

# ESTADO DE *información* NO FINANCIERA

Grupo Redsys 2023



## Derechos Humanos

Los derechos humanos siguen presentes en el enfoque de gestión del Grupo Redsys, siendo recogidos en diversos documentos corporativos.

Norma sobre el Código Ético, a través de su epígrafe sobre "Derechos Humanos y libertades públicas"

Código Ético para Proveedores y subcontratistas, en su apartado denominado "Respeto de los Derechos Humanos"

Política de Responsabilidad Social Corporativa, con un apartado dedicado al "Respeto de los DD.HH."

Política de Actuación con los Proveedores, con uno de sus principios enfocados en proveedores y derechos humanos.

Manifiesto Corporativo de respeto a los Derechos Humanos. Publicado en 2020, 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.

Política Corporativa del Empleado Socialmente Responsable, en la que se insta a los empleados a asegurar el respeto de los derechos humanos en el desempeño de su labor.

Participación en





## Prácticas Laborales

### Indicadores

**734**

empleados

Madrid - Córdoba



**30,79%**  
mujeres



**69,21%**  
hombres

**20,84%** <30 años

**41,69%** entre 30 y 45 años

**37,47%** >45 años



Personas  
diversidad  
funcional

**4**

**100%**

Contratos  
indefinidos



Índice de  
rotación Redsys



**7,27%**



**27.038**

horas de formación

### Acciones implementadas

- ✓ Plan Estratégico de Personas 2022-25.
- ✓ Aplicación de medidas alternativas para el cumplimiento de la LGD.
- ✓ Comité de Actividades.

### Otras acciones vigentes

- ✓ Plan de igualdad.
- ✓ Club Redsys.
- ✓ Acciones de Prevención de Riesgos Laborales y del Servicio Médico.



## Gobernanza

### Gobierno de la RSC



### Acciones implementadas

- ✓ Homologación de proveedores.
- ✓ Revisión y adecuación de los criterios ASG evaluados en el análisis de riesgos.
- ✓ Aprobación y publicación del procedimiento corporativo para el análisis de los riesgos ASG.

### Indicadores

- ✓ Formularios ASG respondidos: 153/155.

→ 99% de consecución

- ✓ Resultados obtenidos:
  - **95** formularios categorizados con una **A (riesgo bajo)**.
  - **53** formularios categorizados con una **B (riesgo medio)**.
  - **4** formularios categorizados con una **C (riesgo alto)**.
  - **1** formularios categorizados con una **D (riesgo muy alto)**.

## Medio ambiente

### Indicadores



↓ **12%**  
consumo eléctrico

↓ **13%**  
gases efecto invernadero



↓ **5,15%**  
consumo agua



### Emisiones de CO<sub>2</sub>

Alcance 1 (gasóleo): **10,88 t**  
Alcance 2 (consumo eléctrico):  
**763,04 t**

**+187.557**  
**kWh**  
energía renovable

### Acciones implementadas

- ✓ Continuación del **proyecto Paperless**, con dos iniciativas:
  - Inhibición de la boleta del comercio. Opción seleccionada por el 24% de los comercios.
  - Disponibilidad de las entidades de una API para mostrar el ticket al cliente desde aplicaciones móviles y *home bankings*.
- ✓ **Cajeros**, dos iniciativas:
  - Consumo eficiente de pantallas.
  - Reciclaje de tarjetas de débito o de crédito caducadas.
  - Digitalización de operaciones (eliminación de la boleta).



Ahorro consolidado del  
**16%** en  
consumo de papel  
para boletas

- ✓ Seguimiento y mejora del **sistema de recogida selectiva y gestión de residuos en la oficina**.
- ✓ Implementación de **medidas de eficiencia y ahorro energético**.
- ✓ **1er año de consumo de energía renovable** (placas fotovoltaicas).



## Asuntos de consumidores

### Indicadores



Servicios de atención al cliente

Modelo de atención personalizado  
Consecución media en los plazos de resolución de peticiones:

**101,8%**

Modelo de atención masivo (consecución)

Llamadas atendidas <20s: **93,5%**  
Ratios de abandono >10s: **83%**

Calidad del servicio

Encuesta entidades: **101,3%**  
Encuesta cliente final: **99,9%**

**89,1%**

Consecución Plan de Calidad de Redsys

### Acciones implementadas

- ✓ **Plan de Calidad**, definido juntamente con las entidades financieras.
  - La metodología NPS se consolida como un elemento clave para la gestión de los servicios de Redsys, evaluando la percepción del cliente final.
- ✓ Obtención de la **certificación ISO 27701**, complementaria a la ISO 27001.
  - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información robusto.
- ✓ **Plan de Acción 2023** específico, en el marco del Pacto Digital:
  - Formación.
  - Adecuación a nuevas directrices (sistema y política de cookies, uso de patrones engañosos, entre otros).
  - Adecuación de las políticas de privacidad: canal de denuncias, canal ético, empleados y personal en prácticas.
  - Difusión de publicaciones y noticias de la AEPD.



## Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa

### Acciones implementadas

Focalizadas en la accesibilidad y la seguridad de los servicios



#### Gestión de red

- ✓ Implantación de la solución de accesibilidad en terminales Android de PAX: texto a voz y accesibilidad para la introducción del PIN en pantalla táctil.
- ✓ Desarrollo de una solución de accesibilidad para otros terminales.
- ✓ Trabajo en el desarrollo de soluciones de accesibilidad en formato *hardware*.

#### Cajeros

- ✓ Acceso a cajeros sin tarjeta bancaria, mediante aplicaciones bancarias o DNI.
- ✓ Continuación con la colaboración con administraciones y entidades bancarias para cubrir la falta de servicios en zonas geográficas despobladas.
- ✓ Simplificación de menús de acceso y las distintas operativas de los cajeros, así como personalización por perfil de usuario



#### Atención al cliente

- ✓ Línea de atención preferente para clientes con diversidad funcional.

#### e-Commerce

- ✓ Implementación del CVV dinámico.
- ✓ Evaluación de la accesibilidad de las páginas de pago del TPV virtual por ONCE y aplicación de las medidas correctivas pertinentes.



### Participación en la comunidad

- ✓ Organización de 3 campañas de donación de sangre con Cruz Roja.
- ✓ Casilla Empresa Solidaria en el impuesto de sociedades.
- ✓ Labor de divulgación y educación en medios de pago.
- ✓ Convenios de colaboración con ONCE y Fundación SEUR.



## Prácticas Justas de Operación

### Acciones implementadas

- ✓ **Adaptación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Legal a los requerimientos de la Ley 2/2023**, reguladora de la protección de las personas que informen de infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- ✓ **Cambios derivados de esta adaptación:**
  1. Implantación del Sistema de Información.
  2. Derogación del "Reglamento del Código Ético" y del "Protocolo de actuación ante la comisión de delitos".
  3. Redacción de la "Política del Sistema Interno de Información" y del "Procedimiento para la Gestión de Informaciones" en lugar de los documentos derogados.
  4. Modificación de diversos documentos y políticas internos.
- ✓ **Implementación del Plan de Acción de Compliance Penal 2023:** plan de comunicación, plan de formación, así como monitorización, supervisión y auditoría.

## Experiencia Digital del Asegurado

Permite a los asegurados una interacción completamente digital con el ecosistema de salud ofrecido por la aseguradora



Facturación electrónica



Citación on-line



Teleconsulta telefónica



Identificación por móvil



Receta electrónica



Video-consulta



Historia clínica electrónica



Su principal labor en materia de sostenibilidad ha sido acometer todas las tareas relacionadas con el edificio de la oficina de Madrid, en materia ambiental, recogidas y descritas en el punto 4.4.1 y 4.4.2 del EINF 2023.

## Redsys Latinoamérica

---

Por la naturaleza del servicio, no se reporta información material en materia de sostenibilidad.

## Redsys Colombia

---

Por la naturaleza del servicio, no se reporta información material en materia de sostenibilidad.

Accede al informe completo del [EINF 2023](#)