

ESTADO DE *información* NO FINANCIERA

EINF 2021

En el Grupo Redsys sabemos que la transparencia es la base fundamental para mantener relaciones de confianza con nuestros grupos de interés. Por ello el EINF 2021 se presenta con el objetivo de comunicar cómo nuestra organización crea valor y contribuye al desarrollo sostenible.



Derechos Humanos

Hemos llevado a cabo un **proceso de debida diligencia en derechos humanos**, a través de una gestión proactiva y con un enfoque preventivo de los riesgos actuales y potenciales de los efectos adversos en los derechos humanos



Manifiesto corporativo de respeto de los DD.HH. (paso 1)



Evaluación y análisis de riesgos (paso 2).



Acciones implementadas (paso 3)

- ✓ Cláusulas DD.HH. en los pliegos de condiciones y RFPs.
- ✓ Inserción del apartado "Respeto de los Derechos Humanos" en el Código Ético para Proveedores y subcontratistas.
- ✓ Evaluación de proveedores estratégicos, incluyendo aspectos relacionados con DD.HH.

Otras acciones realizadas

- ✓ Formación para empleados: "Los derechos humanos en la cadena de suministro".
- ✓ Conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos (10 de diciembre).
- ✓ Canal Ético. Explicitación de su uso para la comunicación de cualquier violación de alguno de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.





Prácticas Laborales

Indicadores

650 + 7,8 %
empleados
Madrid - Córdoba

30,77%
mujeres
69,23%
hombres

22,77% <30 años
39,38% entre 30 y 45 años
37,85% >45 años.
2
personas con discapacidad

99,50%
Contratos indefinidos



Índice de rotación Redsys
11,55%



1

Accidente de trabajo con baja
(in itinere)



23.232
horas de formación en Redsys



Acciones implementadas

- ✓ Welcome Pack RSC.
- ✓ Obtención del certificado de excepcionalidad, para aplicación de medidas alternativas para el cumplimiento de la LGD.
- ✓ Formación sobre diversidad e igualdad (Academia Redsys).
- ✓ Inclusividad en los procesos de selección.

Otras acciones vigentes

- ✓ Plan de igualdad (hasta 2023).
- ✓ Club Redsys.
- ✓ Acciones de PRL y del Servicio Médico.



Gobernanza

Gobierno de la RSC



Acciones implementadas

- ✓ Publicación de las "Directrices de actuación responsable con clientes".
- ✓ Homologación de proveedores en aspectos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza).
- ✓ Finalización de la implantación de la firma electrónica.
- ✓ Desarrollo y mejora del CAPS:
 - Ampliación de alcance.
 - Más actualizaciones de contenido y novedades.
 - Más accesos.

Medio ambiente

Indicadores



↓ **1%**
consumo eléctrico
(4Q)



↓ **2,13%**
consumo agua
(4Q)



Emisiones de CO₂

Alcance 1 (gasóleo): **5,10 t**
Alcance 2 (consumo eléctrico):
461,47 t

Acciones implementadas

- ✓ Diseño del Plan de Reducción de la Huella Ambiental.
- ✓ Creación del Punto Limpio.
- ✓ Rediseño del sistema de recogida de residuos.
- ✓ Acciones de concienciación ambiental.
- ✓ Alianzas con Fundación SEUR y Nespresso para la recogida de tapones y cápsulas.
- ✓ Instalación de grifos automáticos y de luces LED.

Acciones de negocio lanzadas o continuadas

- ✓ Papel Cero o *paperless*:
 - Inhibición de la boleta.
 - Servicio e-ticket.
- ✓ Ticket electrónico en cajeros.



Asuntos de consumidores

Indicadores



Servicios de atención al cliente

Modelo de atención personalizado

Consecución media en los plazos de resolución de peticiones:

96,09%

Modelo de atención masivo (consecución)

Llamadas atendidas <20s: **99,13%**

Ratios de abandono >10s: **103,69%**

Calidad del servicio

Encuesta entidades: **100,23%**

Encuesta cliente final: **99,76%**

96,01%

Consecución Plan de Calidad
de Redsys

Acciones implementadas

- ✓ "Responsabilidad desde el Diseño":
 - Sentar las bases de diseño responsable de todos los productos y servicios.
 - Reflejar los resultados en los canales de comunicación con las partes interesadas, con el objetivo de darle la publicidad y relevancia pertinentes.
- ✓ "Directrices de Responsabilidad Social desde el Diseño en el Desarrollo de Productos y Servicios".
- ✓ Adhesión al Pacto Digital para la Protección de las Personas de la AEPD.

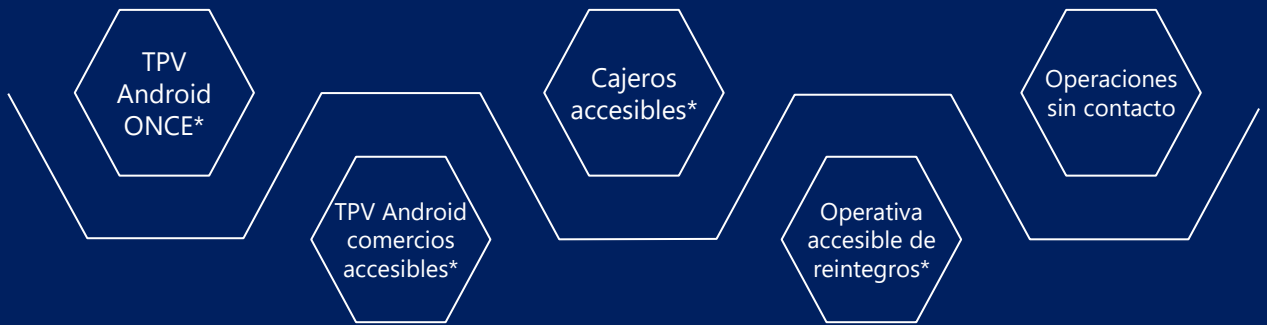



- Elaboración y comunicación del Plan de Acción específico en el marco del Pacto Digital. Implementación en 2022.



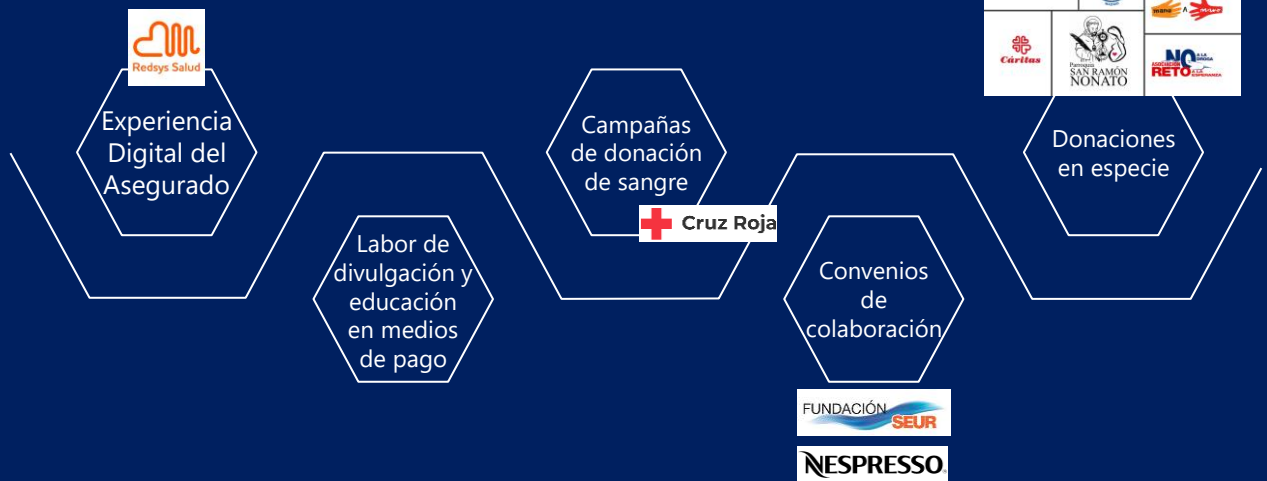
Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa

Acciones implementadas



*Con la colaboración de 

Más acciones



Prácticas Justas de Operación

- ✓ Implementación del Plan de Acción de *Compliance* Penal 2022.

Plan de Formación 

Monitorización, supervisión y auditoría 

Plan de comunicación 

Accede al informe completo del EINF 2021 [aquí](#).