



Estado de
información
no financiera

Grupo Redsýs



Redsys
Latinoamérica



Índice

01

Carta del presidente y director general del Grupo Redsys

PÁG 4

02

Acerca de este informe

PÁG 6

2.1 Metodología de identificación de asuntos materiales.

03

Ámbitos generales

PÁG 12

3.1 Modelo de negocio.
3.2 Principales tendencias, objetivos y líneas estratégicas.
3.3 Presencia nacional e internacional.
3.4 Gestión de riesgos no financieros.
3.5 Transparencia fiscal.

04

Responsabilidad social corporativa

PÁG 29

4.1 Gobernanza.
4.2 Derechos Humanos.
4.3 Prácticas Laborales.
4.4 Medio ambiente.
4.5 Prácticas justas de operación.
4.6 Asuntos de consumidores.
4.7 Desarrollo de la comunidad y participación activa.
4.8 La RSC en Redsys Salud y GEFRASAN.

05

Tabla de contenido, según la Ley 11/2018

PÁG 117

06

Glosario

PÁG 123

07

Formulación del EINF

PÁG 127

08

Informe de verificación

PÁG 130

01



Carta del presidente
y director general del
Grupo Redsys

Me gustaría comenzar trasladando el apoyo y respaldo del Grupo Redsys al pueblo ucraniano, que sigue sufriendo la lacra del conflicto armado. Y es que, cuando pensábamos que la pandemia que nos ha golpeado estos últimos años sería el punto de inflexión para encaminarnos hacia la recuperación, de nuevo en 2022, las circunstancias nos han vuelto a sorprender con un conflicto que está sacudiendo y asolando a Ucrania y que preocupa al resto del mundo por las consecuencias sociales, económicas y políticas que se están propiciando.

Aún con este escenario tan adverso, con altas tasas de inflación y subida de los tipos de interés, podemos asegurar que este año 2022 ha sido el año en el que se ha consolidado el crecimiento de la actividad que se vislumbraba en el anterior ejercicio y en el que hemos tratado de mantener y mejorar la calidad de los servicios que aportamos a nuestros clientes.

Este año hemos desarrollado nuestro tercer Plan de Acción RSC, a través del cual continuamos contribuyendo al desarrollo sostenible, integrándolo en la cultura de la organización y valorando el impacto que deriva en nuestros grupos de interés. Hemos reforzado aún más, si cabe, nuestro compromiso con la evolución de los medios de pago, trabajando en la accesibilidad y eficiencia energética de nuestros productos y servicios.

Somos conscientes de que la sostenibilidad implica un compromiso y trabajo constante, y que requiere plantearnos objetivos y desafíos cada vez más exigentes, que nos permitan seguir generando impactos positivos en nuestros grupos de interés. Para tal fin, ponemos especial énfasis en la concienciación y formación en la materia, lo que se ha reflejado en una implicación activa, responsable y de manera transversal en la compañía.

Para ayudarnos en nuestro cometido, contamos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 y, como marco de referencia para la integración de la sostenibilidad, los Diez Principios del Pacto Mundial, al que estamos adheridos desde hace tres años, reafirmando nuestro compromiso a través de iniciativas en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y lucha contra la corrupción.

Para terminar, aprovecho estas líneas para reconocer el esfuerzo, dedicación y compromiso a todos nuestros clientes, proveedores y empleados, quienes, en este 2022, han continuado haciendo frente a las circunstancias y potenciando las oportunidades para poner al Grupo Redsys a la vanguardia del sector, como organización crítica y esencial para la economía de nuestro país.

Jesús Verde López
Presidente y director general del Grupo Redsys



02

Acerca de
este informe



El presente informe de Estado de Información No Financiera [en adelante, el “EINF”] tiene el objetivo de dar cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, reportando sobre cuestiones ambientales; cuestiones sociales y relativas al personal; cuestiones sobre el respeto de los derechos humanos; cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno; y, finalmente, sobre cuestiones sobre la sociedad.

La información reportada hace referencia al **año natural 2022**, que abarca el ejercicio comprendido desde el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.

En cuanto al alcance, para el EINF 2022, se amplía, incluyendo como novedad a una cuarta empresa, sobre la cual se aportará información más adelante. Por tanto, el alcance abarca las siguientes empresas:

- Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.
- Redsys Salud, S.L.U.
- Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.U.
- Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C.

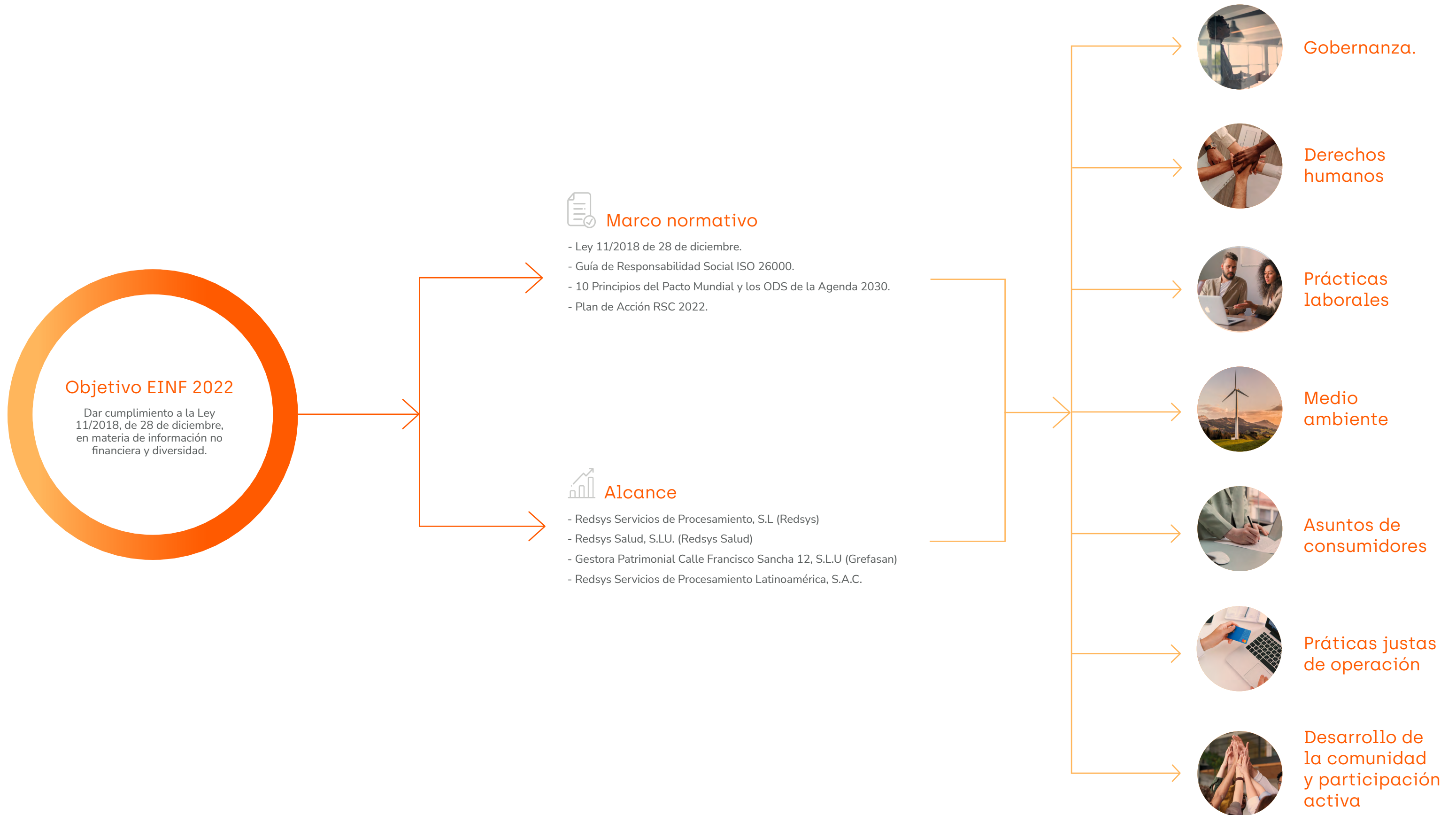


Se ha de reseñar que tanto la Estrategia RSC del Grupo Redsys, aprobada en 2019, como los planes de acción diseñados desde entonces, se han elaborado tomando en consideración la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000. También se han considerado los 10 Principios del Pacto Mundial y los ODS de la Agenda 2030.

Es por ello por lo que, aparte de recoger todas las cuestiones exigidas por la Ley 11/2018, el contenido de este informe incluye todas las acciones del Plan de Acción RSC 2022 llevado a cabo por el Grupo Redsys durante dicho ejercicio, presentándose en relación con las 7 Materias Fundamentales de la ISO 26000 y aportándole un valor añadido al mismo. Para su elaboración, se han tomado como referencia los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) de forma orientativa.

Finalmente, los Administradores de la Sociedad han optado por presentar el Estado de la Información No Financiera en un informe separado del Informe de Gestión de las Cuentas Anuales de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y sociedades dependientes, denominado Estado de la Información No Financiera 2022 – Grupo Redsys.

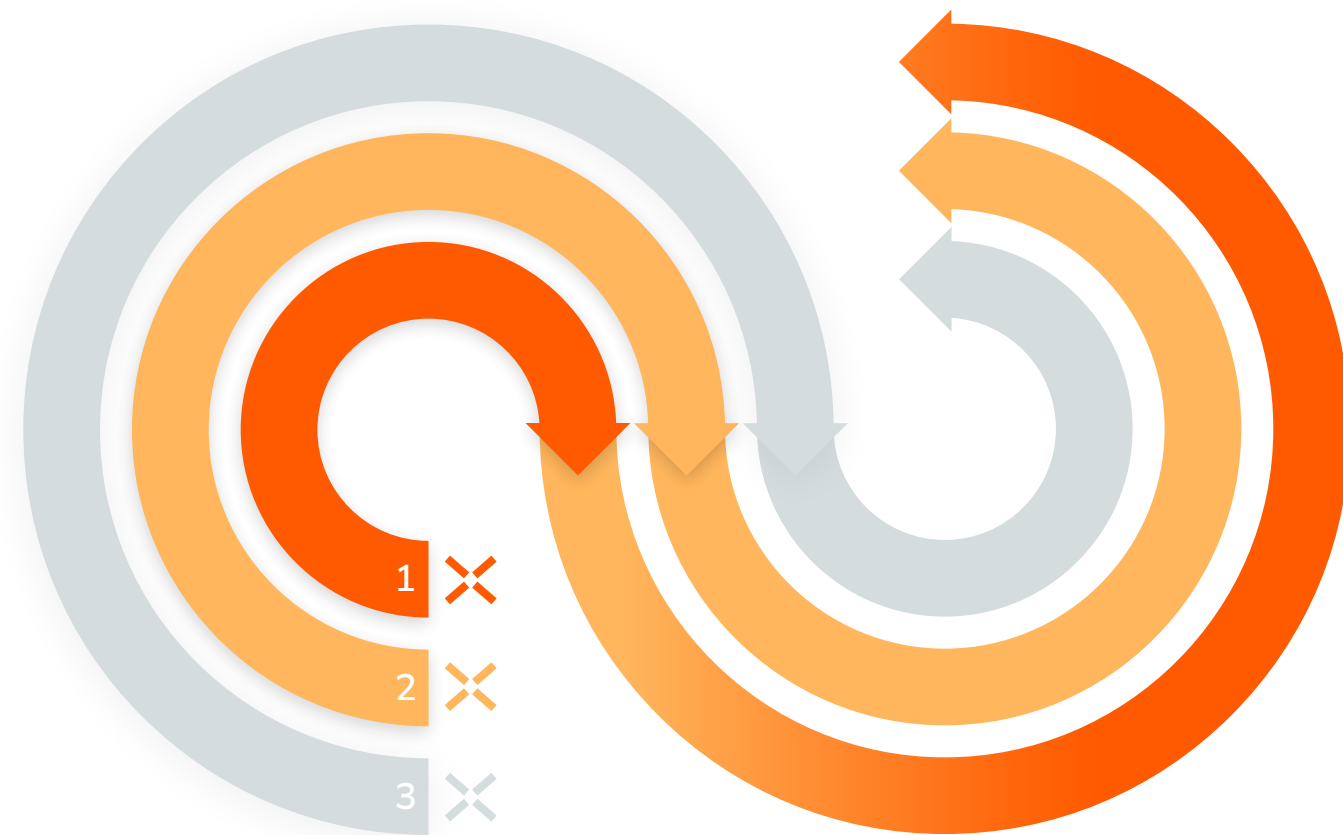
El presente informe ha sido verificado externamente por la firma Ernst & Young, S.L.



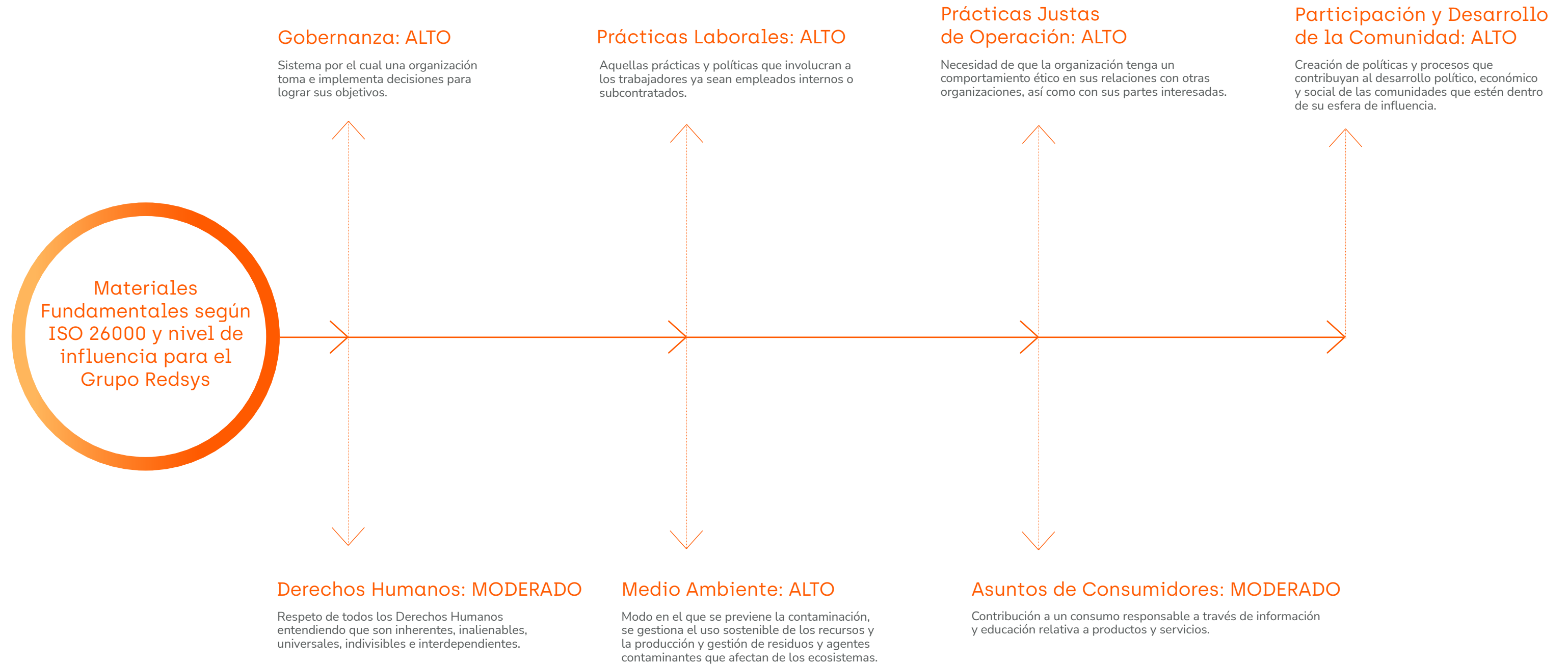
2.1 Metodología de identificación de asuntos materiales

La metodología seguida para la identificación de los asuntos materiales del Grupo Redsys no se ha visto modificada y se sigue basando 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.



03

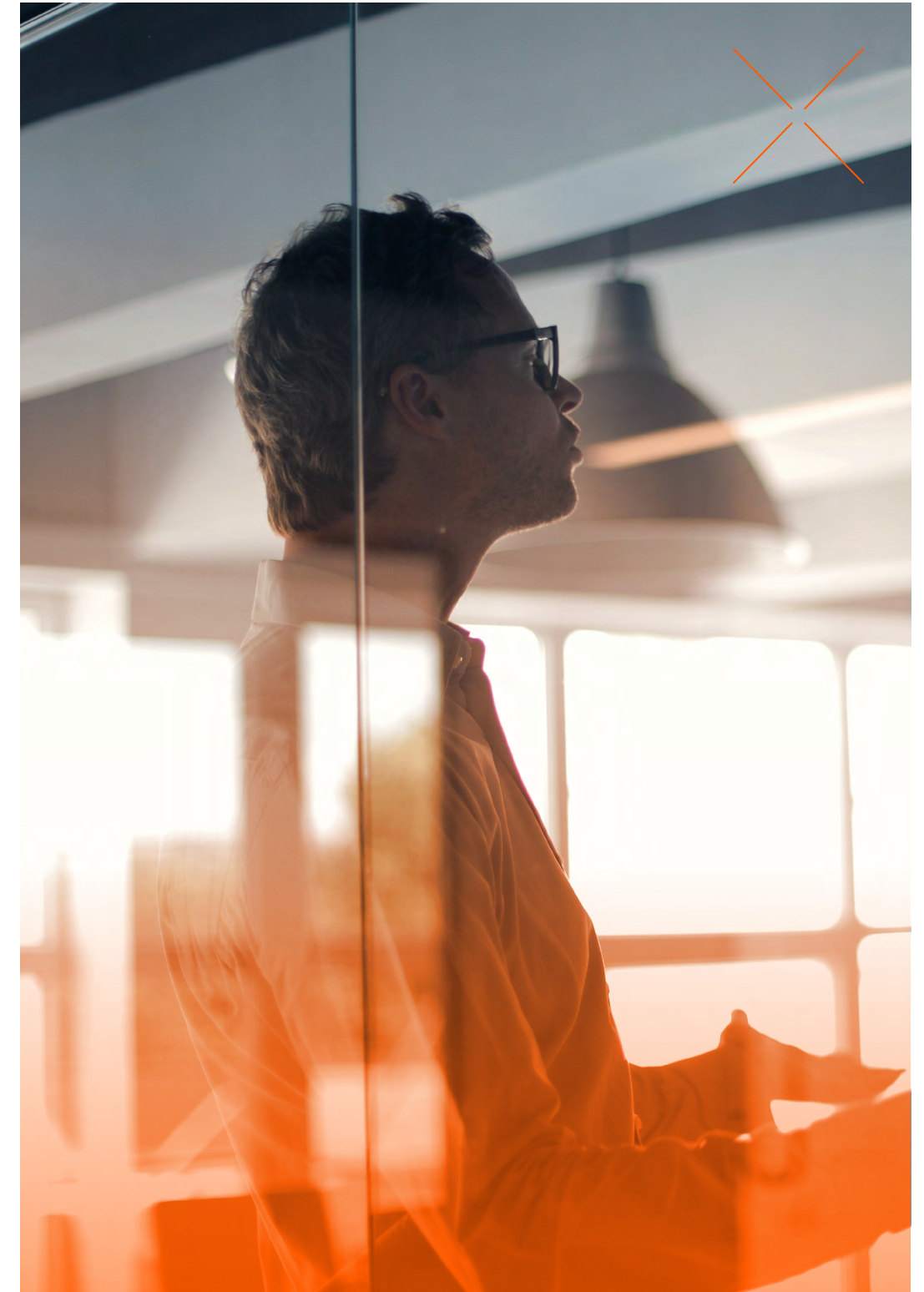
Ámbitos generales



3.1 Modelo de negocio.

La conformación del Grupo Redsys se ha visto modificada por la creación e incorporación de una nueva sociedad, pasando a estar compuesto, a fecha de 31 de diciembre de 2022, por cuatro sociedades con una actividad y un modelo de negocio claramente diferenciados, a excepción de la sociedad recientemente creada, enfocada a ofrecer uno de los servicios de procesamiento de pagos que ya presta Redsys en el territorio español. Pese a los cambios en la configuración del Grupo, Redsys continúa siendo la entidad de mayor tamaño y con mayor relevancia dentro de este.

A continuación, se expone el modelo de negocio de cada una de las compañías del Grupo.



3.1.1 Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. |

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.

Desarrolla su actividad en los ámbitos nacional e internacional y presta sus servicios fundamentalmente a entidades financieras y a esquemas de medios de pago.

El papel de Redsys en el sector es el de hacer de conexión entre todos los jugadores de la industria, agregando valor al procesamiento y dando un servicio end-to-end. Ofrece servicios y soluciones tecnológicas tales como:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> · PROCESAMIENTO Y ENRUTAMIENTO · EMISIÓN · AUTORIZACIÓN · ADQUIRENCIA · MÓVIL · E-COMMERCE · SOLUCIONES · CLEARING & SETTLEMENT | <ul style="list-style-type: none"> · INFORMACIÓN (BI) · GESTIÓN DEL FRAUDE · VENDING · CALL CENTER · SEGURIDAD · INNOVACIÓN · SERVICIOS DIGITALES · GESTIÓN DE EXPEDIENTES |
|--|--|



Cifras de interés

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



3.1.2 Redsys Salud, S.L.U.



Redsys Salud es una compañía que proporciona soluciones digitales para la salud, con más de 25 años en el sector, dando servicio a las más importantes compañías aseguradoras, hospitales, clínicas y médicos, así como a usuarios finales del sector de la salud y del bienestar, motivando la transformación digital para una mejor experiencia de estos usuarios finales. Mediante el desarrollo de soluciones software, combinado con un enfoque centrado en el usuario final, se pretende dar solución a nuevos retos y necesidades, a través del desarrollo de proyectos tecnológicos en el ámbito de la salud.

En la actualidad, los servicios que ofrece la compañía son:



Facturación electrónica:

Automatización de los procesos de facturación para conseguir mayor eficacia y control del fraude, a través de aplicaciones adaptables a las propias reglas de negocio de sus clientes. Actualmente, se ofrecen tres modalidades diferentes:

- Plataforma de facturación de actos médicos.
- Plataforma de facturación hospitalaria.
- Plataforma de facturación de laboratorios.



E-receta:

Este servicio permite a cualquier compañía aseguradora de salud privada ofrecer a sus asegurados las mismas prestaciones que actualmente ofrece la sanidad pública. Con el desarrollo de esta tecnología, la receta del asegurado viajará directamente desde la consulta a la farmacia a través de un sistema informático seguro. Además, pueden ver actualizados todos los medicamentos que tienen prescritos.



Citación online:

La solución tecnológica posibilita que los asegurados de una compañía sanitaria puedan reservar cita con todos sus médicos de forma digital, todo a través de la web o APP de la aseguradora.



Identificación asegurado por móvil:

Los pacientes pueden identificarse sin tarjeta física en su centro médico gracias al desarrollo APP y latecnología de lecturas de código QR. Todo ello, sin necesidad de realizar despliegues de lectores, agrupando las tarjetas de los familiares y garantizando ante todo la seguridad de los datos.



Vídeo consulta:

Esta solución de video-consulta pone en contacto al paciente con cualquier doctor de su cuadro médico, desde cualquier lugar. Más de 55.000 profesionales de centros médicos privados están conectados a la plataforma para dar servicio por video-consulta desde un dispositivo móvil.



Experiencia Digital del Asegurado

Un servicio en forma de módulo integrable en web y app para las compañías aseguradoras que les permite ofrecer, con mínimo esfuerzo, a los asegurados un área donde gestionar sus citas, acceder a videoconsultas, consultar todas sus prescripciones de medicamentos, entre otras funciones, y que incluye, además, un servicio de alta disponibilidad y respaldo que se puede activar en 24/7 y garantiza que los asegurados puedan seguir utilizando estos servicios, incluso en situaciones de indisponibilidad de la plataforma de la aseguradora.



Teleconsulta telefónica:

Permite a los profesionales de las aseguradoras realizar consultas telefónicas de forma integrada desde la plataforma web, y, al igual que las videoconsultas, utilizando el micrófono y los altavoces del ordenador o Tablet, con la simplicidad e intimidad para el paciente que, simplemente, recibe una llamada en su teléfono, ya sea fijo o móvil.



Historia Clínica Electrónica:

Solución para los profesionales médicos de las compañías aseguradoras, para la creación y la gestión de los historiales clínicos de los pacientes de forma digital. Es una nueva solución diseñada con el objetivo principal de facilitar su uso, accesible en la nube, y que, junto con el resto de los servicios (agenda, facturación, receta electrónica, video-consulta...), completa un entorno 360° para la gestión diaria de los profesionales sanitarios.



Consulotría y otros proyectos:

1. Transformación Digital

A través de una plataforma completamente modular, cualquier negocio puede disponer de todas las herramientas que realmente necesitas en una sola conexión.

2. Sistemas de Información

Disponemos de una completa plataforma de explotación de datos que permite a nuestros clientes obtener interesantes estadísticas de uso de los servicios.

3. Consultoría

Se ofrece un asesoramiento personalizado, prestado por profesionales con un profundo conocimiento y habilidades en el sector de la salud, para ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos empresariales mediante el aporte de soluciones efectivas.

3.1.3. Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.U. |

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

3.1.4. Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C. |

El 16 de agosto de 2022 se constituyó una nueva compañía, que pasa a formar parte del Grupo Redsys: **Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C.**, con sede en Lima, Perú. Dicha compañía quedó inscrita en el Registro Público de Personas Jurídicas el día 19 de agosto de 2022 y tiene como objeto la prestación de servicios de gestión de red, incluyendo la puesta a disposición de terminales de puntos de venta u otros dispositivos análogos o similares; la prestación de servicios de instalación, mantenimiento y/o soporte en relación con dichos dispositivos y sistemas; así como la prestación de cualquier otro tipo de servicio accesorio o relacionado con los anteriores.

3.2 Principales tendencias, objetivos y líneas estratégicas.

El sector de los medios de pago electrónicos continúa su senda de crecimiento en sustitución del efectivo, demostrando resiliencia en un entorno convulso y de creciente complejidad.

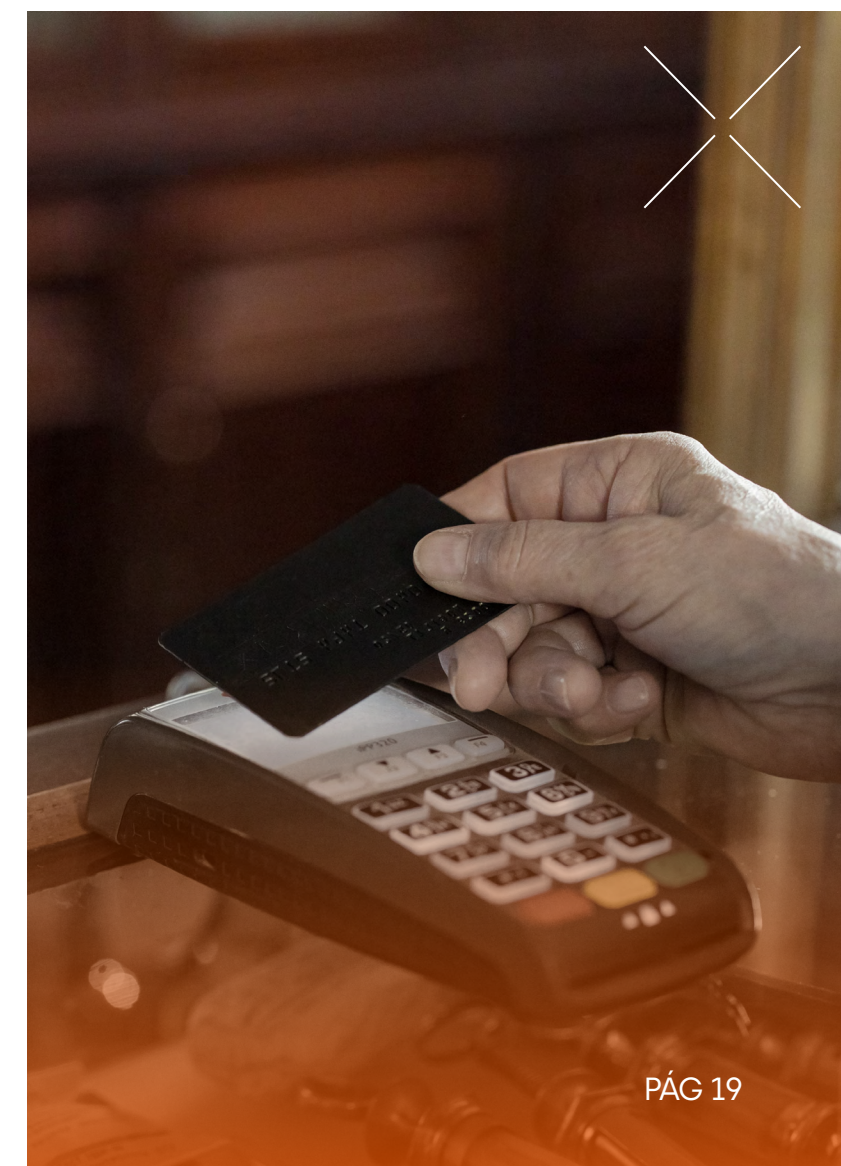
Las **preferencias de los consumidores** se alejan del efectivo y favorecen una mayor participación de los pagos digitales, que ganan cada vez más tracción, formando parte indiscutible de las preferencias de los consumidores.

En este sentido, la tarjeta bancaria es el método de pago electrónico preferido por los consumidores, tanto por su elevada penetración entre la población, como por su frecuencia de uso. Algunos de los indicadores que reflejan el mayor alcance de los pagos con tarjeta son la reducción del ticket medio, así como la tendencia alcista del gasto realizado con la misma.

El pago móvil continúa capturando cuota en compras presenciales y Bizum gana popularidad más allá de los pagos P2P (pagos de persona a persona), consolidándose como propuesta de pago en el ámbito online.

El regulador promueve los pagos con cuentas e impulsa un movimiento europeo de regionalización con el objetivo de fomentar un espacio único europeo.

Ante el cambio del **entorno competitivo**, los actores tradicionales del mercado están realizando movimientos estratégicos a lo largo de la cadena de valor (diversificación de servicios, procesos de consolidación para la mejora de la eficiencia y la reducción de costes, o la expansión geográfica, entre otros), con el objetivo de posicionarse en el sector y dar respuesta a las exigencias del mercado.



La tecnología es un impulsor fundamental de la evolución en el sector de los pagos y está acelerando los cambios en el mismo:

- Ritmo acelerado de transformación e innovación de infraestructura.
- Iniciativas con potencial de transformar los pagos vinculadas al uso de nuevas tecnologías como blockchain aplicada a la Identidad Digital o monedas digitales emitidas por bancos centrales como, por ejemplo, el Euro Digital.

En este contexto, Redsys pone el foco en impulsar el posicionamiento de sus clientes, a través de la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio y maximizando el aporte de valor a los accionistas.

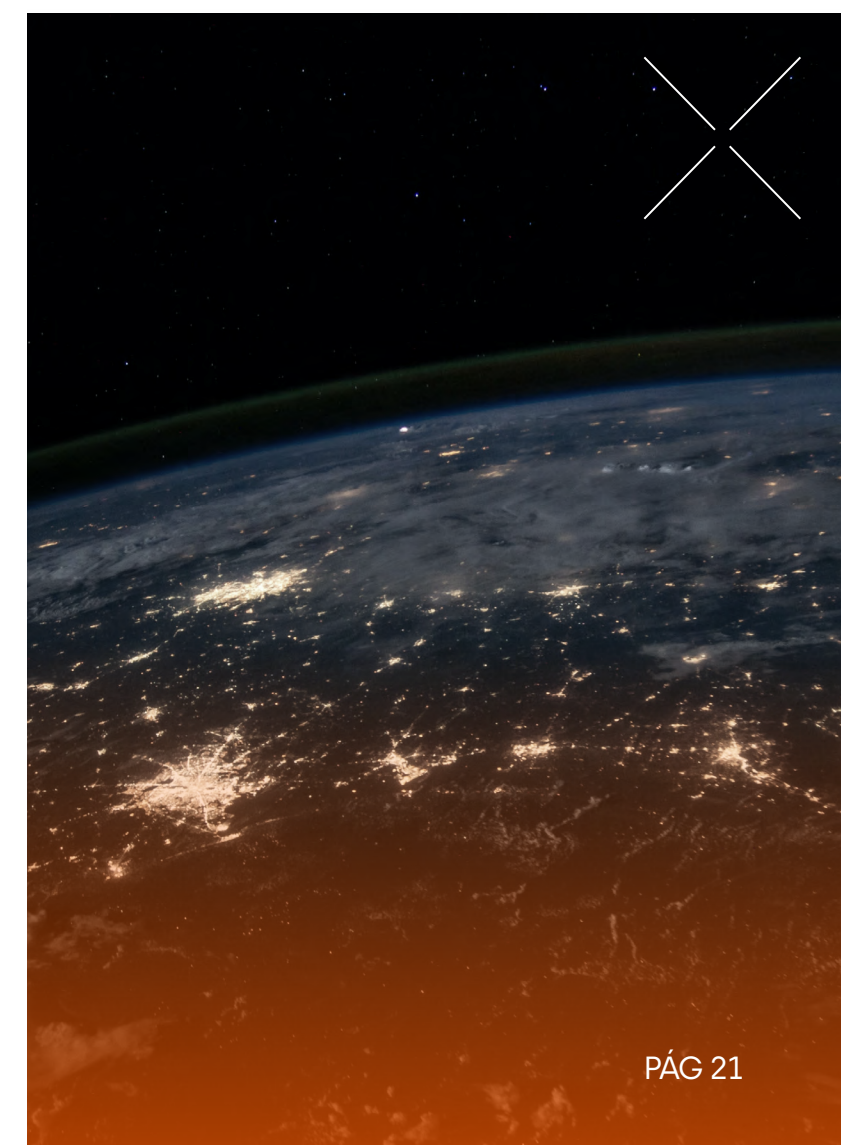
En concreto, el **Plan Estratégico** de la compañía se articula bajo **3 líneas estratégicas**:

- 1. Soporte al desarrollo de Entidades Financieras:** con el objetivo de mejorar su posicionamiento en un contexto crecientemente competitivo, con constantes cambios regulatorios y en el que la innovación y la eficiencia se convierten en piezas clave para añadir capacidad competitiva.
- 2. Excelencia en el servicio:** a fin de garantizar la calidad y la seguridad extremo a extremo en toda la cadena de valor.
- 3. Maximizar el valor a los accionistas:** creciendo en otros mercados y desarrollando nuevos servicios, respondiendo activamente a las demandas tecnológicas y regulatorias.

3.3 Presencia nacional e internacional.

El Grupo Redsys es una organización española cuya sede principal se sitúa en Madrid y, por ende, su principal mercado es el nacional, donde se llevan a cabo la mayor parte de las operaciones.

Sin embargo, está presente en diversos mercados a través de proyectos internacionales de diversa índole y la solución de emisión Advantis, incluida en más de 1.500 millones de tarjetas alrededor del mundo. El Grupo Redsys está presente en el mercado europeo (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). Por otro lado, tiene presencia también en todos los países de Latinoamérica y el Caribe (LAC), EE.UU. y en algunos países de África (Zimbabue, Burkina Faso, Cabo Verde, Argelia, Marruecos, Nigeria y Uganda).





1.500 millones de tarjetas alrededor del mundo.

Ámbitos generales

- ## Europa

- Andorra
- Austria
- Bélgica
- Chipre,
- República Checa
- Dinamarca
- Estonia
- Francia
- Polonia
- Portugal
- Países Bajos
- Rumania
- Eslovenia
- Suecia
- Suiza
- Reino Unido
- Alemania
- Irlanda
- Italia
- Lituania
- Luxemburgo
- Malta
- Noruega

África

- Zimbabwe
Burkina Faso
Cabo Verde
Argelia
Marruecos
Nigeria
Uganda

Sudamérica y Caribe [LAC]

EE.UU

3.4 Gestión de Riesgos No Financieros.

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

Durante este año 2022, el Grupo Redsys ha continuado mejorando el **modelo de gestión de riesgos integral** revisando la metodología de riesgos, así como implantando una nueva herramienta de gestión de riesgos con el objetivo de centralizar y homogeneizar el proceso dentro de la compañía.

Este **modelo de riesgos integral** está compuesto tanto por un modelo de gobierno claramente definido, como por un modelo operativo capaz de informar acerca de las metodologías a aplicar en el proceso de gestión de riesgos.



Modelo de riesgos integral



Modelo de gobierno

El Grupo Redsys cuenta con una estructura de gobierno sólida y claramente definida, la cual, cuenta con una adecuada organización y segregación de roles y tareas.

Este modelo de gobierno se basa en el modelo de las tres líneas de defensa garantizando una adecuada supervisión y gestión del riesgo.



Modelo operativo

Conjunto de procesos, procesos y marcos de control definidos y debidamente documentados mediante los cuales se llevan a cabo la evaluación de los riesgos a los que está expuesto el Grupo Redsys. En el modelo operativo, también se incluye el proceso de reporte hacia la dirección, con el objetivo de ayudar en la toma de decisiones.

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

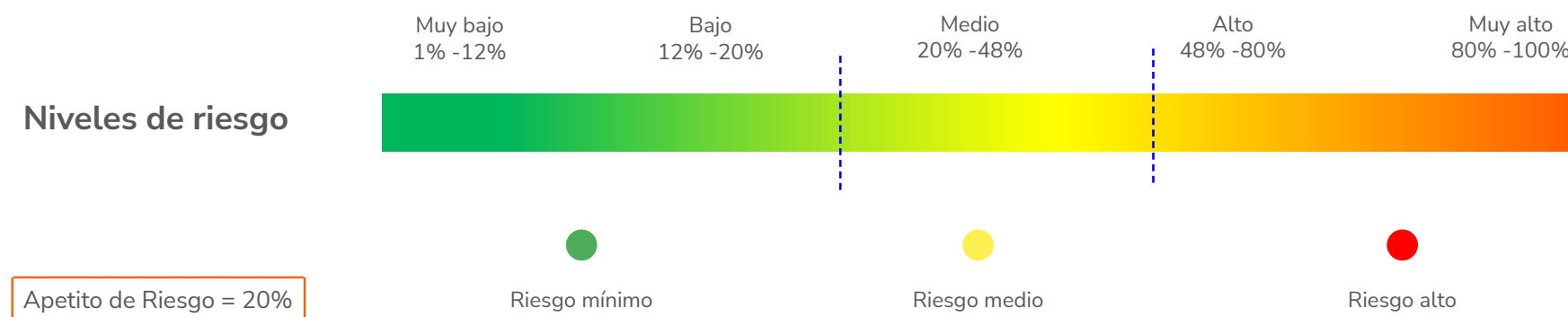


En cuanto al **modelo operativo**, en el ejercicio 2022, el Grupo Redsys ha añadido una taxonomía de riesgos, incluyendo los riesgos relativos a la Responsabilidad Social Corporativa. Por otro lado, se continúa con la diferenciación entre riesgos tecnológicos y no tecnológicos.



PRL: Prevención de Riesgos Laborales.
RGPD: Reglamento General de Protección de Datos.
RSC: Responsabilidad Social Corporativa.

La metodología para el análisis de riesgos ha sufrido una adaptación leve a lo largo de este 2022, en la escala de valores, pasando a una escala porcentual de 0 a 100 % (anteriormente era de 1 a 25), como se puede observar en el gráfico, con el objetivo de homogeneizar el proceso de análisis de riesgos dentro del Grupo Redsys. Esta metodología sigue basándose en los mismos estándares y guías que en 2021 y cuenta con la misma estructura que en años anteriores (identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorizar). El proceso de análisis de riesgos se realiza con carácter anual o tras cambios significativos dentro del Grupo Redsys. Adicionalmente, el Grupo Redsys dispone de un marco de tolerancia al riesgo y un apetito de riesgo establecido y aprobado por la dirección, especificado en el siguiente gráfico:



Por otro lado, alineados con el objetivo de fortalecer el gobierno corporativo en materia de riesgos, durante el año 2023 se seguirá evolucionando y mejorando el proceso de gestión de riesgos, con el objetivo de asegurar un análisis de riesgos estructurado y seguir manteniendo una visión agregada y actual de todas las tipologías de riesgos existentes.

Por último, hay que destacar que los riesgos ocasionados por la pandemia del COVID-19 han disminuido a lo largo de este año 2022. Sin embargo, otra preocupación relativa al conflicto bélico entre Rusia y Ucrania ha aparecido a lo largo de este periodo. El Grupo Redsys ha desarrollado una estrategia para gestionar los riesgos asociados a este conflicto, aplicando los controles y procedimientos recomendados por las autoridades para mitigar cualquier riesgo derivado de esta casuística a niveles aceptables.

3.5 Transparencia fiscal.

A continuación, se reporta información acerca de los beneficios de la compañía, los impuestos devengados e información relativa a subvenciones.

	Beneficios	Impuestos	Subvenciones
2021	4.617.013 €	651.375 €	6.431 €
2022	4.632.145 €	1.238.655 €	3.177 €

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.

04



Responsabilidad Social Corporativa

La estrategia RSC del Grupo Redsys persigue el desarrollo de sus principios estratégicos como compañía proveedora de soluciones tecnológicas, a través del trabajo en cada una de las materias fundamentales definidas por la ISO 26000, buscando un impacto notorio en nuestros grupos de interés.

Sobre la base de esta estrategia, se elaboró el tercer Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Redsys correspondiente al año 2022, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible [en adelante, ODS] de la Agenda 2030 y los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual Redsys es socio desde julio 2020.

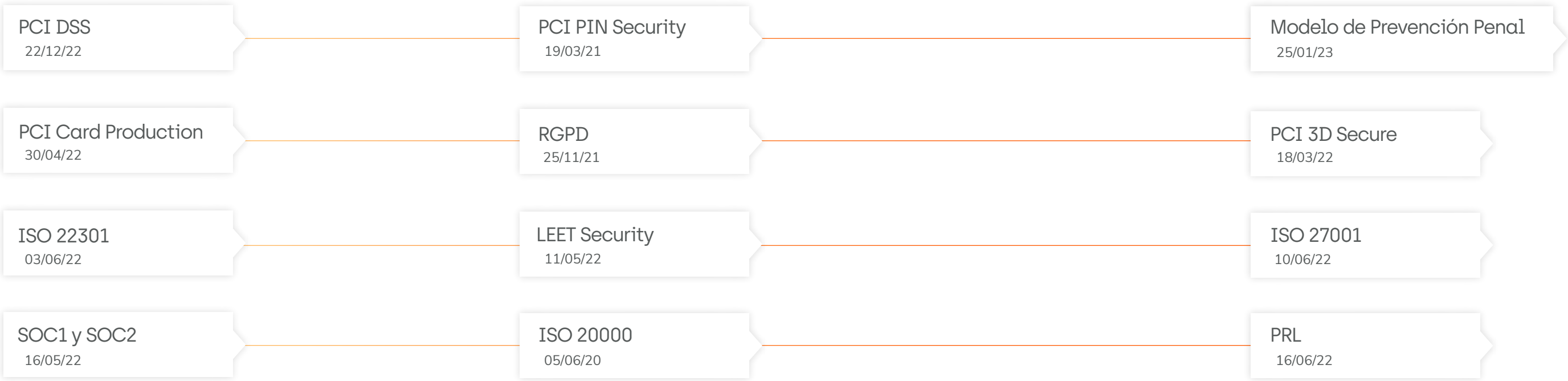
Con relación a los ODS, las actuaciones del Grupo Redsys realizadas durante 2022, conforme a la naturaleza de su actividad, se ha contribuido fundamentalmente más notoriamente a los siguientes ODS:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En los siguientes apartados, se reportan las acciones contenidas en este plan, presentadas en relación con cada una de las 7 materias fundamentales de la ISO 26000, a la vez que se da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad.

Certificaciones actuales:



Todas las certificaciones actuales han sido obtenidas por Redsys, a excepción de la referente al Modelo de Prevención Penal, correspondiente a Redsys, Redsys Salud y GEFRASAN. Asimismo, se ha de indicar que la certificación relativa a PRL es una certificación de auditoría, con informe favorable.

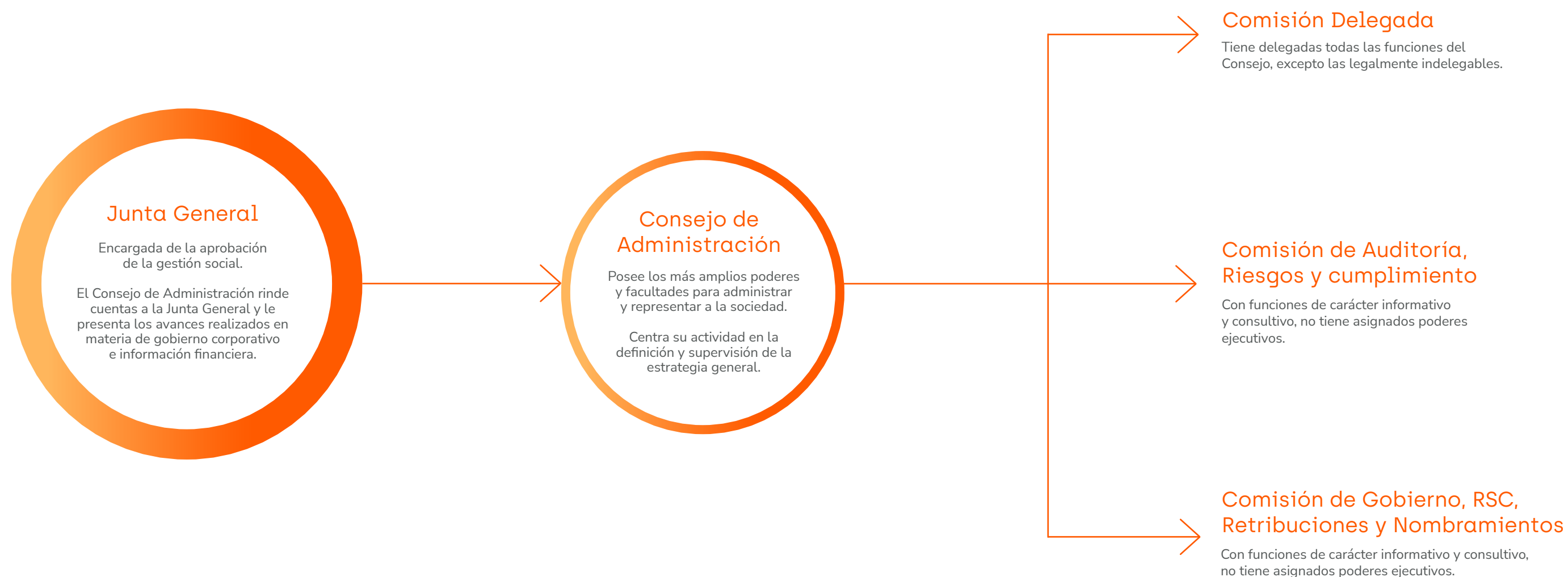
Por su parte, la validación del desempeño es una cuestión de relevancia para el Grupo Redsys. Por ello, se implementan normativas y también se somete periódicamente a evaluaciones para la obtención y/o actualización de certificaciones, así como a auditorias de referencia nacional e internacional en diferentes materias, de manera que se lleve a cabo una gestión empresarial responsable, transparente y adecuada.

En este sentido, el Grupo Redsys mantiene una estrategia donde la validación del desempeño de su actividad es primordial.

Es por ello por lo que se somete periódicamente a la evaluación de certificaciones y auditorias con reconocimiento a nivel nacional e internacional, en lo relativo a seguridad, calidad, medio ambiente y PRL, entre otras materias de importancia para diversos grupos de interés, cuyo cumplimiento es objeto de seguimiento por los órganos de gobierno correspondiente.

4.1 Gobernanza. | ODS 16

Redsys dispone de los siguientes órganos de gobierno, que durante el ejercicio 2022, han funcionado de conformidad con lo dispuesto en sus respectivos reglamentos y que no presentan modificaciones respecto información reportada en el pasado EINF 2021:



La Comisión de Gobierno, RSC, Retribuciones y Nombramientos, con competencias consultivas en materia de Responsabilidad Social Corporativa, sigue siendo el órgano ante el que se ha reportado el avance y estado de situación del desarrollo del Plan de Acción RSC a lo largo del 2022.

En los casos de Redsys Salud y GEFRASAN, el órgano de administración lo conforma un administrador único.

Asimismo, se ha constituido una nueva sociedad, Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C., con domicilio social en Lima, Perú, cuyos órganos lo componen la Junta General y la Gerencia General, constituyendo la única novedad no coincidente con el EINF de 2021.



4.1.2 Gobierno de la RSC.

El sistema de gobierno de la RSC no ha variado desde 2020, en cuyo EINF se reportó, por primera vez, su funcionamiento. El Área de RSC, integrada en la Dirección de Cumplimiento de Redsys, ha venido trabajando durante el año 2022, junto con las diferentes áreas implicadas, en el desarrollo y consecución del Plan de Acción correspondiente a este año. Su labor ha consistido en la dinamización, impulso y/o monitorización de acciones a través de grupos de trabajo con ciertas áreas corporativas o de negocio, así como en la ejecución propia de otras acciones del mismo plan.

En el mismo sentido, se siguen manteniendo las dos líneas de reporte por parte del Área de RSC desde 2020:



Comité de Responsabilidad Social Corporativa

Línea interna con control y seguimiento de la estrategia y plan RSC, formada por directivos de la compañía con más involucración en la materia de sostenibilidad.



Comisión de Gobierno, RSC, Retribuciones y Nombramientos

Con las competencias ya nombradas anteriormente.

4.1.3 Acciones de Gobernanza en el marco del Plan de Acción RSC 2022.

El proyecto de homologación de proveedores surgió de la necesidad de gestionar la cadena de suministro y la relación con proveedores. Es evidente que cada vez existen más normas [locales, estatales o supranacionales] que requieren de un proceso de diligencia debida previo en la contratación con terceros.

Las consecuencias que identificamos, por el incumplimiento de la gestión de la cadena de suministro, podrían ser:

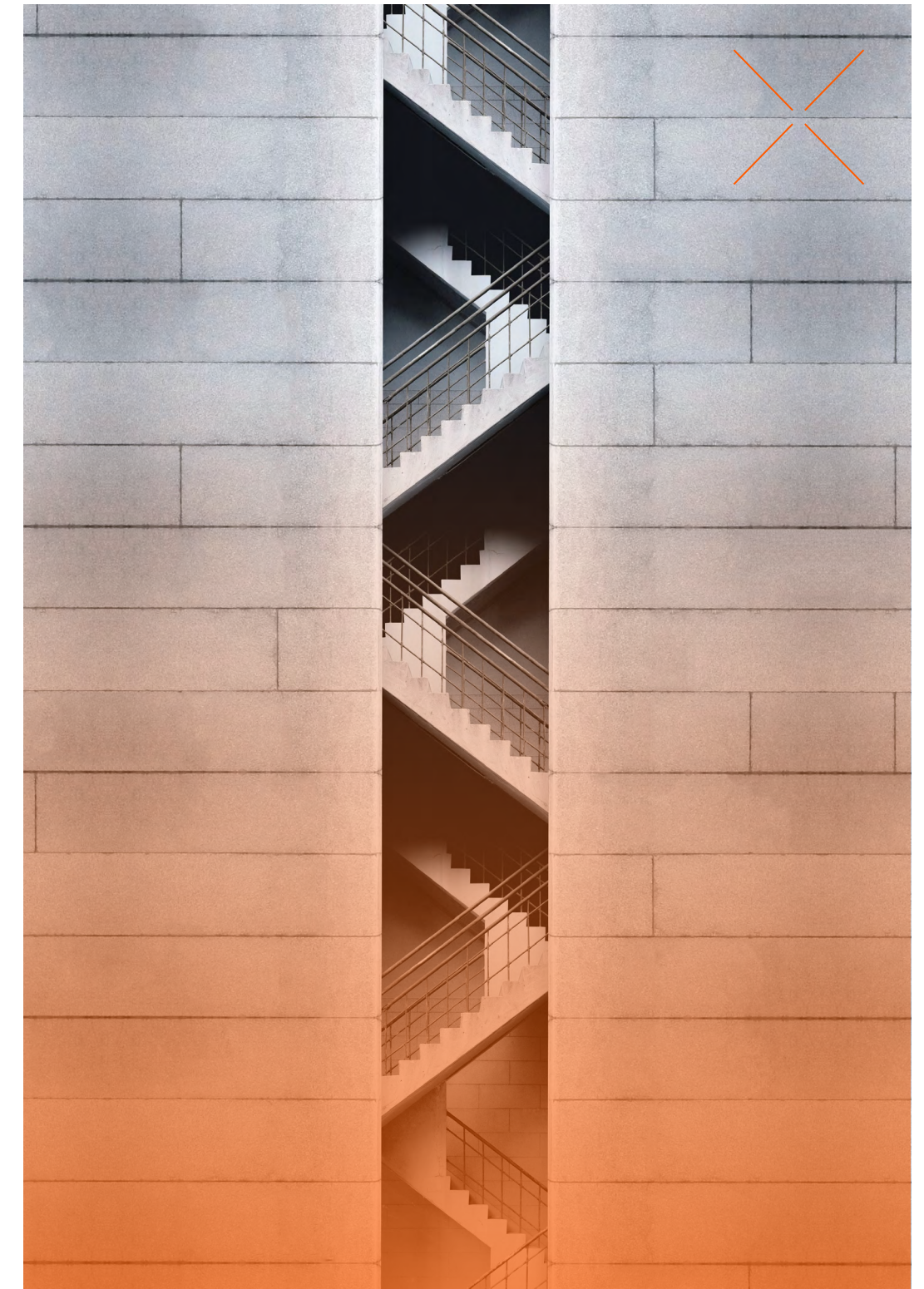
- Impacto reputacional.
- Impacto sobre el valor accionarial.
- Régimen sancionador para las infracciones de las normas nacionales de transposición de la Directiva de debida diligencia en DD.HH. y medio ambiente.
- Sanciones efectivas, proporcionadas, disuasorias y públicas.
- Sanciones pecuniarias que se determinan teniendo en cuenta la facturación de la empresa.
- Régimen de responsabilidad civil.
- Imposibilidad de recibir subvenciones en el futuro.
- Responsabilidad penal de la persona jurídica.



Por todo ello, se requería de una identificación, control y verificación del riesgo asociado y se llevó a cabo la implantación de una herramienta de homologación de proveedores a lo largo de 2020. En 2021, se procedió a la primera homologación de proveedores críticos, lo que supuso:

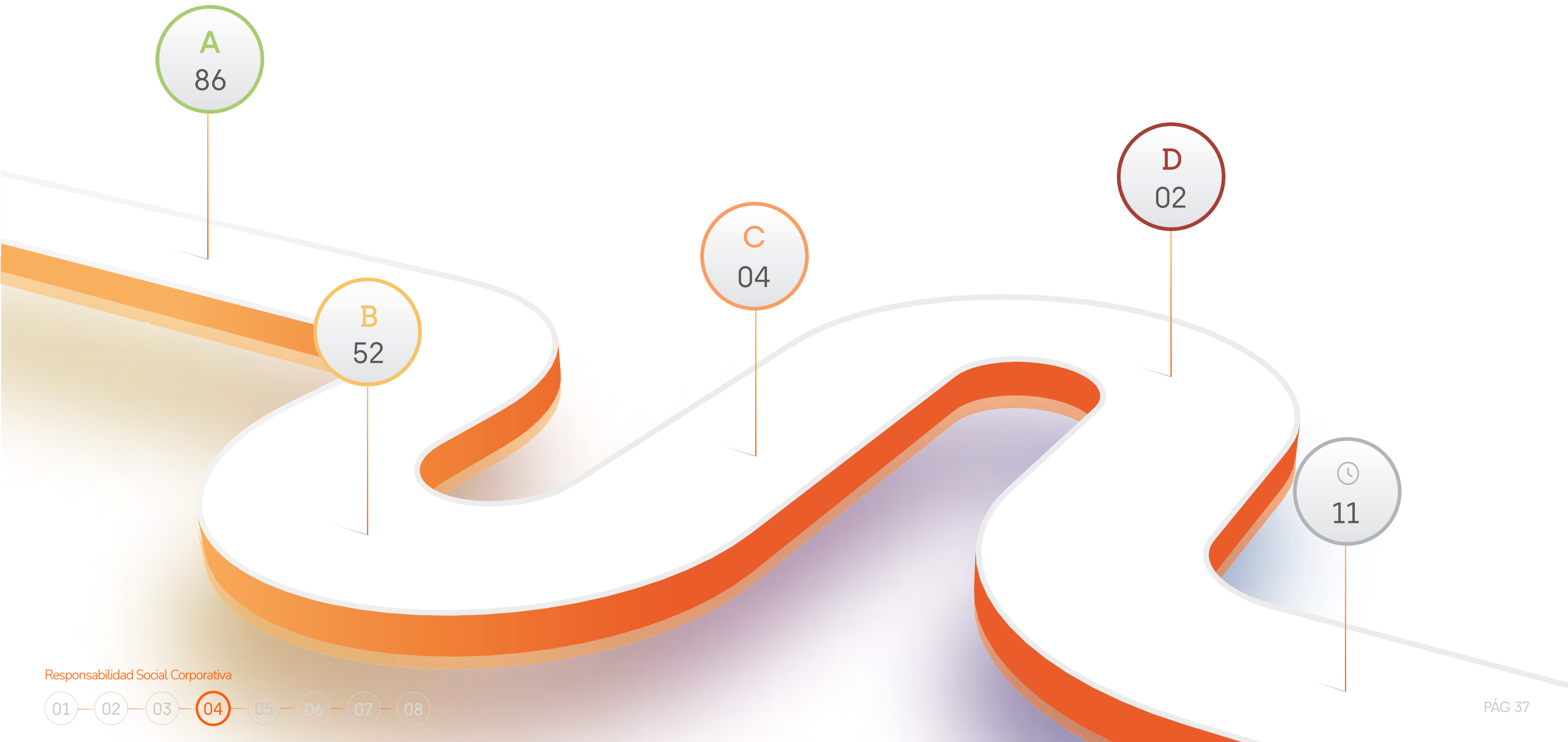
- Envío de los formularios de información a los proveedores por cada una de las materias a analizar [PRL, privacidad, penal-financiero, ciberseguridad continuidad de negocio].
- Revisión de los cuestionarios de análisis y los resultados de valoración de riesgo.
- Solicitud de documentación soporte del formulario.
- Análisis de la documentación soporte remitida.

De este modo, se ha venido gestionando, durante estos dos años, la categorización de terceros (proveedores), agrupándolos según sus características y sectores, y se ha identificado, analizado y asignado un nivel de riesgos.



Como consecuencia de esto, se ha conseguido homologar a 144 de los 154 proveedores actuales, en los 2 años que lleva implantada la herramienta. Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

Calificaciones medias:



La novedad en relación con este proceso de homologación ha sido **la inserción de un formulario de RSC** en la herramienta en 2022, como evolución del proceso realizado en 2021.

Este formulario es una transposición a la herramienta de homologación del formulario enviado a los proveedores en 2021, compuesto por 15 preguntas relacionadas con los aspectos ASG.

En total se enviaron 154 formularios, de los cuales, han sido respondidos 143, lo que supone una consecución del 93%. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- 85 formularios categorizados con una **A**.
- 39 formularios categorizados con una **B**.
- 15 formularios categorizados con una **C**.
- 4 formularios categorizados con una **D**.

Para mayor comprensión de los resultados y de cómo se han obtenido, se presentan los siguientes gráficos:



¿Qué significa el nivel de confiabilidad?



Calificación del proveedor

Calificación

D	B	C	D	D
C	B	B	C	D
B	A	B	C	C
A	A	A	B	B

Impacto bajo

Impacto medio

Impacto alto

Impacto muy alto



Valoración de impacto para la empresa

Realizado todo esto, en 2023, se pretende diseñar un plan de acción a seguir con los proveedores según categorización, criticidad y nivel de riesgo, en colaboración con todas las áreas implicadas.

A su vez, se elaborarán planes refresh anuales, para establecer una línea de comunicación con aquellos proveedores que no han contestado total o parcialmente los formularios e incentivar la cumplimentación de estos. Se procederá también a concienciar y familiarizar a las áreas implicadas acerca de la herramienta de homologación, con el objetivo de que lleven un control más exhaustivo de los riesgos que les competen y así valoren el impacto, previamente a la homologación.

Por su lado, siguiendo con las acciones de Gobernanza, la importancia de los aspectos ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) para el mundo empresarial está siendo cada vez mayor en el modelo de gestión de las empresas. De acuerdo con esto, las áreas de RSC y de Gestión de Riesgos han tenido la iniciativa de incluir en el flujo de taxonomías de riesgos corporativos los riesgos ASG.

Ya durante 2021 se llevó a cabo una primera identificación y evaluación de las principales amenazas que podrían suponer impactos adversos tanto actuales como potenciales que estén asociados con los derechos humanos.

A lo largo de 2022, se ha procedido a elaborar un primer borrador sobre el procedimiento corporativo para el análisis de los riesgos ASG. En este documento se incluyen los siguientes pasos del proceso:

- Elaboración de un catálogo de riesgos/amenazas.
- Valoración de los riesgos y controles mediante el uso de la plataforma corporativa de referencia.
- Planes de acción y medidas complementarias, una vez obtenidos los resultados de los riesgos valorados.
- Establecimiento de la periodicidad.

En 2023, se dará continuidad a la gestión de los riesgos ASG, implementando lo anteriormente referido.

4.2 Derechos humanos. | ODS 8 · ODS 10 · ODS 16

En materia de derechos humanos, siguen vigentes todas las actuaciones realizadas en los últimos años, en aras de aplicar la debida diligencia en este asunto.

Adicionalmente, los derechos humanos siguen presentes en el enfoque de gestión del Grupo Redsys, siendo recogidos en diversos documentos corporativos, ya reportados en anteriores EINF:



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



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



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



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



Manifiesto Corporativo de respeto a los Derechos Humanos. Publicado en 2020, pretende garantizar el respeto a los derechos recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en los Convenios de la OIT y en los principios del Pacto Mundial de la ONU.



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

A su vez, nuestro **Sistema de Gestión de Compliance Penal** vela por el cumplimiento normativo que garantice que operamos dentro de la legalidad, adoptando prácticas preventivas que eviten la materialización de las amenazas sobre los DD.HH.

Respecto a proveedores, los pliegos de condiciones y las solicitudes de propuestas (RFP, en sus siglas en inglés) contienen una serie de consideraciones al respecto de los derechos humanos (o **cláusulas DD.HH.**) 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.

El **Canal Ético** es el medio habilitado para, además de plantear dudas sobre nuestro Código Ético o presentar denuncias sobre posibles conductas irregulares, comunicar cualquier violación de alguno de los derechos humanos. Durante el ejercicio 2022, el Grupo Redsys no ha recibido denuncias por vulneración de derechos humanos.

En referencia a los **derechos de los niños**, se ha de mencionar que dentro de la “Norma sobre el Código Ético”, en el apartado de “Derechos Humanos y libertades públicas”, estos derechos son recogidos como derechos de especial protección para el Grupo Redsys. 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.

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.

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”.

De igual modo, esta norma 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.

En relación con **acciones comunicativas y de formación** en el seno del Grupo Redsys, se ha realizado una formación relativa a la cadena de suministro, para dar a conocer el modelo de gestión empresarial que proponen los “Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos” de la ONU y, especialmente, el proceso de debida diligencia. Además, para conmemorar el Día Internacional de los Derechos Humanos, se lanzó una comunicación interna, dando a conocer la campaña de la ONU de este año, así como recordando nuestro compromiso con los derechos humanos a través de la normativa interna.

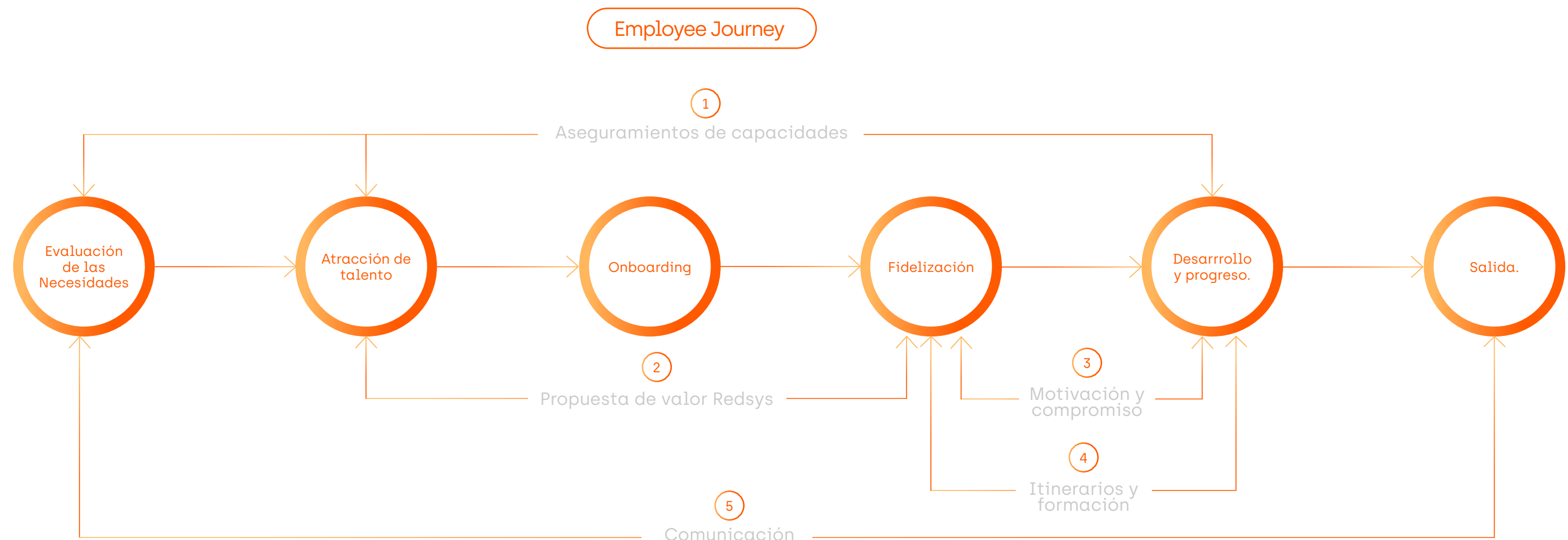
Finalmente, con el objetivo de adaptarnos a la legislación europea, nuestra organización participará en 2023 en el **programa “Bussines & Human Rights Accelerator” del Pacto Mundial** durante seis meses. Este programa tiene el objetivo de equipar a las empresas con las habilidades que necesitan para establecer un proceso continuo de diligencia debida en materia de derechos humanos y garantizar están cumpliendo con su responsabilidad de respetar los derechos humanos.

4.3 Prácticas Laborales. | ODS 3 · ODS 10 · ODS 16

Se ha de reseñar que el Grupo Redsys no constituye un grupo en relación con las cuestiones laborales. Por tanto, se especificará si se está haciendo referencia al Grupo Redsys o alguna de las sociedades que conforman el mismo, a lo largo de este apartado.

4.3.1. Acciones de Prácticas Laborales en el marco del Plan de Acción RSC 2022.

El **Plan Estratégico de Personas 2022-25**, presentado en 2022, tiene como objetivo poner foco en la comunicación, motivación y fidelización de los empleados, asegurando las capacidades tanto como el desarrollo profesional. Con una visión completa del *Employee Journey*, el Plan Estratégico de Personas se focaliza en 5 aspectos fundamentales:

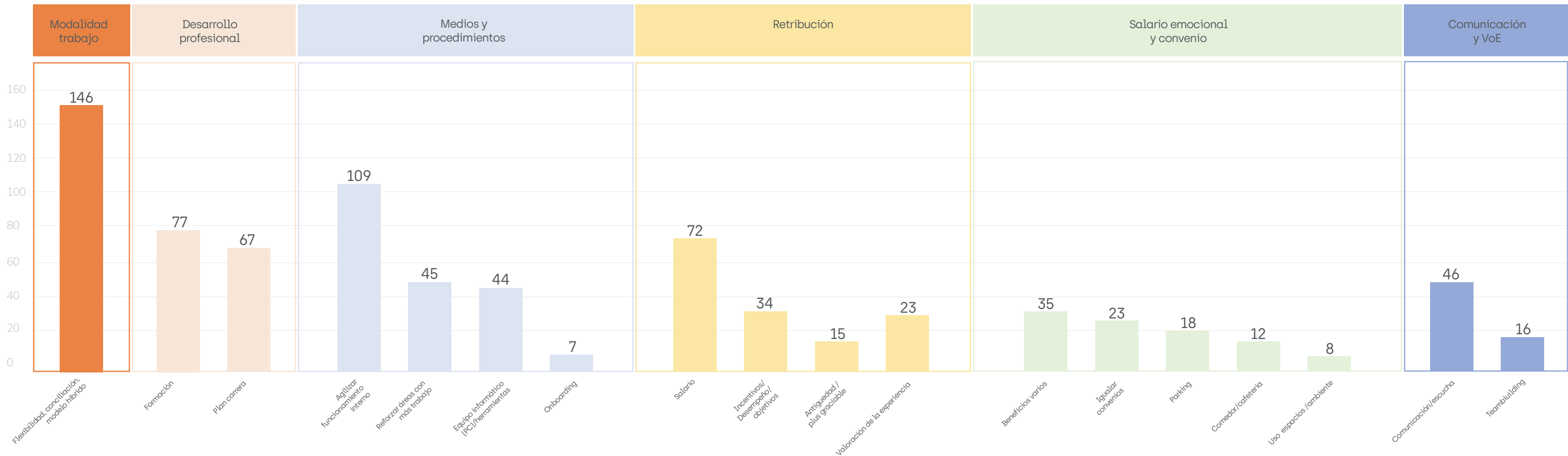


Este plan se ha comunicado a toda la plantilla mediante reuniones con la dirección, comunicados y difusión en las pantallas de las oficinas.

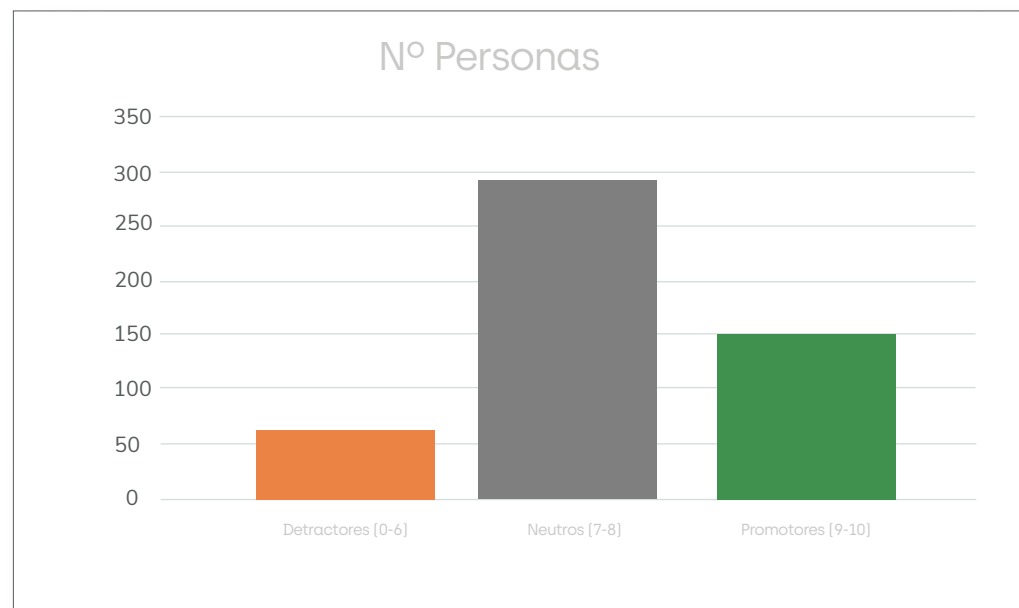
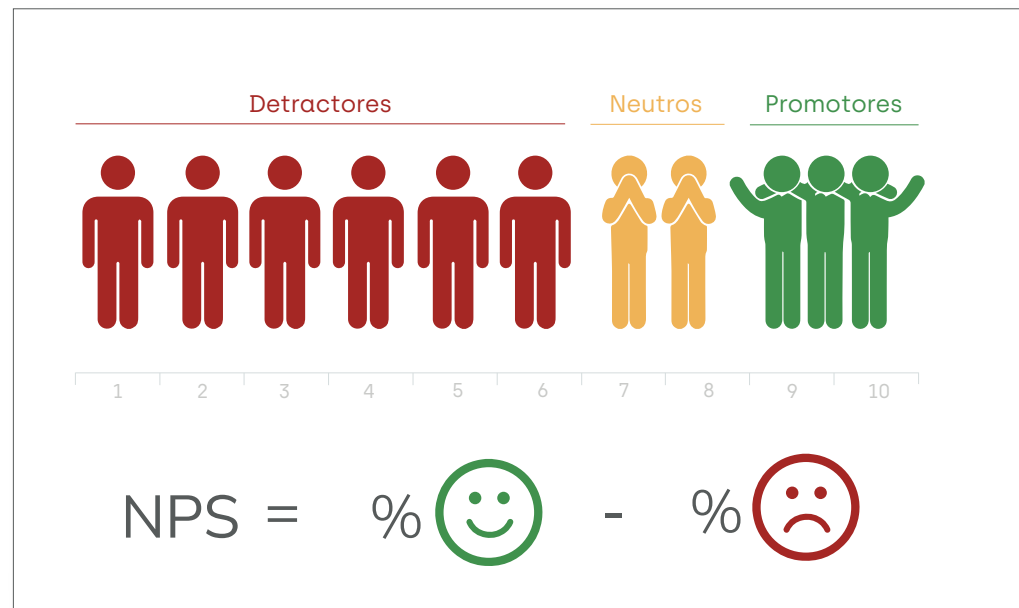
Si bien hay 5 aspectos en los que Redsys se centra más, se trabajan todos los aspectos del desarrollo de personas durante el ciclo de vida del empleado. En 2022, se ha incorporado al equipo de Personas una especialista en desarrollo de personas que ha iniciado el proyecto de itinerarios profesionales. En diciembre, se presentaron sus líneas de trabajo al Comité de Recursos Humanos.

Se ha enfatizado la escucha permanente, en persona y mediante diversos canales, incluyendo encuestas y grupos de trabajo. Para ello, se atiende a los empleados en la Oficina de Atención a Personas a través de la cita previa que se encuentra en el espacio Personas de la web de empleado, en persona, por videollamada, teléfono o correo electrónico. También se ha creado el rol de la Voz del Emplead@, con una persona dedicada a ello que realiza visitas regulares a la oficina de Córdoba y rota su puesto físico de trabajo por los distintos departamentos, bajo el concepto de ‘oficina itinerante’, con el fin de acercar el área de Personas a toda la plantilla.

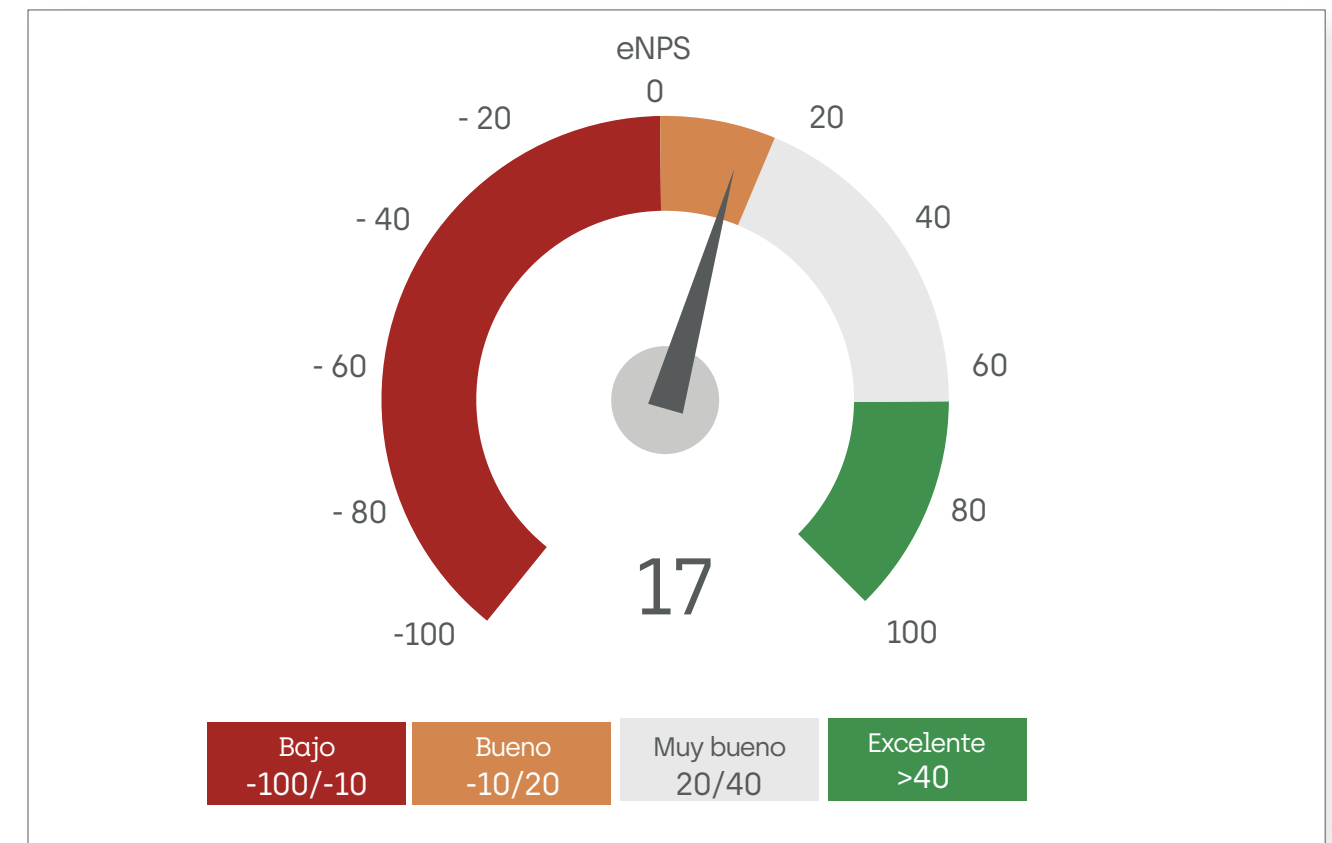
A finales de marzo, se realizó un sondeo global sobre los puntos de mejora que ha marcado las prioridades de los temas a abordar. En total, hubo más de 500 respuestas y más de 1.000 sugerencias concretas de mejora. Los temas más importantes para el conjunto de la plantilla fueron la modalidad de trabajo (flexibilidad, teletrabajo), el desarrollo profesional, y los medios y procedimientos de trabajo.



Aprovechando el sondeo, se ha realizado una primera medición del eNPS (employee Net Promoter Score) que mide el índice de empleados 'promotores de la empresa' según un exigente estándar de mercado. Este resultado (eNPS = 17) está alineado con las buenas prácticas de mercado, pero también es mejorable.



eNPS Redsys [*] = 17



Por último, se ha abierto una línea de trabajo con el fin de promover un Plan de Personas específico para la oficina de Córdoba.

Adicionalmente a las medidas relativas a igualdad y diversidad descritas más adelante en el epígrafe del mismo nombre, relativas a Redsys, se ha trabajado proactivamente en la integración en el enfoque de gestión, en este caso del Grupo Redsys, de la diversidad a través de la redacción del **“Manifiesto de Diversidad, Equidad e Inclusión”** sobre la consideración del Grupo Redsys de que son activos que, además de contribuir al respeto de los Derechos Humanos, impulsan la capacidad innovadora de las empresas, aparte de ser factores de atracción y retención de talento, al visualizar que existe un ambiente acogedor y tolerante, y se relacionan con un aumento de la productividad y un mejor rendimiento. Además, todo esto se traduce en nuevas oportunidades de negocio, una mejor gestión de riesgos y una mayor satisfacción de las partes interesadas.

A fecha de 31 de diciembre, el borrador del manifiesto se encuentra en fase de revisión por otras áreas implicadas. El objetivo de 2023 será la finalización de esa revisión, así como la aprobación y publicación del documento a través del proceso interno de gestión documental. A su vez, se trabajará en la definición de acciones para la implementación del manifiesto.

Por su lado, gracias a los acuerdos de nuestra organización con diferentes compañías, los empleados del Grupo se benefician de una serie de condiciones especiales en el uso de estos servicios:

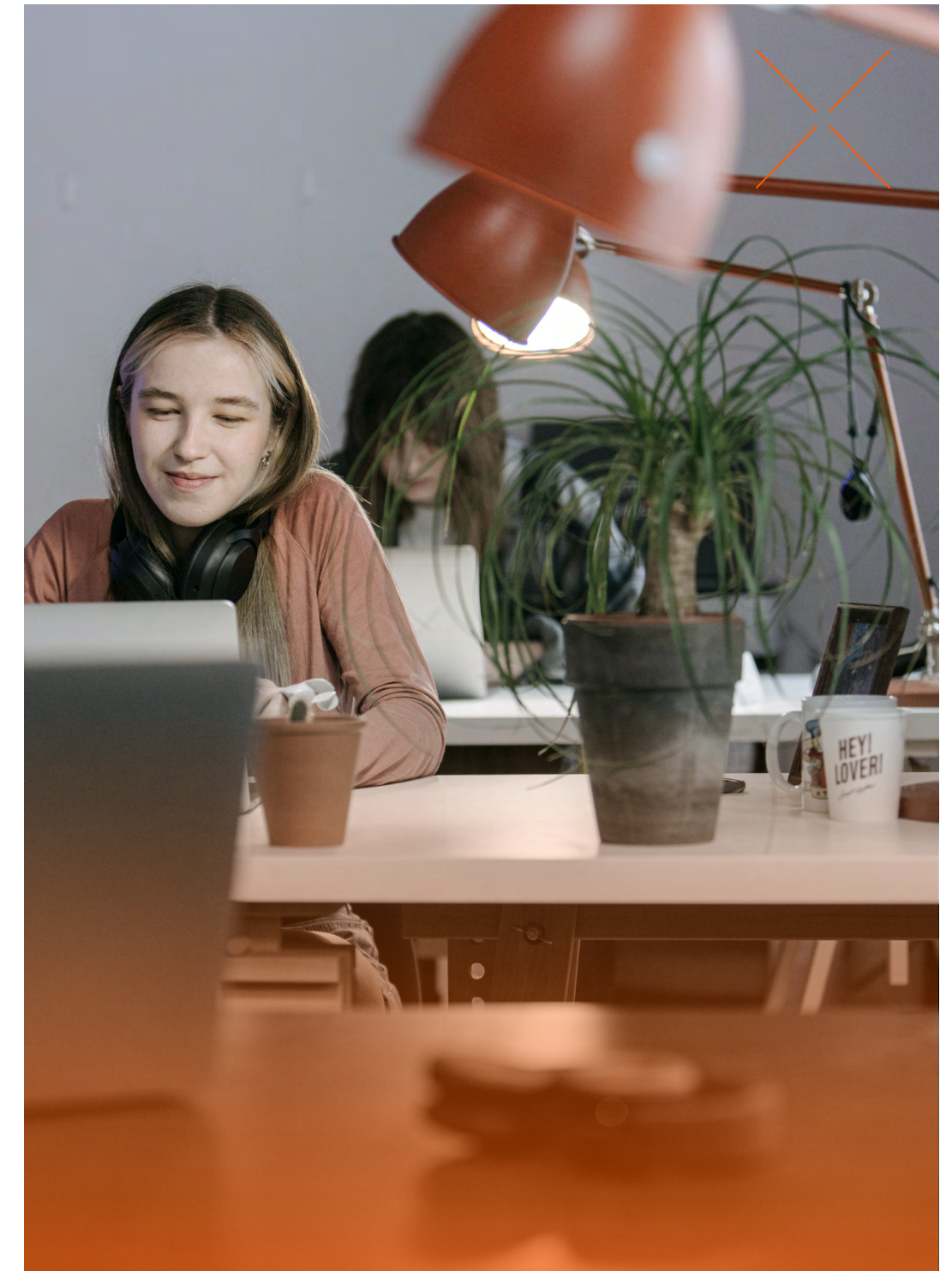
Gympass



NESPRESSO



bankinter.



4.3.2 Empleo

Nuestra organización está formada por profesionales procedentes de múltiples disciplinas con gran conocimiento del sector financiero y del ecosistema del negocio de la salud, 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.

A fecha de 31 de diciembre de 2022, la **plantilla del Grupo Redsys**¹ estaba formada por 680 trabajadores, suponiendo una **variación del 4,62 %**² con respecto a 2021. Se ha de reseñar que esta cifra no incluye datos referentes a la nueva empresa constituida en agosto, Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C., debido a que no ha tenido personal contratado en este año 2022. En la tabla que continúa, se ofrece el desglose de empleados por cada una de las empresas del Grupo:

Empresa	2021	2022
Grupo Redsys	650	680
 Redsys	621	650
 Redsys Salud	27	28
 Gefrasan	2	2

¹ Se ha de considerar que el Grupo Redsys se constituyó como tal en 2019, estando compuesta por 3 empresas inicialmente: Redsys, Redsys Salud y GEFRASAN. Por tanto, los datos ofrecidos con respecto al Grupo Redsys están disponibles solo a partir del ejercicio de 2019.

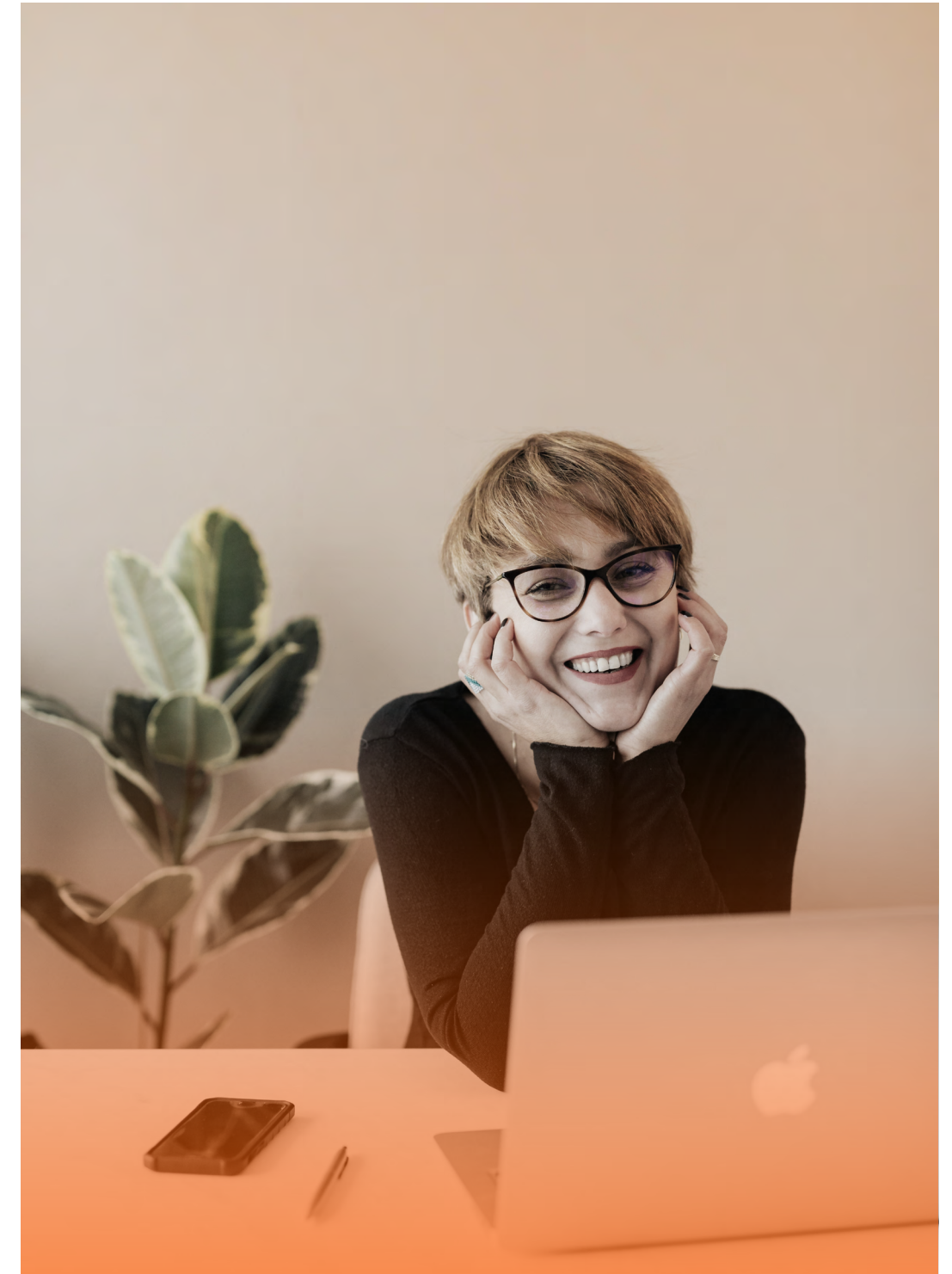
² ((680-650)/650)*100 = 4,61538462

A lo largo del año 2022, ha habido un gran volumen de proyectos donde se han destinado vacantes a estudiantes en prácticas, con la finalidad de incorporarse al mundo laboral y obtener sus primeras experiencias en el sector de los medios de pago. Redsys colabora en el plan cantera manteniendo los convenios con centros de estudios relevantes, para así poder facilitar que los alumnos accedan a realizar sus prácticas curriculares y extracurriculares dentro de la compañía. Un total de 73 alumnos han estado activos durante este año, cursando sus prácticas pertinentes tanto durante el curso académico 2021-2022 como 2022-2023.

Los alumnos han mantenido un plan flexible que se adapta a sus necesidades formativas con el objetivo de que puedan compatibilizar sus estudios sin dificultad. Están familiarizados con el modelo híbrido de trabajo para adecuarse mejor a su vida académica y personal, sin perder el hilo en su formación y adquisición de conocimiento, dentro de los proyectos en los que colaboran.

En las siguientes tablas, se muestran los **datos relativos a empleo del Grupo Redsys¹**, de manera conjunta y desglosada por empresa, a fecha de 31 de diciembre de 2022:

¹ A excepción de Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C., por no haber tenido personal contratado en 2022.



Número total y distribución de empleados por sexo.

Nº total y distribución empleados por sexo	Nº total de empleados		2021		2022	
	2021	2022	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Grupo Redsys	650	680	200	450	208	472
 Redsys	621	650	195	426	202	448
 Redsys Salud	27	28	5	22	6	22
 Gefrasan	2	2	0	2	0	2

Número total y distribución de empleados por edad.

Nº total y distribución empleados por edad			2021			2022		
	2021	2022	< 30 años	30-45 años	> 45 años	< 30 años	30-45 años	> 45 años
Grupo Redsys	650	680	148	246	256	145	272	263
 Redsys	621	650	137	234	250	134	261	255
 Redsys Salud	27	28	11	12	4	11	11	6
 Gefrasan	2	2	0	0	2	0	0	2

Número total y distribución de empleados.

Nº total y distribución empleados por categoría profesional	2021		2021							2022						
	2021	2022	Fuera convenio ¹	N1	N2	N3	N4	N5	N6	Fuera convenio ¹	N1	N2	N3	N4	N5	N6
Grupo Redsys	650	680	23	3	40	378	42	160	4	24	3	39	399	39	173	3
 Redsys	621	650	22	3	38	356	41	157	4	24	3	37	375	38	170	3
 Redsys Salud	27	28	1	0	2	22	1	1	0	0	0	2	24	1	1	0
 Gefrasan	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.

Nº total y distribución modalidades contrato trabajo	Nº total contratos		2021			2022		
	2021	2022	Contrato indefinido [CI]	Contrato temporal [CT]	Contrato a tiempo parcial [CTP]	CI	CT	CTP
Grupo Redsys	650	680	649	0	1	680	0	0
 Redsys	621	650	620	0	1	650	0	0
 Redsys Salud	27	28	27	0	0	28	0	0
 Gefrasan	2	2	2	0	0	2	0	0

¹ 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.

Contratos indefinidos (CI), temporales (CT) y a tiempo parcial (CTP) por sexo.

Modalidades de contrato por sexo	Nº total contratos		2021						2022					
	2021	2022	Mujeres			Hombres			Mujeres			Hombres		
			Contrato indefinido (CI)	Contrato temporal (CT)	Contrato a tiempo parcial (CTP)	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP
Grupo Redsys	650	680	199	0	1	450	0	0	208	0	0	472	0	0
 Redsys	621	650	194	0	1	426	0	0	202	0	0	448	0	0
 Redsys Salud	27	28	5	0	0	22	0	0	6	0	0	22	0	0
 efrasan	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0

Contratos indefinidos (CI), temporales (CT) y a tiempo parcial (CTP) por edad.

Modalidades de contrato por edad	Nº total contratos		2021									2022								
	2021	2022	< 30 Años			30-45 años			> 45 años			< 30 Años			30-45 años			> 45 años		
			CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP
Grupo Redsys	650	680	148	0	0	246	0	0	256	0	0	145	0	0	272	0	0	263	0	0
 Redsys	621	650	137	0	0	234	0	0	250	0	0	134	0	0	261	0	0	255	0	0
 Redsys Salud	27	28	11	0	0	12	0	0	4	0	0	11	0	0	11	0	0	6	0	0
 efrasan	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0

Contratos indefinidos (CI), temporales (CT) y a tiempo parcial (CTP) por categoría profesional.

Modalidades de contrato por edad	Nº total contratos		2021																		2022																							
	2021	2022	Fuera convenio ¹			N1			N2			N3			N4			N5			N6			Fuera convenio ¹			N1			N2			N3			N4			N5			N6		
			CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP			
Grupo Redsys	650	680	23	0	0	3	0	0	40	0	0	378	0	0	42	0	0	160	0	0	4	0	0	24	0	0	3	0	0	39	0	0	399	0	0	39	0	0	173	0	0	3	0	0
 Redsys	621	650	22	0	0	3	0	0	38	0	0	356	0	0	41	0	0	157	0	0	4	0	0	24	0	0	3	0	0	37	0	0	375	0	0	38	0	0	170	0	0	3	0	0
 Redsys Salud	27	28	1	0	0	0	0	0	2	0	0	22	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	24	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	
 efrasan	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0		

¹ 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 Despacho.

Promedio anual de contratos por sexo, edad y categoría profesional.

Promedio anual de contratos por sexo *	Contrato indefinido	
	A tiempo completo	Total
Mujer	205,42	205,42
Hombre	458,33	458,33

Promedio anual de contratos por edad *	Contrato indefinido	
	A tiempo completo	Total
<30 años	134,58	134,58
30-45 años	270,25	270,25
>45 años	258,92	258,92

Promedio anual de contratos por categoría profesional *	Contrato indefinido	
	A tiempo completo	Total
Fuera convenio ¹	22,75	22,75
Nivel 1	3	3
Nivel 2	39,25	39,25
Nivel 3	388,25	388,25
Nivel 4	39,42	39,42
Nivel 5	167,33	167,33
Nivel 6	3,75	3,75

¹ 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 Despacho.
* No se muestran datos sobre contratos indefinidos a tiempo parcial ni contratos temporales, tanto a tiempo completo como parcial, ya que no existen.

Número de despidos por sexo.

Nº despidos por sexo	Nº total contratos		2021			2022		
	2021	2022	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Grupo Redsys	650	680	1	4	5	2	5	7
 Redsys	621	650	1	3	4	1	4	5
 Redsys Salud	27	28	0	0	0	1	1	2
 efrasan	2	2	0	1	1	0	0	0

Número de despidos por edad.

Nº despidos por edad	Nº total contratos		2021				2022			
	2021	2022	< 30 años	30-45 años	> 45 años	Total	< 30 años	30-45 años	> 45 años	Total
Grupo Redsys	650	680	2	0	3	5	1	5	2	7
 Redsys	621	650	2	0	2	4	0	3	2	5
 Redsys Salud	27	28	0	0	0	0	1	1	0	2
 efrasan	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0

Número de despidos por categoría profesional.

Nº despidos por categoría profesional	Nº total empleados		2021								2022							
	2021	2022	Fuera convenio ¹	N1	N2	N3	N4	N5	N6	Total	Fuera convenio ¹	N1	N2	N3	N4	N5	N6	Total
Grupo Redsys	650	680	0	0	1	3	0	1	0	5	0	0	0	4	1	1	1	7
 Redsys	621	650	0	0	1	2	0	1	0	4	0	0	0	2	1	1	1	5
 Redsys Salud	27	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
 Gefrasan	2	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

¹ 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 Despacho.

Remuneraciones medias por sexo y brecha salarial.

Remuneraciones medias por sexo (€) y brecha salarial	2021			2022		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial ¹	Mujeres	Hombres	Brecha salarial ¹
Grupo Redsys	43.097,93	44.402,54	2,94 %	44.623,66	47.834,79	6,71 %
 Redsys	42.987,83	44.746,21	3,93 %	44.849,00	48.213,21	6,98 %
 Redsys Salud	47.375,99	36.589,92	- 29,48 %	37.037,69	41.220,30	10,15 %
 efrasan	-	34.938,47	-	-	36.021,00	-

¹ La brecha salarial se ha calculado de la siguiente manera: (Remuneración media hombres – Remuneración media mujeres) / Remuneración media hombres.

Remuneraciones medias por edad.

Remuneraciones medias por edad (€)	2021			2022		
	< 30 años	30-45 años	> 45 años	< 30 años	30-45 años	> 45 años
Grupo Redsys	26.884,24	41.724,30	56.718,12	31.275,91	44.158,97	59.265,89
 Redsys	26.591,62	40.238,77	56.732,02	33.843,44	46.020,09	60.101,04
 Redsys Salud	23.420,00	45.406,19	54.344,43	29.687,99	39.343,82	61.620,47
 efrasan	-	-	34.938,47	-	-	36.021,00

Remuneraciones medias por categoría profesional.

Remuneraciones medias por categoría profesional	2021							2022						
	Fuera convenio ¹	N1	N2	N3	N4	N5	N6	Fuera convenio ¹	N1	N2	N3	N4	N5	N6
Grupo Redsys	120.913,49	75.471,47	79.325,40	40.187,28	51.771,27	31.607,28	38.419,14	119.178,11	77.759,01	79.997,38	44.113,90	54.501,90	33.821,92	46.477,57
 Redsys	121.576,03	75.471,47	77.482,98	40.679,35	52.112,32	31.519,08	38.419,14	119.178,11	77.759,01	79.647,31	44.600,07	54.927,93	33.751,46	46.477,57
 Redsys Salud	*	-	0	32.224,61	*	*	-	*	-	86.473,35	36.517,23	*	*	-
 Gefrasan	-	-	-	-	0	34.938,47	-	-	-	-	-	0	36.021	-

Grupo Redsys: Remuneraciones medias.

Grupo Redsys. Remuneraciones medias	2021		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos ²	*	163.377,71	*	163.377,70
Fuera de convenio	89.281,28	94.528,40	89.187,51	93.801,12
Resto de categoría	42.163,57	40.906,76	43.015,83	44.671,14

¹ 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.

² La remuneración correspondiente al Presidente-Director General sólo ha sido tomada en consideración en el apartado "Remuneraciones medias de Directivos y Consejeros", excluyéndose, por tanto, de los restantes datos sobre remuneraciones que se exponen en el presente informe.

* Se omite el dato por cuestiones de confidencialidad, ya que la categoría está compuesta por 1 persona.

Durante los ejercicios 2022 y 2021, 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.

Durante el ejercicio 2022, Redsys ha pagado primas de seguro de responsabilidad civil por daños ocasionados por actos u omisiones al cierre del mencionado ejercicio anual, por importe de 225.100 euros (212.143 euros en el ejercicio 2021).

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. Asimismo, no existen otras obligaciones ni saldos con los citados miembros del Consejo de Administración.

Durante los ejercicios 2022 y 2021, la remuneración total devengada como gasto por el Presidente del Consejo de Administración, por su condición de Director General de la Sociedad y no por su cargo de Presidente del Consejo de Administración, asciende a un importe de 1.191.305 euros y 621.180 euros, respectivamente, de los cuales 1.117.920 euros y 549.280 euros respectivamente, corresponden a retribuciones; 73.385 euros y 71.900 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (Ahorro y Riesgo).

La remuneración total devengada como gasto durante los ejercicios 2022 y 2021 por la Alta Dirección, incluyendo la Dirección General, asciende a un importe de euros 4.055.897 euros y 2.081.885 euros, respectivamente, de los cuales 3.982.512 euros y 1.991.001 euros, respectivamente, corresponden a retribuciones; 73.385 euros y 71.900 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (Ahorro y Riesgo); y 17.185 euros y 18.984 euros corresponden a aportaciones a planes de pensiones del ejercicio 2022 y 2021, respectivamente.

A 31 de diciembre de 2022 los préstamos concedidos al personal de Alta Dirección ascienden a 133.287 (125.468 euros a 31 de diciembre 2021).

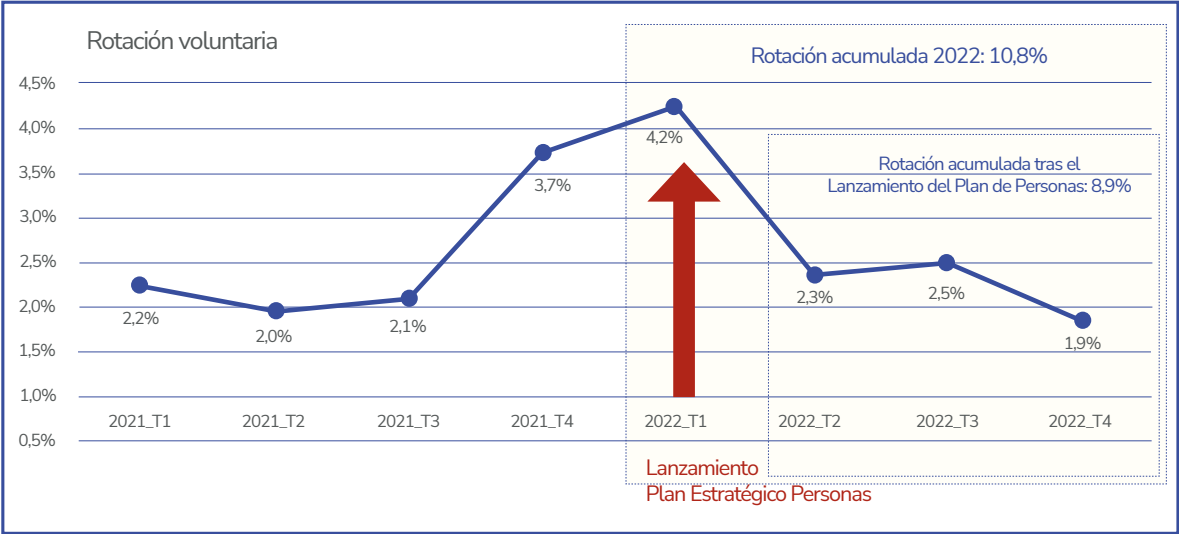


Número total y distribución de empleados por discapacidad.

Nº total y distribución empleados por discapacidad	Nº total de empleados		Empleados con discapacidad	
	2021	2022	2021	2022
Grupo Redsýs	650	680	2	3
 Redsýs	621	650	2	2
 Redsýs Salud	27	28	0	1
 Gefrasan	2	2	0	0

La **rotación** ha sido uno de los aspectos prioritarios en la gestión de Personas durante 2022, ya que el año 2021 había terminado con una tendencia muy negativa produciéndose incrementos significativos de la rotación voluntaria en el último trimestre que se incrementaron en el primer trimestre de 2022.

Tras la reorganización del área y el lanzamiento del Plan Estratégico de Personas, se ha cambiado totalmente la tendencia como se muestra en el gráfico siguiente:



En el año 2022, el **índice de rotación** de Redsys se ha situado en el 12,6%, siendo la rotación voluntaria un 10,8% y la no voluntaria un 1,8% (considerando una plantilla media de 635 trabajadores), situándose por debajo de la media del sector tecnológico. En Redsys Salud se han producido 11 bajas durante el ejercicio y ninguna en el caso de GEFRASAN.

Referente a las **medidas de desconexión** digital, se sigue lo dispuesto en el artículo 45 del Convenio Colectivo del Sector de Oficinas y Despachos:

“Las personas trabajadoras tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar, según lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y el artículo 20 bis del Estatuto de los Trabajadores. Se preservará la desconexión digital una vez finalizada la jornada laboral: no responder al teléfono, a los correos electrónicos o mensajes profesionales de cualquier otro tipo, etc. fuera de su horario de trabajo. Se impulsarán las medidas de concienciación en esta materia en el seno de la empresa conjuntamente con la RLPT.”

Adicionalmente, se dispone de una píldora formativa en la plataforma de formación acerca de la conciliación y desconexión digital.



4.3.3 Organización del trabajo

Durante el 2022, ha habido una importante reorganización interna dentro de Recursos Humanos para abordar los retos del Plan Estratégico, quedando de la siguiente manera:



Área de personas

Con responsabilidad relativa al Plan estratégico de personas; a la gestión del desempeño; a la gestión de desarrollo profesional; a la gestión de la compensación; así como a la Voz del empleado y motivación.



Área de Atracción del talento y gestión de relaciones laborales

En cuanto a la **organización del tiempo de trabajo**, como ya se ha reportado en anteriores EINF, en 2018 se instauró el denominado modelo de trabajo flexible, modelo que se afianzó a raíz de la pandemia y tras el periodo de confinamiento. Dicho modelo ha permanecido igual que en 2021, caracterizado por la definición de turnos de trabajo por equipos y acudiéndose a la oficina un máximo de 3 días por semana. Sin embargo, en el mes de octubre, se llegó a un nuevo acuerdo sobre el modelo, con mejoras notables: aumento del teletrabajo hasta el 60% al mes, una compensación por gastos, posibilidad de tener hasta tres ubicaciones distintas de teletrabajo, así como la ampliación del teletrabajo u otras modalidades en situaciones excepcionales, previa autorización. La adscripción a este modelo sigue siendo voluntaria e individual, implicando la obligación de realizar el curso de “PRL en la oficina” (si no se había realizado ya), realizar el curso de “PRL en teletrabajo”, así como realizar una autoevaluación del puesto de tu domicilio habitual.

En lo relativo al **número de horas de absentismo** para el Grupo Redsys, estas ascienden a un total de 26.488 h, con el siguiente desglose por empresa [véase también el apartado 4.3.4]:



26.272 H



152 H



64 H

Respecto a la conciliación, el vigente 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. En concreto, seis medidas:

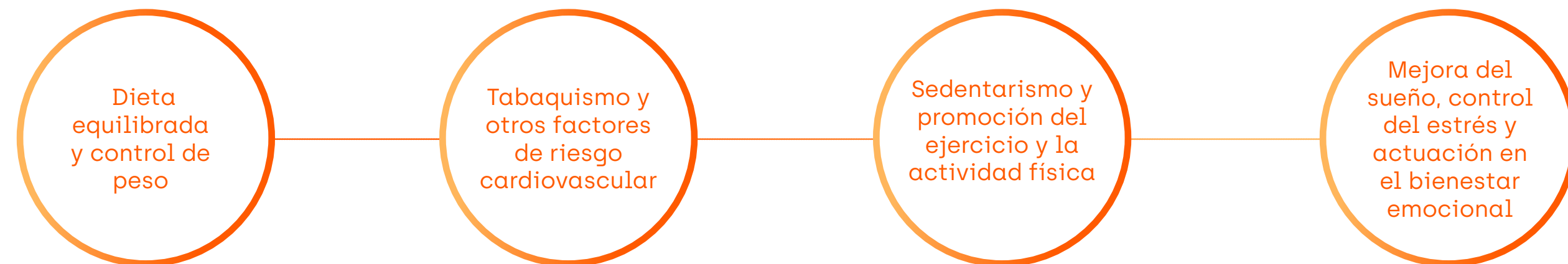
- 1 Establecer que los derechos de conciliación se disfruten por las personas, independientemente del género.
- 2 Garantizar que el ejercicio de los derechos relacionados con la conciliación no suponga un menoscabo en las condiciones laborales de la plantilla.
- 3 Establecer que las personas que se acojan a una jornada distinta de la completa o estén en excedencia por cuidado de hijas/os o por cuidado de familiares podrán participar en los procesos de promoción.
- 4 Los responsables procurarán, en la medida de lo posible, tener en cuenta los horarios de las personas que tienen a su cargo, a la hora de convocar reuniones y cursos de formación para facilitar la conciliación.
- 5 Priorizar la adaptación de la jornada, sin hacer reducción de esta, para quienes tengan personas dependientes a su cargo.

4.3.4. Seguridad y salud.

El Grupo Redsys sigue manteniendo su compromiso en materia de seguridad y salud. Es por ello por lo que sigue disponiendo de un Servicio de Prevención Propio, así como un Servicio Médico.

La labor del **Servicio Médico**, enmarcado legalmente como una **Unidad de Medicina Familiar y Comunitaria** integrada en una empresa no sanitaria, forma parte de una estrategia encaminada a la mejora del bienestar físico, mental y social de los empleados.

El objetivo principal del Servicio Médico es la curación de las enfermedad y la recuperación de la salud, siendo un complemento independiente a lo realizado desde el servicio de prevención de riesgos laborales y la medicina del trabajo marcada por la ley. Sin embargo, la consecución de una empresa saludable no puede encaminarse únicamente a la curación de la enfermedad y a la prevención de las enfermedades relacionadas con el trabajo, sino que debe ser parte de una estrategia dirigida no solo a la prevención terciaria, sino también a la prevención primaria, actuando sobre los factores de riesgo de las enfermedades, y a la secundaria, mediante la detección precoz. Con este objetivo se ha realizado una actuación dirigida a la mejora integral de la salud centrada en 4 pilares:



Estos pilares han formado parte de las pautas de actuación en la consulta a demanda, solicitadas voluntariamente por los empleados, donde se ha utilizado la estrategia de intervención breve como medio de captación de personas que se pudieran favorecer de una actuación más compleja e individualizada. Además, como medio de actuación poblacional y dirigido a todos los empleados, se han realizado varios documentos y vídeos divulgativos accesibles a través de los medios de comunicación internos de la empresa. La temática de dichos documentos ha sido variada y centrada en los pilares comentados anteriormente, siendo los temas concretos:

- Lucha contra el cáncer.
- Obesidad.
- Hábitos para la mejora del sueño.
- Ejercicio articular.
- Tabaquismo y EPOC.
- Hipertensión arterial.
- Control de las lesiones producidas por el sol y el calor.
- ICTUS.
- Uso adecuado de antibióticos.
- Prevención de la diabetes.
- Control de infecciones respiratorias y COVID 19.

Además de la documentación, se han realizado dos campañas a lo largo del año 2022, con un enfoque centrado en la salud. Una primera enfocada en la reducción del tabaquismo en la empresa, coincidente con la “Semana sin humo”, lanzada a través de los canales internos de comunicación, facilitando el conocimiento del daño provocado por el tabaco y las posibles vías de abandono del hábito tabáquico. En segundo lugar, se ha abordado la salud mental y el bienestar emocional a través de un programa orientado a la mejora de la salud mental, el control del estrés y la prevención de la ansiedad a través de 4 *webinars* y un documento de seguimiento que va a permanecer accesible para cualquier empleado que lo necesite, no solo en el momento de la realización en directo del *webinar*, sino también, al menos, durante 2 años en los espacios colaborativos de la organización.



Como prevención del sedentarismo y promoción del deporte y la actividad física, además de ser parte fundamental de la intervención en consulta y desarrollarse artículos centrados en la mejora de la salud a través del ejercicio, se ha colaborado desde el Servicio Médico en la organización de dos torneos de pádel a lo largo del 2022, en los que han participado 120 empleados. Se ha formado parte, desde su creación, de un grupo de trabajo formado por representantes de varias áreas de la empresa, dirigido a la realización de actividades enfocadas en el bienestar emocional, el *team building*, el bienestar laboral o el voluntariado corporativo, siendo el deporte parte fundamental en las propuestas de desarrollo, surgiendo actividades no solo de pádel, sino también de senderismo.

2 torneos de pádel —————> Año 2022



Con la participación
de 120 empleados.

Finalmente, desde el Servicio Médico se han realizado labores asesoras para la actuación ante la progresiva desescalada en las medidas de prevención ante la COVID 19, realizándose labores de seguimiento agregado del número total de casos y datos totales dentro de la empresa, para compararlos con la evolución poblacional de la infección y adaptar las medidas a la protección de la salud.

En lo que se refiere a **la prevención de riesgos laborales**, el Grupo Redsys cuenta con una política de PRL, comunicada a todos los empleados, en la que se indica el compromiso de la dirección para asegurar las condiciones de seguridad, salud y bienestar en la compañía.

La actividad del año 2022 ha continuado marcada por la actual crisis sanitaria generada por la COVID-19.

Se ha trabajado con el objetivo de vigilar y controlar la COVID-19, de detectar precozmente la enfermedad, así como de implantar protocolos específicos y medidas preventivas oportunas. Se ha continuado facilitando medidas de protección como mascarillas y dispensadores de gel hidroalcohólico; se han mantenido todas las medidas preventivas necesarias para asegurar la seguridad y la salud; y se han mantenido las restricciones del aforo en los centros de trabajo.

Con motivo del nuevo acuerdo de trabajo en remoto en la compañía, se ha realizado una formación específica para el trabajo en remoto, que otorga a los empleados los conocimientos teóricos-prácticos necesarios que le permiten conocer los riesgos inherentes del trabajo a distancia, según el nuevo Real Decreto 28/2020. A su vez, se ha llevado a cabo la implementación de la realización de una autoevaluación de riesgos de las condiciones de trabajo en cada una de las ubicaciones seleccionadas por los empleados.

Por su lado, el Grupo siempre ha tenido el objetivo de potenciar entornos de trabajo cada vez más saludables y confortables. Para ello, se continúan actualizando las instalaciones y mejorando las condiciones de trabajo de los empleados:

✕ Se cuenta con un espacio específico de Prevención de Riesgos Laborales en el espacio colaborativo, donde los empleados pueden consultar información en materia de seguridad, salud y bienestar.

✕ Se disponen de espacios de trabajo cardio-protectados, así como con personas que disponen de formación reglamentaria para el manejo de los equipos.

✕ Se incide a los empleados en los beneficios de realizar los reconocimientos médicos anuales en materia de vigilancia de la salud. Estos van 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.

✕ Se cuenta con una organización de emergencia que dispone de formación específica que se actualiza periódicamente.

✕ Se ha implantado el plan de autoprotección mediante realización de simulacros de evacuación que permiten 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 simulacros. 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 del trabajo en remoto.

Las iniciativas realizadas por el Grupo en materia de prevención en el año 2022 se han centrado en los estudios de calidad de aire, estudios de campos electromagnéticos y cargas electroestáticas.

Se ha mantenido el servicio de fisioterapia y las acciones en promoción de la salud, a través de las campañas sanitarias preventivas como la vacunación antigripal. También se realizan pruebas diagnósticas preventivas, para detectar posibles alteraciones de la función tiroidea, PSA en varones, entre otros.

Redsys cuenta con el informe favorable de la auditoría reglamentaria realizada en 2022, que avala el sistema de gestión de la prevención implantado en la compañía. El Servicio de Prevención Propio está de forma permanente al servicio de los empleados y trabajamos para ofrecer la ayuda que precisen en materia de seguridad y salud.

Siniestralidad del Grupo Redsýs en 2022:



Se han registrado 5 accidentes de trabajo sin baja, los cuales se han producido in itinere. No se ha registrado ningún accidente con baja.

Redsys	Número de accidentes con baja			Número de accidentes sin baja		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
2021	1	0	1	1	0	1
2022	0	0	0	5	0	5



No se ha registrado ningún accidente de trabajo en el año 2022.

 No se ha registrado ningún accidente de trabajo en el año 2022.

Absentismo por contingencia común y accidente de trabajo [con parte de baja médica] en el Grupo Redsýs en 2022.



- 1,37% absentismo [1,37% contingencia común y 0,0% accidentes de trabajo].
- 3.284 jornadas perdidas [3.284 contingencia común y 0 accidentes de trabajo].

Redsýs	Absentismo			Jornadas perdidas			Horas perdidas ¹		
	Total	Continencia común	Accidente trabajo	Total	Continencia común	Accidente trabajo	Total	Continencia común	Accidente trabajo
2021	1,74%	1,72%	0,02%	3.988	3.939	49	31.904	31.512	392
2022	1,37%	1,37%	0,00%	3.284	3.284	0	26.272	26.272	0

¹ Dado que la mutua solo proporciona los datos en jornadas, se realiza un cálculo estimativo, tomando como referencia el promedio de horas diarias: 8 h.



- 0,19% absentismo [0,19% contingencia común y 0,0% accidentes de trabajo].
- 19 jornadas perdidas [19 contingencia común y 0 accidentes de trabajo].

Redsys Salud	Absentismo			Jornadas perdidas			Horas perdidas ¹		
	Total	Continencia común	Accidente trabajo	Total	Continencia común	Accidente trabajo	Total	Continencia común	Accidente trabajo
2021	0,66%	0,66%	0,00%	68	68	0	544	544	0
2022	0,19%	0,19%	0,00%	19	19	0	152	152	0

¹ Dado que la mutua solo proporciona los datos en jornadas, se realiza un cálculo estimativo, tomando como referencia el promedio de horas diarias: 8 h.



- 1,10 % absentismo [1,10% contingencia común y 0,0% accidentes de trabajo].
- 8 jornadas perdidas [8 contingencia común y 0 accidentes de trabajo].

Gefrasan	Absentismo			Jornadas perdidas			Horas perdidas ¹		
	Total	Continencia común	Accidente trabajo	Total	Continencia común	Accidente trabajo	Total	Continencia común	Accidente trabajo
2021	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0
2022	1,10%	1,10%	0	8	8	0	64	64	0

¹ Dado que la mutua solo proporciona los datos en jornadas, se realiza un cálculo estimativo, tomando como referencia el promedio de horas diarias: 8 h.

Tasas de frecuencia y gravedad del Grupo Redsys

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):¹

Grupo Redsys	Tasa de frecuencia ²			Tasa de gravedad ³		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
2021	0,9	0	0,9	0,04	0	0,04
2022	0	0	0	0	0	0

¹ Cifra: 1.173.712 h. Cálculo: n° de horas trabajadas (estimación) = (horas de convenio * número de trabajadores) - horas perdidas totales. Horas de convenio: 1.765.

² (N.º de accidentes con baja / N.º de horas trabajadas) x 1.000.000.

³ (N.º de jornadas perdidas de accidentes con baja / N.º de horas trabajadas) x 1.000.

4.3.5. Relaciones sociales.

El **dialogo social** es un componente fundamental en el seno de nuestra organización. Redsys cuenta con un Comité de Empresa como representación legal de 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. A su vez, participa en otros espacios de negociación para tratar temas específicos, como la salud y la seguridad o la igualdad. Por lo tanto, constituye una parte interesada relevante en el diálogo interno.

Como se menciona en el apartado 4.3.1., el nuevo Plan Estratégico de Personas fomenta el diálogo social y la escucha activa con los empleados a través de diferentes vías, como la figura de la Voz del Empleado, la Oficina de Atención a Personas, así como a través de grupos de trabajos y encuestas.

Por su lado, se siguen manteniendo diferentes canales de información y de comunicación internos. La 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, tanto en la oficina de Madrid como en la de Córdoba, hay instaladas una serie de pantallas 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. En cuanto a la comunicación interna, esta constituye 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 2022, se han realizado 165 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.

En relación con la oficina de Córdoba, es de aplicación todo lo anterior, pero se ha querido reforzar más la comunicación con el nombramiento de una persona de la plantilla de allí como enlace con los equipos de Personas, Servicios Generales y Microinformática. No solo realiza gestiones, sino que es un interlocutor directo entre las personas de Córdoba y el equipo de Personas.

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 2022, el 96,47 % de los empleados/as del Grupo se encontraban cubiertos por el convenio colectivo, siendo el mismo porcentaje referente a Redsys (frente al 96,46 % y 96,45 %, respectivamente, en 2021).

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.

En otro orden de cosas, relativas a las **relaciones sociales de la plantilla y su participación**, a mediados de 2022, se lanzó una convocatoria para la atracción de voluntarios que tuvieran interés en participar en diferentes grupos de trabajo acerca de la agilización de procesos internos y reducción de la burocracia; de itinerarios profesionales; de formación; de flexibilidad y nuevas formas de trabajo; de salario emocional; y de actividades sociales y deportivas. En total, el grupo de voluntarios está compuesto por 59 personas, con una media de 40 empleados por temática abordada. Por otro lado, se han convocado cuatro grupos de trabajo para elaborar la Propuesta de Valor de Redsys, con participación de 32 personas representativas de la plantilla, seleccionadas teniendo en cuenta su perfil, su antigüedad, su rol y su género.

En mayo tuvo lugar un evento de reencuentro entre empleados tras el inicio de la pandemia. En concreto, se organizó un torneo de pádel, coordinado por el Servicio Médico y Comunicación, que contó con la participación de 80 jugadores y una docena de espectadores.

Debido a su éxito de participación, se decidió crear el Comité de Actividades, con el fin de coordinar las iniciativas para fomentar la cohesión, participación y colaboración de la plantilla. Este comité, que es multidisciplinar y está formado por los equipos de Personas, Servicio Médico, Comunicación y Sostenibilidad, se ha reunido semanal o quincenalmente para organizar, planificar y dar seguimiento a todas estas actividades.

Del trabajo de este comité, tuvieron lugar las siguientes actividades:



Un primer gran evento que reunió a 450 personas del Grupo Redsys a finales de septiembre, caracterizado por ser una jornada corporativa y social. Su objetivo era la difusión de temas de interés a través de 7 píldoras divulgativas de distintas áreas del Grupo y un reencuentro relajado de la plantilla en un espacio al aire libre, amenizado con música.



Adentrados ya en otoño, se organizó una actividad de senderismo que contó con la participación de 30 personas y dos guías que forman parte de la plantilla de Redsys.



A finales de octubre, Redsys volvió a participar en la jornada de voluntariado corporativo que organiza la ONG Cooperación Internacional, el Día Solidario de las Empresas, con 3 grupos de voluntarios que colaboró con sendas entidades sociales y ambientales de la zona.



También se realizó otro torneo de pádel, en una modalidad diferente, que permitió la participación de 40 personas.



En diciembre, se lanzó el tradicional concurso infantil de dibujo y manualidades de Navidad, dirigido a las hijas e hijos de los empleados del Grupo Redsys.



Finalmente, se realizaron diversas intervenciones durante el periodo navideño como la decoración de las oficinas o detalles gastronómicos.

4.3.6 Formación

Durante el transcurso del 2022, el ámbito de formación ha mantenido una tendencia similar a la expuesta en 2021, pudiéndose observar una ligera disminución en cuanto a las horas realizadas, causado por un mayor volumen de trabajo derivado de la inmersión en nuevos proyectos.

Debido a la situación contextual de los últimos años, donde se ha producido una adaptación a las formaciones online, se ha mantenido un gran porcentaje de formación en modalidad de e-learning. Sin embargo, como la mejora, este año se han retomado formaciones presenciales y en modalidad blended, un tipo de aprendizaje que combina la enseñanza en remoto y la presencial con el objetivo de aunar lo mejor de ambas para alcanzar un aprendizaje más eficiente.

Los ámbitos y programas estratégicos sobre los que se ha trabajado en 2022 se centran en las categorías de idiomas, competencias técnicas y mejora de habilidades profesionales principalmente.

Respecto a la Academia Redsys, se ha ido profesionalizando y evolucionando para que pueda seguir siendo la plataforma de formación principal dentro de la compañía. Por ello, se han ido incluyendo nuevos cursos y contenido formativo en ella, tanto relativos al negocio de la compañía como de mejora de habilidades profesionales. Además, se ha llevado a cabo una actualización de contenido en diversas formaciones de materia obligatoria.

En paralelo, y complementario a la plataforma de la academia, de cara a cubrir contenidos IT¹ más especializados, se han incluido licencias de una plataforma de formación de desarrollo móvil y licencias para una plataforma de formación de seguridad y comunicaciones.

¹ Information Technology o, en español, tecnología de la información.



En el ámbito de los idiomas, se ha mantenido la tendencia a la alza en el número de empleados de la compañía que ha seguido formándose en inglés. Por otro lado, en 2022 se ha lanzado un nuevo programa intensivo y personalizado, caracterizado por un mayor volumen de horas y especialización, destinado a gerentes y aquellas personas que ocupan roles en los que el desempeño de su trabajo requiere un nivel alto de inglés.

Se han realizado diversas *formaciones in-company*, teniendo en cuenta las necesidades formativas que se tiene como compañía y los proyectos a abordar.

Respecto a la mejora de habilidades, de manera complementaria a los contenidos incorporados en la Academia Redsys, y dada la importancia de la mejora de habilidades como el liderazgo, se ha comenzado un piloto de un programa formativo especializado en dicha materia y dirigido a mandos intermedios.

Como se puede observar, el proyecto de la Academia Redsys es dinámico, abierto y en constante evolución, adaptándose para contemplar tener cubiertas la mayor parte de las necesidades de la compañía.

Por último, y en línea de lo que ha venido trabajando en los años anteriores, se sigue apostando por la atracción y desarrollo del talento joven, de acuerdo con el plan cantera, puesto que gran volumen de las incorporaciones en 2022 proviene de la misma. De hecho, muchos de estos empleados evolucionan dentro de la compañía profesionalmente, optando a puestos de mayor responsabilidad y desarrollando su carrera con nosotros.

A continuación, incluimos el desglose por niveles de las horas de formación impartidas:

Grupo Redsys	Horas de formación 2021	Horas de formación 2022 ¹
Fuera de convenio	521	2.235,38
Nivel 1	169	186,6
Nivel 2	395	2.099,34
Nivel 3	15.795	10.766,15
Nivel 4	1.644	740,26
Nivel 5	4.525	4.146,18
Nivel 6	183	62,98
Total	23.232	20.236,89

¹ Las horas de formación reportadas en 2022 del Grupo Redsys incluyen este año las horas de formación de Redsys Salud, a diferencia del 2021.

4.3.7 Igualdad y diversidad

En estos momentos, Redsys se encuentra **negociando el nuevo Plan de Igualdad**, tanto para las sedes de Madrid como de Córdoba. En relación con el trabajo realizado a lo largo de este 2022, se ha de destacar que se han realizado varias reuniones con las secciones sindicales de Redsys, así como con la central de los sindicatos mayoritarios en la provincia de Córdoba, en las que se ha ido trabajando en la realización del diagnóstico de Redsys.

Para el año 2023, el objetivo marcado es el registro y la formalización del Plan de Igualdad, una vez quede superada toda la fase de diagnóstico.

Mientras, el actual Plan de Igualdad sigue vigente 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 2022, la plantilla del Grupo Redsys se componía de la siguiente manera:



Continúan los esfuerzos por equilibrar estas cifras a través de las diferentes medidas puestas en marcha, ya reportadas en anteriores EINF, pese a las dificultades comunes que las empresas tecnológicas tienen y siempre sobre la base de la meritocracia personal de cada candidato.

La novedad en este año ha sido la obtención del **certificado de excepcionalidad**, relativo al carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de las personas con discapacidad en el año 2022, de acuerdo al cual se han realizado las medidas alternativas señaladas por la Comunidad de Madrid:



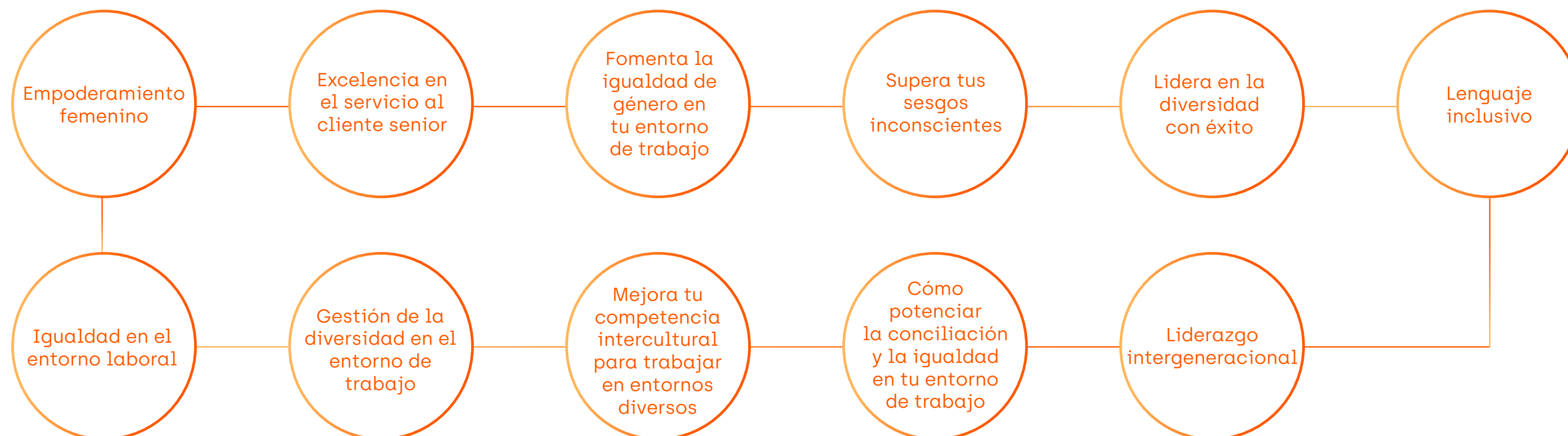
Realización de un contrato con un centro especial de empleo para contratar los servicios de programación Java.



El importe de la medida alternativa se ha realizado teniendo en cuenta la normativa de la LGD, así como el número de personas con discapacidad dejadas de contratar y a las que equivale el contrato que tenemos con ellos.

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” y que, como se ha mencionado anteriormente, el Plan de Igualdad contempla medidas para la prevención de este. En este sentido, durante el año 2022 no se ha recibido ninguna denuncia por este motivo a través de los canales y procedimiento habilitados para ello.

Finalmente, cabe reseñar que nuestra plataforma interna de formación, Academia Redsys, pone a disposición de la plantilla, de manera indefinida, **formación en materia de igualdad y diversidad**, actualizada año a año. En concreto:

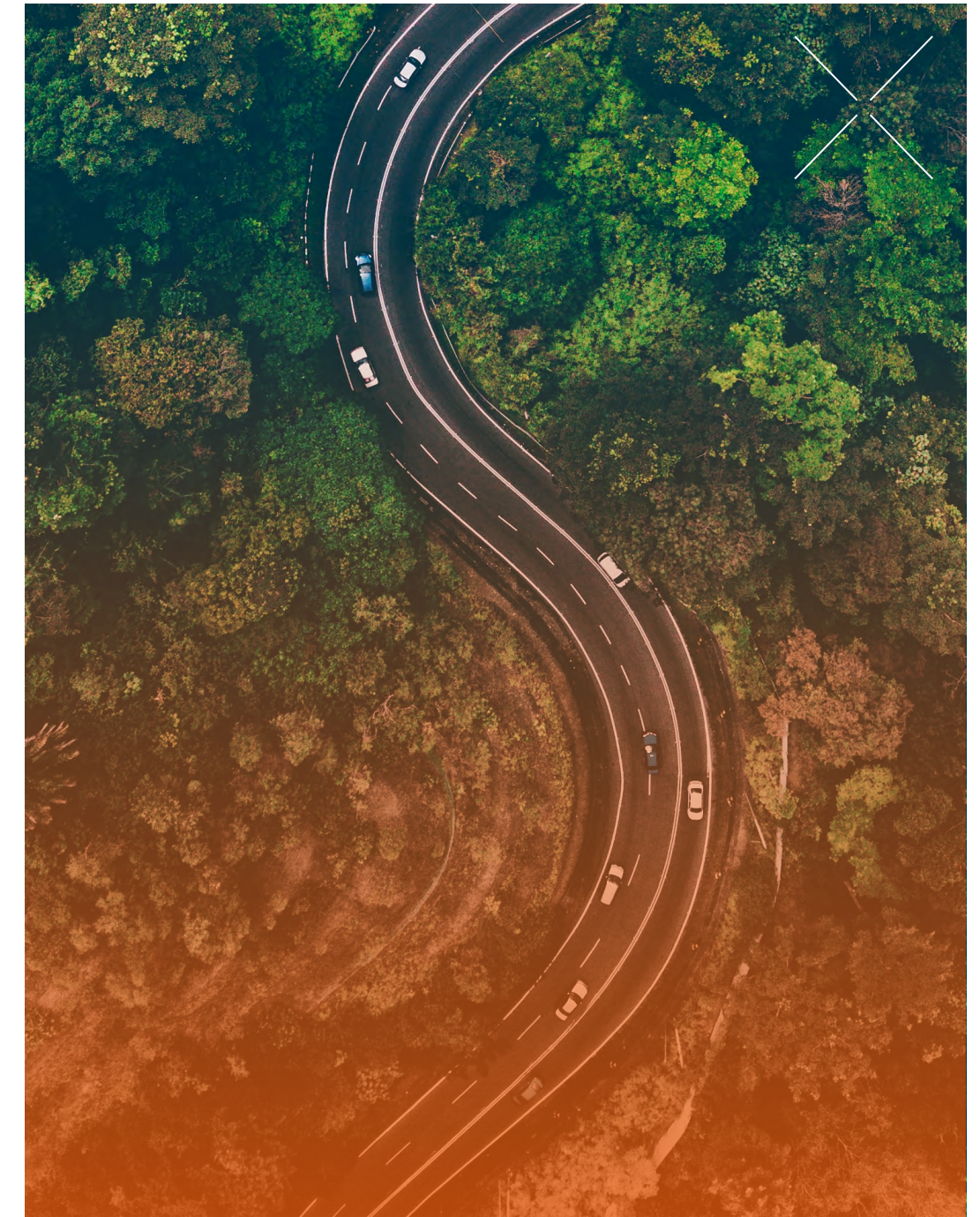


4.4. Medio Ambiente | ODS 6 · ODS 7 · ODS 9 · ODS 11 · ODS 12 · ODS 13 · ODS 14 · ODS 15

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, se ha seguido afianzando el compromiso con el respecto al medio ambiente, de acuerdo con el "Manifiesto de respecto al medio ambiente". Reseñar que siguen vigentes también la "Política Corporativa de Gestión de Residuos" y la "Política de Consumo Corporativa Responsable" que, junto al Manifiesto, determinan el enfoque de gestión en esta materia.

En este sentido, se han considerado una serie de **riesgos medioambientales** en el ámbito del Grupo Redsys, durante el 2022, cuyo nivel de riesgo residual, una vez aplicados los controles mitigatorios, es muy bajo. Esto responde a que, debido a la actividad del Grupo Redsys, la probabilidad de ocurrencia inherente de estos riesgos se ha establecido en muy baja. Por otro lado, el impacto inherente, basado en las dimensiones de impacto económico, impacto legal/regulatorio, impacto reputacional e impacto de indisponibilidad, se ha establecido como medio.

Adicionalmente, no se reportan multas ni sanciones por incumplimiento de leyes o normativas en materia de medio ambiente.



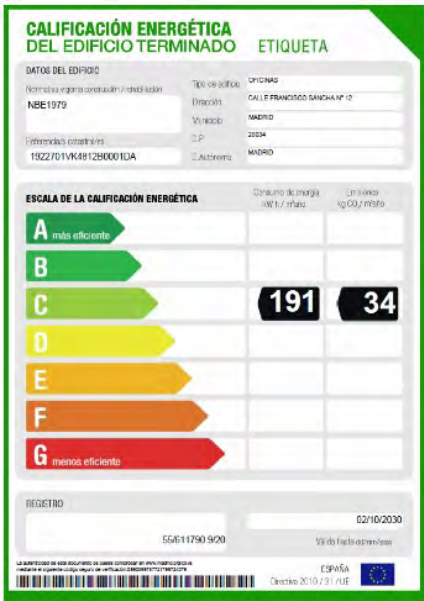
Actualmente, continúa vigente el **certificado energético** actualizado el año pasado, tras las medidas de eficiencia energética implantadas, hasta el año 2030.

En lo referente a los **consumos** generados en el edificio de Madrid, el año 2022 ha sido un año estable, desde el comienzo de la pandemia, ya que no ha habido situaciones de confinamiento excepcionales que hayan marcado estos consumos. Sin embargo, estos si se han visto marcado por el afianzamiento del modelo flexible de trabajo, en términos de duración y nivel de ocupación, y el aumento de los días de teletrabajo desde el mes de octubre a un 60% de la jornada.

A su vez, dichos consumos se han reducido gracias a la implementación de las medidas de eficiencia y de ahorro que han tenido lugar en los últimos años, incluidas las medidas acometidas en 2022, que se reportan más adelante.

En el caso del gasóleo, se reporta el dato acerca de la compra total realizada en 2022, en comparación con 2021. 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 compras más recurrentes, dada la situación de incertidumbre respecto al petróleo a nivel mundial, evitando un posible desabastecimiento.



Consumo eléctrico

	2022- Naturgy	2021- Naturgy	
	Energía Activa kWh	Energía Activa kWh	% Variación 2021 -22
Total año	2.912.376	3.296.220	- 11,64

Consumo hídrico

	2022	2021	
	Consumo (m³)	Consumo (m³)	% Variación 2021 -22
Total año	2.267	2.249	0,80

Compra de gasóleo (climatización)

	2022	2021	
	Compra (en l)	Compra (en l)	
Total año	7.925	17.796	

Como ya se reportó en el EINF 2021, a principios de 2022 finalizó la **auditoría funcional** realizada sobre la **infraestructura de refrigeración de salas críticas del edificio de Madrid** que comenzó en 2021, cuyo objetivo ha sido proporcionar la información suficiente para decidir las modificaciones necesarias, a fin de alcanzar el grado de fiabilidad y robustez de la infraestructura de refrigeración. Sobre la base del resultado de esta auditoría, se han establecido una serie de propuestas de mejoras, categorizadas como mejoras de eficiencia y de seguridad, en base a los beneficios que busca conseguir o mejorar, así como un diseño preliminar de la solución propuesta.

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 Demográfico¹ para el 2021, ya que, en el momento de la redacción del presente informe, no se disponía de la información referente a 2022.

¹ En https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factoresemision_tcm30-479095.pdf

	Emisiones totales (t CO ₂)	
	2022	2021
Alcance 1 [Gasóleo]	22,97	51,04
Alcance 2 [Consumo eléctrico]	739,74	461,47



4.4.1. Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2022

Desde el área de Gestión de Red, se ha seguido trabajando en el proyecto Paperless o Papel Cero para reducir el impacto ambiental que la boleta que se imprime al realizar una transacción a través de un datáfono en un comercio de manera presencial. El objetivo final de este proyecto es digitalizar al 100% los servicios de medios de pago en comercio presencial, eliminando con ello el uso del papel térmico. Hasta ahora, las medidas implementadas desde 2018 en este sentido han sido:

- Eliminación del Bisfenol A de la boleta.
- Reducción del tamaño de la boleta.
- Inhibición de la impresión automática de la boleta del titular (impresión manual).

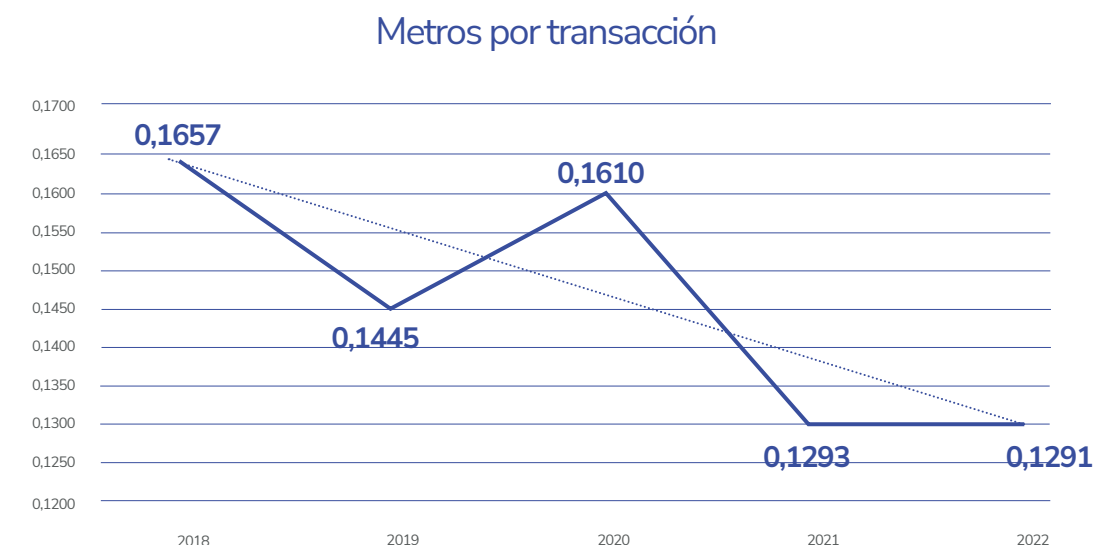
Ahora bien, en 2022, en aras de seguir reforzando el proyecto de Paperless, se han impulsado dos iniciativas:

- Inhibición de la boleta del comercio.
- Disponibilidad de las entidades de mostrar la boleta a los comercios de manera digital.

La primera acción permite a la entidad inhibir la impresión de la boleta del comercio y está disponible para todas las entidades en los diferentes canales. Adicionalmente, el propio comercio tiene la opción de inhibir su copia de la boleta desde el propio terminal. Durante este año, un 24% de los comercios ha seleccionado la opción de no impresión.

La segunda iniciativa se trata de ofrecer a las entidades un API que puedan integrar en sus aplicaciones bancarias para mostrar el ticket al cliente desde las aplicaciones móviles de la entidades y sus *home bankings*. Para ello, se está dando soporte a las entidades para su implementación.

Gracias a ambas iniciativas, el 96% de las entidades financieras, a las que se les presta el servicio de gestión de red y se les suministra papel, ha conseguido un ahorro consolidado del 14% en su consumo de papel, teniendo en cuenta el aumento de la transaccionalidad. Para 2023 se pretende alcanzar una reducción del 10% sobre el dato de este año, con el objetivo de ir avanzando hasta el 100% de las copias de los comercios. A fecha de 31 de diciembre, las iniciativas finalizadas o en curso representan el 70% del parque gestionado por Redsys.



Como se observa, línea es claramente descendente, pero en 2020 se produjo una anomalía derivada de la pandemia y los diferentes estados de confinamiento.

En el ámbito de los **cajeros**, a lo largo de 2022, se han implementado dos acciones en materia ambiental. La primera de ella ha consistido en efficientar su consumo energético. Se llevó a cabo un estudio de este consumo, a partir del cual, se puso el foco en las pantallas que se muestran al hacer uso del cajero en diferentes operativas y realizó un rediseño para reducir la demanda energética de las mismas, sin comprometer la accesibilidad. Todas las nuevas pantallas que se despliegan en los cajeros mantienen el diseño de mayor eficiencia energética.

Por otro lado, la siguiente acción está relacionada con el reciclaje de las tarjetas de débito o de crédito caducadas. Desde 2015, conforme al Real Decreto 110/2015, las tarjetas están incorporadas a la categoría 6, de pequeños aparatos TIC, dentro de los aparatos eléctricos y electrónicos, debido a su composición. Es por ello por lo que se ha implantado una iniciativa consistente en la captura de tarjetas caducadas en cajeros para tarjetas propias de la entidad. El proceso es sencillo para el cliente ya que solo debe acudir a un cajero e introducirla, de igual manera que si fuera a operar con ella. En ese momento, el cajero detectará que está caducada y la capturará. Este sencillo gesto permitirá hacer una gestión responsable y adecuada de cada uno de los componentes de la tarjeta, los cuales formarán parte de otros objetos, fomentando así la economía circular de este producto bancario.

Por el lado de **emisión**, desde el Servicio Integral de Emisión se siguen ofreciendo soluciones de tarjetas sostenibles, en línea con las demandas actuales.



Las tarjetas PVC BIO están compuestas por materiales como aceite y sal marina que aceleran el proceso de degradación.

Beneficios

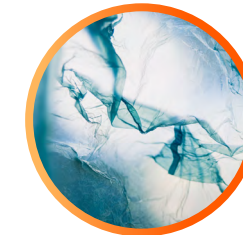
- Consume menos energía durante la producción y emite menos huella de carbono.
- Mismas características físicas que las tarjetas PVC.



El PVC reciclado se obtiene a partir de los desechos de otros productos PVC.

Beneficios

Reduce la huella de carbono gracias a un uso más eficiente de los recursos.



Las tarjetas PET G están compuestas por tereftalato de polietileno con "glycol".

Beneficios

Material más claro altamente reciclable y más duradero.

Con respecto a nuestros centros de trabajo, durante 2022 se ha seguido velando por mejorar el **sistema de recogida selectiva de residuos en la oficina**, así como su gestión. En el EINF 2021 se puso el foco en crear puntos limpios en la oficina, para facilitar el depósito de los residuos generados en el día a día. Pues bien, en 2022, se ha reforzado esto con la instalación de más puntos limpios en zonas estratégicas de las diferentes plantas de la oficina de Madrid, a lo que se ha unido la retirada de las papeleras individuales que cada puesto de trabajo tenía, para propiciar un correcto uso de estos.

Replicando la iniciativa de la sede de Madrid, la oficina de Córdoba cuenta también ya con un Punto Limpio dentro de las instalaciones, compuesto por contenedores destinados a la recogida de diferentes residuos: papel y cartón, envases y plásticos, residuos orgánicos, pilas de dos tipos, así como vidrio.

En línea con esto, en colaboración con Nespresso y Fundación SEUR, se sigue realizando una recogida selectiva y solidaria de cápsulas y tapones, que se entregan a ambas organizaciones para los proyectos que llevan a cabo. De esta manera, se ha 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. En 2022 se han enviado para su reciclaje un total de 51 kilos de cápsulas. En segundo lugar, gracias al convenio de colaboración firmado con la Fundación SEUR para adherirnos al proyecto “Tapones para una nueva vida®”, se han realizado 4 entregas, cuyo total aproximado ha sido de 140 kg. 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 paralelo, se ha dado seguimiento a las iniciativas puestas en marcha en 2021, para corroborar su correcto funcionamiento y, en su caso, detectar deficiencias e implementar mejoras. Junto a esto, se han realizado acciones de concienciación de la plantilla de ambos centros de trabajo en materia de medio ambiente en general y, en concreto, sobre reciclaje y gestión de residuos.

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 2022:

		Cantidad recogida Kg	
Residuo	Código LER	2022	2021
RAEE	160214-42	0	32
	160214-52	28	89
	160214-62	29	615
	160214-63	598	0
	160216	0	551,80
	200135-22	146	134
	200136-62	353	390
	200139	0	0,70
	200140	0	76
	Subtotal 1	1.154	1.889
Papel y cartón	210101	2.050	17.100
	Subtotal 2	2.050	17.100 ¹
Residuos de la limpieza de alcantarillas	200306	2.000	0
	Subtotal 3	2.000	0
Madera	170201	0	540
	Subtotal 4	0	540
Basura industrial	200399	0	640
	Subtotal 5	0	640
	Total	5.204	20.169

¹ La cantidad extraordinaria de papel y cartón recolectado y gestionado adecuadamente se debe a una reorganización del edificio de Madrid.



De acuerdo con los objetivos del Plan de Reducción de Huella 2021-2023, en 2022 se han implantado una serie de **medidas de eficiencia y de ahorro energético** con el fin de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Es destacable, en primer lugar, la instalación de un sistema fotovoltaico durante el último trimestre de 2022, compuesto por 280 placas solares, que ayudarán a reducir el consumo eléctrico anual de la oficina de Madrid y, por tanto, reducir las emisiones de CO₂ del alcance 2 de la huella de carbono de la organización a partir del 2023, año que comenzará el uso de esta energía renovable.

Datos técnicos Módulo fotovoltaico JA Panel FV 455Wp Monocrist MBB/HC/BS PERC 144 CEL 1500V:

- Voltaje máx. del sistema [V]: 1500.
- Rendimiento del módulo [%]: 20,7.
- Garantía de producto (años): 25.
- Color del marco: Negro.
- Potencia STC (Pmpp) [Wp]: 455
- Tipo de conexión CC: EVO2.
- Cantidad de células: 144.
- Tipo de célula: monocristalino.
- Dimensiones [mm]: 2094 x 1038 x 35.
- Peso [kg]: 23,5.

Por otro lado, se han optimizado el consumo eléctrico y de gasóleo, continuando con la reprogramación en los sistemas de climatización y los ajustes horarios de la iluminación y la climatización realizados en 2021, con relación al nivel de ocupación de la oficina de Madrid. Adicionalmente, en periodos de baja ocupación por periodos vacacionales de la plantilla, se han habilitado zonas específicas para el trabajo en la oficina, con el consiguiente ahorro de iluminación y de climatización, lo cual redunda también en la reducción de la contaminación lumínica generada por el edificio.

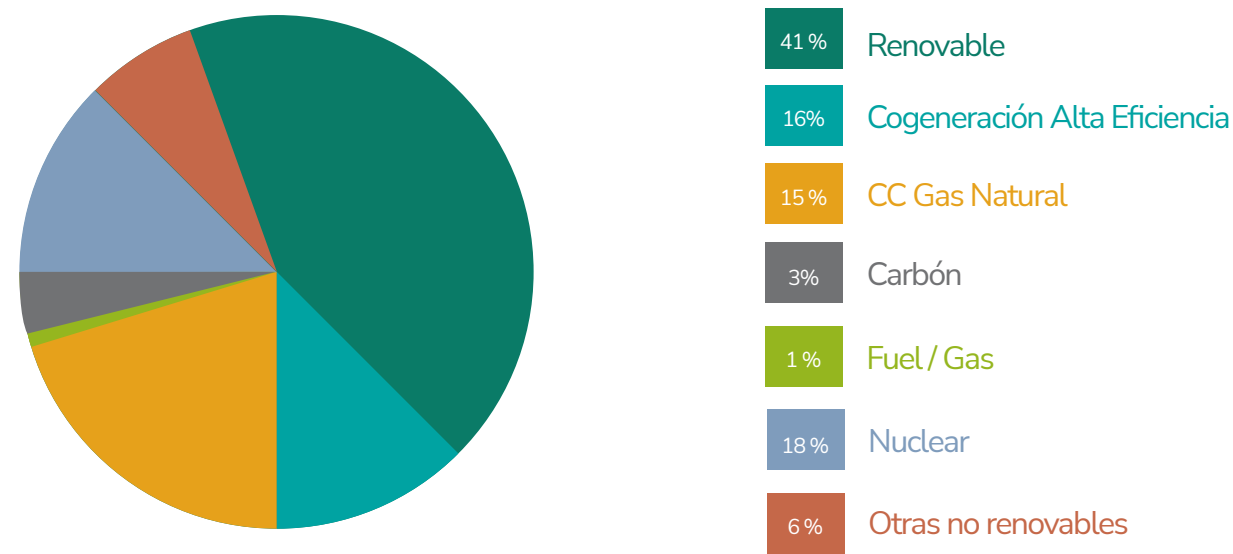
Por otro lado, el proyecto del cambio de las luminarias a LED ha continuado en este año, llegando a completarse al 90 %. A su vez, se han instalado detectores de presencia en la zona de oficinas y zonas comunes, quedando pendiente las zonas pertenecientes al garaje.



Por último, se reporta acerca del origen y del impacto ambiental de la electricidad suministrada por el actual proveedor para el centro de trabajo de Madrid:

Origen de la electricidad de su comercializadora 2021

Gas Natural Comercializadora, S.A



Origen	Gas Natural Comercializadora, S.A.	Mix generación nacional
Renovable	40,7 %	46,7 %
Cogeneración de Alta Eficiencia	16,1 %	3,5 %
CC Gas Natural	15,2 %	17,9 %
Carbón	3,0 %	2,0 %
Fuel/Gas	0,9 %	1,1 %
Nuclear	18,2 %	21,2 %
Otras no renovables	5,9 %	7,6 %

En el centro de trabajo de Córdoba no se llevan a cabo medidas de eficiencia y ahorro energético, dado que es una oficina en alquiler.

Impacto ambiental de su comercializadora 2021

La letra "A" corresponde al mínimo impacto ambiental, la "D" a la media de generación nacional y la "G" al máximo impacto ambiental.

Emisiones de CO2 equivalente Gas Natural Comercializadora, S.A.	Residuos Radiactivos Alta Actividad Gas Natural Comercializadora, S.A.
A B C D E F G	A B C D E F G
Emisiones de CO2 eq. (g/KWh) 162 Media nacional (g/KWh) 136	Residuos Radiactivos (µg/KWh) 460 Media nacional (µg/KWh) 535

Más información sobre el origen de su electricidad en <https://gdo.cnmc.es/>

4.5. Prácticas justas de Operación | ODS 8 · ODS 10 · ODS 16

4.5.1. Acciones de Prácticas Justas de operación en el marco del Plan de Acción RSC 2022.

En el marco del Plan de Acción de Compliance Penal 2022, se ha trabajado en la mejora continua de la cultura de Compliance Penal, realizando acciones tendentes a garantizar la prevención de la corrupción y del soborno, situaciones de conflicto de interés, el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. También, se ha seguido trabajando en sensibilizar al personal de la organización con los principios del Grupo Redsys, contenidos en su Código Ético, esencial para la buena praxis de nuestras actuaciones, tanto a nivel individual como societario.

Durante el periodo 2022, y de acuerdo con el proyecto para su actualización, tomando como referencia las normas ISO 37001 e ISO 19601, se ha trabajado en la evolución, desarrollo y mejora del ya existente Sistema de Gestión de Compliance Penal (en adelante SGCP).

Así, en el periodo 2022 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 de la aplicación de acciones de mejora continua del SGCP, entre las que destacan el seguimiento de legislación aplicable a la materia o la revisión de políticas y códigos de Compliance Penal de la Sociedad.



Entre las acciones acometidas, consta la implantación de un Plan de Comunicación dirigido a la divulgación y sensibilización con 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 la unidad de red de Compliance Penal de la Organización y la divulgación entre sus miembros de una serie de infografías que detallan los siguientes aspectos:



Plan de comunicación →

- 1** **Política reguladora de los conflictos de interés**, donde se define el concepto y los distintos tipos de conflictos de interés, los principios y procedimientos para su prevención, los métodos de comunicación y supervisión y las consecuencias de su incumplimiento.
- 2** **Principios y Obligaciones de los miembros del Grupo Redsys**, que desarrolla los principios y obligaciones recogidos en el Código Ético para todos sus miembros, así como líneas generales sobre la prevención de los mismos (conflictos de interés, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y de la corrupción).
- 3** **Canal Ético**, donde se recoge la necesidad de informar de posibles riesgos en el seno de la organización, su utilidad, el concepto de “denuncia”, y los principios y forma de uso de dicho canal.

- 4** **Política de Funcionamiento de los Órganos de Cumplimiento**, donde se presentan los distintos órganos de cumplimiento y se definen sus funciones.
- 5** **Ejemplos de Conductas Constitutivas de Blanqueo de Capitales**, donde se dan a conocer, mediante ejemplos, situaciones en las cuales se incurriría en blanqueo de capitales y qué hacer en caso de detectarlas.

Asimismo, a lo largo del ejercicio se han realizado comunicaciones recurrentes, a través del buzón de Compliance Penal, con motivo de sensibilizar y acercar la cultura de Compliance Penal a la plantilla de la organización, entre otros, un recordatorio de la figura del Compliance Officer y sus funciones.



En relación con el Plan de Formación, a principios de 2022 se lanzó una convocatoria de formación en Compliance Penal adaptada al Grupo Redsys. Esta formación, que trata los principales aspectos del SGCP (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.

Plan de formación →

Asimismo, se lanzó una píldora formativa sobre el Código Ético. Esta formación explica la finalidad del Código Ético, a quienes afecta, qué compromiso asume el Grupo Redsys a través de esta norma, así como indicaciones materiales concretas en las actuaciones a llevar a cabo.

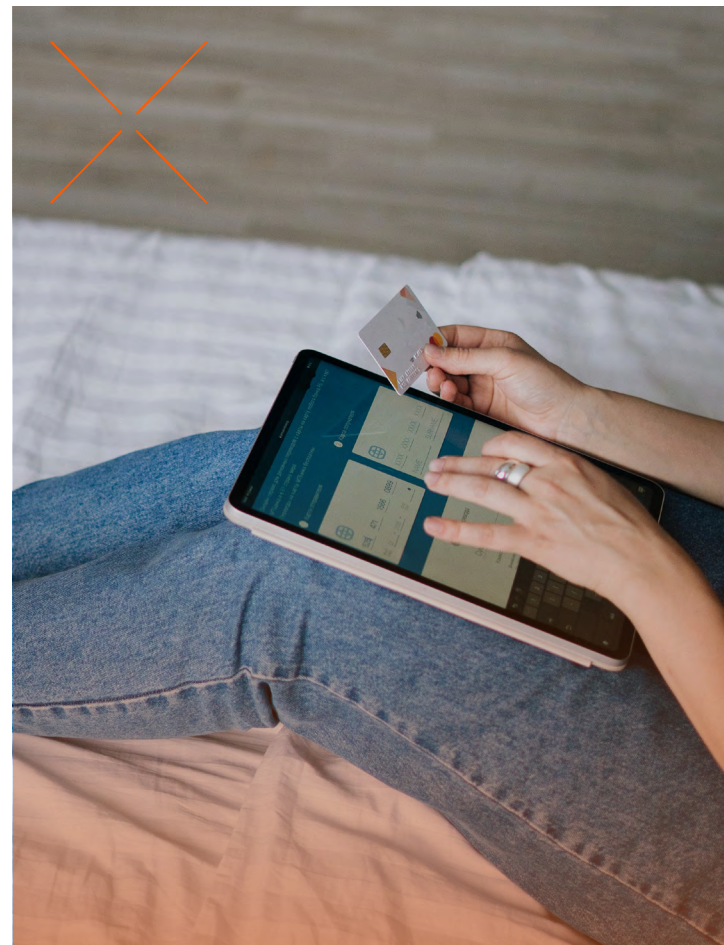
También se han impartido formaciones presenciales y a través de videoconferencia al Consejo de Administración y al Comité de Dirección, tratando, entre otros temas, las novedades normativas de compliance, las obligaciones del compliance o las ventajas de tener un adecuado Sistema de Compliance Penal.

Y por último, se ha realizado una formación específica a las áreas de Relación con Proveedores y área Comercial sobre corrupción, haciendo una revisión de los estándares y normas o de la normativa interna vigente en esta materia, entre otros.

A su vez, el equipo de Compliance Penal, a lo largo del ejercicio ha asistido a distintas charlas y cursos formativos sobre la materia impartidos por las asociaciones ASCOM y CUMPLEN.



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.



Plan de monitorización →

A propósito de lo anterior, en base al análisis de riesgos realizado en 2021 y el seguimiento de las distintas normativas aplicables a la materia, a lo largo del ejercicio 2022 han sido implantadas algunas acciones de mejora, que redundan en la mejora del modelo, como la **implantación y comunicación de unos registros y cláusulas** a completar en caso de conocimiento de situaciones de conflicto de interés, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y regalos.

Igualmente, se ha realizado un seguimiento de las novedades normativas aplicables al Modelo de Compliance Penal, implantándose con ello, las siguientes acciones de mejora:

- 1 Inclusión (y correspondiente análisis) en el mapa de riesgos penales de los delitos de acoso sexual y delitos contra la integridad moral, en virtud de la Ley Orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual).
- 2 En materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, se ha limitado a mil (1.000) euros el importe de pagos en efectivo (en lugar de dos mil quinientos [2.500] euros) en operaciones en las que se intervenga por parte del Grupo Redsys o en su nombre, adaptándose, para ello, la Norma sobre el Código Ético, según lo dispuesto por la Ley 11/2021, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, de transposición de la Directiva (UE) 2016/1164 del Consejo, de 12 de julio de 2016, por la que se establecen normas contra las prácticas de elusión fiscal que inciden directamente en el funcionamiento del mercado interior, de modificación de diversas normas tributarias y en materia de regulación del juego que modifica la Ley 7/2012, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude.
- 3 El seguimiento de la transposición de la Directiva 2019/1937, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión y sus posibles impactos en el SGCP del Grupo Redsys, para su futura inclusión, en el momento de su entrada en vigor.

A su vez, a lo largo del ejercicio se ha llevado a cabo tanto el seguimiento del desarrollo del Plan de Acción 2022, como el de los indicadores que permiten cuantificar el rendimiento de la organización en esta materia.

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, se realizó una auditoría externa, cuyas conclusiones serán analizadas en el ejercicio 2023 y reportadas en el EINF correspondiente.

Con motivo de disponer de un detalle exhaustivo de todos los esfuerzos y recursos prestados en materia de cumplimiento 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 2021** del Grupo Redsys para su aprobación.

En aras a continuar con dicha mejora continua, se ha elaborado el **Plan de Acción de Compliance Penal 2023**, tomando como base las actuaciones llevadas a cabo en los planes de acción anteriores.

Finalmente, en cumplimiento de las funciones y responsabilidades en materia de cumplimiento, se han llevado a cabo las **sesiones de los Órganos de Cumplimiento previstas para el ejercicio 2022**, en las cuales han sido expuestas, debatidas, tratadas y aprobadas todas las acciones detalladas con anterioridad.



4.6. Asuntos de Consumidores | ODS 8 · ODS 10 · ODS 12 · ODS 17

Respecto a esta materia fundamental, es importante reseñar que los productos y servicios ofrecidos por las empresas del Grupo Redsys 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].

4.6.1. Acciones de Asuntos de Consumidores en el marco del Plan de Acción RSC 2022.

Como continuación de las acciones instauradas en el Plan de Acción 2021, se ha continuado trabajando en implantar las bases del diseño responsable de todos los productos y servicios, así como en reflejar los resultados en los canales de comunicación con las partes interesadas, con el objetivo de darle la publicidad y relevancia pertinentes. En definitiva, implantar la denominada cultura de **“Responsabilidad desde el Diseño”**.

A principios de 2022, se procedió a la publicación interna del documento “Directrices de Responsabilidad Social desde el Diseño en el Desarrollo de Productos y Servicios”, desarrollado en el año 2021, tal y como se reflejaba en el EINF de ese año. Este documento sirve como base estructural para los criterios y requisitos que los productos y servicios deben contemplar desde su ideación hasta su implantación, con relación a cinco dimensiones: la sostenibilidad ambiental, la accesibilidad universal, la legalidad, la seguridad y la calidad. Dichos criterios y requisitos 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.



A continuación, el siguiente paso consistió en la inserción de un cuestionario sobre estos asuntos, en la herramienta corporativa de gestión de proyectos, que se ha de completar sistemáticamente a la hora de dar de alta proyectos en la organización.

Con el objetivo de realizar una monitorización eficaz del cumplimiento de los requerimientos establecidos en las Directrices, se ha establecido un sistema de notificaciones de altas de proyectos en este sentido, que, a su vez, también permite la detección de proyectos que puedan ser impulsados desde el área de RSC.



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

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

La compañía presta soporte a dos tipos de clientes: por un lado, las entidades que adquieren sus productos y servicios, y, por otro, los clientes finales de estas entidades (usuarios de los productos y servicios adquiridos), todo ello a través de dos sistemas diseñados específicamente para cada uno de ellos que desarrollamos a continuación.

Modelo de atención personalizado:

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

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

Este modelo cuenta con un modelo de gestión de servicio en el que se definen objetivos anuales de atención y resolución de las peticiones recibidas vinculados a planes de mejora del servicio, así como indicadores de seguimiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos marcados. Además, mensualmente se convocan comités de seguimiento con las entidades.



Se reportan a continuación los principales datos correspondientes al ejercicio 2022:

Plazos de resolución de peticiones	Objetivo 2022	Consecución 2022
Resolución de órdenes de servicio < 24 h	95%	99,86%
Resolución de consultas < 24 h	88%	101,67%
Resolución de peticiones expertas/demanda <i>ad-hoc</i>	90%	85,70%
Resolución incidencias (sin correctivos) < 24 h	95%	101,37%

En el año 2022, se recibieron 175.933 peticiones, que dieron lugar a un total de 486.325 gestiones, lo cual supuso un 29% más de gestiones realizadas con respecto al año anterior. En relación con su resolución, en 2022, el 96,20% de las peticiones se resolvieron exitosamente.

El grado de cumplimiento conjunto de estos objetivos se expresa en valores promedio del último trimestre del año.

De acuerdo con el Plan de Calidad Global de Redsys, realizado anualmente de forma conjunta con entidades y aprobado por los órganos de gobierno, se estableció como prioridad dotar de mayor cobertura a la atención de comercios dado el crecimiento de la actividad en medios de pago post-pandemia.

El grado de cumplimiento global asociado al soporte (entidades) y centro de atención telefónica (comercios y titulares) ha sido del 99%, cumpliendo el nivel de servicio objetivado y obteniendo una excelente valoración por parte de los clientes, poniendo en valor la capacidad de atención ante un entorno de crecimiento de transaccionalidad superior al 20%.



Modelo de atención masivo:

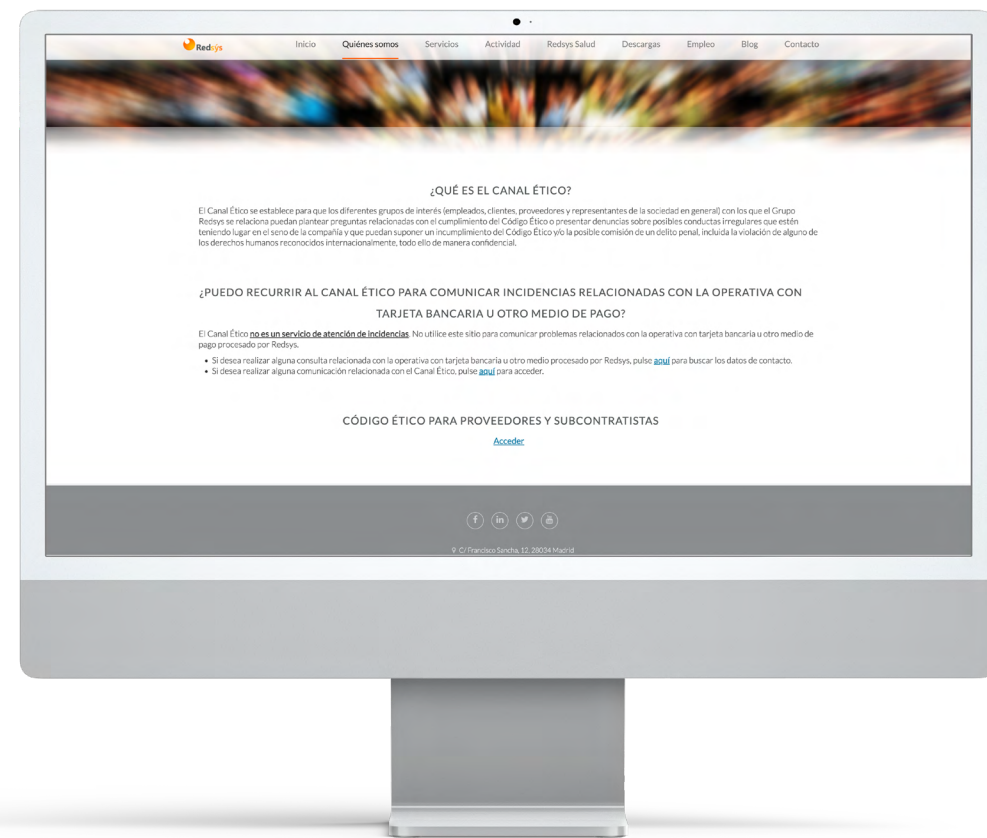
Se trata de un modelo orientado a titulares, comercios, oficinas/sucursales y *contact center* de las entidades. Redsys cuenta con un *contact center* dedicado a atender y resolver las incidencias, peticiones, sugerencias y reclamaciones de estos. Para asegurar una atención de calidad, se definen indicadores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

Plazos de atención del contact center	Objetivo 2022	Consecución 2022
Llamadas atendidas < 20 s	80%	101,77%
Ratio de abandonos > 10 s	3%	110%
Días totales del mes en los que se superan el ratio de abandono > 5%	4 días	110%

Adicionalmente, se indica, a continuación, la satisfacción de la calidad percibida de los servicios de atención en el año 2022 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 resolución actividad	Objetivo 2022	Consecución 2022
Soporte - encuestas entidades	4,4 sobre 5	101,97%
Soporte - encuestas cliente final	8,4 sobre 9	99,52%

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:



<http://www.redsys.es/etica-y-cumplimiento.html>

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, Redsys ha continuado en 2022 con el despliegue progresivo de la metodología NPS que permite incorporar la mejora continua en los procesos a través del conocimiento de la calidad percibida por los clientes finales de las entidades.

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), TPV Virtual (integración/mantenimiento (uso) y desarrollo de Proyectos. Desde Redsys se valora muy positivamente la visibilidad y resultados de NPS.

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). Las entidades disponen del análisis de sus clientes insatisfechos día a día, caso a caso, e internamente se realiza la revisión global como parte del seguimiento del servicio.

Cabe reseñar la existencia de un modelo de gobierno interno respecto a la implantación de medidas de mejora continua, tanto en los servicios con valoración NPS como los que obtienen la calidad percibida con sistemas tradicionales de valoración.

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. Las quejas y reclamaciones de los clientes se recogen en el ámbito de 'Gestión de Servicio'.

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 resolución. Todo lo anterior se ha visto reflejado en la consecución del Plan de Calidad de Redsys para el año 2022, que ha consolidado la tendencia ascendente iniciada en el año anterior, situándose el cumplimiento en un 95,5%. La calidad en Redsys se incrementa respecto al año anterior en un 6%.

En el Plan de Calidad, destaca el buen comportamiento de la plataforma de pago de tarjetas y Bizum (continuidad, capacidad y seguridad). El día 24 de diciembre se produjo el máximo de operaciones por minuto histórico (93,8k ops/min). Destacable durante el año la colaboración sectorial en la monitorización en los periodos de alta actividad (Black Friday, campaña de Navidad, etc.), que ha dado como resultado un buen comportamiento de la industria de pagos en dichos periodos.

De igual modo que en años anteriores, la definición del Plan de Calidad 2023 se llevará a cabo de manera conjunta con las entidades, con el objetivo de seguir garantizando la disponibilidad y seguridad de las plataformas de pago. Adicionalmente, se focaliza en el incremento de la calidad sectorial en la transacción en el negocio de pagos y en los niveles de calidad en los servicios prestados por Redsys en los ámbitos de Soluciones Adquirentes, Expedientes y Fraude.

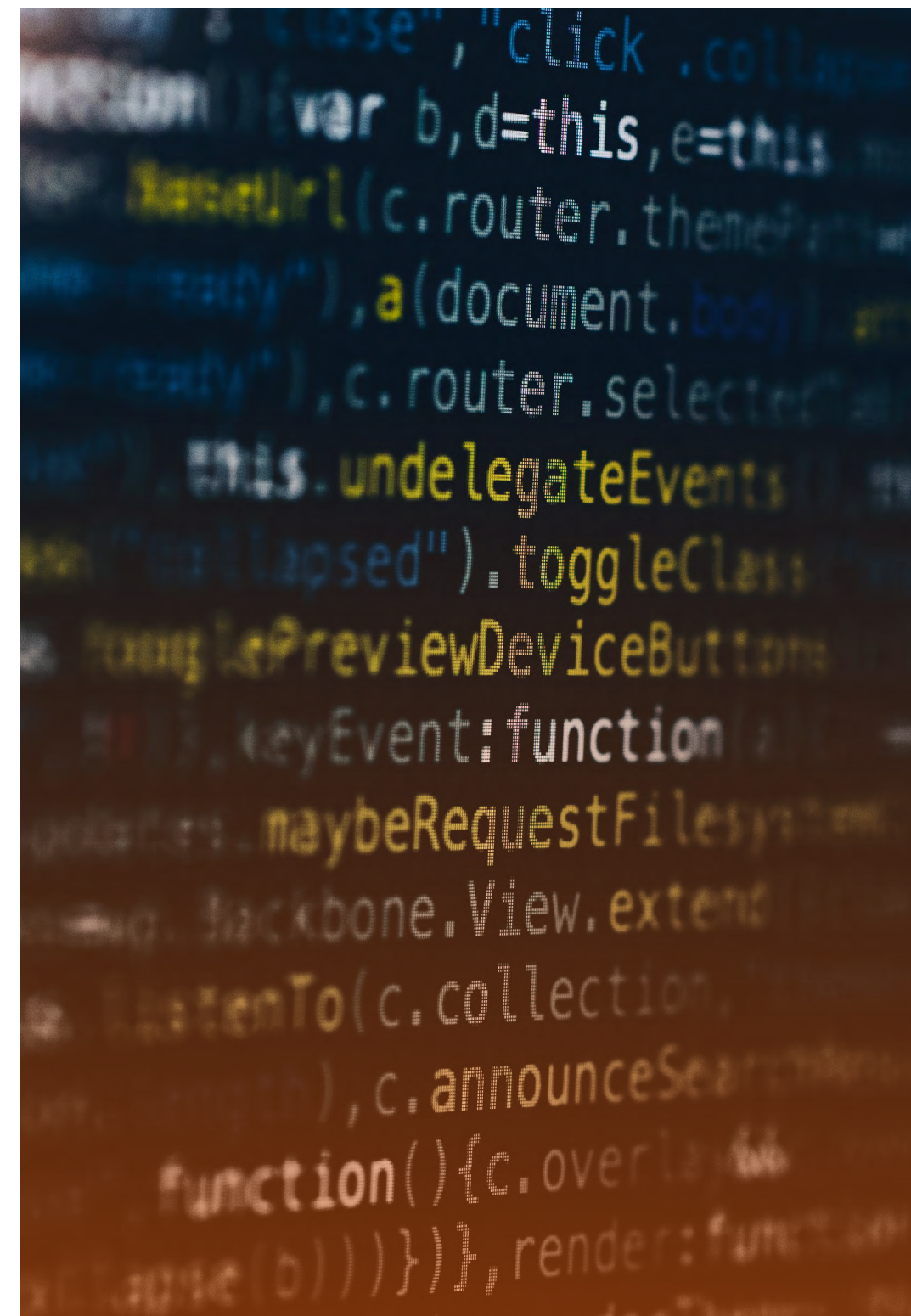


4.6.3. Protección y privacidad de los datos de los consumidores.

En relación con la protección y privacidad de los datos de los consumidores, tal y como se reportaba en el EINF 2021, se ha diseñado un sistema de gestión para la protección de datos personales basado en el estándar ISO 27701 y en consonancia con el sistema de seguridad de la información basado en ISO 27001. Actualmente, el proyecto se encuentra en un 90% de implantación. No obstante, en abril de 2023 se espera poder certificar el cumplimiento del estándar por un tercero acreditado. Con este proyecto se ha aumentado la trazabilidad de los datos personales, el aseguramiento durante el transporte y almacenamiento, así como normalizar los canales para que los interesados puedan ejercer sus derechos RGPD.

Durante el periodo 2022, y de acuerdo con el proyecto para su actualización, tomando como referencia las normas ISO 37001 e ISO 19601, se ha trabajado en la evolución, desarrollo y mejora del ya existente Sistema de Gestión de Compliance Penal (en adelante SGCP).

Así, en el periodo 2022 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 de la aplicación de acciones de mejora continua del SGCP, entre las que destacan el seguimiento de legislación aplicable a la materia o la revisión de políticas y códigos de Compliance Penal de la Sociedad.



Por su lado, en cumplimiento con los compromisos adquiridos por Redsys, tras su adhesión al Pacto Digital para la Protección de las Personas de Agencia Española de Protección de Datos, se han llevado a cabo las siguientes acciones del plan presentado a este organismo durante 2022:

Formación

Al igual que en años anteriores, se ha mantenido a través de la Academia Redsys formación en materia de privacidad, en virtud del cual se describen los aspectos fundamentales en materia de protección de datos de carácter personal, tratando igualmente de concienciar al personal sobre su importancia, las repercusiones que ello podría tener en caso de no observar la normativa aplicable, así como dando a conocer de forma expresa el Pacto Digital AEPD y la existencia del denominado “Canal Prioritario” como vía rápida para la denuncia de cualquier publicación en la red de contenidos sensibles, sexuales o violentos.

Otras publicaciones y difusión noticias AEPD.

En primer lugar, se ha publicado en el espacio colaborativo de la “Oficina DPD”, dentro del apartado de Información AEPD, la guía “Más que un Móvil”, elaborada por la AEPD, en colaboración con UNICEF, y que fomenta la educación digital de niños y niñas para un uso responsable de esta tecnología, con el objetivo de evitar el envío, a través de estos dispositivos, de información personal, fotos comprometidas, etcétera. Esta iniciativa se enmarca en el protocolo para el desarrollo de acciones que fomenten la protección de la infancia, firmado por la Agencia y UNICEF en junio de 2022.

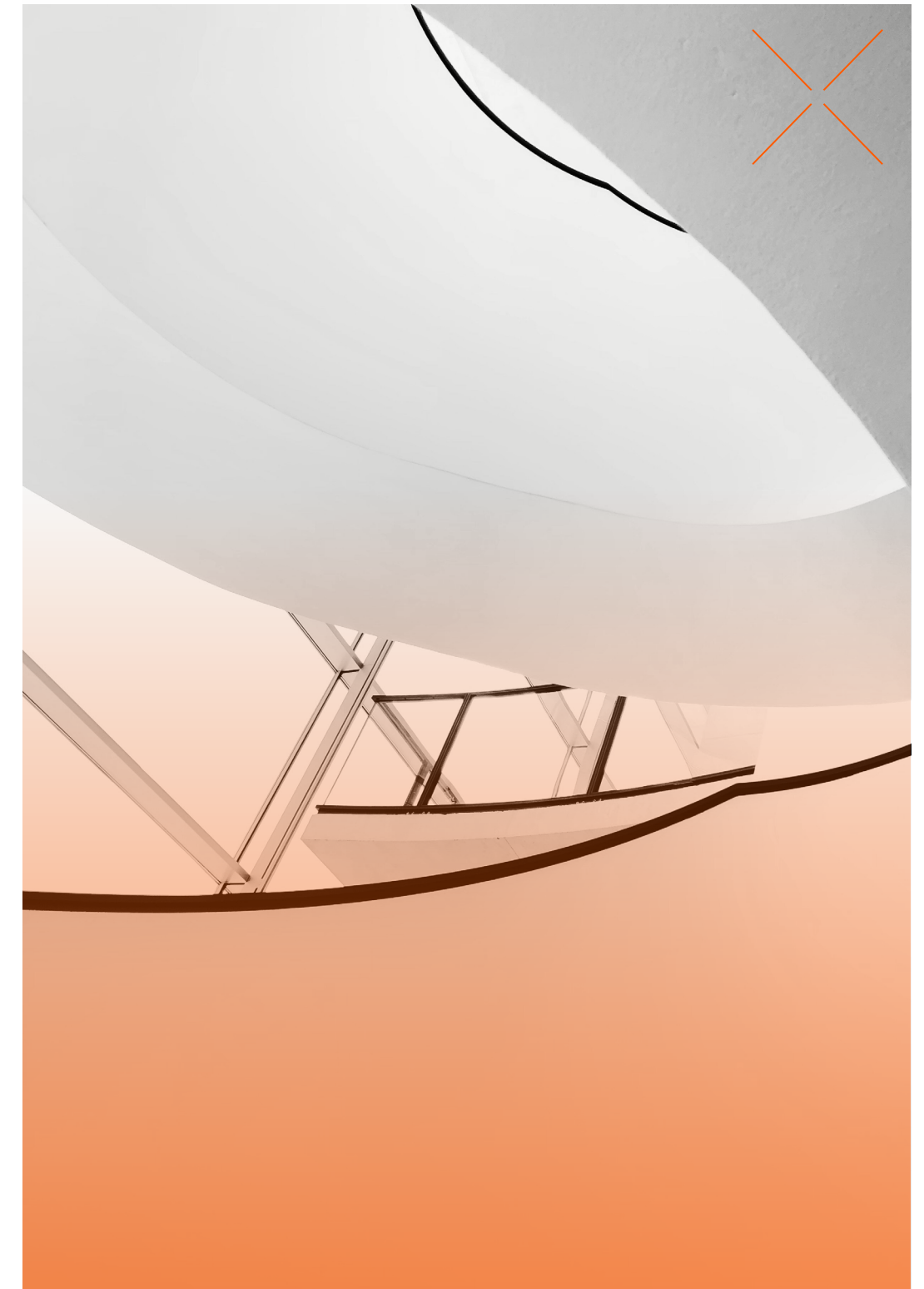
Privacidad desde el Diseño

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 25 del Reglamento General de Protección de Datos, se ha elaborado el “Decálogo para promover la privacidad desde el diseño”, en virtud del cual se busca promover buenas prácticas para implantar la protección de datos desde el diseño. A estos efectos, se describen en detalle una serie de principios a observar y ejemplos de medidas a implementar para garantizar su cumplimiento.



A su vez, se ha publicado también en el mismo espacio colaborativo, un protocolo de actuación a observar por parte de los supervisores en los centros educativos, para la denuncia de situaciones que puedan implicar un tratamiento ilícito de datos personales en menores de edad, promoviendo, a su vez, el conocimiento y el uso del antes citado Canal Prioritario, como vía rápida y sencilla para la denuncia de publicación ilegítima en Internet de contenidos sensibles.

Finalmente, se ha elaborado un nuevo procedimiento interno de gestión de brechas de datos personales, que sustituye a la anterior política de 2020, todo ello conforme a las últimas directrices e instrucciones dadas por la AEPD. El documento se encuentra ahora mismo pendiente de aprobación interna, siguiendo el proceso del gestor documental.

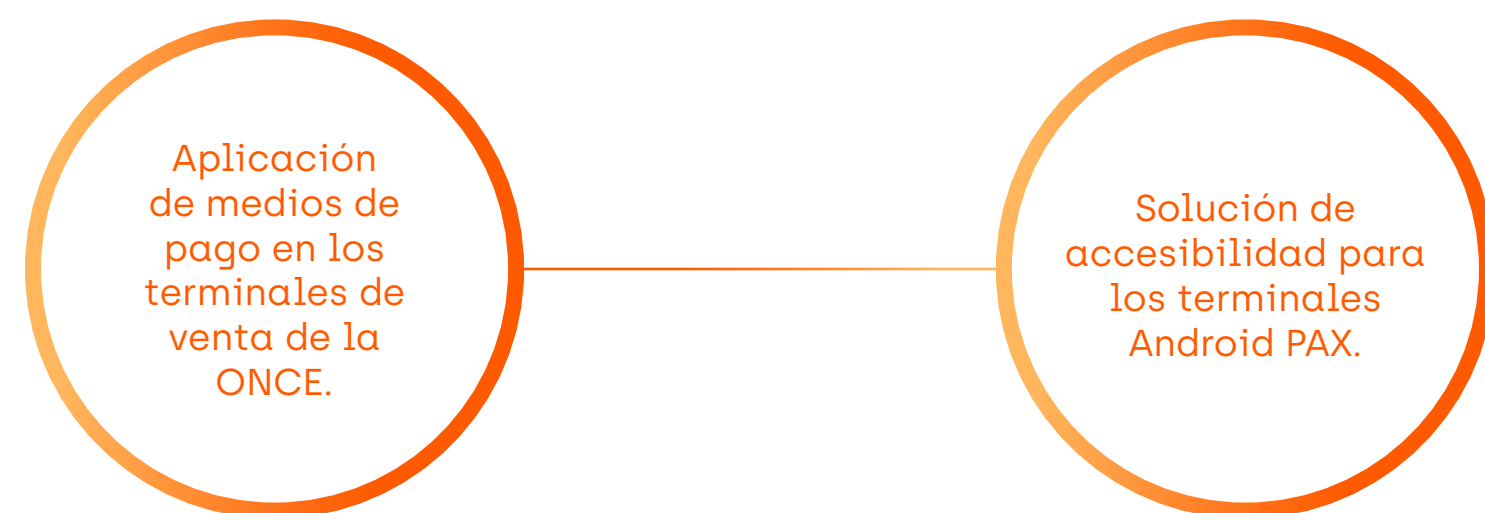


4.7. Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa | ODS 3 · ODS 9 · ODS 10 · ODS 17

4.7.1. Acciones de Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa en el marco del Plan de Acción RSC 2022.

Las acciones del Plan 2022, enmarcadas en esta materia, han tenido un carácter continuista en relación con los años anteriores y han seguido estando enfocadas, principalmente, en hacer nuestros **servicios cada vez más accesibles y seguros**, en estrecha colaboración con la ONCE, con la que venimos trabajando desde 2014.

Desde el área de **Adquirencia**, en relación con la **tecnología Android**, se ha continuado trabajando en dos líneas principales de accesibilidad. Por un lado, durante este 2022 se ha finalizado la implantación en el entorno productivo de nuestra aplicación de medios de pago en los terminales de venta de la ONCE, la cual está desplegada actualmente en cerca de 9.000 de ellos. Esta aplicación es accesible tanto para el vendedor como para los usuarios, incluyendo la funcionalidad de texto a voz, teclado físico y accesibilidad en pantalla táctil. Por su lado, se ha desarrollado a lo largo del año la solución de accesibilidad para los terminales Android PAX, fabricante cuyos terminales componen la mayoría de nuestro parque actual.



A fecha de diciembre de 2022, la solución se encuentra pendiente validación por parte de la ONCE y las entidades adquirentes, por lo que se espera que el despliegue en campo dé comienzo en 2023. Esta accesibilidad está orientada hacia los compradores e incluye la funcionalidad de texto a voz, así como la accesibilidad para la introducción del PIN en pantalla táctil.

Con el firme compromiso de mejorar nuestros servicios en términos de accesibilidad, los próximos pasos estarán focalizados en la incorporación del resto de fabricantes de terminales en la solución, así como el desarrollo de adaptaciones orientadas al vendedor.

En el marco del servicio a entidades de **Atención al Cliente**, se detectó la necesidad de implementar una línea telefónica dedicada para comercios y titulares con necesidades especiales, como personas de edad avanzada o personas con diferentes discapacidades, entre otros, para ofrecerles el mejor servicio posible en la resolución de sus incidencias con los medios de pago puestos a su disposición por sus entidades bancarias.

Por ello, se establece un teléfono de atención exclusivo para ofrecer el mejor servicio posible en la resolución de incidencias relacionadas con los medios de pago, puesto a disposición por las entidades bancarias. El servicio se caracteriza por ser una línea telefónica gratuita (900 109 002), exclusiva y disponible 24h al día, 7 días a la semana. Es atendida por profesionales con experiencia en atención al cliente y formados específicamente en este ámbito. A través de esta línea, se atienden dos tipos de casuísticas. Por un lado, a titulares que quieran bloquear su tarjeta de crédito por robo o extravío de esta y, por otro, a comercios con problemas asociados al TPV, bien por avería o rotura de este, bien por consulta de cualquier operativa. Para ello, se asegura una comunicación adecuada caracterizada por su sencillez, proporcionando información accesible, con descripciones precisas y datos pertinentes; por un tono que huye del tono sentimental que invite a la conmiseración; por uso de términos y actitudes que evitan la sobreprotección; y, finalmente, por un lenguaje que evita el uso del infantilismo, adaptando este a las necesidades e idiosincrasia del interlocutor.

Se garantiza, pues, una atención especializada, en la que el 2% de la plantilla del Servicio de Atención al cliente ha recibido una formación que contempla el uso de un lenguaje inclusivo, la práctica de *roll-play* de situaciones difíciles para abordar las llamadas en tiempo real, así como cursos de gestión de conflictos y escucha activa. De esta manera, en cada uno de los turnos, se garantiza que habrá personal especializado con capacidades para atender a las personas para las que se ha creado esta línea telefónica.

Como continuación a la actividad reportada en años anteriores, referida a la rama de **adquierecia de cajeros automáticos**, hay que destacar que en 2022 se ha continuado colaborando con las administraciones, junto con las distintas entidades bancarias, en la búsqueda de soluciones para cubrir la falta de servicios bancarios en zonas geográficas despobladas.

Para ello, se han desarrollado diferentes operativas en los cajeros automáticos, como operativas contra cuenta, no asociadas a tarjetas, o el pago de tasas de diferentes administraciones (autonómicas, juzgados, etc.) que permiten a los usuarios realizar operaciones bancarias sin la limitación de acceso y de horario que implica acudir a una oficina bancaria. Asimismo, se han abordado diferentes iniciativas que permiten el acceso a los cajeros sin la necesidad de disponer de una tarjeta bancaria, entre ellos el acceso mediante las aplicaciones bancarias o mediante DNI, así como se han realizado modificaciones para simplificar las menús de acceso, personalizados por perfil de usuario, y las distintas operativas de los cajeros con el objetivo de facilitar el acceso a los mismos a un mayor número de personas con independencia de su habilidad en el uso de nuevas tecnologías.

Continuando con nuestros esfuerzos en materia de accesibilidad, de la mano de la **área de Canal e-commerce**, junto con otras áreas de Redsys, se ha desarrollado una aplicación web que da acceso a los pequeños comercios o autónomos el acceso al comercio electrónico (o e-commerce, en inglés) a través de una serie de servicios y herramientas que les permita vender sus productos y gestionar su negocio online de una manera rápida y sencilla.

El desarrollo de la aplicación ha constado de dos partes fundamentales. Por un lado, la página de compra, consistente en una página web donde se muestra toda la información necesaria para que un cliente pueda realizar la compra de un producto.

Esta página puede visualizarse en cualquier dispositivo y muestra la información del producto, datos de la compra, datos del cliente así como información legal. Por otro lado, se produjo una mejora en la web de canales a través de la creación de una nueva sección donde los comercios podrán gestionar sus tiendas online, contando con un apartado sobre la tienda en sí y otros sobre el producto, los pedidos y el historial de estos. En la actualidad, hay tres entidades bancarias que están realizando pruebas a nivel interno para ratificar la viabilidad de su implementación.

Respecto a acciones de participación en la comunidad durante el año 2022, cabe destacar la participación de tres grupos de empleados en una jornada de voluntariado corporativo, organizada por la ONG Cooperación Internacional: el Día Solidario de las Empresas, celebrado en el mes de octubre. El objetivo es promover y facilitar la participación social de las empresas y sus empleados a través del voluntariado corporativo de estos, poniéndoles en contacto con entidades no lucrativas. En esta edición, se ha colaborado con la Asociación Barró y la Asociación Valdeperales, con las cuales se compartió una jornada con niños en riesgo de exclusión. La tercera entidad fue Territorios Vivos, cuya actividad se centró en la repoblación con árboles de una zona de Madrid. La aportación realizada por Redsys para la participación de sus empleados, que asciende a 4.500 €, se acogerá a los beneficios fiscales previstos en el Título III (Incentivos fiscales al Mecenazgo) de la Ley 49/2002 de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo. Adicionalmente, se realizó una donación de 1.000 € a favor de la Fundación Gil Gayarre, cuya misión es la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias.

Junto a Bizum, se ha llevado a cabo la publicación en la plataforma COMparte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas la buena práctica realizada en relación con el conflicto en Ucrania.

En concreto, consistió en la difusión en redes sociales de todas las iniciativas que se detectaron, compartiendo en Twitter, LinkedIn o Instagram los códigos identificados, siendo, en definitiva, altavoces de las ONGs e intermediarios de la solidaridad de los usuarios. Al cabo de una semana del estallido del conflicto, las donaciones a través de Bizum habían aumentado un 75 %.

Por otro lado, se ha seguido manteniendo la colaboración con Cruz Roja, organizando 4 campañas de donación en las inmediaciones de nuestra oficina de Madrid, cuya participación ha sido mayor a la del año 2021, superando las expectativas previstas. Se han realizado 82 donaciones en este año, suponiendo un aumento del 90,7% respecto al año anterior.

Adicionalmente, cabe destacar 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, así como la aportación a los proyectos sociales de Nespresso mediante la recogida y donación de las cápsulas que utilizan los empleados del Grupo Redsys en las cafeteras corporativas disponibles en la oficina.

En relación con las cestas de navidad que la plantilla recibió en diciembre, en esta ocasión, se decidió implementar mejoras con impacto social. Esto es, los productos contenidos por la cesta fueron comprados directamente a los proveedores de estos, entre ellos, empresas pequeñas y familiares. En lo que a su elaboración se refiere, se celebró un contrato con la empresa Ilunion para este servicio, en el cual participaron personas con discapacidad.

En este 2022, hemos continuado nuestra **labor de divulgación y educación con relación a los medios de pago** a través de las publicaciones realizadas en nuestro blog (www.blogreds.es) y replicadas en nuestras redes sociales, con el objetivo dotar a los usuarios y a la ciudadanía en general de las competencias necesarias y contribuir a la mejora de la cultura financiera. En total, se han publicado 51 artículos dentro de 4 grandes temáticas: medios de pago, seguridad, comercio electrónico y dispositivos.

Por su lado, Redsys se encuentra entre las empresas que marcan la Casilla Empresa Solidaria del impuesto de sociedades, cuyos fondos recaudados están destinados a financiar proyectos de interés social y ambiental, desarrollados por entidades del Tercer Sector. De esta manera, Redsys tiene la oportunidad de participar directamente en la reconstrucción social igualitaria e inclusiva que beneficia, tanto al tejido empresarial como a la sociedad en sí misma.

A principios de 2022, se convocó la 13ª Edición de los Premios Dependencia y Sociedad de la Fundación Caser y se determinó, finalmente, participar y presentarse a ellos de la mano de Banco Santander.

Estos premios tienen como objetivo reconocer e incentivar la labor de personas y entidades comprometidas con la atención integral y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y/o en situación de dependencia y sus familias, contribuyendo al mismo tiempo a la sensibilización de la sociedad.

Las candidaturas presentadas, en la categoría de Transformación Social, fueron los proyectos “Reintegros accesibles guiados por voz en cajeros automáticos” y “Comercio electrónico accesible”.

Finalmente, en la actualidad, existe una **preocupación social en el acceso a servicios bancarios básicos en áreas despobladas**, tales como retirada y depósito de fondos, pagos, consultas de movimientos o pago de tributos y recibos, sobre la cual existe una propuesta de ley.

Detectada esta necesidad, a lo largo de 2022, se ha venido trabajando en una solución sectorial por parte de la industria financiera, en la cual Redsys es un socio natural, que se adapte a la idiosincrasia de estas zonas para facilitar el acceso a estos servicios bancarios básicos.

En 2023, se trabajará por definir una propuesta final y en llevar a cabo su implantación inmediata, en caso de ser aprobada. Todo esto estaría alineado y contribuiría a la meta 10 del ODS 8 de la Agenda 2030 (Trabajo decente y crecimiento económico) que pretende “fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos”, a través de un trabajo conjunto de los diferentes actores de la industria financiera en una alianza sólida, inclusiva e integrada (ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos).

4.8. La RSC en Redsys Salud y GEFRASAN

En referencia concreta a Redsys Salud, respecto a los servicios y proyectos puestos en marcha y evolucionados a lo largo de 2022 es conveniente resaltar, en primer lugar, la continuidad dada a la denominada Experiencia Digital del Asegurado, que permite a los asegurados una interacción completamente digital con el ecosistema de salud ofrecido por la aseguradora, cuyo alcance ha sido ampliado para ofrecer de forma digital el acceso a todas las recetas electrónicas que el asegurado ha recibido por parte de la red de profesionales sanitarios.

El asegurado puede ahora consultar tanto el histórico de prescripciones como las hojas informativas de tratamientos activos, independientemente de la solución de receta electrónica empleada por el profesional sanitario, al haberse creado un HUB de receta electrónica capaz de interconectar con los diferentes repositorios homologados de receta electrónica del país.



De este modo, se elimina la necesidad de imprimirla en papel y, accediendo únicamente con el móvil (app o web de la aseguradora), el usuario podrá consultar la hoja de información y obtener la dispensación de medicamentos en cualquier farmacia, mostrando el código QR asociado en ella. Esta funcionalidad se suma a las ya existentes en el servicio de Experiencia Digital del Asegurado (gestión de citas *online* y video-consultas), haciendo que durante el año 2022 el servicio Experiencia Digital del Asegurado haya sido utilizado por más de 600.000 usuarios.

En el año 2022 —→ El servicio Experiencia Digital del Asegurado



Ha sido utilizado por más de 600.000 usuarios.

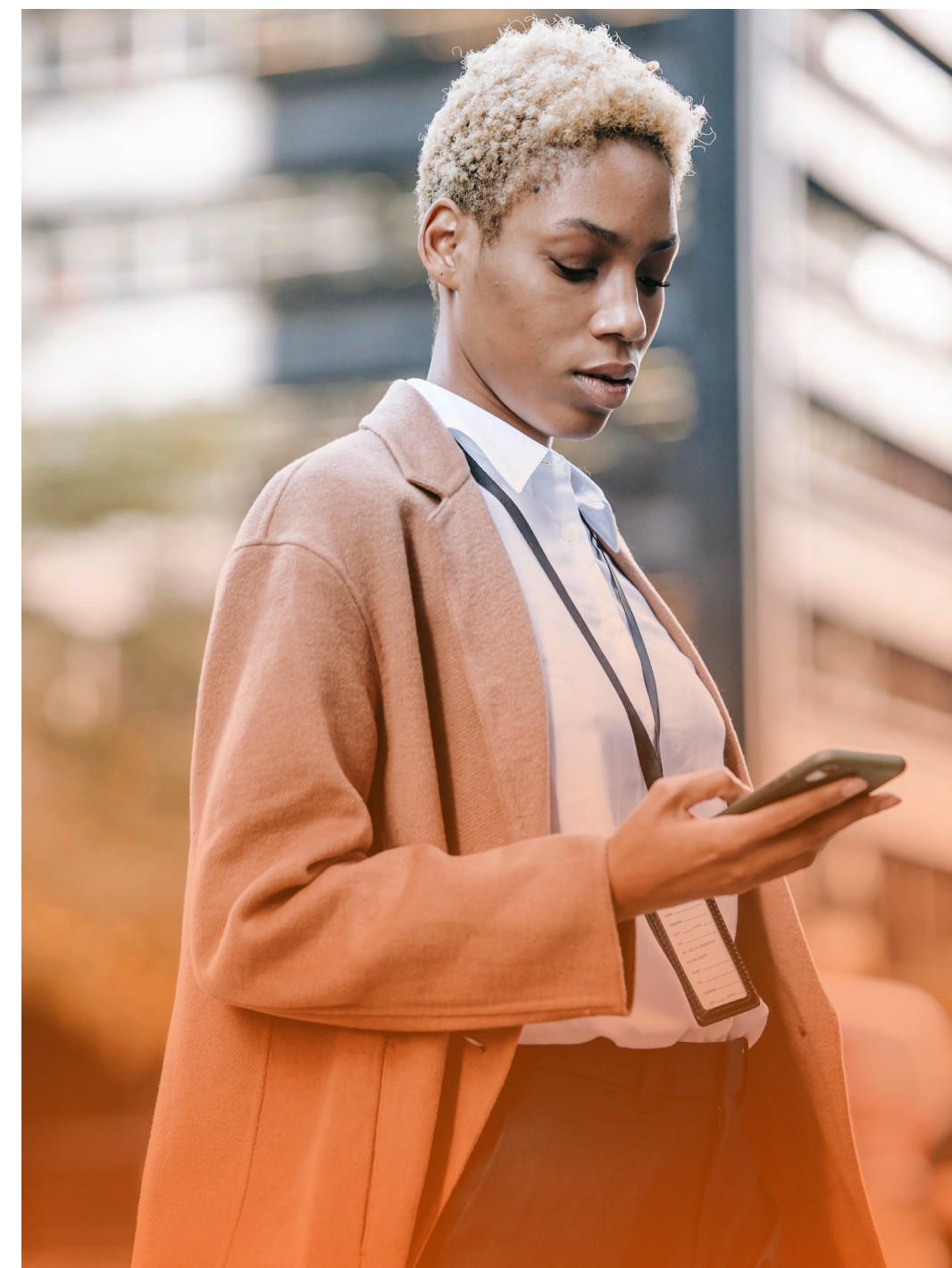
Por otro lado, complementando las opciones para evitar desplazamientos en las consultas médicas, como la Video-consulta, se ha añadido a la plataforma de soluciones digitales a disposición de los profesionales sanitarios de las compañías aseguradoras el servicio de Tele-consulta por llamada telefónica, una solución que permite la atención telefónica integrada desde el propio ordenador o *tablet* del sanitario y con la universalidad, comodidad y sencillez para el paciente de recibir la atención mediante una llamada a cualquier tipo de dispositivo telefónico, ya sea fijo o móvil, mejorando las opciones que facilitan una atención remota más accesible y sostenible ambientalmente hablando.

Durante el año 2022 se ha desarrollado y puesto a disposición de las compañías aseguradoras una solución para el mantenimiento del historial clínico electrónico de los asegurados para uso por parte los profesionales sanitarios de la red: la Historia Clínica Electrónica. La implantación de esta herramienta en la plataforma de servicios de las aseguradoras a sus cuadros médicos supondrá un gran paso, no sólo en la digitalización e integración de la información sanitaria que mejora la atención médica al usuario, sino también en la disminución del soporte en papel, tanto de los registros propios médicos como de los informes y entregables a los pacientes (incluyendo la gestión de consentimientos), que podrán realizarse completamente por medios electrónicos.

Finalmente, se ha puesto en marcha la Identificación virtual de asegurado como alternativa al método de identificación tradicional de los asegurados, basado en tarjeta de plástico.

Para ello, se han lanzado varias soluciones digitales basadas en la utilización del móvil, como la identificación por localizador o por SMS, abriendo el camino a la implantación progresiva de un ecosistema cada vez más alineado con los objetivos de sostenibilidad.

Referente a GEFRASAN, su principal labor en materia de sostenibilidad ha sido acometer todas las tareas relacionadas con el edificio de la oficina de Madrid, en materia de ambiental, recogidas y descritas en el punto 4.4.1 de este informe.



05



Tabla de contenido,
según la Ley 11/2018

		Apartado / página del informe	Marco de reporting utilizado	Comentarios / razón de la omisión
Información General				
Descripción del modelo de negocio de grupo.	• Entorno empresarial.	3.1. Modelo de negocio. 3.2. Principales tendencias, objetivos y líneas estratégicas. 3.3. Presencia nacional e internacional.	GRI 102 -2 Actividades, marcas, productos y servivios. GRI 102-3 Ubicación de la sede. GRI 102-4 Ubicación de las operaciones. GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	-
	• Organización y estructura.			-
	• Mercado en los que opera.			-
	• Objetivos y estrategias.			-
	• Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.			-
Políticas	• Enfoque de gestión.	En cada apartado.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	-
Gestión de riesgos	• Políticas que aplica la empresa.	3.4. Gestión de Riesgos No Financieros.	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	-
	• El resultado de las políticas.			-
	• Principales riesgos.			-
Información sobre cuestiones medioambientales				
General	• Efectos de la actividad de la empresa en el medio ambiente, la salud y la seguridad.	4.4. Medioambiente.	GRI-307 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	-
	• Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.			-
	• Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales .			-
	• Aplicación del principio de precaución.			-
	• Provisiones y garantías para riesgos ambientales.			-
Contaminación	• Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	4.4.1. Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2022.	Marco interno: descripción cualitativa.	-
Economía circular y prevención y gestión de residuos	• Medidas de prevención y gestión de residuos.	4.4.1. Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2022.	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	-
	• Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	N.A.	-	Asunto no material, dada la actividad del Grupo Redsys.
Uso sostenible de los recursos	• Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	4.4. Medioambiente.	GRI 303 - 5 Consumo de agua.	-
	• Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	4.4.1. Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2022.	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	-
	• Consumo, directo e indirecto de energía.	4.4. Medioambiente.	GRI 302 - 1 Consumo energético dentro de la organización	-
	• Medidas tomadas para mejorar lae eficiencia energética.	4.4. Medioambiente. 4.4.1. Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2022.	GRI 302 - 4 Reducción del consumo energético.	-
	• Uso de energías renovables.	4.4. Medioambiente.	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	En 2022 se ha procedido solo a la instalación de placas solares, cuyo funcionamiento comenzará en 2023.

		Apartado / página del informe	Marco de reporting utilizado	Comentarios / razón de la omisión
Cambio climático.	• Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa.	4.4. Medio ambiente.	GRI 305 - 1 Emisiones directas de GEI GRI 305 - 2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía.	-
	• Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	4.4.1. Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2022.	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	-
	• Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	N.A.		En la actualidad, no existen metas de reducción establecidas.
Protección de la biodiversidad	• Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.	N.A.		Asunto no material, dada la actividad del Grupo Redsys.
	• Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	N.A.		Asunto no material, dada la actividad del Grupo Redsys.
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Empleo	• Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	4.3.2. Empleo	GRI 102 - 8 Información sobre empleados y otros trabajadores. GRI 405 - 1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Los datos no se presentan por país, ya que en 2022 todos los empleados contratados estaban distribuidos solo en España.
	• Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	4.3.2. Empleo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	-
	• Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	4.3.2. Empleo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	Se incluye el índice de rotación.
	• Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	4.3.2. Empleo	GRI 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	-
	• Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	4.3.2. Empleo	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.	-
	• Brecha salarial.	4.3.2. Empleo	Este dato se reporta según criterio interno.	Fórmula usada: (Remuneración media hombres – Remuneración media mujeres) / Remuneración media hombres).
	• Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo.	4.3.2. Empleo	Marco interno: descripción cualitativa.	El Consejo de Administración y/o el Administrador Único de las distintas sociedades del Grupo no reciben ningún tipo de remuneración.
	• Medidas de desconexión laboral.	4.3.2. Empleo	Marco interno: descripción cualitativa.	En la actualidad no se dispone de una política de desconexión laboral, pero se sigue lo dispuesto en el artículo 45 del Convenio Colectivo del Sector de Oficinas y Despachos.
	• Empleados con discapacidad.	4.3.2. Empleo	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	-
Organización del trabajo.	• Organización del tiempo del trabajo.	4.3.3. Organización del trabajo.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	
	• Número de horas de absentismo.		GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	Dado que la mutua solo proporciona los datos en jornadas, se realiza un cálculo estimativo, tomando como referencia el promedio de horas diarias: 8 h.
	• Medidas para facilitar la conciliación.		GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	

		Apartado / página del informe	Marco de reporting utilizado	Comentarios / razón de la omisión
Salud y seguridad	• Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	4.3.4. Seguridad y salud	GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo GRI 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.	
	• Indicadores de siniestralidad desagregados por sexo.		GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	Dado que la mutua solo proporciona los datos en jornadas, se realiza un cálculo estimativo, tomando como referencia el promedio de horas diarias: 8 h.
	• Enfermedades profesionales.	N.A.	-	No se han producido enfermedades profesionales durante el ejercicio 2022.
Relaciones sociales	• Organización del diálogo social.	4.3.5. Relaciones sociales	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	-
	• Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.		GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	-
	• Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.		GRI 403-1 Sistema de gestión de salud y la seguridad en el trabajo.	-
	• Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.		Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	
Formación	• Políticas de formación.	4.3.6. Formación	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	-
	• Horas totales de formación por categorías profesionales.		Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	-
Igualdad	• Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	4.3.3. Organización del trabajo.	GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados. Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	-
	• Planes de igualdad.			-
	• Medidas para promover el empleo.			-
	• Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.			-
	• La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.			-
	• La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.			-

		Apartado / página del informe	Marco de reporting utilizado	Comentarios / razón de la omisión
Información sobre el respeto de los Derechos Humanos				
Derechos Humanos	• Aplicación de procedimientos de debida diligencia.	4.2. Derechos Humanos	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta. Marco interno: descripción cualitativa.	-
	• Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos.			-
	• Denuncias por casos de vulneraciones de Derechos Humanos.			Durante el ejercicio 2022, el Grupo no ha recibido denuncias por vulneración de DD.HH.
	• Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.			-
	• Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.			-
	• Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.			-
	• Abolición efectiva del trabajo infantil.			-
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno				
Corrupción y soborno	• Medidas para prevenir la corrupción y el soborno.	4.5.1. Acciones de Prácticas Justas de operación en el marco del Plan de Acción RSC 2022	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	-
	• Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.			-
	• Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	4.7.1. Acciones de Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa en el marco del Plan de Acción RSC 2022.	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	-
Información sobre la sociedad				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	• Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	1. Carta del presidente y director general del Grupo Redsys 4. Responsabilidad social corporativa	GRI 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones. Marco interno: descripción cualitativa.	-
	• Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.			-
	• Relaciones mantenidas con las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	N.A.	-	Este asunto no se ha abordado en el ejercicio 2022.
	• Acciones de asociación o patrocinio.	4.7.1. Acciones de Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa en el marco del Plan de Acción RSC 2022.	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	-
Subcontratación y proveedores	• Inclusión de cuestiones ESG en la política de compras.	4.1.3. Acciones de Gobernanza en el marco del Plan de Acción RSC 2022.	-	En el procedimiento de compra se indica que el área de Relación con Proveedores creará/actualizará el panel de proveedores homologados, sobre la base de los resultados obtenidos en las evaluaciones de los proveedores, del cual se seleccionará el proveedor más idóneo. Como hemos descrito en el apartado de Gobernanza, en 2022, se incluyó un cuestionario sobre temas ASG en la herramienta de homologación de proveedores.
	• Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.		Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	
	• Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	N.A.	-	Este asunto no se ha abordado en el ejercicio 2022.

		Apartado / página del informe	Marco de <i>reporting</i> utilizado	Comentarios / razón de la omisión
Consumidores	• Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	4.6 Asuntos de consumidores	Marco interno: descripción cualitativa.	-
	• Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	4.6.2 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa.	-
Información fiscal	• Beneficios obtenidos por país.	3.5. Transparencia fiscal	Marco interno: dato cuantitativo	-
	• Impuestos sobre beneficios pagados.		Marco interno: dato cuantitativo	-
	• Subvenciones públicas recibidas.		Marco interno: dato cuantitativo	-
Verificación				
Informe de verificación		8. Informe de verificación.	GRI 102 -56	-

06

Glosario



Glosario:

- **Adquirencia.** La adquirencia en los medios de pago es la encargada de aceptar los pagos realizados con los medios emitidos por la emisión. Se puede decir que la adquirencia es como el intermediario que se encuentra entre los comercios y los emisores de tarjetas y bancos.
- **Adquirente.** Institución, no necesariamente financiera, que inicia una transacción. El origen de una transacción procede siempre de una entidad adquirente.
- **Advantis.** Conjunto de sistemas operativos para tarjetas inteligentes, ofreciendo a las entidades financieras la tecnología que les permitirá definir las aplicaciones y gamas de productos (Visa y MasterCard) que deseen ofrecer a sus clientes.
- **API (*Application Programming Interfaces*).** Significa interfaz de programación de aplicaciones y es intermediario entre dos sistemas, que permite que una aplicación secomunique con otra y pida datos o acciones específicas.
- **App.** En español, aplicación.
- **ASG (ESG, en inglés).** Los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) son un conjunto de reglas a seguir a la hora de tomar decisiones empresariales, intrínsecamente ligados a la responsabilidad social y la sostenibilidad.
- **Autenticar.** Es el proceso de validar la identidad de una entidad-usuario, servidor o aplicación cliente antes de otorgarle acceso a un recurso protegido.
- **Autorización.** Es la aprobación o garantía de fondos dada por el emisor de la tarjeta al adquirente y al establecimiento aceptador de la misma.
- **Boleta.** *Ticket* que el terminal de pago o datáfono puede imprimir al realizarse un pago con tarjeta en un establecimiento, de manera presencial, tanto para el titular de esa tarjeta como para el establecimiento.
- **Bizum.** Proveedor de servicios de pago de España, fruto de la colaboración de la gran mayoría de las entidades bancarias del país para crear un sistema de pagos instantáneos entre particulares y de compras en comercios.
- **Comercio.** Establecimiento o tienda donde se realiza la compraventa de bienes o servicios.

- **Comercio electrónico (e-commerce, en inglés).** Cualquier transacción de compra en la que, al menos, uno de los componentes de la interacción entre el titular de tarjeta y el comercio sea electrónico, utilizando habitualmente la vía Internet.
- **Compliance.** En español, cumplimiento.
- **Desarrollo sostenible (o sostenibilidad).** Satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Requiere de un enfoque integral que tome en consideración las preocupaciones sociales y ambientales junto con el desarrollo económico.
- **End to end.** En español, de extremo a extremo, y consiste en proporcionar soluciones para procesos desde el inicio de un flujo de trabajo hasta el final de este.
- **Entidades adquirentes.** Entidad financiera que recoge y negocia, desde el punto de origen, la transacción originada por una tarjeta, en virtud de un contrato de afiliación del punto de servicio.
- **Feedback.** Retroalimentación o capacidad de un emisor para recoger reacciones de los receptores y modificar su mensaje, de acuerdo con lo recogido.
- **Home banking (banca online o e-banking).** Servicios bancarios a los que se puede acceder a través de internet por medio de ordenadores, tablets o móviles.
- **Hub.** Punto o nodo de conexión o concentrador que permite establecer una conexión entre un número indefinido de ordenadores para el intercambio de datos.
- **ISO (International Standardisation Organization).** En español, Organización Internacional de Normalización.
- **ISO 26000.** Conjunto de guías que establecen líneas en materia de responsabilidad social, determinadas por la Organización Internacional de Normalización.
- **IT (Information Technology).** Hace referencia a las tecnologías de la información y de la comunicación que se encargan de la gestión de la información que un negocio, relacionadas con internet, la informática y la tecnología.
- **ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).** Conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible, la Agenda 2030.
- **PIN (Personal Identification Number).** Código alfanumérico que autentica al portador de la tarjeta en operaciones realizadas en terminales punto de venta electrónicos, cajeros automáticos o cualquier terminal que requiera tecleo del PIN o número secreto.

- **Procesador.** Institución que pone en funcionamiento los procedimientos oportunos, para procesar las transacciones realizadas entre un adquirente/solicitante y un emisor/resolutor.
- **Responsabilidad Social Corporativa (o RSC).** Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá.
- **Roll-play.** En español, juego de roles.
- **Software.** Soporte lógico o sistema formal de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hace posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados *hardware*.
- **Siete (7) materias fundamentales.** Son los ámbitos en los que toda empresa debe trabajar para desarrollar estrategias y programas que la lleven a una actuación socialmente responsable: gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, y participación activa y desarrollo de la comunidad.
- **TPV (Terminal Punto de Venta).** Dispositivo o equipo que permite al comercio afiliado realizar operaciones de venta utilizando tarjetas. También puede usar el término datáfono o terminal a secas.
- **Texto a voz.** Tecnología que permite la lectura o locución en voz alta de textos digitales a través dispositivos digitales.
- **Terminales Android.** Dispositivos para realizar compraventa de bienes y servicios en un comercio que usan el sistema operativo Android.
- **Titular.** Persona física usuaria de la tarjeta. A veces se utiliza el término “cliente” con el mismo sentido.
- **Vending.** Venta de productos por medio de máquinas automáticas.

07



Formulación del EINF

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 2022, de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado, formulado en la reunión del 23 de marzo de 2023, 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 126:

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, 23 de marzo de 2023

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. Antonio Balbino Alonso López
Consejero

D. Josep Gallach Patau
Consejero

Dña. María José Ugena Arcicollar
Consejero

Dña. Leyre de Álvaro García
Consejero

Banco de Crédito Social Cooperativo, S.A.
D. Sergio Pozo Vílchez
Consejero

D. Jesús Verde López
Consejero

Banco Sabadell, S.A.
Dña. Margarita Torremocha Folguera
Consejero

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

08

Informe de verificación



Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2022

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



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, de REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado adjunto del grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "5.Tabla de contenido, según la Ley 11/2018", del EINF 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 ubicada en el apartado "5. Tabla de contenido, según la Ley 11/2018", 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 gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) 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 las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos 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 2022 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “2. Acerca del 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 2022.
- ▶ 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 2022.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 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

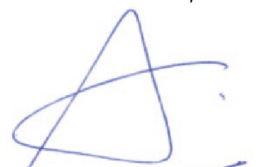
Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus 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 ubicada en el apartado “5. Tabla de contenido, según la Ley 11/2018”, del citado Estado de Información No Financiera.

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 01/23/05008
emitido por el Instituto de Censores
Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

23 de marzo de 2023

