



Grupo Red**sýs**

Estado de la Información No Financiera 2021





Índice

1	Carta del Presidente y Director General del Grupo Redsys	5
2	Acerca de este informe	7
	2.1. Metodología de identificación de asuntos materiales	9
3	Ámbitos generales	
	3.1. Modelo de Negocio. Objetivos y Líneas Estratégicas.....	11
	3.2. Gestión de Riesgos No Financieros	16
	3.3. Transparencia fiscal	19
4	Responsabilidad Social Corporativa.....	20
	• Iniciativas internacionales	22
	• Certificaciones	24
	4.1. Gobernanza.....	26
	4.1.1. Estructura de gobierno	27
	4.1.2. Gobierno de la RSC	28
	4.1.3. Acciones de Gobernanza en el marco del Plan de Acción RSC 2021.....	29
	4.2. Derechos Humanos	31
	4.2.1. Acciones de DD.HH. en el marco del Plan de Acción RSC 2021.....	32

4	4.3. Prácticas Laborales	35
	4.3.1. Acciones de Prácticas Laborales en el marco del Plan de Acción RSC 2021	36
	4.3.2. Empleo	38
	4.3.3. Organización del trabajo	43
	4.3.4. Seguridad y salud	44
	4.3.5. Relaciones sociales	48
	4.3.6. Formación	49
	4.3.7. Igualdad y diversidad	50
	4.4. Medio Ambiente	51
	4.4.1. Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2021	52
	4.5. Prácticas justas de Operación	58
	4.5.1. Acciones de Prácticas Justas de operación en el marco del Plan de Acción RSC 2021	59
	4.6. Asuntos de Consumidores	61
	4.6.1. Acciones de Asuntos de Consumidores en el marco del Plan de Acción RSC 2021	62
	4.6.2. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	63
	4.6.3. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	66
	4.7. Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa	67
	4.7.1. Acciones de Asuntos de Consumidores en el marco del Plan de Acción RSC 2021	68
5	Trazabilidad del EINF	71

Índice





1

Carta del Presidente y Director General del Grupo Redsys



Quisiera comenzar esta breve reflexión sobre la actividad del Grupo Redsys durante el ejercicio 2021, poniendo especial énfasis en que **ha sido un año marcado por una fuerte necesidad de ser resilientes**, tras los extraordinarios acontecimientos en la sociedad y la economía vividos durante 2020.

Con el escenario de partida de una pandemia sin precedentes, podemos afirmar que, finalmente, este ha sido un ejercicio en el que se han superado las estimaciones e incertidumbres de crecimiento con las que partíamos. Durante este año, se ha hecho patente una creciente recuperación de la actividad económica a la que hemos contribuido **haciendo lo que mejor sabemos: ser competitivos prestando servicios de calidad para nuestros clientes**.

Me gustaría resaltar, poniendo de relieve el reto continuo que supone prestar nuestros servicios en los mejores términos de calidad y continuidad, que **el compromiso con la Responsabilidad Social durante este año no ha hecho sino consolidarse en la compañía**, como una apuesta de valor para conseguir que el desarrollo de nuestro negocio sea consciente y sostenible.

La contribución del Grupo Redsys a la evolución responsable de los medios de pago se ha seguido potenciando a lo largo de este ejercicio, con el objetivo de trabajar para que el total de los impactos sociales y medioambientales generados por el desarrollo de nuestra actividad empresarial sean positivos y enriquecedores para la sociedad y los grupos de interés que la integran.

Es importante reseñar que la labor de concienciación desarrollada durante este año ha hecho que la tarea de la responsabilidad social sea asumida transversalmente en la compañía, de forma que **todas las personas que la componen aportan, de acuerdo con sus competencias, una valiosa contribución al cambio responsable**.

Por su lado, el Plan de Acción en materia de responsabilidad social desarrollado este año y objeto de reporte en el presente documento, no solo madura las ideas y los objetivos estratégicos definidos en anteriores ejercicios, sino que asienta y consolida conceptual y estructuralmente nuestra visión y misión como sector.

Parte de esa visión se centra en nuestro firme convencimiento de que **poniendo la innovación al servicio de las personas, favorecemos la igualdad de oportunidades para participar en el desarrollo económico de múltiples agentes de nuestra sociedad**, lo que supone una notoria aportación al progreso común.

Por último, quiero aprovechar este espacio para dar el más sincero reconocimiento a todos nuestros clientes, proveedores y empleados, quienes durante 2021 han desarrollado un papel de superación excepcional, poniendo al Grupo Redsys a la cabeza del nivel operativo que se exige a una compañía crítica y esencial como la nuestra para la economía de todo un país.



Jesús Verde López
Presidente y Director General del Grupo Redsys



2

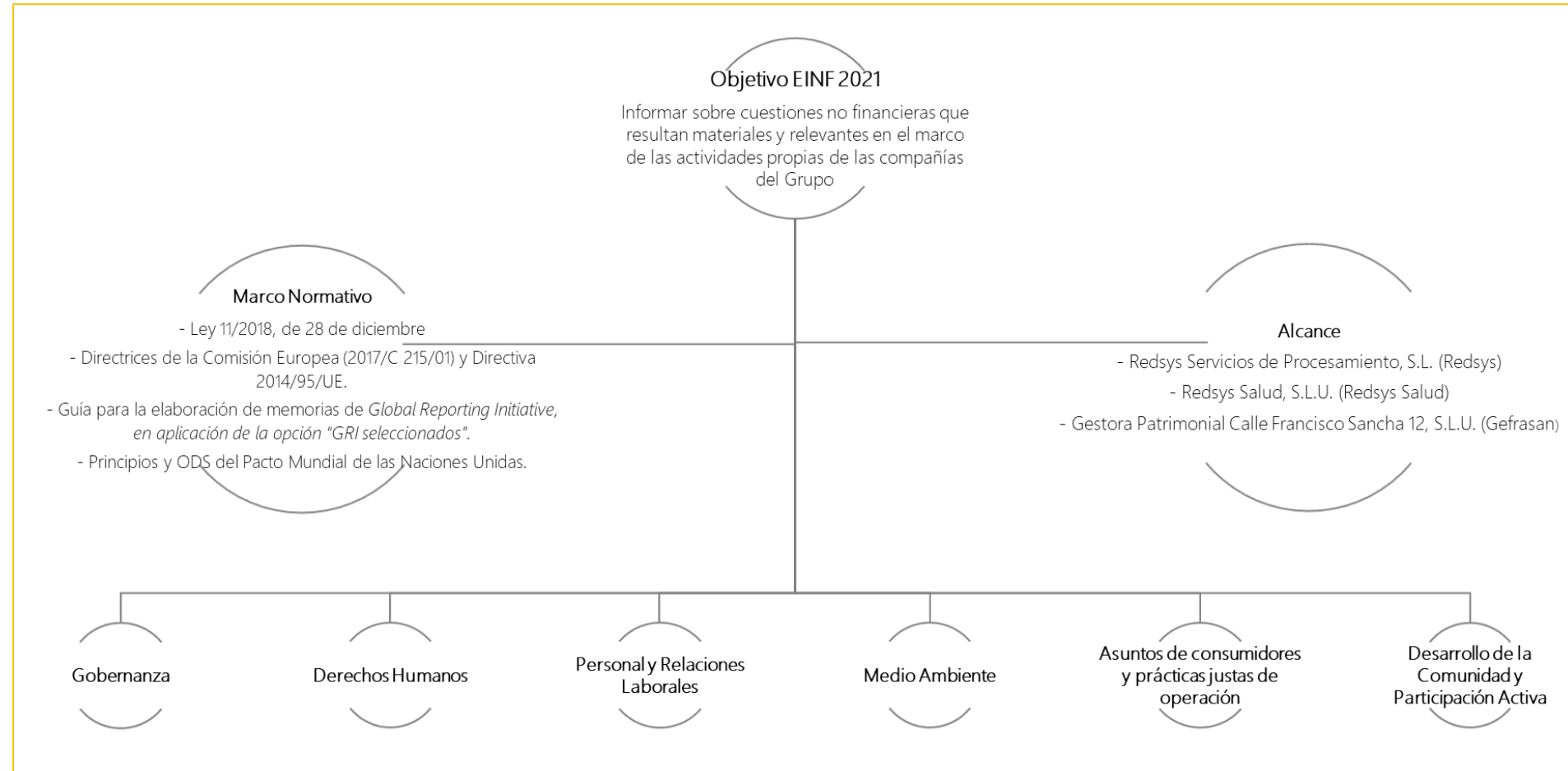
Acerca de
este informe



2

Acerca de este informe

A continuación, se muestra acerca del presente informe de Estado de Información no Financiera (en adelante, el "EINF") su objetivo, marco normativo y alcance, así como se enumeran los asuntos materiales reportados en dicho informe que resultan notorios, de acuerdo con la ejecución de las actividades propias del negocio del Grupo Redsys.



En la elaboración de este informe y en la selección de sus contenidos, se han tenido en cuenta la **estrategia RSC del Grupo**, desarrollada en 2019, así como el **Plan de Acción RSC** definido para 2021 y llevado a cabo por el Grupo Redsys durante dicho ejercicio. Esta estrategia y plan de acción se han elaborado tomando en consideración la **Guía de Responsabilidad Social ISO 26000**, como ya se reportó en los EINF de los ejercicios 2019 y 2020. Asimismo, se ha determinado, como en ejercicios anteriores, que algunos de los indicadores requeridos por la Ley 11/2018 son menos relevantes para el Grupo Redsys.

2.1. Metodología de identificación de asuntos materiales

La metodología seguida para la identificación de los asuntos materiales del Grupo Redsys se basa en las tres fases expuestas a continuación:

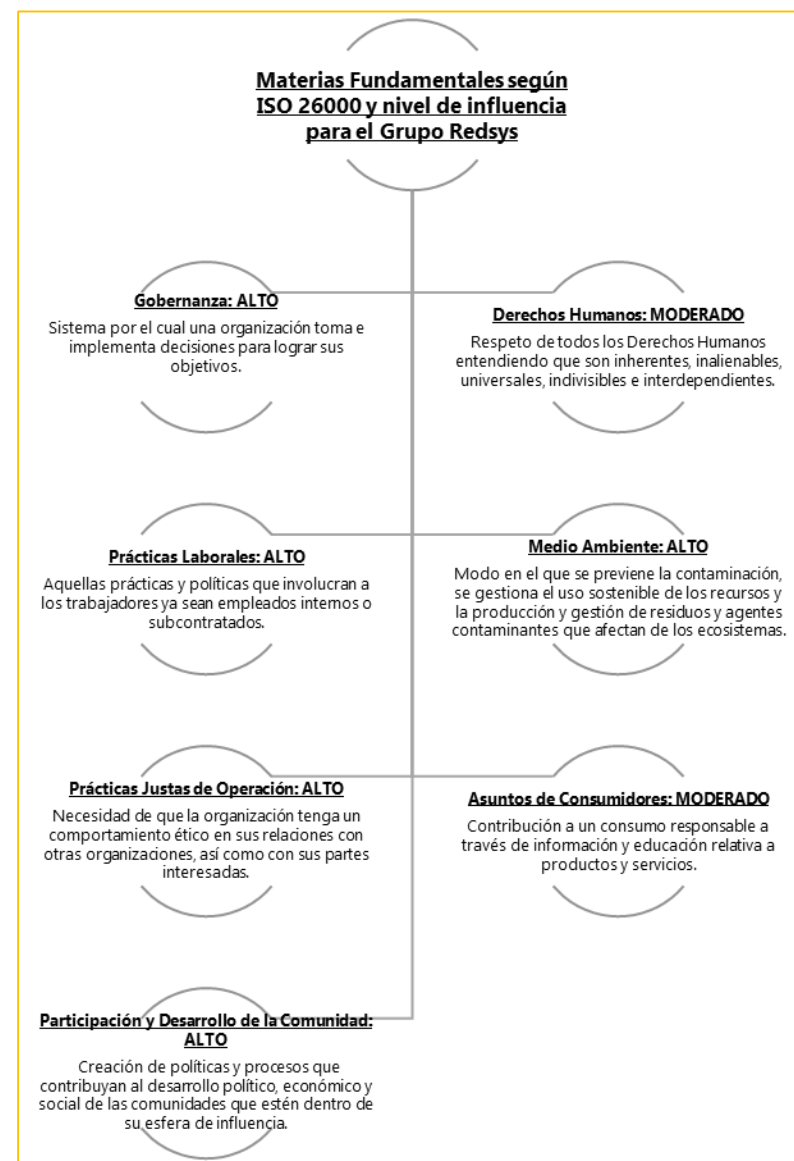
1. Análisis de los indicadores solicitados en la Ley 11/2018

2. Análisis del nivel de influencia de las materias fundamentales según estrategia RSC Grupo Redsys

3. Análisis de notoriedad de las materias fundamentales para los grupos de interés

Como resultado del análisis de influencia realizado, se extraen los siete asuntos materiales abordados en el presente informe por el Grupo Redsys junto con su nivel de influencia para la compañía de acuerdo con la escala definida Bajo, Medio, Moderado y Alto.

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





3

Ámbitos
generales

3

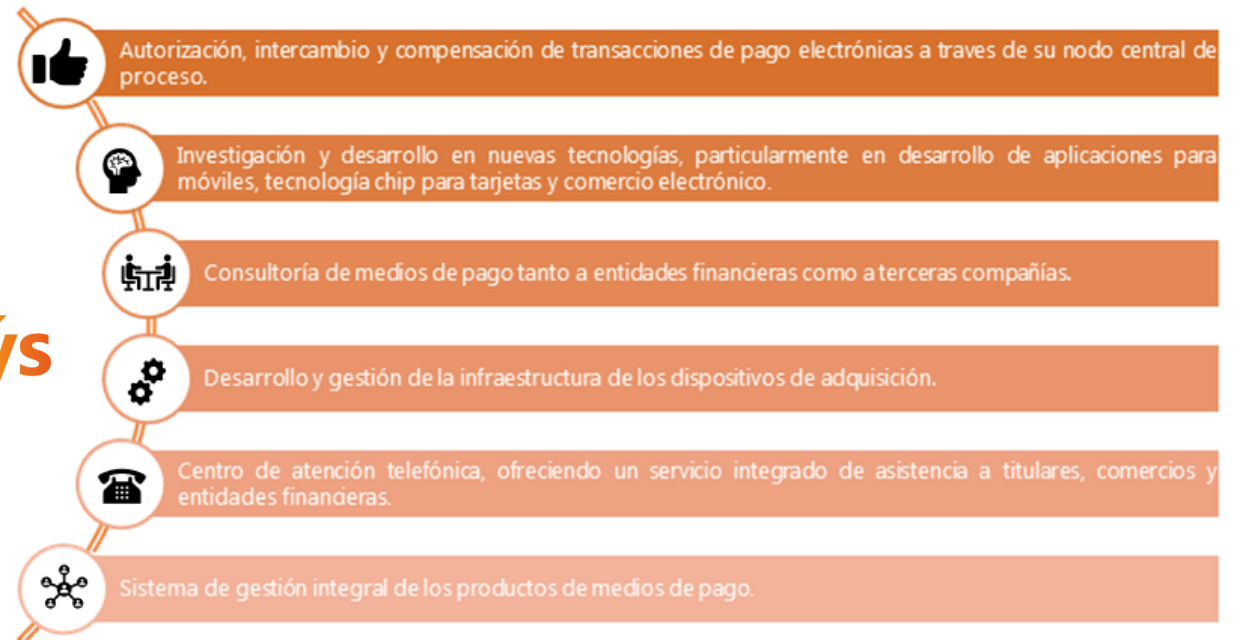
Ámbitos generales

El Grupo Redsys se encuentra conformado por tres sociedades, con una actividad y un modelo de negocio claramente diferenciados, siendo Redsys la entidad de mayor tamaño y con mayor relevancia dentro del Grupo.

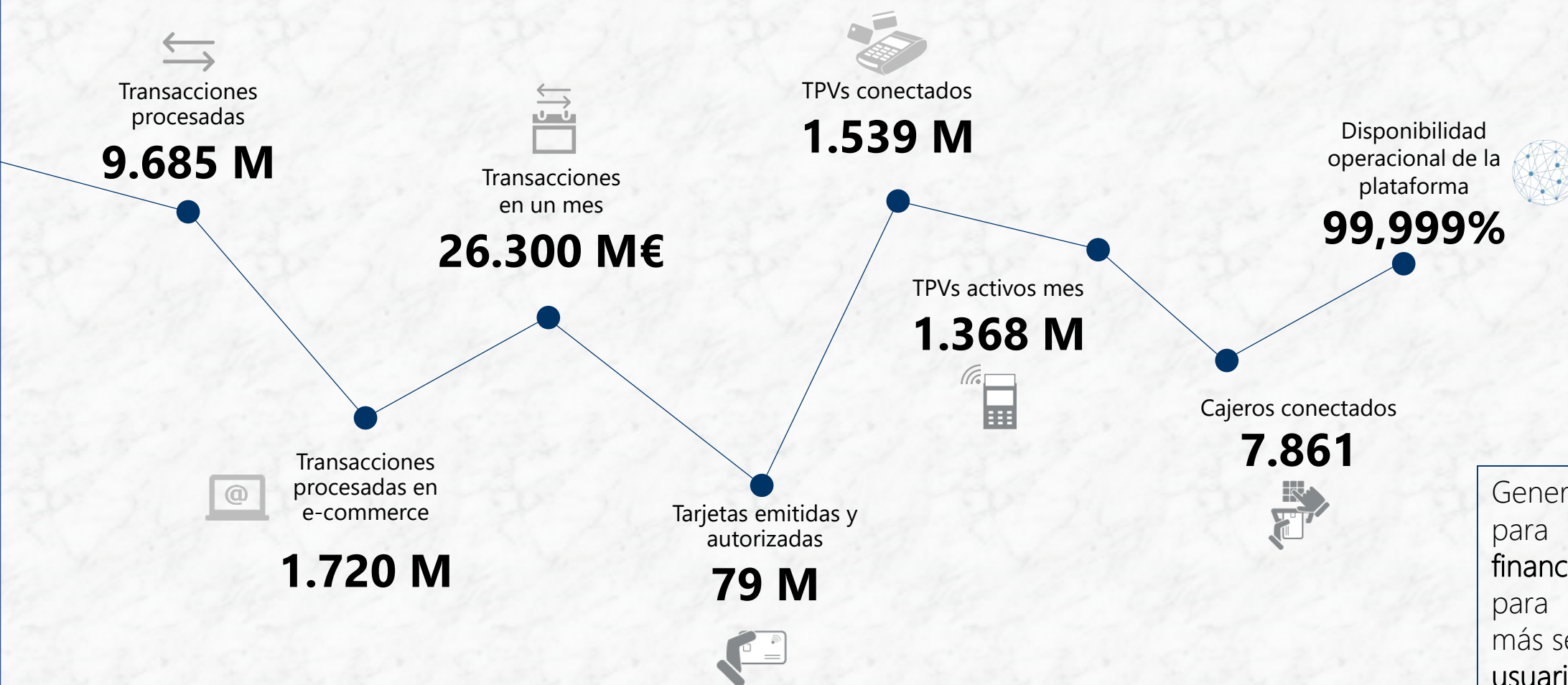
3.1. Modelo de Negocio. Objetivos y Líneas Estratégicas

Redsys es una compañía líder a nivel nacional que cuenta con más de 40 años de experiencia en la prestación de servicios de procesamiento de medios de pago en el sector financiero.

Redsys desarrolla su actividad en los ámbitos nacional e internacional y presta sus servicios fundamentalmente a entidades financieras y a esquemas de medios de pago, como nodo central de procesamiento y centro de servicios tecnológicos. Redsys ofrece servicios y soluciones tecnológicas tales como:



Algunas cifras de interés del ejercicio 2021



Generamos más valor para las entidades financieras, más ventas para los comercios, más seguridad para los usuarios de tarjetas.

3.1. Modelo de Negocio. Objetivos y Líneas Estratégicas

Redsys Salud, por su parte, proporciona soluciones tecnológicas para el sector sanitario, dando servicio, entre otros, a entidades aseguradoras, hospitales, clínicas, laboratorios y multitud de profesionales médicos. Los servicios que ofrece están relacionados con la transformación digital y ayudan a mejorar la experiencia de los usuarios finales. Este objetivo, que fue fuertemente impulsado durante el pasado ejercicio 2020, marcado por una pandemia sin precedentes, ha continuado aumentando su relevancia durante el 2021, bajo el firme convencimiento de que poner la tecnología a disposición de los ciudadanos, afianzando servicios sanitarios sin contacto, como la receta electrónica y la video-consulta, supone un eficiente ejercicio de responsabilidad social.



GEFRASAN ostenta las competencias de gestión y administración del inmueble en que se encuentra la sede social principal de las tres sociedades que componen el Grupo Redsys.

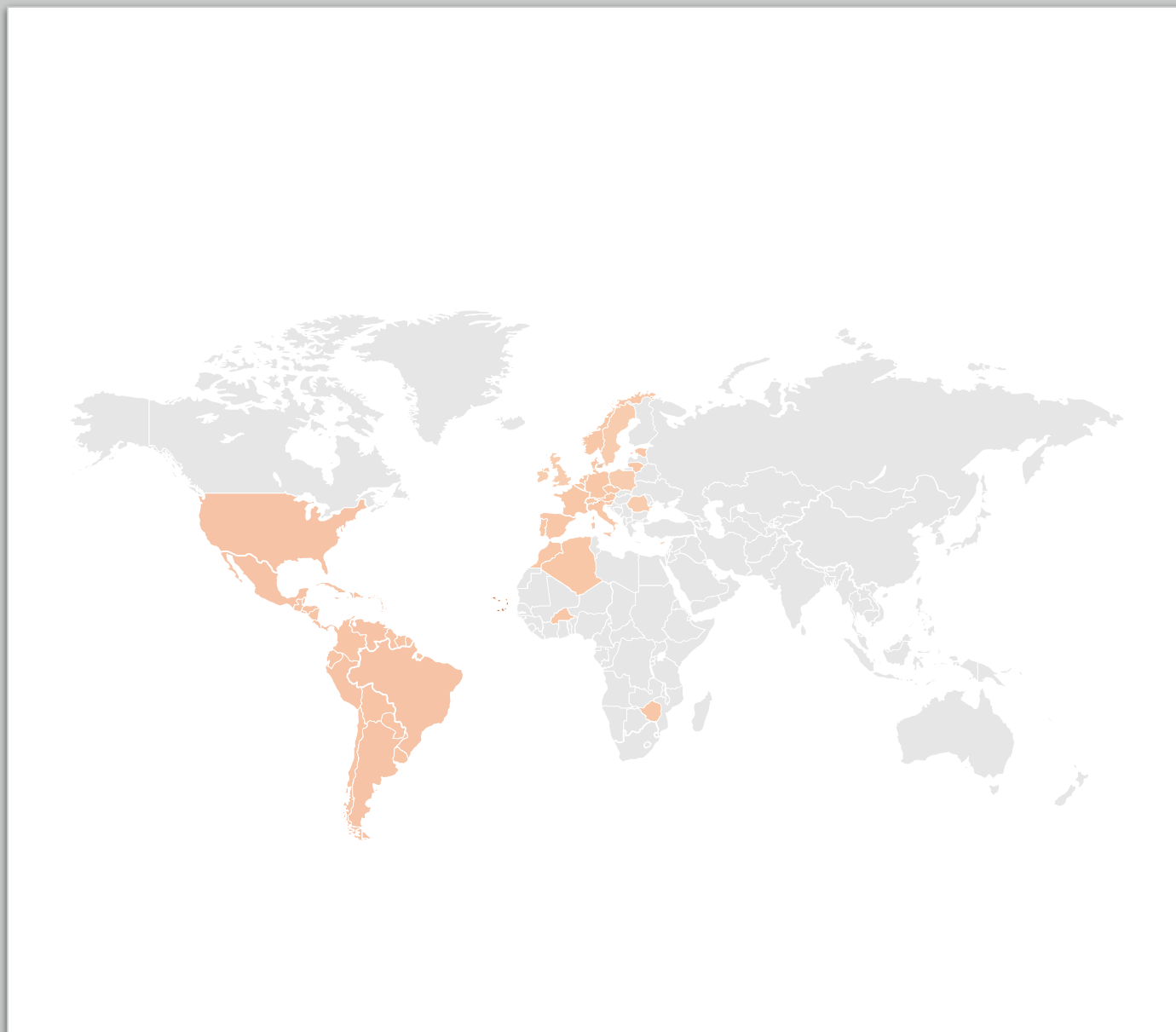


3.1. Modelo de Negocio. Objetivos y Líneas Estratégicas

Los clientes del Grupo Redsys están presentes en diversos mercados y, aunque la mayor parte de las operaciones del grupo se llevan a cabo en **España**, también tiene presencia en **Europa** (Andorra, Austria, Bélgica, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Francia, Alemania, Irlanda, Italia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Países Bajos, Rumania, Eslovenia, Suecia, Suiza y Reino Unido), en **todos los países de Latinoamérica y el Caribe** (LAC), EE.UU. y en **algunos países de África** (Zimbabue, Burkina Faso, Cabo Verde, Argelia y Marruecos).

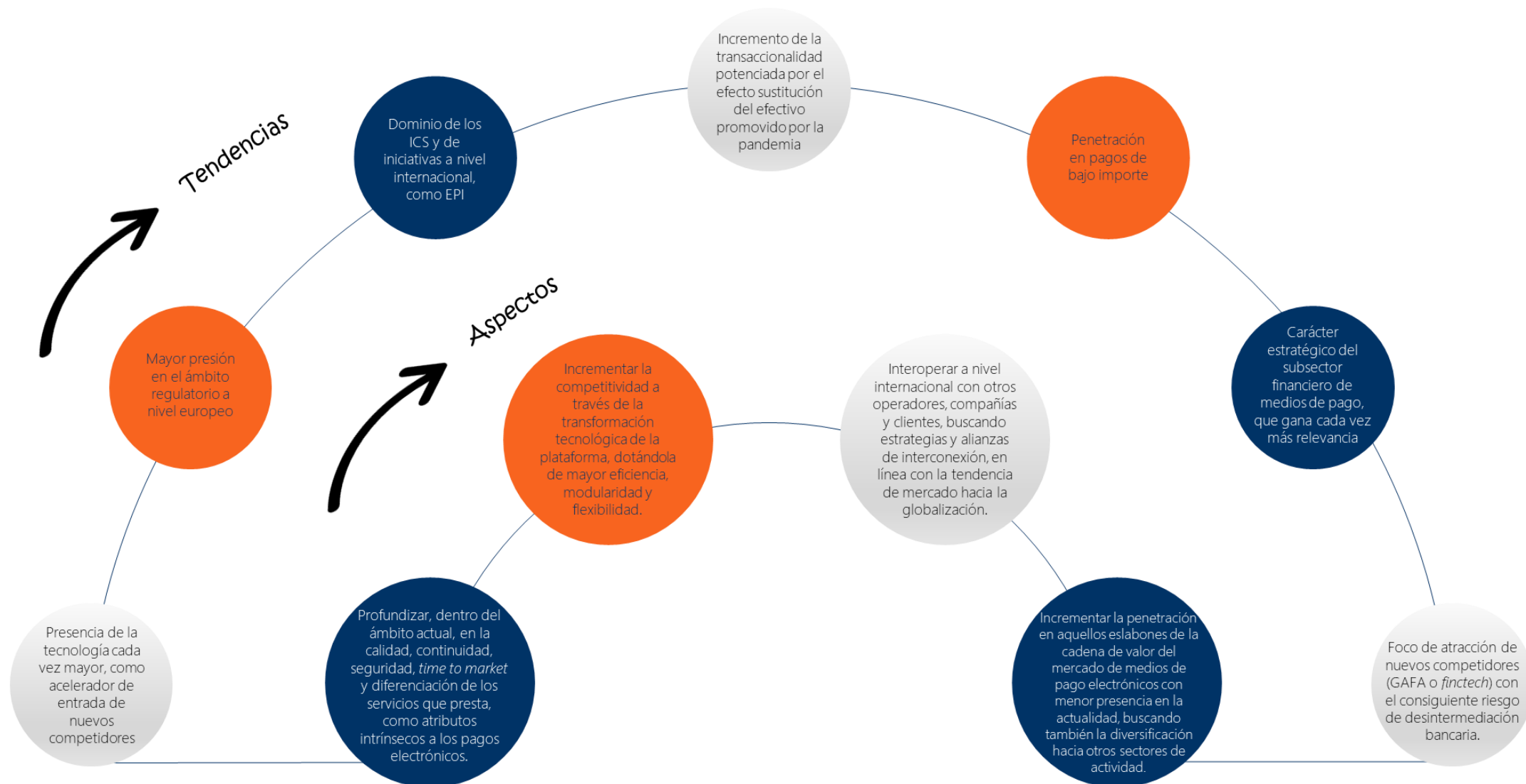
Durante 2021 el Grupo Redsys ha querido seguir dando continuidad a la **internacionalización de sus servicios con alianzas y proyectos en colaboración con distintos socios en terceros países**, para la implantación y desarrollo de soluciones de medios de pago seguras e innovadoras poniendo la tecnología al servicio de los ciudadanos.

El Grupo Redsys sigue apostando por la calidad y la eficiencia en su proceso de internacionalización, ofreciendo servicios con el mismo nivel de calidad independientemente de la geografía, siendo esta una de sus prioridades.



3.1. Modelo de Negocio. Objetivos y Líneas Estratégicas

En un entorno cambiante y de gran exigencia, el Grupo Redsys **alinea sus objetivos y líneas estratégicas con las tendencias** que afectan al sector tecnológico-financiero en la actualidad, trabajando en su desarrollo a través de los **4 aspectos** a continuación reportados:



3.2. Gestión de Riesgos No Financieros

La gestión y control de riesgos es una **parte fundamental de la cultura del Grupo Redsys**. Por ello, una de las prioridades del Grupo es la mejora continua en la estrategia de gestión y control de riesgos.

El Grupo Redsys ha seguido mejorando en 2021 el modelo de gestión de riesgos integral revisado en 2020, ampliando las categorías consi-

deradas en la taxonomía de riesgos.

Este **modelo de riesgos integral** está compuesto tanto por un modelo de gobierno transparente y claramente definido, como por un modelo operativo que informa sobre las metodologías a aplicar a la hora de gestionar estos riesgos y los mecanismos de control.



Modelo de gobierno

Se define una estructura de gobierno sólida que organiza y delimita adecuadamente los roles y responsabilidades, incluidos los órganos de decisión y comités.

El modelo de gobierno se encuentra basado en el modelo de tres líneas de defensa, garantizando una adecuada supervisión y gestión del riesgo.



Modelo operativo

Conjunto de procesos, procedimientos y marco de control definidos y documentados para llevar a cabo la evaluación de los riesgos a los que está expuesto Redsys, así como, el reporte para la ayuda en la toma de decisión por parte de la alta dirección.

3.2. Gestión de Riesgos No Financieros

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



En cuanto al **modelo operativo**, en este ejercicio 2021, el Grupo Redsys ha mantenido la taxonomía de riesgos del ejercicio anterior diferenciando entre riesgos tecnológicos y riesgos no tecnológicos:



3.2. Gestión de Riesgos No Financieros

La **metodología para el análisis de riesgos** se continúa basando en los mismos estándares y guías que en 2020 y en la misma estructura de análisis (identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorizar). Este análisis se realiza con una periodicidad anual o tras cambios significativos.

Además, el Grupo dispone de un **marco de tolerancia al riesgo** y un preestablecido **apetito de riesgo** englobado, especificado en el siguiente gráfico:



Adicionalmente, en línea con el objetivo de fortalecer el gobierno corporativo en materia de riesgos, durante el año 2022 se seguirá evolucionando y mejorando la metodología de análisis de riesgos con la finalidad de asegurar la estructura de los análisis de riesgos y así de esta manera seguir manteniendo una visión agregada de todas las tipologías de riesgos.

Por último, siguen latentes los riesgos ocasionados por COVID y el Grupo mantiene una estrategia para gestionar los riesgos asociados con la pandemia. El Grupo mantiene, según evolución de la pandemia las medidas y procedimientos alineados a las recomendaciones de las autoridades sanitarias con el objetivo de mitigar cualquier riesgo a niveles aceptables.





La “Norma sobre el Código Ético” del Grupo Redsys incluye la prohibición expresa de las conductas tendentes a la elusión de las obligaciones tributarias u obtención de beneficios en detrimento de la Hacienda Pública, Seguridad Social y otros organismos públicos equivalentes.

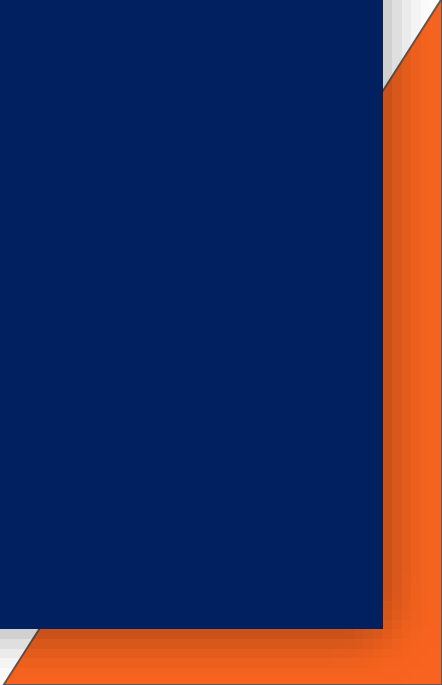
En cumplimiento de los requisitos de transparencia de la Ley 11/2018, se reporta, a continuación, información acerca de los beneficios de la compañía, los impuestos devengados e información relativa a subvenciones.

	Beneficios	Impuestos	Subvenciones
2019	8.966.565 €	1.200.522 €	20.951 €
2020	2.099.221 €	(135.221) € * *Cantidad a devolver	11.955 €
2021	4.617.013 €	651.375 €	6.431 €



4

Responsabilidad Social Corporativa



4 Responsabilidad Social Corporativa

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

A partir de la estrategia definida, durante este ejercicio 2021 se ha elaborado y desarrollado el 2º Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Redsys (en adelante "Plan de Acción RSC" o "Plan de Acción"). Cabe resaltar que este Plan de Acción RSC se ha alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, siendo Redsys socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde julio de 2020.

Principales logros

- Elaboración y desarrollo del **2º Plan de Acción RSC del Grupo Redsys**, conformado por 13 grupos de trabajo, 24 acciones y una consecución media del 74%.
- Consolidación y evolución de la **estructura corporativa documental** en materia RSC puesta en marcha el pasado año 2020.
- Participación en iniciativas de interés promovidas por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, como el *SDG Ambition Accelerator* o el *Climate Ambition Accelerator*, con el objetivo de integrar de una forma eficiente y ambiciosa las metas de la Agenda 2030 en los Planes de Acción RSC del Grupo Redsys.
- Alta concienciación e implicación de los grupos de interés requeridos durante el desarrollo del Plan de Acción (empleados, clientes y proveedores entre otros), a través de la divulgación de la actividad RSC en diferentes canales internos y externos. Conviene destacar las formaciones realizadas durante este

ejercicio 2021, dirigidas a empleados, sobre asuntos como la integración de los ODS en la actividad de la compañía, los principios de debida diligencia en la supervisión de la responsabilidad social a lo largo de la cadena de suministro y el respeto a los DD.HH. Además, en este ejercicio 2021 se ha implementado una *newsletter* interna de carácter mensual denominada ConcienciaRSE, cuyo objetivo es compartir asuntos de relevancia para nuestros empleados relacionados con la actividad desarrollada por la compañía, acercando temas de responsabilidad social a nuestra realidad diaria.

- Generación de espacios de diálogo y fomento de acciones de responsabilidad social directamente relacionadas con el negocio con la participación de clientes, lo cual supone un importante empuje en la implementación real de medidas que mitiguen los impactos negativos de la explotación de nuestros productos y servicios.

4. Responsabilidad Social Corporativa – Iniciativas internacionales

Desde el 16 de julio del año 2020, el **Grupo Redsys** está adherido al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** en calidad de socio firmante, de acuerdo con lo cual se comprometió a alinearse y contribuir a la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

De acuerdo con su participación en esta iniciativa, el Grupo Redsys asumió además la obligación de reportar el informe anual de progreso "COP", siendo el primero de ellos reportado satisfactoriamente el pasado 5 de julio de 2021.

Cabe resaltar en este año 2021 la participación de la compañía en la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas conocida como *SDG Ambition*, cuyo objetivo es ayudar a las empresas a acelerar el avance hacia la consecución de la Agenda 2030, mediante el establecimiento de objetivos y metas ambiciosos en las áreas que tengan mayor impacto empresarial sobre los ODS, e integrando el desarrollo sostenible en los procesos y sistemas de gestión del Grupo.

Las referencias empresariales ofrecidas en el marco del programa *SDG Ambition* nos han permitido orientar el diseño de nuestras acciones de responsabilidad social asignándoles bases absolutas y cuantificables de modo que nos permita hacer un seguimiento y gestión eficientes y efectivos para alcanzar la consecución de los ODS identificados como notorios de acuerdo con la actividad del Grupo.

De acuerdo, por tanto, con la ambición de la compañía para la integración de los ODS dentro de su estrategia de Responsabilidad Social y las actuaciones del Grupo realizadas en 2021, conforme a la naturaleza de su actividad, **se ha contribuido fundamentalmente y de forma más notoria a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:**

ODS 8 – ODS 9 – ODS 10 – ODS 12 – ODS 17



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



4. Responsabilidad Social Corporativa

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

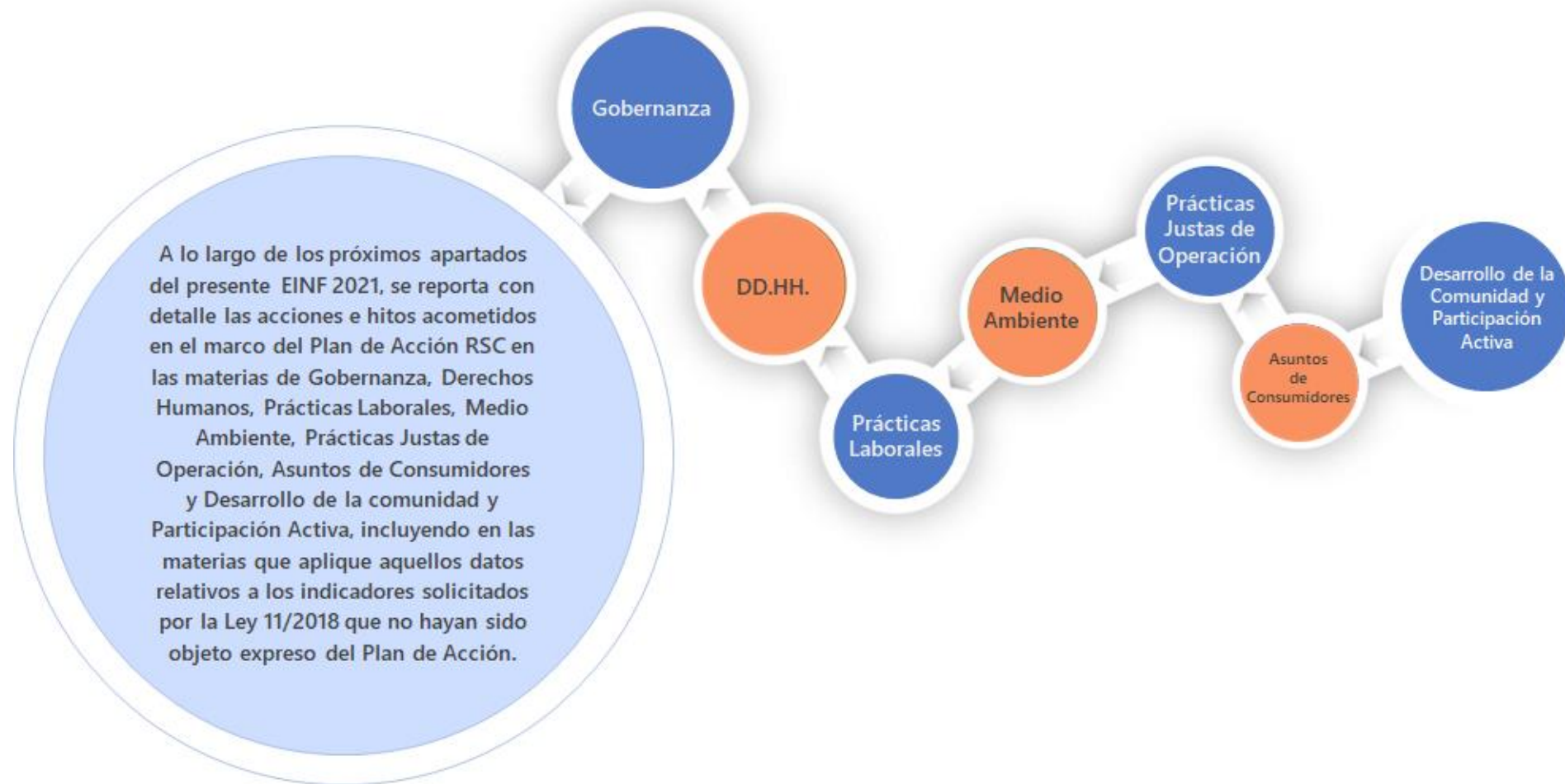


Certificaciones



En materia de certificaciones no se han producido modificaciones notorias respecto de lo reportado en el EINF del ejercicio 2020. El Grupo continúa cumpliendo con sus obligaciones y auto exigencias en materia de auditoría y certificación, reportando sus resultados de forma satisfactoria, en tiempo y forma, a los órganos de dirección y gobierno aplicables a cada caso.

Plan de Acción RSC



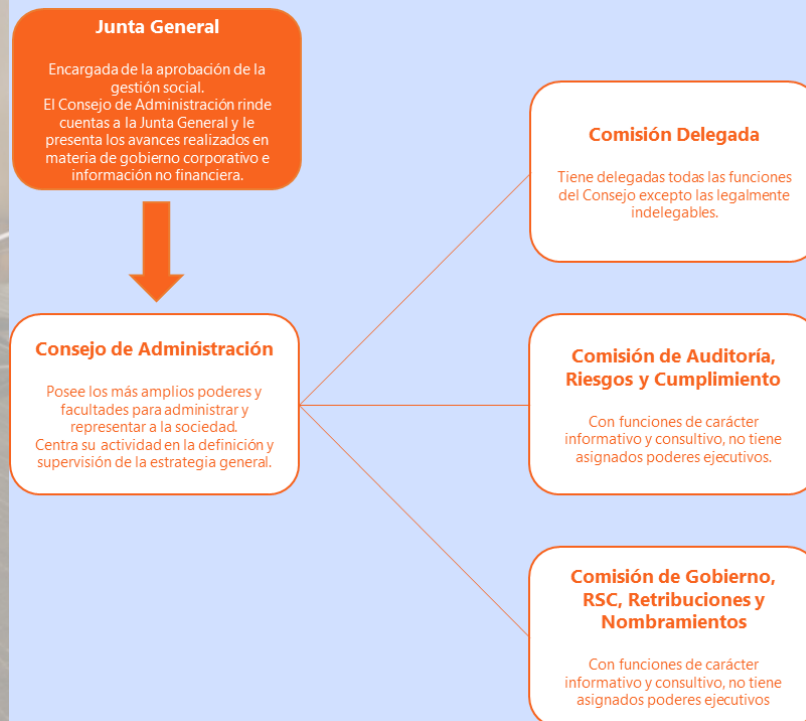


De acuerdo con la estrategia RSC definida para el Grupo Redsys, referenciada previamente en este documento y en sus homólogos de 2019 y 2020 y basada en la ISO 26000, la Gobernanza de la organización comprende todo lo relativo al sistema o sistemas por el cual una compañía toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Siguiendo esta línea, en el presente apartado se reportan asuntos de gobernanza como la estructura de gobierno de las sociedades que forman el Grupo y de la propia área de RSC, así como el resumen ejecutivo de las acciones desarrolladas en la materia en el marco del Plan de Acción RSC 2021.

Estructura de Gobierno

Redsys dispone de los siguientes órganos de gobierno, que durante el ejercicio 2021 han funcionado de conformidad con lo dispuesto en sus respectivos reglamentos y que no presentan modificaciones respecto de lo reportado en el pasado EINF 2020

Órganos de Gobierno Redsys



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

En los casos de Redsys Salud y GEFRASAN, el órgano de administración lo conforma un administrador único como ya se indicaba en el EINF 2020.

Gobierno de la RSC

El sistema de gobierno reportado en el EINF 2020 ha funcionado durante este ejercicio conforme a dichos requerimientos e indicaciones de manera ordinaria, por lo que no corresponden apreciaciones distintas o específicas al respecto en este apartado.

En este sentido, cabe destacar en referencia al trabajo realizado durante 2021, que el Área de RSC, integrada en la Dirección de Cumplimiento de Redsys, ha formado hasta **trece grupos de trabajo**, con la presencia de representantes de las áreas corporativas y de negocio de la compañía en las que se ha detectado la existencia de acciones a desarrollar en el marco del Plan de Acción. A través de estos grupos de trabajo se ha **monitorizado la evolución y avance de las acciones asignadas** a cada uno de ellos en el marco del Plan de Acción, manteniendo una estrecha comunicación mediante el uso de herramientas corporativas de referencia, y teniendo en cuenta las necesidades de planificación, desarrollo, coordinación e implementación de las acciones asignadas con las respectivas agendas de las áreas colaboradoras.

Por otro lado, el Área de RSC ha mantenido, al igual que se indicaba en el informe de 2020, **dos líneas de reporte de su actividad**:

- Una interna, ante el Comité de Responsabilidad Social Corporativa, con competencias de control y seguimiento de la estrategia y plan RSC, y formado por miembros de las Direcciones de la compañía con más involucración en la materia de RSC.
- Y otra externa, ante la Comisión de Gobierno, RSC, Retribuciones y Nombramientos con las competencias ya nombradas anteriormente.



Acciones de Gobernanza en el marco del Plan de Acción RSC 2021

Durante este ejercicio 2021, en lo referente a la materia de Gobernanza, se ha continuado la evolución de la estructura documental a partir de las sólidas bases establecidas durante el pasado ejercicio 2020.

Los principales hitos de desarrollo documental serán tratados en sus respectivos apartados de acuerdo con su concreta temática. Sin embargo, es relevante indicar en el marco de la materia de Gobernanza, las **dos acciones** que se exponen a continuación:

- En primer lugar, y como continuación a la creación en 2020 de la “Política de Actuación con Proveedores”, en este ejercicio hemos querido crear su homólogo respecto a uno de nuestros grupos de interés más importantes y sobre el que nuestras acciones logran su mayor notoriedad, nuestros clientes. De este modo hemos publicado las llamadas “Directrices de actuación responsable con clientes”, a través de las cuales, el Grupo Redsys recoge los principios fundamentales sobre la forma en la que se deben mantener las relaciones y fomentar las buenas prácticas con los clientes. Este documento viene a completar la estructura documental ética de la compañía, incrementando el valor de la cultura corporativa en materia de *compliance* con las

partes interesadas pudiendo consultarse de forma pública a través de la sección de Gobernanza, en el espacio Responsabilidad Redsys del sitio web www.redsys.es.

- En segundo lugar, durante este ejercicio 2021, hemos puesto el foco en la **supervisión y control de los distintos actores que participan en la cadena de suministro de nuestro negocio**. Es importante fijar nuestros esfuerzos en reducir impactos negativos y crear impactos positivos no solo en nuestra actividad directa si no en aquella indispensable de nuestros proveedores para que nuestros productos y servicios sean prestados en los mejores términos de calidad y continuidad. De este modo, hemos desarrollado, como continuación al sistema de homologación de proveedores reportado en el EINF del pasado 2020, en el que se homologaba a los proveedores en materias como *Compliance*, Prevención de Riesgos Laborales, Protección de Datos, Ciberseguridad y Continuidad, una **nueva línea de homologación en aspectos ASG**. Esta acción ha consistido en un proceso de análisis y detección de aquellos proveedores que por el concreto servicio que desempeñan son claves en nuestra cadena de suministro sobre la base de un listado

de criterios ASG y de DD.HH. cuyo objetivo es certificar su correcto desempeño en términos de responsabilidad social minimizando así los riesgos que sus incumplimientos o comportamientos alejados de las mejores prácticas en la materia puedan impactar en el Grupo Redsys. De un total de hasta 18 proveedores críticos en la materia detectados se ha logrado homologar por completo a 15 de ellos, con resultados que arrojan como primera conclusión que la preocupación por el cuidado de los aspectos de gobernanza, sociales y medioambientales es compartida, y nuestros proveedores tienen por lo general implantados sistemas robustos de responsabilidad social en sus compañías. Finalmente, en 2021, no se ha procedido a realizar una auditoría a nuestros proveedores, sirviéndonos de referencia el valor aportado por la homologación en aspectos ASG.

Respecto a la implantación del nuevo sistema de firma electrónica corporativo, anunciado en el EINF del pasado 2020, se ha extendido hasta mediados de 2021 con labores de configuración y formación de usuarios, entre otras, tras las cuales se ha trabajado para que la mayor parte de los contratos se firmen por este medio. Con ello, se persiguen dos objetivos, por una parte, la agilidad, trazabilidad y eficiente monitorización de los documentos y, por otra, como se reportará en el apartado de Medio Ambiente, la reducción del uso de papel.



Durante este año 2021, se ha continuado trabajando en el desarrollo y mejora del Catálogo de Productos y Servicios de la compañía (en adelante "CAPS" o el "Catálogo"). Cabe resaltar al respecto los siguientes hitos:

- **Ampliación de alcance:** se ha empezado a difundir el boletín de CAPS con todas las novedades y actualizaciones, no solo a las Entidades clientes (+350 usuarios de entidades), sino también internamente a toda la organización.
- **Más actualizaciones de contenido y novedades** e incremento de la frecuencia de envío del boletín a periodicidad mensual.
- **Más accesos:** estas iniciativas han generado un incremento de las visitas de más de un 50% respecto a 2020.

Por tanto, un año más, estamos convencidos de que tras sentar las bases y objetivos de la RSC del Grupo en lo que a Gobernanza se refiere, hemos logrado el objetivo de seguir evolucionándola de forma coherente y en línea con la identidad de la compañía.



El respeto a los Derechos Humanos forma parte de las materias fundamentales a abordar en el marco de la estrategia de RSC definida para el Grupo. En consonancia con nuestro estándar de referencia, la ISO 26000, esta materia hace referencia a todos los asuntos relacionados con el respeto de todos y cada uno de los Derechos Humanos, teniendo en cuenta su naturaleza inherente al ser humano, inalienable, universal, indivisible e interdependiente. A continuación, se expondrán las medidas implementadas a lo largo del ejercicio 2021 en lo relativo a los DD.HH. por parte del Grupo Redsys.

Acciones de Derechos Humanos en el marco del Plan de Acción RSC 2021

Durante el año 2021, el Grupo Redsys ha venido reforzando las acciones que ha ido implementado en años anteriores con respecto a los derechos humanos.

En primer lugar, como **socios firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, mantenemos nuestro firme compromiso con los derechos humanos, suscribiendo los principios 1 y 2 de esta iniciativa internacional.

Como se anunció en el EINF 2020, el Grupo Redsys ha continuado con la implementación del **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 en los que se pueda ver involucrado. En esta línea, se ha aprovechado para realizar una primera aproximación sobre los posibles riesgos asociados al medio ambiente para tener en cuenta, partiendo de la base de los derechos humanos contemplados en este ámbito, cubriendo las posibles amenazas que ponen en riesgo el Derecho a un medio ambiente sano. Entre los riesgos contemplados se encuentran las elevadas emisiones de gases de efecto invernadero, la baja eficiencia en el uso de energía y materias primas en los procesos productivos o los daños a la biosfera.

El primer paso de este proceso ya se vio completado el pasado año¹ gracias a la aprobación al más alto nivel de toda la documentación corporativa a continuación detallada, así como a la publicación y difusión de esta, por la cual se estipula lo que nuestra organización espera de sus empleados, socios y otras partes interesadas con respecto a los derechos humanos.

En concreto, el Grupo Redsys dispone de los siguientes documentos corporativos, donde se recogen el respeto y el apoyo a los Derechos Humanos por parte de nuestra organización, tal y como instan los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos y el Principio 1 del Pacto Mundial:



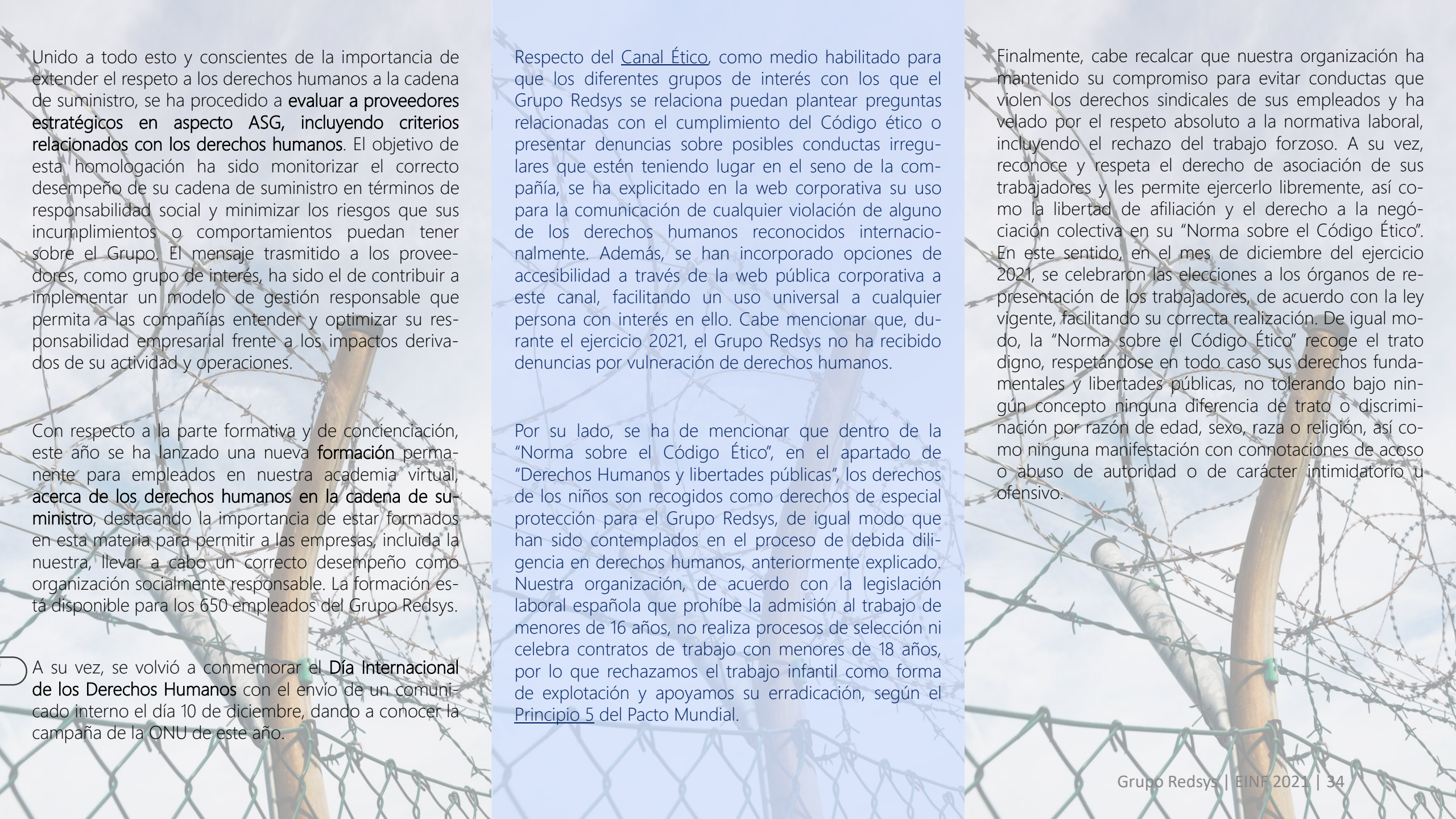
¹ Sujeto a revisiones evolutivas siempre que actualizaciones en la materia lo requieran..

- 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, que 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 y el cumplimiento de los Derechos Humanos en el desempeño de su labor, actuando con diligencia y previniendo posibles situaciones de riesgo, así como evitando ser cómplice directa, beneficiosa o tácitamente.

Todo ello, bajo el amparo de la robustez de nuestro Sistema de Gestión de *Compliance* Penal, que vigila el cumplimiento normativo que garantiza que operemos dentro de la legalidad, adoptando prácticas preventivas que eviten la materialización de las amenazas sobre los DD.HH.

Seguidamente, se ha llevado a cabo una primera fase inicial de identificación y evaluación de las principales amenazas que puedan suponer impactos adversos tanto actuales como potenciales que estén asociados con las operaciones, productos o servicios del Grupo, tomando como referencia, entre otros, los Principios Rectores sobre empresa y derechos humanos o la Guía sobre Debida Diligencia de la OCDE, en estrecha colaboración con el área de Gestión de Riesgos. Es intención de la compañía seguir trabajando en la gestión de los riesgos ASG y, en concreto, aquellos que amenazan la violación de los DD.HH. en los siguientes ejercicios con el objetivo de conocer el escenario de la compañía y trazar los planes de acción necesarios que mitiguen los riesgos al mínimo posible.

Por otro lado, se ha procedido a la **inserción de una serie de consideraciones al respecto de los derechos humanos** (o cláusulas DD.HH.) en los pliegos de condiciones y RFPs que nos permiten ser proactivos en el aseguramiento de un comportamiento ético de los proveedores más estratégicos a lo largo de la cadena de suministro. Esto es, fabricantes de terminales y cajeros, así como empresas mantenedoras. Se insta así a los proveedores a observar las disposiciones y principios reconocidos a nivel internacional, así como a observar y a cumplir durante toda la relación contractual con el Grupo Redsys con las disposiciones relativas al respeto de los DD.HH. y comportamiento ético que se hallen en vigor en las políticas y normativa vinculante de la compañía. Con el objetivo de acrecentar este aseguramiento, se ha introducido una modificación en el Código Ético para Proveedores y subcontratistas, con un apartado específico, "Respeto de los Derechos Humanos", haciendo especial hincapié en los derechos laborales.



Unido a todo esto y conscientes de la importancia de extender el respeto a los derechos humanos a la cadena de suministro, se ha procedido a **evaluar a proveedores estratégicos en aspecto ASG, incluyendo criterios relacionados con los derechos humanos**. El objetivo de esta homologación ha sido monitorizar el correcto desempeño de su cadena de suministro en términos de responsabilidad social y minimizar los riesgos que sus incumplimientos o comportamientos puedan tener sobre el Grupo. El mensaje transmitido a los proveedores, como grupo de interés, ha sido el de contribuir a implementar un modelo de gestión responsable que permita a las compañías entender y optimizar su responsabilidad empresarial frente a los impactos derivados de su actividad y operaciones.

Con respecto a la parte formativa y de concienciación, este año se ha lanzado una nueva **formación** permanente para empleados en nuestra academia virtual, **acerca de los derechos humanos en la cadena de suministro**, destacando la importancia de estar formados en esta materia para permitir a las empresas, incluida la nuestra, llevar a cabo un correcto desempeño como organización socialmente responsable. La formación está disponible para los 650 empleados del Grupo Redsys.

A su vez, se volvió a conmemorar el **Día Internacional de los Derechos Humanos** con el envío de un comunicado interno el día 10 de diciembre, dando a conocer la campaña de la ONU de este año.

Respecto del Canal Ético, como medio habilitado para que los diferentes grupos de interés con los que el Grupo Redsys se relaciona puedan plantear preguntas relacionadas con el cumplimiento del Código ético o presentar denuncias sobre posibles conductas irregulares que estén teniendo lugar en el seno de la compañía, se ha explicitado en la web corporativa su uso para la comunicación de cualquier violación de alguno de los derechos humanos reconocidos internacionalmente. Además, se han incorporado opciones de accesibilidad a través de la web pública corporativa a este canal, facilitando un uso universal a cualquier persona con interés en ello. Cabe mencionar que, durante el ejercicio 2021, el Grupo Redsys no ha recibido denuncias por vulneración de derechos humanos.

Por su lado, se ha de mencionar que dentro de la "Norma sobre el Código Ético", en el apartado de "Derechos Humanos y libertades públicas", los derechos de los niños son recogidos como derechos de especial protección para el Grupo Redsys, de igual modo que han sido contemplados en el proceso de debida diligencia en derechos humanos, anteriormente explicado. Nuestra organización, de acuerdo con la legislación laboral española que prohíbe la admisión al trabajo de menores de 16 años, no realiza procesos de selección ni celebra contratos de trabajo con menores de 18 años, por lo que rechazamos el trabajo infantil como forma de explotación y apoyamos su erradicación, según el Principio 5 del Pacto Mundial.

Finalmente, cabe recalcar que nuestra organización ha mantenido su compromiso para evitar conductas que violen los derechos sindicales de sus empleados y ha velado por el respeto absoluto a la normativa laboral, incluyendo el rechazo del trabajo forzoso. A su vez, reconoce y respeta el derecho de asociación de sus trabajadores y les permite ejercerlo libremente, así como la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva en su "Norma sobre el Código Ético". En este sentido, en el mes de diciembre del ejercicio 2021, se celebraron las elecciones a los órganos de representación de los trabajadores, de acuerdo con la ley vigente, facilitando su correcta realización. De igual modo, la "Norma sobre el Código Ético" recoge el trato digno, respetándose en todo caso sus derechos fundamentales y libertades públicas, no tolerando bajo ningún concepto ninguna diferencia de trato o discriminación por razón de edad, sexo, raza o religión, así como ninguna manifestación con connotaciones de acoso o abuso de autoridad o de carácter intimidatorio u ofensivo.



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

Cabe remarcar que, debido a que el Grupo Redsys no constituye grupo en lo relativo a cuestiones laborales, algunos de los documentos solo son de aplicación para los empleados de Redsys, por lo cual se hará referencia en dichos casos a la compañía frente al Grupo o Grupo Redsys.

Acciones de Prácticas Laborales en el marco del Plan de Acción RSC 2021

El *Welcome pack* RSC es una iniciativa que se ideó con el objetivo de ser el documento corporativo de referencia, en materia de responsabilidad social, para todos los empleados del Grupo Redsys. El empleado, como integrante de uno de los grupos de interés, debe erigirse como un empleado socialmente responsable desde su incorporación en la compañía. A través del *Welcome pack* RSC se da a conocer qué es la responsabilidad social corporativa, qué implicaciones tiene esta dentro del Grupo Redsys y cuál es el papel de los trabajadores como empleados socialmente responsables. A su vez, se facilita el acceso directo al sistema de gestión sobre el cuál se está construyendo la responsabilidad social de nuestro Grupo, así como el acceso a la formación puesta a disposición de los empleados, todo ello con la finalidad de profundizar en una materia tan relevante como la aportación del sector privado a la sostenibilidad y a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados en la Agenda 2030.



En materia de discapacidad en el ámbito laboral, el Grupo Redsys ha dirigido sus esfuerzos para **dar cumplimiento a la Ley General de Discapacidad**, por la cual se establece que todas las empresas públicas y privadas españolas cuya plantilla (cómputo total de empleados independientemente del tipo de contratación) sea de 50 o más trabajadores, deben tener una cuota de reserva a favor de las personas con una discapacidad igual o superior al 33% correspondiente al 2% de la plantilla.

Debido a las dificultades para dar cumplimiento a esta ley mediante la contratación directa, por las circunstancias intrínsecas y actuales en el sector tecnológico, se ha procedido a solicitar la declaración o certificado de excepcionalidad que, de acuerdo con la LGD, nos autorizaría al cumplimiento mediante las medidas alternativas² contempladas en ella. Al momento de redactar el presente informe (enero 2022) el certificado ha sido aprobado oficialmente por el organismo competente con una validez de 3 años.

² En <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2005-6308>

Por otro lado, a través de la acción **"Inclusividad proactiva en procesos de selección"** se ha pretendido implementar en los procesos de selección que se lleven a cabo medidas que promuevan activamente la igualdad de oportunidades y eviten cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, raza, religión, origen étnico, discapacidad, edad, nacionalidad, estado civil, orientación sexual o identidad de género.



En este sentido, se ha procedido a realizar una revisión de las políticas y demás documentos corporativos que rigen estos procesos de selección.

En referencia a la "Política de selección y contratación de personal", esta sigue asegurando la inclusividad en la selección de personas, tras la actualización realizada en 2020, en la cual se ampliaron los principios rectores en términos de inclusión y no discriminación.

Por su lado, respecto al "Manual de selección para entrevistadores", guía de referencia para todos aquellos empleados que sean susceptibles de realizar entrevistas a candidatos para nuevas vacantes, se ha trabajado en su actualización introduciendo un punto específico relativo a diversidad, equidad e inclusión. Con esta modificación, se señala la importancia de velar por el respeto de estos valores corporativos a la hora de abordar una entrevista, poniendo énfasis en la evaluación de las capacidades de la persona entrevistada en relación con el puesto de trabajo ofertado. Se planifica que podrá publicarse la nueva versión durante el ejercicio 2022.

Adicionalmente, cabe mencionar, que Redsys sigue apostando por ofrecer una interesante oferta de **beneficios y descuentos para empleados** añadiendo cada vez empresas de mayor relevancia a esta selección, de forma fácilmente accesible a través de la intranet corporativa y el denominado Club Redsys.



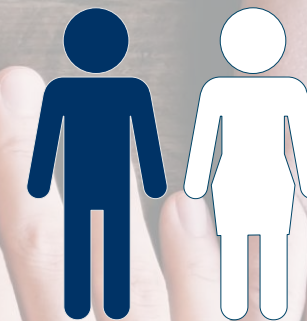
Empleo

El Grupo Redsys es una organización que, en los últimos 10 años, ha crecido sustancialmente. A fecha de 31 de diciembre de 2021, la plantilla del Grupo estaba formada por **650 trabajadores**, suponiendo una **variación del 7,8 %** con respecto a 2020.

Nuestra organización está formada por profesionales procedentes de múltiples disciplinas con gran conocimiento del sector financiero, destacando las áreas de desarrollo y gestión de sistemas, así como la tecnológica, distribuidos en nuestras oficinas de Madrid y Córdoba. La oficina de Madrid se configura como el principal centro de trabajo.

Por otro lado, a lo largo de este año, se han seguido produciendo **incorporaciones de alumnos en prácticas**, haciéndose patente el compromiso con las universidades con las que Redsys tiene convenios de colaboración en materia de prácticas laborales. Dichos alumnos, aparte de poder adquirir conocimiento y experiencia en el ámbito laboral, tienen acceso también al modelo flexible de trabajo, que les ha facilitado compatibilizar estas prácticas con el resto responsabilidades universitarias, así como conciliar su vida personal.

De cara a una interpretación rigurosa de la información contenida en esta sección, se ha de considerar que los datos ofrecidos con respecto al Grupo Redsys como organización compuesta por 3 empresas están disponibles solo a partir del ejercicio de 2019, desde su constitución como tal. Por tanto, solo es posible una presentación comparativa desde ese año. Por su parte, Redsys es la empresa que asume el mayor número de empleados dentro del Grupo, en relación con las otras dos empresas restantes, alcanzando la cifra de 621.



650
empleados
+ 7,8 %

Madrid - Córdoba

A continuación, se muestran los **datos relativos a empleo del Grupo Redsys** a fecha de 31 de diciembre de 2021.

Tabla 1. Grupo Redsys: plantilla y número de despidos por sexo

GRUPO REDSYS	Hombres		Mujeres		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
N.º total de contratos de trabajo	417	450	186	200	603	650
% contratos indefinidos	99,76	100	98,92	99,50	99,50	99,50
% contratos temporales	0,24	0,00	1,08	0,00	0,50	0,00
% contratos a tiempo parcial	0,00	0	0,54	0,50	0,17	0,15
N.º despidos	5	4	1	1	6	5

Tabla 2. Grupo Redsys: plantilla y número de despidos por edad

GRUPO REDSYS	Menores de 30 años		Entre 30 y 45 años		Más de 45 años		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
N.º total de contratos de trabajo	135	148	229	256	239	246	603	650
% contratos indefinidos	99,26	100	99,13	100	100	99,59	99,50	99,84
% contratos temporales	0,74	0,00	0,87	0,00	0,00	0,00	0,50	0,00
% contratos a tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,42	0,40	0,17	0,15
N.º de despidos	0,00	2	1	0	5	3	6	5

Tabla 3. Redsys: plantilla y número de despidos por categoría profesional

REDSYS	Fuera de Convenio ³		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3		Nivel 4		Nivel 5		Nivel 6		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
N.º total de contratos de trabajo	23	22	3	3	39	38	317	356	43	41	144	157	4	4	573	621
N.º de despidos	2	0	0	0	1	1	1	2	0	0	1	1	0	0	5	4

Tabla 4. Redsys Salud: plantilla y número de despidos por categoría profesional

REDSYS SALUD ⁴	Fuera de Convenio ³		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3		Nivel 4		Nivel 5		Nivel 6		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
N.º total de contratos de trabajo	1	1	0	0	2	2	21	22	1	1	1	1	0	0	26	27
N.º de despidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0

³ La categoría "Fuera de Convenio" incluye al 100% de los directivos, así como al presidente, y a otros empleados de la compañía que no están cubiertos según lo dispuesto en el convenio colectivo de oficinas y despachos.

⁴ Redsys Salud se adhirió al Convenio de Oficinas y Despachos en 2020, asimilando los mismos niveles que Redsys y homogenizando más aún las condiciones del Grupo A.

Tabla 5. GEFRASAN: plantilla y número de despidos por categoría profesional

GEFRASAN	Fuera de Convenio ³		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3		Nivel 4		Nivel 5		Nivel 6		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
N.º total de contratos de trabajo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	2	0	0	4	2
N.º de despidos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1

El índice de rotación de Redsys para 2021 se ha situado en el 11,55% – considerando una plantilla promedio de 621 empleados – situándose por debajo de la media del sector tecnológico.

En Redsys Salud se han producido seis bajas durante el ejercicio y una en GEFRASAN.

Tabla 6. Grupo Redsys: número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

GRUPO REDSYS	Hombres		Mujeres	
	2020	2021	2020	2021
Contratos indefinidos	417	450	182	199
Contratos temporales	1	0	2	0
Contratos a tiempo parcial	0	0	1	1

Tabla 7. Remuneraciones medias por sexo, edad y categoría profesional ⁵

GRUPO REDSYS	Hombres	Mujeres
Remuneración media (€) Año 2020	44.942,51	42.232,64
Remuneración media (€) Año 2021	44.402,54	43.097,93

⁵ La remuneración correspondiente al Presidente-Director General sólo ha sido tenida en consideración en el apartado Remuneraciones medias de Directivos y Consejeros, excluyéndose, por tanto, de los restantes datos sobre remuneraciones que se exponen en el presente informe. Durante el ejercicio 2021 solo ha habido una mujer en la categoría profesional de "Directivos" y no se reporta el dato de remuneración media por motivos de confidencialidad.

Tabla 8. Grupo Redsys: remuneraciones medias por sexo y categoría profesional, y brecha salarial ⁶

GRUPO REDSYS	Hombres		Mujeres		Brecha salarial ⁶	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Remuneración media (€) "Directivos" ⁵	167.591	163.377,71	-	-	-	-
Remuneración media (€) "Resto de empleados Fuera de Convenio"	94.592	94.528,40	91.183	89.281,28	4,60%	5,54%
Remuneración media (€) "Resto de categorías profesionales"	40.941	40.906,76	41.526	42.163,57	3,87%	-3,07%

Tabla 9. Grupo Redsys: remuneraciones medias por grupos de edad

GRUPO REDSYS	Menores de 30 años		Entre 30 y 45 años		Más de 45 años	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Remuneración media (€)	25.640	26.884,24	42.743	41.724,30	55.221	56.718,12

Tabla 10. Redsys: remuneraciones medias por categoría profesional

REDSYS	Fuera de convenio		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3		Nivel 4		Nivel 5		Nivel 6	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Remuneración media (€)	123.990	121.576,03	76.644	75.471,47	81.630	77.482,98	41.870	40.679,35	46.805	52.112,32	32.997	31.519,08	38.124	38.419,14

Tabla 11. Redsys Salud: remuneraciones medias por categoría profesional ⁷

REDSYS SALUD ⁷	Fuera de convenio		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3		Nivel 4		Nivel 5		Nivel 6	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Remuneración media (€)	-	-	-	-	-	-	29.342,94	32.224,61	-	-	-	-	-	-

⁶ La brecha salarial se ha calculado de la siguiente manera: (Remuneración media hombres – Remuneración media mujeres) / Remuneración media hombres.

⁷ Para la sociedad Redsys Salud, debido a que los niveles de categorías profesionales "Fuera de convenio", "Nivel 1, 2, 4, 5 y 6" están formados únicamente por una persona, no se reporta el dato de remuneración media por motivos de confidencialidad.

Tabla 12. GEFRASAN: remuneraciones medias por categoría profesional ⁸

GEFRASAN	Nivel 3 ⁸		Nivel 5	
	2020	2021	2020	2021
Remuneración media (€)	-	-	36.625	34.938,47

Remuneraciones medias de directivos y consejeros

Durante los ejercicios 2021 y 2020, no se han devengado obligaciones de pago en concepto de remuneraciones a los miembros del Consejo de Administración, por su condición de tales, por lo que no existen saldos con los mismos. A su vez, Redsys no tiene contraída ninguna obligación en materia de pensiones con los miembros antiguos y actuales del Consejo de Administración por su condición de tales. Finalmente, no existen otras obligaciones ni saldos con los citados miembros del Consejo de Administración.

Durante el ejercicio 2021, la Sociedad ha pagado primas de seguro de responsabilidad civil por daños ocasionados por actos u omisiones al cierre del mencionado ejercicio anual, por importe de 212.143 euros (136.451 euros en el ejercicio 2020).

Durante los ejercicios 2021 y 2020, la remuneración total devengada como gasto por el Presidente del Consejo de Administración, por su condición de Director General de Redsys, y no por su cargo de Presidente del Consejo de Administración, asciende a un importe de 621.180,04 euros y 670.444 euros respectivamente, de los cuales 549.280 euros y 601.346 euros respectivamente, corresponden a retribuciones, 71.900,04 euros y 69.098 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (Ahorro y Riesgo).

Por su lado, la remuneración total devengada como gasto durante los ejercicios 2021 y 2020 por la Alta Dirección, incluyendo la Dirección General, asciende a un importe de 2.081.885,61 euros y 2.290.420 euros, respectivamente, de los cuales 1.991.001,167 euros y 2.207.961 euros, respectivamente, corresponden a retribuciones; 71.900,04 euros y 69.098 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (ahorro y riesgo); y 18.984,41 euros y 13.361 euros corresponden a aportaciones a planes de pensiones del ejercicio 2021 y 2020, respectivamente.

Por tanto, la remuneración media devengada como gasto durante el ejercicio 2021 y 2020 por parte de los diez miembros del Comité de Dirección, asciende a un importe de 208.188,561 euros y 229.042 euros, respectivamente, de los cuales 199.100,12 euros y 220.796,1 euros, respectivamente, corresponden a retribuciones; 7.190 euros y 6.909,8 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (ahorro y riesgo); y 1.894,84 euros y 1.336,1 euros, respectivamente, corresponden a aportaciones a planes de pensiones.

Al 31 de diciembre de 2021 los préstamos concedidos al personal de Alta Dirección ascienden a 125.468,28 euros (143.021 euros al 31 de diciembre 2020).

⁸ Para la sociedad GEFRASAN, debido a que la categoría profesional "Nivel 3" está formada únicamente por una persona, no se reporta el dato de remuneración media por motivos de confidencialidad.

Organización del trabajo

En cuanto a la **organización del tiempo de trabajo**, a causa de la pandemia y tras el periodo de confinamiento, en 2020 se produjo una modificación del modelo de trabajo flexible que ya se había instaurado en 2018, como se reportó en anteriores EINF.

Durante 2021, se ha seguido manteniendo ese modelo, caracterizado por la definición de turnos de trabajo por equipos, de manera que cada empleado ha acudido a la oficina un máximo de 3 días por semana, desempeñando su labor profesional los días restantes de forma deslocalizada. A su vez, se contemplaron periodos excepcionales de teletrabajo a tiempo completo como medida de prevención contra la COVID-19 en los meses de enero y de diciembre, coincidentes con periodos vacacionales de Navidad y con la situación de aislamiento provocada por la borrasca Filomena, en el caso del mes de enero.



Respecto a la **conciliación**, nuestro Plan de Igualdad contempla una serie de medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal, con el objetivo de garantizar el acceso a este derecho, independientemente del sexo, estado civil, antigüedad en la empresa o la modalidad contractual que tenga el empleado.

Finalmente, queremos destacar la realización durante este ejercicio de una actividad de **team building**, realizada a través de Teams, adaptándonos de nuevo a la actual situación de pandemia. Esta actividad de *escape room* virtual, titulada "The Pegasus Project", que contó con la participación de 34 empleados del Grupo, presentaba una trama criminal que permitió identificar las fortalezas y áreas de mejora de los empleados participantes. El resultado fue satisfactorio en términos de participación, ya que el total de las plazas se cubrieron, la sesión se desarrolló con éxito y hubo una buena valoración por parte de los empleados para la realización de más sesiones en el futuro.

Seguridad y salud

El compromiso del Grupo Redsys en este ámbito se ha mantenido con respecto a lo reportado en años anteriores. Para ello, dispone de un Servicio de Prevención Propio, así como un Servicio Médico, encargados de gestionar todo lo referente a salud, bienestar y seguridad, y a disposición de los empleados para su consulta de manera permanente.

De la mano de nuestro **Servicio Médico**, se puso en marcha la iniciativa "Servicio Médico informa", una campaña informativa acerca de temas médicos relevantes, bien relacionados con la COVID-19 (variantes del virus o la vacunación) o con otros asuntos de interés para los empleados del Grupo Redsys como el tabaquismo, las lumbalgias o los hábitos alimentarios. En total, se han enviado 24 comunicaciones a lo largo de 2021 con el objetivo promover la salud y de sensibilizar en el ámbito médico. Gracias a su gran acogida, durante 2022, se seguirán produciendo comunicaciones, introdu-

ciendo nuevos formatos que aumenten su eficacia y su alcance.

Acciones acometidas en el marco general de la Prevención de Riesgos Laborales

La actividad del año 2021 ha continuado marcada por la actual crisis sanitaria generada por la COVID-19. Se ha trabajado con el objetivo de vigilancia y control de COVID-19, detección precoz de la enfermedad, e implantación de protocolos específicos y de medidas preventivas oportunas. En los centros de trabajo, el coronavirus ha constituido una situación excepcional y, aunque no es una enfermedad relacionada con nuestra actividad laboral, nuestro compromiso ha sido proteger a todos y cada uno de los empleados y, por extensión, a sus familias.

Tanto el Comité interno COVID-19 como la Subcomisión COVID-19, en la que participan los Delegados de Prevención, han continuado operativos durante este año, realizando el seguimiento y la toma de decisiones precisas en cada momento. Se han realizado evaluaciones de riesgos específicas ante situaciones de trabajo excepcionales, aunque la duración de estas fuese mínima, así como se continúan realizando adaptaciones en los centros de trabajo para potenciar la seguridad y salud en los mismos. Se ha seguido facilitando medidas de pro-

tección, como mascarillas y dispensadores de gel hidroalcohólico, y se han mantenido todas las medidas preventivas necesarias para asegurar la seguridad y salud en los diferentes espacios comunes. Por otro lado, se han realizado pruebas diagnósticas a los empleados después de periodos vacacionales, tras un confinamiento o tras producirse un contacto estrecho con alguien contagiado. Asimismo, se han repartido test a los empleados para que puedan realizar la prueba antigénica antes de las vacaciones de Navidad. Finalmente, todas estas medidas se han reforzado con la potenciación del teletrabajo y la flexibilidad en los horarios de asistencia al centro de trabajo.

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

Por su lado, a lo largo de 2021, las acciones de PRL se han focalizado en tres áreas en concreto: formación, promoción de la salud y evaluación de riesgos.

En lo referente a la **formación**, se han llevado a cabo las acciones reportadas a continuación:

REDSYS	Servicio de Prevención 2021	Nº horas	Nº asistentes
Acción formativa (fuera de Academia Redsys)	Resucitación cardiopulmonar, Soporte Vital Básico y uso del desfibrilador	5	70
	Dirección y control de emergencias	24	3
	Equipos de emergencia	2	44
	Pildora "Evaluación de riesgos psicosociales"	0,5	327

Contamos con una organización de emergencia que dispone de formación muy específica que se actualiza periódicamente. Implantamos el Plan de Autoprotección mediante realización de simulacros de evacuación que nos permite verificar la efectividad de los procedimientos definidos y difundir entre los empleados las pautas a seguir ante una situación de emergencia. En el presente ejercicio, hemos mantenido la planificación preventiva con la realización de simulacro. Cabe destacar que se ha dimensionado la organización de emergencia, de manera que pueda dar respuesta a distintos escenarios que se puedan presentar por motivo de la COVID-19.

En el mismo sentido, se ha impartido de nuevo formación relativa a la resucitación cardiopulmonar, soporte vital básico y uso del desfibrilador, en sintonía con la disposición de espacios cardio-protegidos.

En el ámbito de la **promoción de la salud**, cabe resaltar la realización de una campaña de prevención de algunas alteraciones de la función tiroidea, así como otra nueva campaña de vacunación antigripal para todos aquellos empleados que tuvieran interés en vacunarse, poniendo foco en 4 grupos relevantes a este respecto de la población, por segundo año, con especial énfasis en la prevención de la enfermedad por la incertidumbre de la evolución del nuevo coronavirus SARS-CoV-2.

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



Las **iniciativas en materia de prevención** realizadas por el Grupo en el año 2021 se han centrado en la evaluación de riesgos psicosociales, teniendo como misión identificar aquellas condiciones del trabajo relacionadas con la organización que pueden estar suponiendo un riesgo laboral para los empleados afectados. La evaluación de riesgos psicosociales es el primer paso de un proceso que, basado en el conocimiento y el diálogo social, pretende lograr una organización del trabajo más saludable.

Por su parte, Redsys sigue contando con el informe favorable de auditoría reglamentaria sobre el sistema de gestión de la prevención en la compañía.

REDSYS	Servicio de Prevención 2021	Nº horas	Nº asistentes
Promoción de la salud	Campaña de vacunación antigripal	-	128
Evaluación de riesgos	Evaluación de riesgos psicosociales	0,5	327

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

Siniestralidad del Grupo Redsys

- Redsys. Se ha registrado 1 accidente de trabajo con baja, el cual se ha producido *in itinere*. El número de jornadas perdidas por el total de los accidentes de trabajo con baja han sido de 49. Los accidentes de trabajo registrados han sido calificados como leves.
- Redsys Salud. No se ha registrado ningún accidente de trabajo en el año 2021.
- GEFRASAN. No se ha registrado ningún accidente de trabajo en el año 2021.

Absentismo por contingencia común y accidente de trabajo (con parte de baja médica) en el Grupo Redsys

Redsys:

- 1,74% absentismo (1,72% contingencia común y 0,02% accidentes de trabajo).
- 31.505 horas perdidas (31.118 contingencia común y 387 accidentes de trabajo).

Redsys Salud:

- 0,66 % absentismo (0,66 % contingencia común y 0 % accidentes de trabajo).
- 537,2 horas perdidas (537,2 contingencia común y 0 accidentes de trabajo).

REDSYS	Número de accidentes con baja			Número de accidentes sin baja		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
2020	1	1	0	2	1	1
2021	1	0	1	1	0	1

REDSYS	Absentismo			Jornadas perdidas			Horas perdidas (estimación) ⁹		
	TOTAL	Continencia común	Accidente trabajo	TOTAL	Continencia común	Accidente trabajo	TOTAL	Continencia común	Accidente trabajo
2020	2,20%	2,10%	0,10%	4759	4544	215	37596	35898	1699
2021	1,74%	1,72%	0,02%	3988	3939	49	31505	31118	387

REDSYS SALUD	Absentismo			Jornadas perdidas			Horas perdidas (estimación) ⁹		
	TOTAL	Continencia común	Accidente trabajo	TOTAL	Continencia común	Accidente trabajo	TOTAL	Continencia común	Accidente trabajo
2020	1,20%	1,20%	0,00%	117	117	0	924.3	924.3	0
2021	0,66%	0,66%	0,00%	68	68	0	537,2	537,2	0

⁹ Para el cálculo estimativo, se ha tomado como referencia el promedio de horas diarias en una semana: 7,9 h.

GEFRASAN:

- 0 % absentismo (0 % contingencia común y 0 % accidentes de trabajo).
- 0 horas perdidas (0 contingencia común y 0 accidentes de trabajo).

GEFRASAN	Absentismo			Jornadas perdidas			Horas perdidas (estimación) ⁹		
	TOTAL	Continencia común	Accidente trabajo	TOTAL	Continencia común	Accidente trabajo	TOTAL	Continencia común	Accidente trabajo
2020	4,37%	4,37%	0,00%	64	64	0	505,6	505,6	0
2021	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0

Adicionalmente, se ofrecen los datos del Grupo en relación con las **tasas de frecuencia y gravedad** relativas a accidentes de trabajo. Para ello, se ha tenido en cuenta el dato referente a las horas totales trabajadas del grupo al completo (estimación) ¹⁰ :

GRUPO REDSYS ¹¹	Tasa de frecuencia ¹²			Tasa de gravedad ¹³		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
2020	0,975			4,82		
2021	0,9	0,9	0	0,04	0,04	0

¹⁰ Cífra: 1.114.802 h. Cálculo: nº de horas trabajadas (estimación) = (horas de convenio * número de trabajadores) - horas perdidas totales.

¹¹ Para el cálculo de las horas trabajadas, se realiza una estimación a partir de las horas anuales fijadas en el convenio (1.765 horas).

¹² (N.º de accidentes con baja / N.º de horas trabajadas) x 1.000.000

¹³ (N.º de jornadas perdidas de accidentes con baja / N.º de horas trabajadas) x 1.000.

Relaciones sociales

El dialogo social es un componente fundamental en el seno de nuestra organización. Como se anunciaba en el EINF 2020, desde nuestra organización se reforzaron los mecanismos y herramientas corporativas, con el objetivo de reducir el impacto en las relaciones sociales de la crisis del coronavirus. Durante 2021, se ha seguido trabajando en el mismo sentido, asegurando las implementaciones realizadas, pero también lanzando nuevas iniciativas.

Por su lado, la **comunicación interna** es un pilar esencial dentro del Grupo Redsys, tanto desde el punto de vista informativo, como desde el punto de vista consultivo, favoreciendo que haya una mayor participación y entendimiento con los empleados. A lo largo de 2021, se han realizado más de 175 comunicaciones con contenido de diferente índole. Muchas de estas comunicaciones han tenido el objetivo de recabar el *feedback* de los empleados en cuestiones materiales para nuestra organización, a través de la utilización de encuestas on-line diseñadas para este fin.

Como novedad, en julio se puso en funcionamiento la **nueva Web de Empleados**, una completa intranet a disposición de los empleados en su día a día, en la que se proporciona información y acceso directo a los recursos y utilidades de nuestra organización. A su vez, se han instalado pantallas en los centros de trabajo para la proyección continua de información relevante.

Por su lado, los **espacios colaborativos** siguen siendo espacios de referencia donde poder compartir y consultar información de interés de cada área: *Compliance Penal*, Espacio Personas, Oficina DPD, Responsabilidad Social Corporativa, Servicio Médico o Ciberseguridad, entre otros. A esto hay que añadir la disposición de todas estas áreas para la consulta directa de los empleados sobre cuestiones de su interés, a través de sus buzones corporativos.

Por otro lado, se han sucedido **encuentros online con la Presidencia y la Dirección General de Redsys**, en los que se han dado a conocer novedades de la organización y su evolución, así como se han tratado temas referentes a la gestión relativa a la COVID-19. También ha sido un espacio participativo en el que los empleados han podido remitir sus dudas y consultas a través de los diferentes canales habilitados, identificándose, así, asuntos de interés a tratar y a dar respuesta durante los encuentros.

Nuestra organización cuenta, por supuesto, con un **Comité de Empresa**, como representación legal de

los

los trabajadores, con el que el Comité de Dirección de Redsys ha venido tratando asuntos materiales para los trabajadores, bajo el amparo de la negociación colectiva. Por su parte, cada una de las secciones sindicales que conforman el Comité de Empresa, dispone de sus propios canales de información y comunicación, así como espacios físicos, para el desarrollo de su labor en seno de nuestra organización.

Finalmente, cabe mencionar que las relaciones laborales con los trabajadores están reguladas por el **Convenio Colectivo del sector de Oficinas y Despachos**, teniendo este mismo cláusulas relativas a seguridad y salud de los trabajadores. En 2021, el 96,46 % de los empleados/as del Grupo se encuentran cubiertos por convenio colectivo, siendo el porcentaje referente a Redsys del 96,45 %.

En materia de seguridad y salud laboral, el convenio colectivo aplicable hace referencia a las acciones y requisitos necesarios para garantizar la seguridad y la salud de los empleados. Adicionalmente, Redsys dispone de un Comité de Seguridad y Salud que realiza una gestión centralizada de estas cuestiones.

Respecto al resto de información reportada en el EINF 2020, en el apartado del mismo título que el presente, no existen modificaciones.

Formación

A lo largo de 2021, en el ámbito de la formación, se ha seguido la tendencia similar a la que se exponía en el anterior EINF, dada la persistencia de la situación de pandemia. Se ha querido reforzar así, una formación ágil y de calidad, desde una perspectiva de e-learning en su amplia mayoría.

En este sentido, la **Academia Redsys** ha seguido evolucionando y adaptándose para seguir siendo una plataforma de aprendizaje especializada y de calidad. De hecho, en este año se llevado a cabo una actualización que ha supuesto la multiplicación de sus contenidos, con el objetivo de cubrir, de manera eficiente, las necesidades e intereses de nuestros empleados, así como para cubrir áreas de conocimiento muy relevantes como son el liderazgo, la diversidad, la experiencia del cliente o las competencias digitales. Por otro lado, se ha puesto especial énfasis en la capacitación digital de los empleados, como base para un desempeño de excelencia, sobre todo cuando alrededor de un

70% de la fuerza laboral del Grupo desarrolla su labor en el ámbito de las TIC. Para ello, se cuenta con la colaboración de **Openwebinars** como *partner* para la formación especializada en este campo.

Como valor añadido, a través de la Academia Redsys, se ofrece la posibilidad a los empleados del Grupo de indicar las necesidades formativas que hayan detectado y que pueden mejorar su capacidad profesional.

Este 2021 se ha puesto en marcha también una nueva iniciativa denominada **“Conocimiento compartido”**, una experiencia única que pretende compartir y transmitir el conocimiento acumulado de nuestros profesionales a lo largo de su experiencia laboral en Redsys, con aquellos con menor recorrido temporal en la empresa o que desarrollen su trabajo en otras áreas.

En definitiva, la Academia Redsys es un proyecto vivo, dinámico, que cambia y se adapta al objetivo con el que nació: capacitar y fomentar el desarrollo de sus empleados como profesionales.

Por su parte, el Grupo Redsys sigue apostando por la atracción del talento y el desarrollo del talento recién titulado a través del **Plan Cantera**, habiéndose obtenido unos resultados óptimos en este ejercicio 2021.

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

REDSYS	Horas de formación Año 2020	Horas de formación Año 2021
Fuera de convenio	625	521
Nivel 1	747	169
Nivel 2	987	395
Nivel 3	14.665	15.795
Nivel 4	2.520	1.644
Nivel 5	5.642	4.525
Nivel 6	729	183
Total	25.915	23.232

Igualdad y diversidad

- Lidera en la diversidad con éxito.
- Lenguaje inclusivo.

Por su lado, nuestro **"Plan de Igualdad"**, aprobado el 10 de abril de 2019, sigue vigente en la actualidad hasta el año 2023, con el objetivo de garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en el seno de la organización. Su análisis y seguimiento compete a la Comisión de Igualdad, constituida para tal fin en 2019. En el plan se contemplan medidas relativas al acceso al empleo; contratación y movilidad interna; formación; promoción y ascensos; sistemas retributivos; conciliación familiar, laboral y personal; salud laboral, prevención del acoso sexual y por razón de sexo; víctimas de violencia de género; y comunicación y lenguaje.

En materia de diversidad, a 31 de diciembre de 2021, **la plantilla del Grupo Redsys se componía de la siguiente manera:**

- Diversidad de género: un 30,77% de mujeres y un 69,23% de hombres.
- Diversidad generacional: 22,77% menores de 30 años; un 39,38% entre 30 y 45 años; y por un 37,85% de más de 45 años.
- Diversidad funcional. Actualmente, Redsys sigue contando con dos personas con discapacidad en su plantilla, no habiendo ninguna persona con discapacidad en las plantillas de Redsys Salud y GEFRASAN.

El Grupo Redsys sigue enfocando sus esfuerzos en equilibrar estas cifras siempre avaladas por la meritocracia personal de cada candidato, pese a las dificultades comunes que las empresas tecnológicas tienen, a través de diferentes medidas puestas en marcha, reportadas en este y otros apartados: **"Plan de Igualdad"**, **"Plan Cantera"**, **"Cumplimiento LGD"**, e **"Inclusión proactiva en los procesos de selección"**, entre otros.

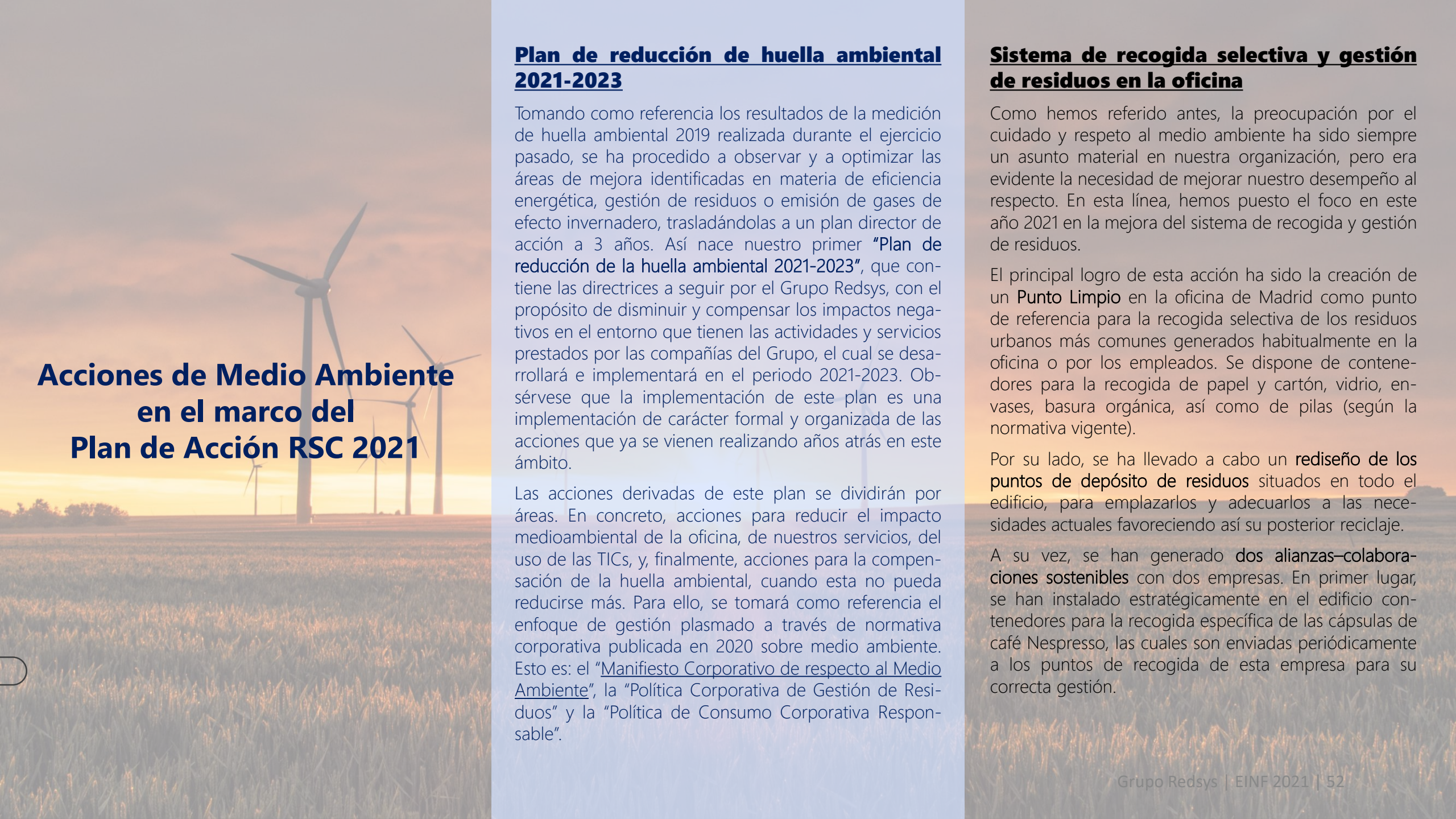
Adicionalmente, se ha venido trabajando durante este ejercicio en la **elaboración de un documento corporativo que integre nuestra visión, valores y directrices a seguir en lo que a diversidad, equidad e inclusión se refiere**. Este Manifiesto, que se planifica podrá publicarse durante el año 2022, sentará las bases sobre como integramos estos valores en el día a día de la compañía.

En lo referente a la actuación contra el acoso, cabe reseñar que continúa íntegramente vigente la información reportada sobre esta materia en el EINF 2020, siendo de aplicación el **"Protocolo de actuación ante el acoso"**. A su vez, durante el año 2021 no se ha recibido ninguna denuncia por este motivo a través de los canales y procedimiento habilitados para ello.



El Grupo Redsys desarrolla su actividad en un sector que no está intrínsecamente vinculado al medio ambiente, pero es evidente que toda actividad empresarial tiene impacto en el entorno.

Por ello, ha seguido afianzando su compromiso con el reto medioambiental que el planeta debe afrontar en conjunto.

A background image showing several wind turbines in a field during sunset or sunrise. The sky is orange and yellow, and the field is dark with some grass visible in the foreground.

Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2021

Plan de reducción de huella ambiental 2021-2023

Tomando como referencia los resultados de la medición de huella ambiental 2019 realizada durante el ejercicio pasado, se ha procedido a observar y a optimizar las áreas de mejora identificadas en materia de eficiencia energética, gestión de residuos o emisión de gases de efecto invernadero, trasladándolas a un plan director de acción a 3 años. Así nace nuestro primer **“Plan de reducción de la huella ambiental 2021-2023”**, que contiene las directrices a seguir por el Grupo Redsys, con el propósito de disminuir y compensar los impactos negativos en el entorno que tienen las actividades y servicios prestados por las compañías del Grupo, el cual se desarrollará e implementará en el periodo 2021-2023. Obsérvese que la implementación de este plan es una implementación de carácter formal y organizada de las acciones que ya se vienen realizando años atrás en este ámbito.

Las acciones derivadas de este plan se dividirán por áreas. En concreto, acciones para reducir el impacto medioambiental de la oficina, de nuestros servicios, del uso de las TICs, y, finalmente, acciones para la compensación de la huella ambiental, cuando esta no pueda reducirse más. Para ello, se tomará como referencia el enfoque de gestión plasmado a través de normativa corporativa publicada en 2020 sobre medio ambiente. Esto es: el “Manifiesto Corporativo de respecto al Medio Ambiente”, la “Política Corporativa de Gestión de Residuos” y la “Política de Consumo Corporativa Responsable”.

Sistema de recogida selectiva y gestión de residuos en la oficina

Como hemos referido antes, la preocupación por el cuidado y respeto al medio ambiente ha sido siempre un asunto material en nuestra organización, pero era evidente la necesidad de mejorar nuestro desempeño al respecto. En esta línea, hemos puesto el foco en este año 2021 en la mejora del sistema de recogida y gestión de residuos.

El principal logro de esta acción ha sido la creación de un **Punto Limpio** en la oficina de Madrid como punto de referencia para la recogida selectiva de los residuos urbanos más comunes generados habitualmente en la oficina o por los empleados. Se dispone de contenedores para la recogida de papel y cartón, vidrio, envases, basura orgánica, así como de pilas (según la normativa vigente).

Por su lado, se ha llevado a cabo un **rediseño de los puntos de depósito de residuos** situados en todo el edificio, para emplazarlos y adecuarlos a las necesidades actuales favoreciendo así su posterior reciclaje.

A su vez, se han generado **dos alianzas-colaboraciones sostenibles** con dos empresas. En primer lugar, se han instalado estratégicamente en el edificio contenedores para la recogida específica de las cápsulas de café Nespresso, las cuales son enviadas periódicamente a los puntos de recogida de esta empresa para su correcta gestión.

De esta manera, hemos venido contribuyendo al proyecto Arroz Solidario, que reutiliza los posos del café de las cápsulas para el abono y fertilización de los campos de arroz del Delta del Ebro. El arroz recolectado es donado íntegramente a los 55 Bancos de Alimentos de España. Cabe mencionar que durante el ejercicio 2021 se han enviado para su reciclaje un total de 31 kilos de cápsulas. En segundo lugar, se firmó un **convenio de colaboración con la Fundación SEUR** para adherirnos al proyecto **"Tapones para una nueva vida®"**. La Fundación SEUR recoge periódicamente los tapones que se depositan en el contenedor instalado en el punto limpio de cada oficina (sitas en Madrid y Córdoba), para su posterior venta a una empresa recicladora, cuyos beneficios económicos obtenidos se invertirán en facilitar el acceso a tratamientos médicos u ortopédicos no cubiertos por el Sistema de Salud Pública a niños con enfermedades graves. Esta iniciativa no aumenta nuestra huella de carbono, ya que la recogida no es *ex profeso*, sino que es efectuada por vehículos de SEUR que transiten por la zona. En concreto, se han realizado 4 recogidas de gran volumen durante 2021, conformadas por hasta 26 cajas y/o bolsas de tapones de gran tamaño, poniendo de manifiesto el compromiso de nuestros empleados con esta iniciativa solidaria y responsable.

Todo lo anteriormente descrito ha venido acompañado de una **labor de educación y de concienciación para los empleados**, canalizada a través de dos vías:

- Comunicaciones internas, explicando la ubicación de los puntos de reciclaje, su correcto uso, los objetivos perseguidos con esta iniciativa, entre otra información de interés.
- Emplazamiento de cartelería junto a los contenedores, especificando qué tipo de residuo se ha de depositar, facilitando y eficientando la labor.

Actualmente se está trabajando para replicar todas y cada una de estas iniciativas con el mismo objetivo descrito en nuestra oficina de la ciudad de Córdoba. alguna de ellas como la recogida de tapones, ya ha sido implementada.

Por último, cabe reportar la puesta en marcha de **otro punto limpio** dentro de la oficina de Madrid para dar respuesta a la necesidad de recoger y separar residuos generados habitualmente en el mantenimiento del edificio. Esto es: residuos eléctricos y electrónicos (RAEEs), basura industrial, meta-les férricos y no férricos o madera, entre otros. Gracias a este punto limpio, se ha facilitado y mejorado el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a los residuos estipulados por el Listado Europeo de Residuos.

Medidas de eficiencia y ahorro

En línea con los objetivos del Plan de Reducción de Huella 2021-2023, en 2021 se han implantado una serie de medidas de ahorro energético con el fin de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

En primer lugar, cabe destacar que se ha aplicado el **principio del menor consumo es el aquel que no se genera**. Para ello, se ha producido una reprogramación en los sistemas de climatización, un ajuste de los horarios de iluminación y climatización en relación con la ocupación de la oficina, así como eliminación de consumos innecesarios, entre otros. En concreto, el reajuste de los horarios de iluminación junto con el trabajo realizado en ejercicios anteriores de sustitución de las antiguas luminarias por dispositivos LED contribuye a reducir la contaminación lumínica generada en las oficinas del Grupo.

En lo que a acciones propiamente dichas se refiere, la primera abordada durante 2021 ha sido la sustitución, en su totalidad, de la antigua grifería por grifos automáticos, provistos de un sensor, que se accionan por detección de presencia, siendo ideales para la reducción del consumo de agua y, a su vez, para su uso sin necesidad de contacto directo, teniendo en cuenta la actual situación de pandemia. Unida a esta acción, se ha procedido al apagado de los termos eléctricos del edificio, casi en su totalidad (exceptuando aquellos necesarios para las labores de limpieza y en zonas de obligatoria disposición como vestuarios), por su alto consumo eléctrico al ser dispositivos de caudal bajo, los cuales requieren un margen de tiempo para calentar el agua, con el consiguiente consumo ineficiente de la misma.

Por otro lado, también se ha procedido al **cambio de los filtros del aire de la oficina de Madrid**, en aras de mejorar el consumo de energía y de reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera. En concreto, se han instalado filtros AeroPleat Eco, un filtro plano plegado de nivel básico, junto con filtros Opakfil ES, filtros compactos en forma de V, que se usan como una segunda etapa de filtración en la impulsión de aire. Ambos se caracterizan por una alta eficiencia energética (consumo energético muy reducido) y por su mayor vida útil, que reduce la generación de residuos al tener que realizarse cambios menos frecuentes. Esto se traduce en una reducción estimada de un 16 % en el consumo de energía y de una reducción aproximada de la huella de carbono de un 14 %. En relación a la calidad del aire, aunque esta ya era muy buena en relación a la renovación del 100% del aire que se viene acometiendo a raíz de la aparición de la COVID-19, el cambio solo ha proporcionado una mejora relativa.

A su vez, en 2021, se ha comenzado una **auditoría del sistema de climatización**, con el consiguiente registro de datos, y que finalizará en 2022, cuyo resultado permitirá la detección de puntos de mejora para la posterior implementación de medidas correctivas.

Debemos mencionar que, a causa de las medidas preventivas contra la COVID-19 implementadas en los centros de trabajo, como renovar el aire interior al 100 % y mantener las puertas abiertas en las plantas, está

siendo una labor complicada eficientar los consumos al nivel previsto, pero, sin embargo, se sigue trabajando en lograr este objetivo.

Paperless o Papel Cero en comercio presencial

En informes anteriores, se dieron a conocer proyectos que han permitido la mejora de este servicio en términos ambientales, tales como la generación manual de la copia de la boleta que se facilita al titular de la tarjeta o la reducción del tamaño de la boleta.

En 2021, se ha continuado trabajando en el proyecto de **Paperless**, compuesto por dos iniciativas, orientadas a digitalizar al 100% los servicios de medios de pago en comercio presencial, eliminando con ello el uso del papel térmico.

Por un lado, se encuentra la iniciativa consiste en desarrollar la tecnología necesaria para la **inhibición de la expedición automática de la boleta para el comercio** que el dispositivo proporciona a este tras haberse realizado una transacción con tarjeta, evitando la generación de un residuo, y, por consiguiente, el impacto ambiental. A lo largo de este año, se han llevado a cabo los desarrollos necesarios para su implementación.

La segunda parte del proyecto y, complementaria a la anterior, es la denominada **Servicio e-ticket**. En este caso, tanto el titular de la tarjeta como el comercio po-

drían consultar toda la información de la boleta de manera digital. Para ello, se han diseñado dos vías para realizar esta consulta: uno, la recepción de la boleta del comercio por correo electrónico y, dos, el desarrollo de una API que hará visibles las boletas a través de las apps móviles de las Entidades Bancarias clientes y sus *home bankings*. La primera de ellas ya se encuentra implementada, mientras que, respecto a la API, las entidades bancarias ya disponen de las especificaciones técnicas para poner en marcha el sistema de gestión digitalizada de boletas.

Actualmente, las Entidades más implicadas en ambas soluciones suponen un 60 % del consumo total de papel¹⁴ del servicio de comercio presencial. Hay que aclarar que esta cifra es solo una estimación basada en el consumo conjunto de las entidades implicadas. A su vez, es sumamente complicado ofrecer cifras concretas debido, principalmente, a que, por un lado, la inhibición de la boleta solo afecta a la copia¹⁵ del comercio y, por otro lado, no es posible valorar la agilidad de las Entidades en la implantación del ticket digital ni tampoco el grado de aceptación de esta iniciativa por parte de los comercios.

¹⁴ Consumo total = total del papel usado por las Entidades adquirentes clientes del servicio de Gestión de Red-Comercio Presencial que, básicamente, consiste en la puesta a disposición del terminal punto de venta y sus consumibles, además de la operativa software de pago por parte de Redsys a los comercios clientes de nuestras Entidades adquirentes clientes.

¹⁵ Es obligatorio ofrecer la copia al titular, aunque sea rechazada, hecho que hace que no exista un patrón fijo en la reducción del consumo del papel.

Por su lado, para dar visibilidad al proyecto global *Paperless* y propiciar su impulso, este fue presentado en la Red RSC de Redsys, un nuevo espacio creado en 2021, de comunicación, fomento y debate de iniciativas de responsabilidad social con impacto en actividades de negocio, conformado por las entidades bancarias clientes con representación en el Consejo de Administración de Redsys, miembros de áreas de productos y servicios de Redsys relacionados con las iniciativas que se presenten en cada caso y, finalmente, el área de RSC de Redsys.

Ticket electrónico en cajeros

Por su lado, continuamos con otra acción en el ámbito de nuestras operaciones. En esta caso, estamos hablando del “**ticket electrónico en cajeros**” que, al igual que la acción de “*paperless* en comercios”, tiene el objetivo de eliminar la emisión de ticket en papel de las operaciones realizadas mediante cajero, siendo sustituido dicho ticket por el envío de un SMS o e-mail al titular. Tras haberse llevado a cabo los desarrollos iniciales a lo largo de este año, está previsto un primer proyecto piloto para primeros del año 2022, con una de las entidades bancarias, cuyo éxito puede suponer un gran impacto ambiental por su potencial reducción del consumo de papel de los cajeros al emitir el correspondiente comprobante tras las operaciones que habitualmente se realizan desde él.

Recuperación de recursos al 100 %, con todos los materiales y productos recuperados y reciclados o reutilizados al final de su uso

Siguiendo la metodología del *SDG Ambition Accelerator* del Pacto Mundial, y tomando como punto de partida la Referencia Empresarial denominada “Recuperación de recursos al 100 %, con todos los materiales y productos recuperados y reciclados o reutilizados al final de su uso” se establece el objetivo de alcanzar un modelo de economía circular para nuestros productos (TPVs, tarjetas, chips y cajeros) en 2030.

Para ello, se está trabajando en modelos de monitorización y homologación de los proveedores clave en nuestra cadena de suministro de forma que una vez se tengan identificados los gaps para llegar a recuperación de recursos al 100% establecer planes de acción adecuados para conseguir el objetivo.

Sistema de Firma Electrónica

Dentro del impulso a la transformación digital de los procesos internos anunciado en el anterior EINF, a lo largo de la primera mitad de 2021, se completó la implantación de la herramienta de firma digital para la gestión documental y contractual del Grupo. En los últimos meses del año, el uso de esta herramienta se ha ido intensificando, no sin dificultades debido a las

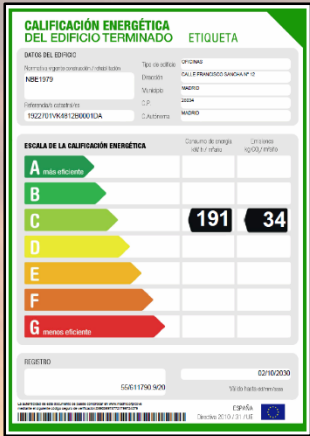
dependencias externas que tiene su utilización, ya que no todas las empresas están familiarizadas con este tipo de firma o no cumple con sus políticas internas al respecto, entre otras causas. Sin embargo, nuestra organización tiene el firme objetivo de aumentar el alcance de la firma digital por encima de los valores registrados en este primer año (casi un cuarto del total de contratos firmados en 2021 se gestionó con firma electrónica) y obtener mejores resultados.

Aun así, en términos ambientales, la gestión y tramitación de documentos a través de esta herramienta ha supuesto un impacto positivo en el medio ambiente, gracias a la reducción del consumo de papel para ello. En concreto, estos:



Certificaciones energéticas, consumos y generación de residuos electrónicos

Actualmente, continúa vigente el **certificado energético** actualizado el año pasado, tras las medidas de eficiencia energética implantadas, hasta el año 2030.



En lo que a **consumos** se refiere, 2021 ha sido un año más estable, dado que se ha mantenido un mismo modelo de trabajo a lo largo de él, produciéndose una ocupación homogénea de nuestras oficinas. Sin embargo, debido a la situación extraordinaria acontecida en 2020, presentamos la comparativa entre 2020 y 2021 referente al último trimestre de cada uno para observar mejor su evolución:

Consumo eléctrico

	2021 - Naturgy	2020 - Naturgy	20-21
	Energía Activa kWh	Energía Activa kWh	% Variación
TOTAL Q4	758.342	765.336	-1

Consumo de agua

	2021	2020	20-21
	Consumo m³	Consumo m³	% Variación
TOTAL Q4	390	399	-2,13299875

Compra de gasóleo

Compra total de gasóleo	2020	2021
	2.295 l	17.796 l



En el caso del gasóleo, se reporta el dato acerca de la compra total realizada en 2021, en comparación con 2020. No se pueden proporcionar cifras de consumo, a causa de diferentes circunstancias:

- Consumo en función del clima.
- Renovación constante y total del aire del interior del edificio.
- Compras periódicas y, desde finales de 2021, compras más recurrentes, dada la situación de incertidumbre respecto al petróleo a nivel mundial, evitando un posible desabastecimiento.

Por todo ello, es difícil realizar una comparativa con 2020, ajustada a la realidad, a lo que se añade la excepcional situación de confinamiento del año anterior y el diferente alcance del modelo flexible de trabajo aplicado, en términos de duración y nivel de ocupación, aplicado a los consumos.

En cuanto al **consumo relacionado con los rollos** que utilizan nuestro parque de **terminales de pago**, al igual que el gasóleo, no es posible tampoco realizar una comparativa con el año 2020 y extraer conclusiones reales sobre la evolución de las medidas ya implementadas, dado que en 2021 el número de transacciones realizadas se aproximó a los datos de los años previos a la pandemia.

Adicionalmente cabe mencionar, que las medidas implementadas sobre el consumo de dichos rollos en los últimos años no se han visto reflejadas si realizamos una comparativa entre el año 2021 y el año 2020. El incremento de la actividad transaccional con respecto a 2020, a causa de la retirada de la práctica totalidad de las restricciones por la COVID-19 y la vuelta a la nueva normalidad, ha supuesto un aumento del consumo de este insumo. Sin embargo, se sigue trabajando por afianzar las medidas ya puestas en marcha, así como por definir y desarrollar otras en esta misma línea de trabajo en lo referente a reducción de residuos generados por los productos y servicios de medios de pago.

En lo referente al **reciclaje y la gestión de los residuos**, se detalla, a continuación, un listado de residuos recolectados y gestionados debidamente a lo largo de 2021:

RAEEs

Código LER	Cantidad recogida Kg
160214-42	32
160214-52	89
160214-62	615
160216	551,80
200135-22	134
200136-62	390
200139	0,7
200140	76
TOTAL	1.888,50

Otros residuos

Residuo	Código LER	Cantidad recogida Kg
Papel y cartón	210101	17.100
Madera	170201	540
Basura industrial	200399	640
	TOTAL	18.280

Finalmente, se reporta información acerca de los alcances 1 y 2 de la huella de carbono sobre la base de los datos aportados anteriormente, usando los factores de emisión proporcionados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico¹⁶ para el 2020, ya que, en el momento de la redacción del presente informe, no se disponía de la información referente a 2021. En 2023, se procederá a realizar una segunda medición sobre el año 2022, de acuerdo con lo establecido en nuestro Plan de Reducción de la Huella Ambiental.

	Emisiones totales (t CO ₂)
ALCANCE 1 (Gasóleo)	5,10
ALCANCE 2 (Consumo eléctrico)	461,47

¹⁶ En https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factoresemision_tcm30-479095.pdf



La materia fundamental denominada Prácticas Justas de Operación se ocupa de la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas.

Entre otros, trata asuntos como las medidas anticorrupción implantadas por la compañía, la participación política responsable, la competencia justa, el impulso de la responsabilidad social en la cadena de valor y el respeto a los derechos de propiedad.

Acciones de Prácticas Justas de Operación en el marco del Plan de Acción RSC 2021

Así, en el marco del Plan de Acción de *Compliance* Penal 2021, se ha trabajado en acciones tendentes a garantizar la prevención de la corrupción y del soborno. Asimismo, se ha seguido trabajando en proteger uno de los activos más importantes de la compañía, esto es, la propiedad industrial e intelectual de los desarrollos en los que se basan nuestros productos y servicios.

Durante el periodo 2021, y de acuerdo con el proyecto para su actualización tomando como referencia las normas ISO 37001 e ISO 19601 (reportado en el EINF 2019 y EINF 2020), se ha trabajado en la **evolución, desarrollo y mejora del ya existente Sistema de Gestión de *Compliance* Penal** (en adelante SGCP).

En concreto, con motivo de la elaboración y publicación

de las nuevas políticas, y actualización de los códigos, manuales y políticas ya existentes durante el ejercicio anterior, en el periodo 2021 se ha continuado trabajando en la mejora del SGCP, promoviendo la concienciación y, con ello, la consolidación de la cultura de *Compliance* Penal dentro de la organización, a través de acciones de comunicación y formación, así como la aplicación de acciones de mejora continua del Sistema de Gestión de *Compliance* Penal.

Entre las acciones acometidas con este objetivo consta la implantación de un **Plan de Comunicación** dirigido a la divulgación de los códigos, manuales y políticas que conforman el Sistema de *Compliance* Penal. El desarrollo de dicho plan se instrumenta mediante la publicación de dicha normativa en el espacio colaborativo *Sharepoint* de *Compliance* Penal de la organización y la divulgación entre los miembros de la misma de una serie de infografías que detallan los siguientes aspectos: (i) Normativa de *Compliance* Penal: Contexto normativo del Grupo Redsys, en la que se especifica la normativa interna en materia de *Compliance* Penal, su objetivo y principales referencias de su contenido; (ii) Delitos Comisibles y Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, que informa sobre el marco normativo aplicable a la organización, incluyendo los delitos comisibles por la misma y las consecuencias de un incumplimiento del Sistema de *Compliance* Penal; (iii) Norma sobre el Cód-

go Ético, que destaca los principios éticos que rigen la actividad del Grupo, los grupos de interés afectados y las obligaciones que contiene el Código Ético para los componentes de la organización; (iv) Política de *Compliance* Penal, donde se hace mención a la estructura de *Compliance*, el compromiso de la Dirección, el ámbito objetivo y funcionamiento; (v) Política Anticorrupción del Grupo Redsys, en la que se definen sus principales aspectos, como su objetivo, sujetos obligados, instrumentos como el Canal Ético, recordando la obligatoriedad de su uso por parte de los miembros de la organización, conductas prohibidas y consecuencias, entre otros; y (vi) Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que detalla, entre otros, la definición del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, los principios aplicables en la organización, medidas de control y consecuencias de un incumplimiento.

En relación con el **Plan de Formación**, a principios de 2021 se lanzó una formación en *Compliance* Penal adaptada al Grupo Redsys y dirigida a toda la plantilla que compone la organización. Esta formación, que trata los principales aspectos del Sistema de Gestión de *Compliance* Penal (tomando como base la aplicación de sus códigos, políticas, manuales y procedimientos), lleva todos sus aspectos teóricos a la práctica, mediante la exposición de distintos casos prácticos.

A su vez, se impartió una formación al Comité de Dirección y otra al Consejo de Administración, adaptadas a los cargos, funciones y cometidos desempeñados por sus miembros en la organización, respectivamente.

Por otro lado, manteniendo el propósito de mejora continua de la cultura de *compliance* penal, se ha llevado a cabo un **Plan de Monitorización del SGCP**, consistente en la aplicación de medidas de monitorización, supervisión y auditoría.

A propósito de lo anterior, se realizó el correspondiente análisis de riesgos de *compliance* penal y revisión de controles aplicados a los mismos, así como se aplicaron las acciones de mejora resultantes de dicho análisis.

Por otro lado, a lo largo del ejercicio se ha llevado a cabo tanto el seguimiento del desarrollo del Plan de Acción 2021, como el de los indicadores que permiten cuantificar el rendimiento de la organización en esta materia.

Adicionalmente, en cumplimiento de lo dispuesto en el Manual sobre SGCP y con el objeto de que todos los sistemas y servicios prestados en el Grupo Redsys estén alineados y cumplan la legislación vigente y sus propias normas internas, en 2020 se realizó una **auditoría externa**, en cuyo informe se concluyó que el Modelo de Prevención Penal aplicado en el Grupo Redsys cumple con las especificaciones recogidas en el artículo 31 bis del Código Penal.

No obstante, lo anterior, a lo largo del ejercicio 2021 han sido implantadas en el SGCP del Grupo, una serie de sugerencias que abundarían en la mejora del modelo. Estas mejoras, entre otros aspectos, implican (i) la concienciación de la existencia y objeto del Canal Ético y (ii) una mejora en la redacción del Código Ético en cuanto a su alineación con las *best practices* internacionales y nacionales.

Con motivo de disponer de un detalle exhaustivo de todos los esfuerzos y recursos prestados en materia de *compliance* durante el ejercicio anterior que reflejen el espíritu de mejora continua del plan de prevención de delitos, se ha elaborado y elevado a los distintos Órganos de Cumplimiento la Memoria Anual de *Compliance* Penal de 2020 del Grupo Redsys para su aprobación. Por otro lado, en el mismo sentido, en aras a continuar con dicha mejora continua, se ha elaborado el Plan de Acción de Compliance Penal 2022, tomando como base las actuaciones llevadas a cabo, según los Planes de Acción de *Compliance* Penal anteriores.

En cumplimiento de las funciones y responsabilidades en materia de *compliance*, se han llevado a cabo las sesiones de los Órganos de Cumplimiento previstas para el ejercicio 2021, en las cuales han sido expuestas, debatidas, tratadas y aprobadas todas las acciones detalladas con anterioridad.

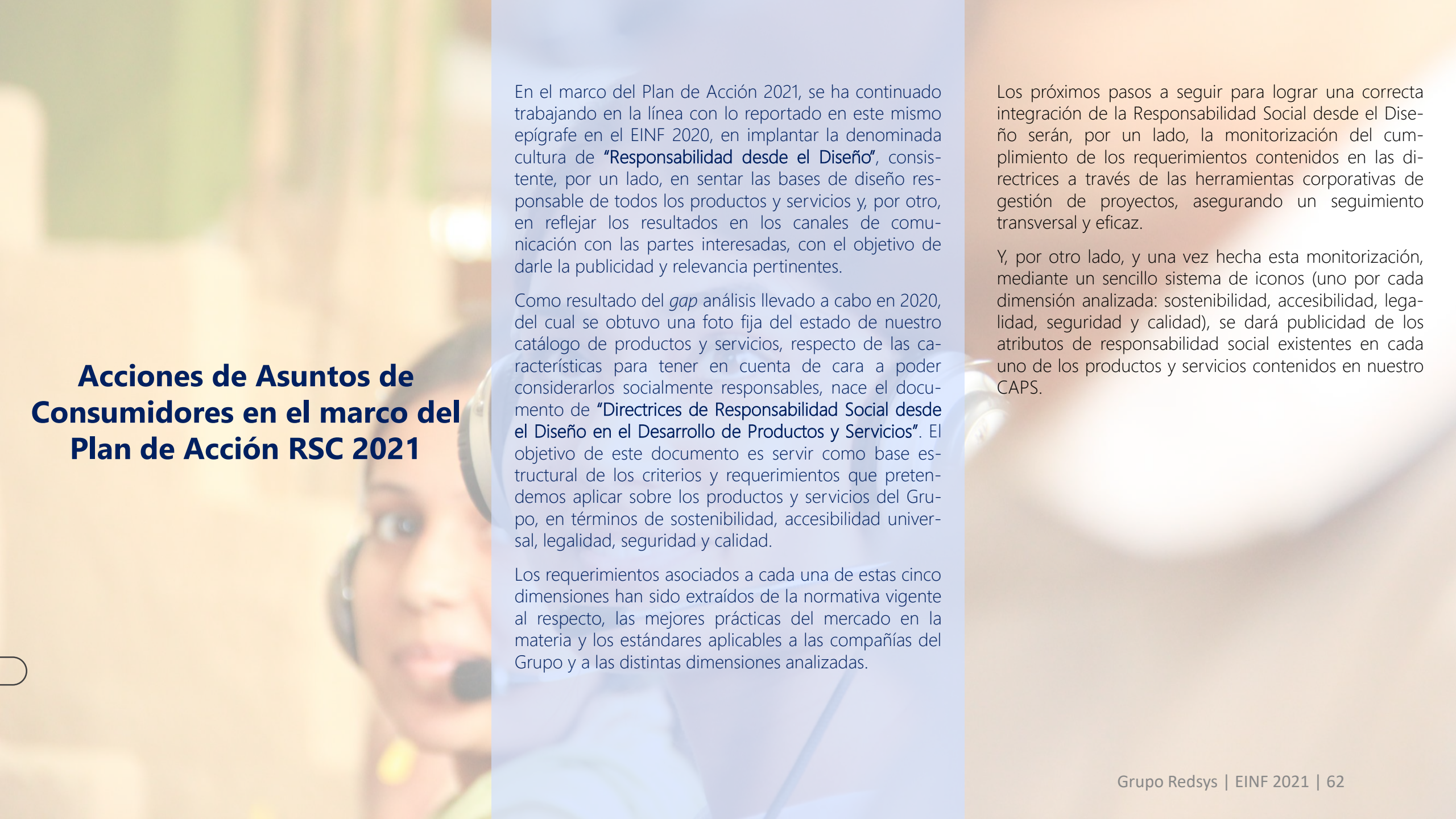
Por otra parte, cabe mencionar, en línea con el valor y el respeto que el Grupo otorga a sus derechos de propiedad sobre sus productos y servicios, que tras la elaboración y aprobación el pasado año 2020 del “Procedimiento de Protección de la Propiedad Intelectual, Industrial y Secretos Empresa-riales de Redsys” (“el Procedimiento”) cuyos principales objetivos son dar a conocer los instrumentos formales implantados por el Grupo para proteger los derechos de la propiedad intelectual, industrial y secretos empresariales; y difundir los conocimientos básicos e información práctica general relativa a esta materia aumentando así la concienciación sobre su valor, en este ejercicio 2021 se han implementado distintas acciones para dar a conocer el Procedimiento a todos los miembros de la Organización (divulgación mediante infografía del Procedimiento indicando los principales aspectos del mismo y su publicación en el espacio colaborativo *Sharepoint* de Asesoría Jurídica).





Como ya se indicó en el EINF 2020, la materia fundamental denominada Asuntos de Consumidores se encarga de aquellas acciones tendentes a contribuir a un consumo responsable a través de una información y educación consciente relativa a productos y servicios. Esta materia comprende asuntos como prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación; protección de la salud y la seguridad de los consumidores; consumo sostenible; servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias; protección y privacidad de los datos de los consumidores; acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia.

Es importante contextualizar que los productos y servicios ofrecidos por las empresas del Grupo tienen como destinatarios empresas que, a su vez, los comercializan bajo sus propios criterios corporativos al consumidor final, entendido tanto como personas físicas (titulares de tarjetas y usuarios de medios de pago) como jurídicas (comercios, instituciones públicas, etc.).



Acciones de Asuntos de Consumidores en el marco del Plan de Acción RSC 2021

En el marco del Plan de Acción 2021, se ha continuado trabajando en la línea con lo reportado en este mismo epígrafe en el EINF 2020, en implantar la denominada cultura de **"Responsabilidad desde el Diseño"**, consistente, por un lado, en sentar las bases de diseño responsable de todos los productos y servicios y, por otro, en reflejar los resultados en los canales de comunicación con las partes interesadas, con el objetivo de darle la publicidad y relevancia pertinentes.

Como resultado del *gap* análisis llevado a cabo en 2020, del cual se obtuvo una foto fija del estado de nuestro catálogo de productos y servicios, respecto de las características para tener en cuenta de cara a poder considerarlos socialmente responsables, nace el documento de **"Directrices de Responsabilidad Social desde el Diseño en el Desarrollo de Productos y Servicios"**. El objetivo de este documento es servir como base estructural de los criterios y requerimientos que pretendemos aplicar sobre los productos y servicios del Grupo, en términos de sostenibilidad, accesibilidad universal, legalidad, seguridad y calidad.

Los requerimientos asociados a cada una de estas cinco dimensiones han sido extraídos de la normativa vigente al respecto, las mejores prácticas del mercado en la materia y los estándares aplicables a las compañías del Grupo y a las distintas dimensiones analizadas.

Los próximos pasos a seguir para lograr una correcta integración de la Responsabilidad Social desde el Diseño serán, por un lado, la monitorización del cumplimiento de los requerimientos contenidos en las directrices a través de las herramientas corporativas de gestión de proyectos, asegurando un seguimiento transversal y eficaz.

Y, por otro lado, y una vez hecha esta monitorización, mediante un sencillo sistema de iconos (uno por cada dimensión analizada: sostenibilidad, accesibilidad, legalidad, seguridad y calidad), se dará publicidad de los atributos de responsabilidad social existentes en cada uno de los productos y servicios contenidos en nuestro CAPS.

Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Con el fin de gestionar eficientemente la relación con sus clientes, Redsys cuenta con sistemas de comunicación y canales de atención a clientes seguros y fiables.

La compañía da soporte a dos tipos de clientes, las entidades que adquieren sus productos y servicios y los clientes finales de estas entidades –usuarios de los productos y servicios adquiridos– a través de dos sistemas diseñados específicamente para cada uno de ellos.

Modelo de atención personalizado

Se trata de un modelo de atención orientado a grandes clientes (tanto entidades como grandes establecimientos) que permite atender las incidencias que puedan surgir, sus peticiones, sugerencias y reclamaciones.

El Grupo Redsys pone a su disposición un canal, a través de la web, que centraliza las comunicaciones recibidas y cuenta con un equipo de expertos para una resolución rápida y eficiente.

Este modelo cuenta con un Plan de Calidad asociado en el que se definen objetivos anuales de atención y resolución de las peticiones recibidas, así como indicadores de seguimiento para garantizar el cumplimiento del plan. Además, mensualmente se convocan comités de seguimiento.

Se reportan a continuación los principales datos correspondientes al ejercicio 2021:

Plazos de resolución de las peticiones	Objetivo 2021	Consecución 2021
Resolución Peticiones Servicio Fraude <1h	85%	93,7%
Resolución Órdenes de Servicio <24h	95%	100,31%
Resolución Consultas <24h	85%	102,25%
Resolución de Peticiones Experta/Demanda ad-hoc	90%	96,95%
Resolución Incidencias (Sin correctivo) <24h	95%	87,25%

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

De acuerdo con el Plan de Calidad de Redsys, se establecieron en 2021 unos objetivos de continuidad con respecto al año anterior incorporando un indicador nuevo para adecuar los plazos según las tipologías y demandas de las peticiones y poder cumplir con las expectativas de los clientes en cuanto a los plazos de resolución de las solicitudes recibidas a través del canal web. Dicho Plan es definido anualmente de forma conjunta con las entidades financieras y es aprobado por los Órganos de Gobierno.

El grado de cumplimiento ha sido muy bueno este año. Se ha seguido el plan de calidad definido y se ha podido dar respuesta en plazo y calidad a las peticiones de nuestros clientes gracias a las eficiencias en automatizaciones que ha permitido absorber el incremento de actividad con respecto al año anterior.

Modelo de atención masivo

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

Plazos de atención del Contact Center	Objetivo		Consecución	
	2020	2021	2020	2021
Llamadas atendidas <20s	80%	80%	97,20%	99,13%
Ratio de abandonos >10s	3%	3%	106,67%	103,69%
Días totales del mes en los que se supera el ratio de abandonos >5%	5 días	5 días	71,07%	110%

Adicionalmente, se indica, a continuación, la satisfacción de la calidad percibida de los servicios de atención en el año 2021 por parte de las entidades y de los clientes finales (comercios y titulares). Se trata de objetivos fijados, con niveles y consecución que se seguirán implementando en el futuro:

Calidad del servicio	Objetivo	Consecución
Calidad resolución actividad soporte – Encuesta entidades	4,40 sobre 5	100,23%
Calidad resolución actividad soporte – Encuesta Cliente final	8,4 sobre 9	99,76%

Con respecto a las potenciales quejas recibidas, debido a la naturaleza de su actividad, Redsys no cuenta con un canal específico para el consumidor final para la resolución de los problemas que se puedan derivar de sus servicios. Se entiende al consumidor como un usuario, no como un cliente, ya que son las entidades financieras los clientes de Redsys. Por ello, las reclamaciones que se reciban por parte de dichos usuarios se derivan a las propias entidades financieras para su resolución. En la página web del Grupo se realiza la siguiente aclaración:



El Grupo Redsys no cuenta, por tanto, con un registro de las potenciales quejas recibidas por los usuarios finales puesto que el flujo de atención de estos usuarios corresponde a las entidades financieras de las que son clientes. No obstante, y persiguiendo el objetivo de mejora continua de nuestros productos y servicios, en mayo de 2021, Redsys en conjunto con sus clientes, ha implantado el proceso denominado NPS, de satisfacción percibida, en la parte de las actividades gestionadas por Redsys en el marco de nuestra cadena de valor.

Al momento de redactarse el presente informe, la compañía dispone de un proceso de encuestas en servicios de negocio como TPV Físicos (Instalación física y KIT y resolución de averías) y TPV Virtual (integración/mantenimiento (uso)). Desde Redsys valoramos muy positivamente la visibilidad y resultados de NPS, los cuales en número de respuestas recibidas se encuentran por encima de los ratios habituales de mercado. Además, se ha implantado un sistema específico de mejora continua a través de un proceso de *Close The Loop*, donde todos los detractores (0-6) se analizan y se revisan con el cliente y el proveedor de servicio (o internamente si no hay proveedor adicional), quedando reflejados internamente los análisis realizados.

Cabe reseñar la existencia de un modelo de gobierno interno respecto a la implantación de medidas, junto con el valor que supone la implantación de este proceso NPS respecto a la casuística anterior en la que las encuestas de percepción solo se realizaban en los procesos derivados del centro de llamadas.



Respecto de las reclamaciones recibidas de nuestros clientes cabe mencionar que la compañía tiene implantado un procedimiento formal basado en ISO 20000 por el que las Entidades, clientes de Redsys, pueden presentar sus quejas referidas a la gestión del servicio. Para tomar en consideración la reclamación, debe de haberse gestionado con los responsables del servicio aludido y con el Key Account Manager asignado a la Entidad reclamante, previamente. Una vez esto sucede, se da traslado de la reclamación al área de Calidad de Redsys, reportándose adicionalmente y con carácter periódico a Dirección General. Habitualmente, este procedimiento se acorta en sus fases debido a que las Entidades clientes reportan directamente al área de Calidad sus reclamaciones. La compañía se ha fijado como objetivo para el ejercicio 2022 en este aspecto contar con un registro las acciones acometidas y reclamaciones recibidas para obtener mejores conclusiones y monitorización de las mismas.

En términos de monitorización de la calidad del servicio, es interesante reseñar también que los clientes, a través de las herramientas corporativas puestas a su disposición para la solicitud de productos y servicios, modificaciones sobre los mismos o cualquier tipo de petición asociada, pueden también valorar la calidad de dichos trabajos acometidos, analizándose posteriormente de forma proactiva las valoraciones para su mejor subsanación o remedio.

Todo esto se ha visto reflejado en la consecución del Plan de Calidad de Redsys para el año 2021, que ha alcanzado un 96,1 % de cumplimiento, frente al 89,2 % en 2020, gracias a la continuidad de la plataforma en el último semestre y al excelente comportamiento de los servicios de valor añadido. En lo referente al Call Center, hemos de destacar el cumplimiento obtenido a lo largo del año, sobre todo en el mes de diciembre, cuyo nivel de servicio, en un mes de alta actividad, se ha ajustado a la demanda de comercios y titulares, manteniendo una valoración de calidad sobresaliente (8,35/9). La calidad percibida por la resolución de peticiones de Entidades se ha mantenido en el último trimestre de 2021 en un 4,41/5, siendo el 22% del total de solicitudes valoradas. En definitiva, el área de Soporte ha cumplido su objetivo anual marcado.

La definición del Plan de Calidad 2022 se llevará a cabo de manera conjunta con las Entidades Bancarias clientes, siendo el área de Proyectos el ámbito donde se focalizarán los esfuerzos de calidad.



Protección y privacidad de los datos de los consumidores

En relación con la protección y privacidad de los datos de los consumidores, no ha habido cambios significativos respecto a lo reportado en 2020, continuando con la labor de mantenimiento y evolución del sistema de gestión de la privacidad, así como dando los últimos pasos para conseguir la plena adecuación de la compañía a la ISO/IEC 27701 de Gestión de Información de Privacidad, cuya certificación se producirá en 2023, una vez generadas las evidencias suficientes y apropiadas de cumplimiento durante el ejercicio 2022.

Adicionalmente, en materia de privacidad, cabe destacar la adhesión de Redsys al Pacto Digital para la Protección de las Personas, una iniciativa de la Agencia Española de Protección de Datos, que tiene como objetivo promover un compromiso firme con la privacidad en las políticas de sostenibilidad y los modelos de negocio de las organizaciones, compatibilizando el derecho fundamental a la protección de datos con la innovación, la ética y la competitividad empresarial. Tras la adhesión, la compañía elaboró y comunicó a la AEPD su **Plan de Acción específico en el marco del Pacto Digital**, el cual contiene acciones como la difusión de información sobre el Canal Prioritario, la elaboración de una Política de Desconexión Digital en el Ámbito Laboral, la formación a la plantilla sobre sus derechos y responsabilidades en protección de datos y la difusión de materiales e infografías para promover buenas prácticas para proteger la privacidad y los datos personales de todos los miembros de la compañía.



Por último, nos gustaría poner de relieve que este año 2021, en virtud de los deberes y recomendaciones que confiere la legislación vigente en materia de privacidad a las empresas, referidos especialmente a la responsabilidad proactiva en materia de auditoría, Redsys se ha sometido a un proceso de auditoría externa con el objetivo de corroborar su correcto cumplimiento con los deberes y obligaciones exigidos. El resultado ha sido satisfactorio, no encontrándose incumplimientos y tan solo una acción de mejora.



Desarrollo de la Comunidad

Durante este año 2021, en el Grupo Redsys hemos seguido invirtiendo nuestros mejores esfuerzos en el fomento y contribución al desarrollo político, económico y social de las comunidades que se encuentran dentro de nuestra esfera de influencia, las cuales comprenden principalmente aquellas radicadas en el territorio español donde el Grupo opera. En esta materia se han desarrollado acciones tendentes a la participación activa en la comunidad, la educación y la cultura aplicada a nuestro sector de negocio, la creación de empleo y desarrollo de habilidades, el desarrollo y acceso a la tecnología, la generación de riqueza e ingresos, la salud y la inversión social.

Acciones de Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa en el marco del Plan de Acción RSC 2021

Durante este ejercicio 2021 y en el marco del Plan de Acción RSC, los principales objetivos del Grupo se han centrado en continuar favoreciendo el desarrollo y acceso a la tecnología de medios de pago a colectivos vulnerables, la potenciación de una concienciación y divulgación efectiva entre nuestros grupos de interés de conocimientos en materia de medios de pago, economía y digitalización, así como en dar continuidad a acciones de aspecto social en las que venimos trabajando durante ya varios ejercicios y que se detallan a continuación.

En esta línea, cabe destacar de forma relevante el trabajo de continuidad en tecnología de adquirencia Android, ya anunciada en el EINF 2020, en la que se ha trabajado principalmente en dos líneas de accesibilidad.

Por un lado, **garantizar un medio de pago seguro y apoyado en la tecnología Android para personas usuarias del denominado TPV Android ONCE**, principalmente vendedores de la red de puntos de venta de la ONCE. Durante el año 2021 se han desplegado aproximadamente un centenar de terminales de esta tipología, en el marco de una prueba piloto con la finalidad de monitorizar y supervisar por parte de Redsys el correcto funcionamiento de los terminales, tras la cual se pretende su expansión a toda la red de terminales ONCE. Cabe resaltar especialmente, que, en la satisfactoria experiencia de compra y venta con este tipo de terminales, tanto los vendedores como los compradores con necesidades especiales se benefician tanto de las mejoras implementadas por la tecnología Android (incrementa las opciones de operativa disponibles desde el terminal, generando facilidades y valor añadido para la gestión del comercio), como de una experiencia de usuario totalmente accesible y segura.

Por otro lado, durante este ejercicio 2021, se ha continuado trabajando en el **desarrollo del TPV Android común para todos los comercios, en el cual se incluirán opciones de accesibilidad** como el PIN accesible o la lectura de pantalla mediante locuciones para favorecer las compras seguras y accesibles a personas con necesidades especiales de visión.

En la rama de negocio de Redsys correspondiente a la **Adquirencia** y en estrecha colaboración con la entidad ONCE con la que venimos trabajando desde 2014, durante el año 2020 se ha trabajado en desarrollar la tecnología necesaria que habilita **sistemas de accesibilidad**

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

Como continuación a la actividad reportada en 2020 respecto a la rama de negocio de **Adquirencia**, concretamente, referida a **cajeros automáticos**, cabe resaltar que durante este ejercicio 2021 se ha producido un efectivo despliegue en la red de cajeros gestionada por Redsys de la **operativa accesible de reintegros** (mediante el uso de auriculares y locuciones guiadas), desarrollada en colaboración directa con la entidad ONCE, quien ha dado seguimiento y aportado valor al desarrollo de esta acción.

Adicionalmente, se ha venido trabajando durante este ejercicio 2021, en el desarrollo de la tecnología necesaria para hacer posibles las **operaciones sin contacto en cajeros**. El actual escenario de pandemia que vivimos, junto con la continua digitalización de los medios de pago, favorece la creación de nuevas soluciones de pago sin contacto, ni emisión de papel. En este sentido, se ha trabajado en soluciones para operar desde el móvil en cajeros, de forma que el usuario final de esta operativa pueda, desde su móvil, lanzar una operación a un cajero, que se hará efectiva mediante lecturas de códigos QRs o tecnología *contactless*, evitando el contacto directo con el hardware del cajero, así como la emisión de recibos o tickets en papel, digitalizados en la *app* de la entidad bancaria con la que se opere en cada caso.

Además, en el marco del trabajo desarrollado durante este año 2021 relacionado con la accesibilidad de nues-

tro catálogo de productos y servicios, se han analizado y sentado las bases y objetivos para durante el próximo año 2022 poder ofrecer a los usuarios del servicio de Atención al Cliente, principalmente aquellos que hacen uso de él para comunicar el robo o extravío de sus tarjetas bancarias, un **canal adaptado para personas con necesidades especiales**, entre otras, sensoriales o por razón de su edad.

Una de las prioridades del Grupo Redsys es abordar la materia de educación y cultura a la comunidad, participando activamente en la formación y concienciación de acuerdo con nuestro negocio, mediante la divulgación de contenidos de valor a través de sus redes sociales corporativas y su *blog* corporativo, accesible a través de la web pública www.redsys.es.

Durante este ejercicio 2021, destacamos esta **labor de divulgación** que se ha centrado en asuntos de actualidad e interés relacionados con los medios de pago (con publicaciones sobre el impacto de los *wearables* en nuestro día a día o las claves sobre la expansión de la digitalización bancaria, entre otros), el *e-commerce* (con publicaciones sobre cómo hacer frente a la transición financiera post-covid o las claves para comprar en *e-commerce* de forma segura) y la seguridad (con publicaciones sobre cómo protegerse de los emails fraudulentos o los ataques de phishing a través de códigos QR).

Con este tipo de acciones se pretende empoderar a la ciudadanía para su integración segura y responsable en el mundo digital, dotándoles de información que haga de sus operaciones y de su participación en la vida económica una experiencia 100% satisfactoria.

En el ámbito de desarrollo de productos y servicios de **Redsys Salud**, el proyecto más relevante de este ejercicio 2021 ha sido el denominado **Experiencia Digital del Asegurado**, a partir del cual se ha creado un escenario tecnológico que permite al asegurado de una compañía aseguradora sanitaria gestionar su salud en compatibilidad con el ecosistema que le ofrece su compañía. El asegurado podrá gestionar sus citas, realizar una videoconsulta (no solo con la solución propia que ofrece Redsys Salud, sino también con otras soluciones, para lo que se ha desarrollado un HUB de consultas no presenciales que integrará las diferentes soluciones de prestaciones no presenciales que actualmente utilizan los médicos, de tal manera que al asegurado le ofreceremos poder conectar con su médico sin fronteras tecnológicas) y consultar todas sus prescripciones de medicamentos, entre otras posibilidades (adicionalmente se ha desarrollado un HUB de Receta Electrónica donde integraremos a las diferentes soluciones de receta que hay en el mercado). Redsys Salud continua así haciendo tecnología para las personas, favoreciendo la accesibilidad digital a productos de salud privada.

Respeto a acciones de participación activa en la comunidad, durante el año 2021 y debido a las diversas restricciones y recomendaciones todavía vigentes generadas a consecuencia de la pandemia causada por la COVID-19, han seguido siendo, como se reportó en 2020, muy escasas. No obstante, entre las iniciativas realizadas, cabe reseñar las cuatro jornadas de **donación de sangre**, en abril, mayo y septiembre, con la colaboración habitual de Cruz Roja Española, en la que han participado un total de 51 empleados del Grupo, de los cuales pudieron donar 43, lo que equivale a 129 personas salvadas, un 16,2% más respecto a los datos reportados del ejercicio 2020.



Adicionalmente, cabe destacar en materia de **donaciones con fines sociales**, por un lado, la consolidación de la donación de tapones de plástico por medio del acuerdo de colaboración suscrito con la Fundación SEUR, cuyo destino es ayudar a la investigación para la cura de enfermedades infantiles; y por otro lado, la aportación a los proyectos sociales de Nespresso mediante la recogida y donación de las cápsulas que utilizan los empleados del Grupo en las cafeteras corporativas disponibles en la oficina.



Por último, no podemos dejar de mencionar, la importante labor de **donaciones en especie** realizada durante este ejercicio 2021, debido a la realización de tareas de adecuación de las instalaciones de la sede social del Grupo. Así, se han donado, a instituciones como Sociedad San Vicente de Paul, Asociación Reto a la Esperanza, Banco de Alimentos, Cáritas Santa Hortensia, ONG Mano a Mano, Parroquia de San Ramón Nonato, artículos como bolsas reutilizables de plástico, cajoneras, DVDs y camisetas.



En relación con las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, el Grupo Redsys no ha realizado durante el ejercicio 2021 ninguna aportación monetaria de esta naturaleza.

5

Trazabilidad del EINF

5.1 Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (páginas del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio:	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	11-15	
	- Entorno empresarial - Organización y estructura - Mercados en los que opera - Objetivos y estrategias - Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-3 Ubicación de la sede GRI 102-4 Ubicación de las operaciones GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		
Principales riesgos e impactos identificados		- Gestión de riesgos - Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	16-18

5.2 Información sobre la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (páginas del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cualitativa del impacto	38-42	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa del impacto	68-70	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas	-	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción de las alianzas estratégicas	70	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada sobre la inclusión	-	Este asunto no se ha abordado por la compañía en el ejercicio 2021
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	29-30	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa de los sistemas de supervisión y auditorías	-	No se han realizado auditorías a proveedores en el ejercicio 2021.
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	62-65	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	62-65	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: número de reclamaciones y desglose según su estado	62-65	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: descripción del resultado antes de impuestos	19	
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: descripción de los impuestos sobre beneficios pagados	19	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: descripción de las subvenciones públicas recibidas	19	

5.3 Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (apartado/s del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno: descripción cualitativa de los principales efectos actuales y previsibles	51-57	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	N.A.	-	No se disponen de certificaciones ambientales actualmente
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción del enfoque interno en relación con el principio de precaución	52-55	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque interno en relación con el principio de precaución	52-55	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	N.A.	-	En la actualidad el Grupo no cuenta con provisiones y garantías para riesgos ambientales
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco interno: descripción cualitativa de las principales medidas y actuaciones	52-55	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas relativas a la gestión de residuos e información cuantitativa del total de residuos	52-53	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	N.A.	-	Dada la actividad del Grupo, este indicador no se considera relevante
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	56	
	Consumo de materias primas	Marco interno: descripción cuantitativa del consumo de materias primas	-	El consumo de materia prima no es material para el Grupo Redsys de acuerdo con su modelo de negocio.
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Marco interno: descripción de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de materias primas	52-55	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	56	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas	53-54	
	Uso de energías renovables	N.A.	-	En 2021 no ha habido uso de energías renovables
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1, consumo de combustibles) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2, consumo eléctrico)	57	El factor de emisión empleado para el cálculo de emisiones ha sido el del MITECO, concretamente el de la herramienta https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factoresemission_tcm30-479095.pdf
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	52-55	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	N.A.	-	En la actualidad no existen metas de reducción establecidas
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	N.A.	-	Dada la actividad del Grupo, este indicador no se considera relevante
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	N.A.	-	Dada la actividad del Grupo, este indicador no se considera relevante

5.4 Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (apartado/s del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	39-42	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	39-42	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	39-42	No se ha realizado el cálculo de los promedios al no poder obtener dicha información a partir de la herramienta de extracción y al ser un porcentaje inferior al 10%, se indica el porcentaje de rotación.
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre despidos	29-42	
	Brecha salarial	Este dato se reporta según criterio interno	42	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: remuneración media incluyendo tipo, variable	39-42	
	Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno: información cualitativa sobre la remuneración media de los consejeros por sexo	-	El Consejo de Administración y/o el Administrador Único de las distintas sociedades del Grupo no reciben ningún tipo de remuneración
	Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno: remuneración media de los directivos por sexo	-	No se ofrece esta información puesto que solo hay una persona de sexo femenino en aras de proteger su privacidad
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas vigentes	-	En la actualidad el Grupo no dispone de políticas de desconexión laboral
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	50	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	43	De acuerdo con la información ofrecida por la Mutua de Accidentes laborales, el número de horas de absentismo se ve representado en las páginas referenciadas en unidades de jornadas
	Número de horas de absentismo	Marco interno: cálculo del número de horas de absentismo	46-47	
Salud y seguridad	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	43	
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-2 Tipo de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	44-47	No se han producido enfermedades profesionales durante el ejercicio 2021
Relaciones sociales	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-2 Tipo de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	44-47	
	Organización del diálogo social	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social	48	
Formación	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Marco interno: porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo sobre el total de empleados	48	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa del balance de los convenios colectivos	48	
Igualdad	Políticas implementadas en el campo de la formación	Marco interno: descripción cualitativa políticas implementadas en el campo de la formación	49	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: cálculo de la cantidad total de horas de formación	49	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	36-37	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	50	
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de los procedimientos vigentes	50	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas de integración	50	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión de la diversidad	50	

5.5 Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (apartado/s del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta Descripción cualitativa de la gestión realizada	32-34	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	32-34	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias	32-34	Durante el ejercicio 2021 al igual que en 2020, el Grupo no ha recibido denuncias por vulneración de DDHH
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	32-34	

5.6 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (apartado/s del informe)	Comentarios/ Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	59-60	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	59-60	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno cuantía de las aportaciones en euros	59-60	



Estado de la Información No Financiera 2021

Grupo Redsys | C/Francisco Sancha, 12. Madrid | www.redsys.es

FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA POR EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

Diligencia que levanta Dña. Alicia Beatriz Muñoz Lombardía, Secretaria del Consejo de Administración de Redsys, Servicios de Procesamiento, S.L., para hacer constar que los miembros del Consejo de Administración con vistas a su verificación y posterior aprobación por la Junta General de Socios, han procedido a suscribir el presente Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2021, de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado, formulado en la reunión del 17 de marzo de 2022, elaborado conforme a las disposiciones de la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad, incluyen un análisis fiel de los resultados de las materias que allí se exponen, junto con una descripción de los principales riesgos no financieros, políticas, su gestión y resultados.

Asimismo, declaro, mediante la suscripción de este folio anexo a dichos documentos que se componen de las páginas 1 a 75:

I.- Que el Estado de Información No Financiera de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado fue formulado con el acuerdo unánime de todos los consejeros presentes y representados.

II.- Que el Estado de Información No Financiera de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado adjunto se corresponde con el formulado por el Consejo de Administración de la Sociedad.

III.- Que el Estado de Información No Financiera de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado, ha sido firmado por todos y cada uno de los señores Consejeros, cuyos nombres y apellidos junto con su firma constan a continuación, de lo que doy fe.

Madrid, 17 de marzo de 2022

SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Fdo. Dña. Alicia Beatriz Muñoz Lombardía

PRESIDENTE

Fdo. D. Jesús Verde López

Firmantes:

D. Jesús Miguel Lanero Mencía
Consejero

D. Manuel Antonio Macías Vecino
Consejero

D. Sergio Salvador Sánchez
Consejero

D. Josep Gallach Patau
Consejero

Dña. Elena Grande González
Consejero

Dña. María del Mar Ruíz Andújar
Consejero

Dña. Ana Garrido de la Revilla
Consejero

D. Jesús Verde López
Consejero

Banco Sabadell, S.A.
D. Juan Francisco González Soriano
Consejero

Rural Informática, S.A.
D. Ramón Carballás Varela
Consejero

Madrid, a 17 de marzo de 2022

Diligencia que extendiendo yo, la Secretaria no Consejera, para hacer constar a efectos del artículo 253 del RD Legislativo 1/2010, de 2 de julio, que no consta la firma del Consejero Don Josep Gallach Patau, quién no pudo asistir a la reunión del Consejo de Administración, por motivos justificados e indelegables, habiendo firmado en su representación, Don Jesús Miguel Lanero Mencía, en quien previamente había delegado su representación en el Consejo de Administración, según consta en el Acta del Consejo de Administración celebrada el 17 de marzo de 2022.

SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Fdo. Dña. Alicia Beatriz Muñoz Lombardía

PRESIDENTE

Fdo. D. Jesús Verde López

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2021

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



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado 2021 adjunto del grupo.

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

Responsabilidad de los Administradores

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

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Acerca de este informe" del EINF, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- ▶ 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 2021.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "ANEXO I: Trazabilidad Ley - Estándares GRI", del citado Informe de Gestión consolidado.

Uso y distribución

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

Este informe se corresponde con el
sello distintivo nº 01/22/04807
emitido por el Instituto de Censores
Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida
Socio

17 de marzo de 2022