lado, la compañía realiza donaciones de dinero a importantes iniciativas como The Gavi the Vaccine Alliance, consistente en llevar vacunas de vital necesidad a niños en poblaciones vulnerables de África, o la compra de pulseras Masai a Mundo Cooperante, para la lucha contra la mutilación genital femenina (MGF) y el matrimonio forzado de niñas.

Por otra parte, otras intervenciones que la compañía facilita para el fomento y participación solidaria de los empleados son la posibilidad de colaborar de manera directa o indirecta con diversas asociaciones y fines: recogidas de alimentos, compra de calendarios u objetos cuya recaudación se destina a proyectos de ayuda a necesitados, la participación en un grupo de consumo de comercio justo, entre otros.

En 2018, Redsys ha destinado 7.760 euros en acción social.

ANEXO I: Tabla indicadores Ley 11/2018

| Código | Indicador Ley 11/2018 | Respuesta en página | Material |
|--------|---|---------------------|----------|
| 0. | Información general | | |
| 0.A | Una breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución. | Páginas 5 - 8 | SI |
| 0.B | Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones [cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal], que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. | Páginas 9 - 10 | SI |
| 0.C | Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia. [Estos indicadores se solicitan en detalle más adelante] | Capítulos 4,5 y 6 | SI |

| | | | |
|-----|---|-------------------|----|
| 0.D | <p>Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones [cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal] vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.</p> | Páginas 7 - 8 | SI |
| 0.E | <p>Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.</p> | Capítulos 4,5 y 6 | SI |

| | | | |
|------------|---|-----------------|----|
| 1. | Cuestiones medioambientales | | |
| 1.1 | Información general detallada | | |
| 1.1.1 | Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad | | NO |
| 1.1.2 | Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental | | NO |
| 1.1.3 | Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales | | NO |
| 1.1.4 | Sobre la aplicación del principio de precaución | | NO |
| 1.1.5 | Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales | | NO |
| 1.2 | Contaminación | | |
| 1.2.1 | Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica | | NO |
| 1.3 | Economía circular y prevención y gestión de residuos | | |
| 1.3.1 | Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos | Página 30 | SI |
| 1.4 | Uso sostenible de los recursos | | |
| 1.4.1 | Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales | | NO |
| 1.4.2 | Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso | | NO |
| 1.4.3 | Consumo, directo e indirecto, de energía | Páginas 28 - 30 | SI |
| 1.4.4 | Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética | Páginas 28 - 30 | SI |
| 1.4.5 | Uso de energías renovables | | NO |
| 1.5 | Cambio climático | | |

| | | | |
|------------|--|-----------------|----|
| 1.5.1 | Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce | | NO |
| 1.5.2 | Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático | | NO |
| 1.5.3 | Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin | | NO |
| 1.6 | Protección de la biodiversidad | | |
| 1.6.1 | Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad | | NO |
| 1.6.2 | Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas | | NO |
| 2. | Cuestiones sociales y relativas al personal | | |
| 2.1 | Empleo | | |
| 2.1.1 | Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.) | Página 21 | SI |
| 2.1.2 | Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional | Páginas 21, 23 | SI |
| 2.1.3 | Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional | Páginas 20 - 21 | SI |
| 2.1.4 | Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor | Páginas 21, 23 | SI |
| 2.1.5 | Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad | Página 22 | SI |
| 2.1.6 | La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones. El pago a los sistemas de previsión | Página 12 | SI |

| | | | |
|------------|---|-----------------|----|
| | de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo | | |
| 2.1.7 | Implantación de políticas de desconexión laboral | Página 22 | SI |
| 2.1.8 | Empleados con discapacidad | Página 23 | SI |
| 2.2 | Organización del trabajo | | |
| 2.2.1 | Organización del tiempo de trabajo | Páginas 21 - 22 | SI |
| 2.2.2 | Número de horas de absentismo | Página 25 | SI |
| 2.2.3 | Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores | Páginas 21 - 22 | SI |
| 2.3 | Salud y seguridad | | |
| 2.3.1 | Condiciones de salud y seguridad en el trabajo | Páginas 24 - 25 | SI |
| 2.3.2 | Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo. | Página 25 | SI |
| 2.4 | Relaciones sociales | | |
| 2.4.1 | Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos | Página 26 | SI |
| 2.4.2 | Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país | Página 26 | SI |
| 2.4.3 | El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo | | NO |
| 2.5 | Formación | | |
| 2.5.1 | Las políticas implementadas en el campo de la formación | Páginas 23 -24 | SI |
| 2.5.2 | La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales | Página 24 | SI |
| 2.6 | Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | | |

| | | | |
|------------|--|-----------------|----|
| 2.6.1 | Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | Página 23 | SI |
| 2.7 | Igualdad | | |
| 2.7.1 | Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres | Página 22 | SI |
| 2.7.2 | Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad | Página 22 | SI |
| 2.7.3 | La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad | Página 22 | SI |
| 3. | Respeto a los derechos humanos | | |
| 3.1 | Derechos humanos | | |
| 3.1.1 | Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos | | NO |
| 3.1.2 | Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos | | NO |
| 3.1.3 | Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil | Página 18 | NO |
| 4. | Lucha contra la corrupción y el soborno | | |
| 4.1 | Corrupción y soborno | | |
| 4.1.1 | Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno | Páginas 12 - 17 | SI |
| 4.1.2 | Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | Páginas 12 - 17 | SI |

| | | | |
|------------|--|---------------------|----|
| 4.1.3 | Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | Páginas 30 - 31 | SI |
| 5. | Información sobre la sociedad | | |
| 5.1 | Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | | |
| 5.1.1 | El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local | Página 27 - 31 | NO |
| 5.1.2 | El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio | | NO |
| 5.1.3 | Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos | | NO |
| 5.1.4 | Las acciones de asociación o patrocinio | Páginas 30 - 31 | SI |
| 5.2 | Subcontratación y proveedores | | |
| 5.2.1 | La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales | | NO |
| 5.2.2 | Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental | Página 18 | SI |
| 5.2.3 | Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas | | NO |
| 5.3 | Consumidores | | |
| 5.3.1 | Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | | NO |
| 5.3.2 | Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas | Páginas 16, 27 y 28 | SI |
| 5.4 | Información fiscal | | |
| 5.4.1 | Los beneficios obtenidos país por país | Página 18 | SI |
| 5.4.2 | Los impuestos sobre beneficios devengados | Página 18 | SI |
| 5.4.3 | Las subvenciones | Página 18 | SI |

ANEXO II: Estudio de materialidad

En el marco de la elaboración de su primer Estado de Información no Financiera, Redsys ha realizado su análisis de materialidad con el fin de identificar aquellos asuntos solicitados por la Ley y sobre los que el impacto de la compañía es relevante.

La metodología seguida para la identificación de los asuntos materiales de Redsys se expone a continuación:

Como punto de partida se han seleccionado todos los indicadores solicitados en la Ley 11/2018.

Posteriormente, se han priorizado estos indicadores siguiendo tres procedimientos:

1. Priorización externa: se han contrastado estos asuntos con las fuentes externas de prescriptores RobecoSAM – Dow Jones Sustainability Index y estándares SABS (Sustainability Accounting Standards Board).
2. Priorización interna: se han realizado entrevistas con los responsables de las diferentes áreas de la compañía.
3. Criterio experto: el asesor externo ha aportado su criterio sobre los asuntos en cuestión.

Tras esta priorización, se han agrupado los diferentes indicadores en diez asuntos materiales:

- Gestión eficiente de los residuos
- Consumo de energía y eficiencia energética
- Prácticas laborales
- Diversidad, igualdad e inclusión
- Seguridad y salud
- Gestión del talento
- Relaciones sociales
- Corrupción y soborno
- Compromiso con la sociedad
- Buen gobierno

Cada uno de estos asuntos, engloba los indicadores definidos en la Ley que son materiales para la compañía. Cabe mencionar, que se incluyen dos indicadores adicionales que se consideran materiales para la compañía según estándares internacionales pero que no están contemplados en la Ley 11/2018.

Los indicadores materiales, agregados en los asuntos indicados anteriormente, son los que se reportan en el presente informe:

| Gestión eficiente de los residuos | |
|---|--|
| 1.3.1 | Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos |
| Consumo de energía y eficiencia energética | |
| 1.4.3 | Consumo, directo e indirecto, de energía |
| 1.4.4 | Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética |
| Prácticas laborales | |
| 2.1.1 | Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.) |
| 2.1.2 | Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional |
| 2.1.3 | Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional |
| 2.1.7 | Implantación de políticas de desconexión laboral |
| 2.2.1 | Organización del tiempo de trabajo |
| 2.2.2 | Número de horas de absentismo |
| 2.2.3 | Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estas por parte de ambos progenitores |
| Diversidad, igualdad e inclusión | |
| 2.1.4 | Las remuneraciones medias y su evolución desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor |
| 2.1.5 | Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad |
| 2.1.8 | Empleados con discapacidad |
| 2.6.1 | Accesibilidad universal de las personas con discapacidad |
| 2.7.1 | Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres |
| 2.7.2 | Planes de igualdad |
| 2.7.3 | La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad |
| Seguridad y salud | |
| 2.3.1 | Condiciones de salud y seguridad en el trabajo |
| 2.3.2 | Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregados por sexo |
| Gestión del talento | |
| 2.5.1 | Las políticas implementadas en el campo de la formación |
| 2.5.2 | La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales |
| Relaciones sociales | |
| 2.4.1 | Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos |
| 2.4.2 | Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país |
| 2.4.3 | El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo |

| Corrupción y soborno | |
|-----------------------------------|---|
| 4.1.1 | Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno |
| 4.1.2 | Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales |
| 4.1.3 | Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro |
| Compromiso con la sociedad | |
| 5.1.4 | Las acciones de asociación o patrocinio |
| 5.2.2 | Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental |
| 5.3.2 | Consumidores: sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas |
| Buen gobierno | |
| 2.1.6 | La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones; el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo |
| 5.4.1 | Los beneficios obtenidos país por país |
| 5.4.2 | Los impuestos sobre beneficios devengados |
| 5.4.3 | Las subvenciones |
| | Específicos Redsys |
| | Protección de datos |
| | Ciberseguridad |

ANEXO III: Diligencia de firma del Estado de Información no Financiera

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 Accionistas, han procedido a suscribir el presente Estado de Información no Financiera correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2018, formulado en la reunión del 27 de marzo de 2019, 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.

Firman todos y cada uno de los señores Consejeros, cuyos nombres y apellidos junto con su firma consta a continuación, de lo que doy fe.

Madrid a 27 de marzo de 2019

SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Fdo. Dña. Alicia Beatriz Muñoz Lombardía

PRESIDENTE

D. Jesús Verde López

Firmantes:

D. Oriol Borrell Vilaseca

Consejero

D. Luis Javier Blas Agüero

Consejero

D. Juan Antonio Merino Cantos
Andújar

Consejero

Dña. María del Mar Ruiz

Consejera

Gesmare Sociedad Gestora, S.L.U.
S.A.

D. Luis Félix Uriarte Extremiana

Consejero

Inmogestión y Patrimonios,

Dña. Eva María Herranz Caro

Consejera

Rural Informática, S.A
Carrión

D. Javier Francisco Cuenca

D. Ramón Carballás Varela

Consejero

Consejero

Banco Sabadell

D. Josep Gallach Patau

D. Adrià Galian i Valldeneu

Consejero

Consejero

REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO S.L.

**Informe de Verificación Independiente del Estado de
Información No Financiera
correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2018**

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los accionistas 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 adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2018, de REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO S.L. (en adelante la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla “Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018” incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de REDSYS SERVICIOS DE PROCEDIMIENTO S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018” del citado Estado.

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

Los administradores de REDSYS SERVICIOS DE PROCEDIMIENTO S.L. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de 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 de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

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

Conclusión

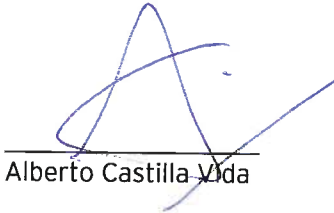
Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de la Sociedad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018" del citado Estado.

Uso y distribución

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



ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

15 de abril de 2019