

Contenido

1. Carta del CEO	3
2. Acerca del informe	5
2.1. Metodología de identificación de asuntos materiales	8
3. Ámbitos generales	10
3.1. Modelo de negocio	11
3.2. Principales tendencias, objetivos y líneas estratégicas	25
3.3. Presencia nacional e internacional	29
3.4. Gestión de Riesgos No Financieros	30
3.4.1. Modelo de gobierno	31
3.4.2. Modelo operativo	32
3.5. Transparencia Fiscal	36
4. Responsabilidad Social Corporativa	37
4.1. Gobernanza	41
4.1.1. Estructura de Gobierno	41
4.1.2. Gobierno de la RSC	43
4.1.3. Acciones de Gobernanza en el marco del Plan de Acción RSC 2024	44

4.2. Derechos Humanos	47
4.3. Prácticas Laborales	51
4.3.1. Acciones de Prácticas Laborales en el marco del Plan de Acción RSC 2024	51
4.3.2. Empleo	59
4.3.3. Organización del trabajo	80
4.3.4. Seguridad y Salud	82
4.3.5. Relaciones Sociales	92
4.3.6. Formación	96
4.3.7. Igualdad y diversidad	98
4.4. Cuestiones ambientales	102
4.4.1. Economía circular y consumo eficiente de los recursos	107
4.4.2. Gestión de los residuos	108
4.4.3. Consumo responsable de recursos hídricos	111
4.4.4. Consumo responsable de recursos energéticos	112
4.4.5. Contaminación y Cambio Climático	117
4.4.6. Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2023	119
4.4.7. Protección a la biodiversidad	123

4.5 Prácticas justas de Operación	124
4.5.1 Acciones de Prácticas Justas de operación en el marco del Plan de Acción RSC 2023	124
4.6. Asuntos de Consumidores	129
4.6.1. Acciones de Asuntos de Consumidores en el marco del Plan de Acción RSC 2023	130
4.6.2. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	131
4.6.3. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	139
4.7. Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa	141
4.7.1. DANA: Plan de emergencia en Valencia	141
4.7.2 Acciones de Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa en el marco del Plan de Acción RSC 2024	144
4.8 La RSC en Redsys Salud y GEFRASAN	152
5. Glosario	154
6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI	158
7. Formulación del EINF	172
8. Informe de verificación	175

1

Carta del CEO



Grupo Redsys

Estimado lector:

Con el cierre del año, nos complace presentar el Estado de Información No Financiera 2024 del Grupo Redsys. Este informe refleja nuestros logros, y más importante aún, nuestra determinación de seguir avanzando hacia un futuro más sostenible, alineado con nuestros grupos de interés, nuestros valores corporativos y el bienestar comunitario.

El Grupo Redsys ha mantenido su trayectoria de crecimiento y consolidación, guiado por nuestros principios fundamentales de servicio, innovación, excelencia y compromiso con la comunidad. En 2024, hemos avanzado significativamente en la integración de la sostenibilidad en nuestra estrategia, productos y operaciones, alineándonos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 y los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Del mismo modo, este año ha sido especialmente significativo por nuestro esfuerzo en prepararnos para la aplicación del análisis de la Doble Materialidad, conforme a la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Aunque esta directiva no ha sido aplicada en el presente informe, hemos trabajado

intensamente en 2024 para asegurarnos de estar preparados para cumplir con sus requisitos en el informe de 2025.

En cuanto a los logros, hemos alcanzado un alto grado de cumplimiento del Plan de Sostenibilidad, hemos avanzado en el impulso de pagos domésticos, hemos superado nuestras metas de calidad asegurando la excelencia de nuestros productos y servicios, y hemos logrado una reducción notable del índice de rotación voluntaria por encima del objetivo establecido. Ver la satisfacción y el entusiasmo en nuestros equipos es, desde luego, uno de nuestros mayores logros.

Más allá de estos hitos, hemos continuado fortaleciendo nuestra cultura de innovación. Hemos lanzado nuevas iniciativas que no solo mejoran nuestros procesos internos, sino que también aportan valor añadido a nuestros clientes y proveedores, así como a la sostenibilidad de nuestras operaciones. La implementación de tecnologías avanzadas ha sido clave para mantenernos a la vanguardia del sector y ofrecer soluciones que se adaptan a las necesidades cambiantes del mercado.

Sin duda, nuestro compromiso con las comunidades donde operamos sigue siendo una prioridad. Durante el año 2024, enfrentamos el desafío de la DANA en Valencia, implementando

un Plan de Contingencia que fortaleció nuestros lazos con la comunidad. Colaboramos con entidades financieras y ciudadanos para restaurar rápidamente la actividad comercial. **Saber que nuestras acciones han marcado una diferencia positiva en la vida de las personas es una fuente constante de motivación para todos nosotros.**

A medida que concluimos el 2024, **es fundamental reconocer el papel crucial que han jugado nuestros clientes, proveedores, empleados y todos nuestros grupos de interés.** Queremos expresar nuestra gratitud hacia ellos, y agradecer su compromiso e invaluable apoyo para alcanzar nuestras metas y objetivos comunes. Su colaboración es esencial en nuestro camino hacia un futuro más sostenible y próspero.

A lo largo de los próximos años, **estamos convencido de que, juntos, continuaremos haciendo del Grupo Redsys un referente.** Seguiremos comprometidos con la sostenibilidad, la seguridad y la eficiencia en todas nuestras operaciones, siempre con la vista puesta en un futuro mejor para todos.

Agradeciendo su confianza, les saluda muy atentamente,

Jesús Verde

Presidente y director general del Grupo Redsys

2

Acerca del 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. Este documento aborda cuestiones ambientales, sociales y laborales, de derechos humanos, de lucha contra la corrupción y el soborno, y aspectos relacionados con la sociedad.

La información presentada corresponde al año 2024, cubriendo el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de dicho año.

Para el EINF 2024, se ha mantenido el alcance del año anterior. Por lo que el informe abarca las siguientes entidades:



» Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.



Redsys Salud

» Redsys Salud, S.L.U.



» Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.U.



» Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C.



» Redsys Servicios de Procesamiento Colombia S.A.S.

En relación con la entidad “Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.U.”, es importante señalar que, durante el año 2024, se ha actualizado el logotipo y nombre comercial, adoptando la denominación de **Redsys GSR**. No obstante, a nivel jurídico, la entidad ha mantenido su nombre original, por lo que en el presente informe se continuará refiriendo a ella como “**GEFRASAN**”.

Cabe destacar que tanto la Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del Grupo Redsys como los planes de acción desarrollados se elaboran siguiendo la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000. Además, como los años anteriores, se han tenido en cuenta los 10 Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

Es por ello por lo que, aparte de recoger todos los requisitos establecidos por la Ley 11/2018, el contenido de este informe incluye todas las acciones del Plan de Acción RSC 2024, llevado a cabo por el Grupo Redsys durante dicho ejercicio, presentándose en relación con las 7 Materias Fundamentales de la ISO 26000, lo que le confiere un valor añadido. Para su elaboración, se han tomado como referencia, de manera orientativa, los estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI).

Por último, 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 2024 — Grupo Redsys.

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

Metodología de identificación de asuntos materiales

El Grupo Redsys identifica los asuntos materiales relacionados con su actividad empresarial para comprender y gestionar de manera efectiva su impacto significativo. Estos asuntos afectan tanto la operatividad de la empresa como su capacidad para generar valor a largo plazo y cumplir con sus responsabilidades sociales, ambientales y de gobernanza.

La metodología del Grupo Redsys para la identificación de estos asuntos materiales se estructura en **cuatro fases** esenciales:



Finalmente, se lleva a cabo el reporte de información con una divulgación exhaustiva de la información relativa a los temas materiales identificados.



Gobernanza

Valoración:
Alta

Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.



Derechos Humanos

Valoración:
Moderada

Respeto de los DD.HH. entendiendo que son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes.



Prácticas Laborales

Valoración:
Alta

Aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores ya sean empleados internos o subcontratados.



Medio Ambiente

Valoración:
Alta

Modo en el que se previene la contaminación, se gestiona el uso sostenible de los recursos y la producción y gestión de los residuos.



Prácticas Justas

Valoración:
Alta

Necesidad de que la organización tenga un tratamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones y partes interesadas.



Sociedad

Valoración:
Alta

Creación de políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades.



Consumidores

Valoración:
Moderada

Contribución a un consumo responsable a través de información y educación sobre productos y servicios.

3

Ámbitos generales

Al cierre del ejercicio 2024, la estructura del Grupo Redsys se ha mantenido sin cambios desde la incorporación de **Redsys Servicios de Procesamiento Colombia, S.A.S**, que se llevó a cabo el ejercicio anterior. De esta manera, el Grupo permanece compuesto por cinco sociedades, cada una con actividades y modelos de negocio distintos.

Asimismo, Redsys continúa siendo la entidad más grande y relevante dentro de esta estructura.

A continuación, se detalla el enfoque empresarial de cada una de las sociedades que forman parte del Grupo Redsys.



Redsys

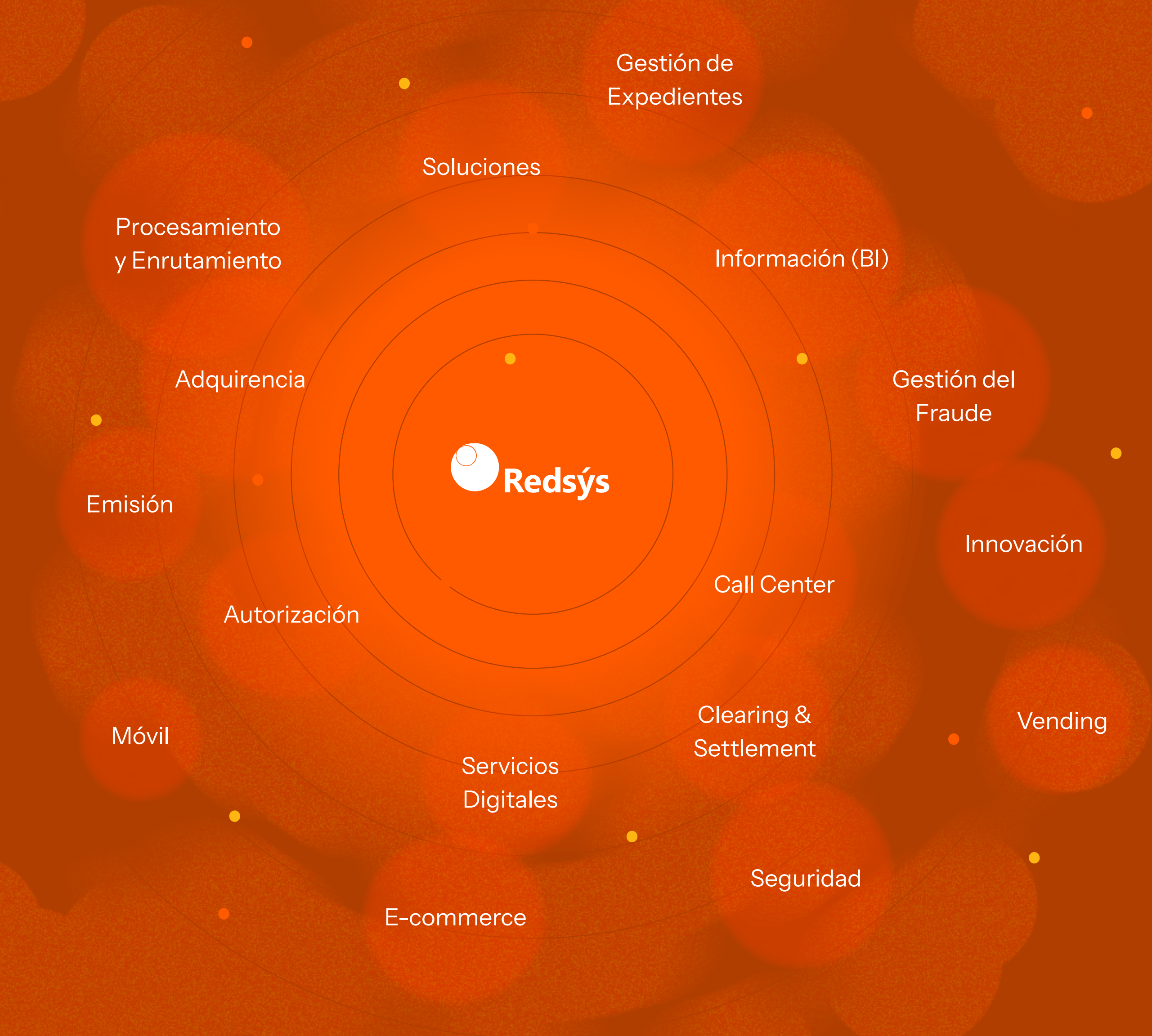
Servicios de
Procesamiento, S.L.



Con más de cuatro décadas de experiencia, Redsys se ha consolidado como una empresa líder a nivel nacional y referencia internacional, especializada en procesamiento y servicios relacionados con la gestión de medios de pago en el sector financiero.

Su actuación se extiende tanto al mercado nacional como al internacional, permitiendo disfrutar de una distribución del capital social estable que ofrece robustez a la estructura de Redsys.

Redsys desempeña un papel fundamental en el sector, actuando como intermediario entre los diversos participantes de la industria, **aportando valor diferencial** al procesamiento y proporcionando un servicio integral *end-to-end*. La compañía ofrece una extensa gama de servicios y soluciones tecnológicas, que incluyen:



Cifras de interés

La contribución de Redsys es fundamental para el fortalecimiento de las entidades financieras, el impulso de las ventas en los comercios y la mejora de la seguridad de los usuarios de tarjetas, creando un mayor valor en cada uno de estos ámbitos.

19.732M

Transacciones procesadas

1.548K

TPVs conectados (Activos 12 meses)- en miles

1.113M

Pagos con Cuenta Bizum

2.867M

Transacciones procesadas en e-Commerce

1.127K

TPVs instalados Redsys-en miles

99,999%

Disponibilidad Operacional de la Plataforma

42.065M

Transacciones en un mes – tarjetas (€)¹

7.367

Cajeros conectados

88,7M

Tarjetas emitidas y autorizadas

3.226M

Pagos móviles



¹Transacciones en un mes – tarjetas (€). Incluye importe promedio mensual 2024 de operaciones de tarjetas Autorizadas en Compras on-line, Devoluciones y Retiradas de Efectivo; y Liquidadas en Compras Off-line.

Redsys Salud

S.L.U.



Redsys Salud

Redsys Salud, con más de 25 años de experiencia en el sector, se especializa en proporcionar soluciones digitales al sector privado de salud.

La empresa ofrece sus servicios a destacadas compañías aseguradoras, hospitales, clínicas, profesionales médicos y usuarios finales del sector de la salud y el bienestar. Su objetivo principal es impulsar la transformación digital para mejorar la experiencia de los usuarios finales. Mediante un enfoque centrado en el usuario y el desarrollo de soluciones de software, Redsys Salud busca abordar nuevos desafíos y satisfacer las necesidades emergentes a través de proyectos tecnológicos en el campo de la salud.

Servicios

Actualmente, los servicios proporcionados por Redsys Salud son los siguientes:



Facturación electrónica

Automatización de los procesos de facturación que permite alcanzar una mayor eficiencia y un control más riguroso del fraude, mediante aplicaciones que se adaptan a las reglas de negocio específicas de cada cliente. Actualmente, se ofrecen tres modalidades distintas:

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



Citación on-line

La solución tecnológica permite a los asegurados de una compañía sanitaria gestionar sus citas médicas de forma digital, ya sea a través del sitio web o de la aplicación móvil de la aseguradora.

Servicios

Actualmente, los servicios proporcionados por Redsys Salud son los siguientes:



Identificación asegurado por móvil

Servicio que ofrece varias alternativas de identificación digital: identificación virtual por SMS, identificación por localizado en app móvil o mediante lectura de códigos QR. Usando estos servicios los pacientes pueden identificarse en su centro médico sin necesidad de una tarjeta física. Este sistema elimina la necesidad de desplegar lectores adicionales y garantiza en todo momento la seguridad de los datos.



E-Receta

Este servicio permite a cualquier aseguradora de salud privada ofrecer a sus asegurados las mismas prestaciones que brinda actualmente la sanidad pública. Gracias al desarrollo de esta tecnología, la receta del asegurado se transmite directamente desde la consulta médica a la farmacia mediante un sistema informático seguro. Además, las compañías pueden ofrecer a sus asegurados a través de este servicio la consulta en tiempo real todos los medicamentos que tienen prescritos.

Servicios

Actualmente, los servicios proporcionados por Redsys Salud son los siguientes:



Video-Consulta

Mediante una solución de video-consulta se permite a los asegurados conectarse con cualquier médico de su cuadro médico desde cualquier ubicación.



Experiencia Digital del Asegurado

Este servicio, presentado como un módulo integrable en la web y la aplicación móvil de las compañías aseguradoras, permite a los asegurados gestionar sus citas, acceder a video-consultas, consultar todas sus prescripciones de medicamentos, entre otras funciones, con un mínimo esfuerzo. Además, incluye un servicio de alta disponibilidad y respaldo, activable 24/7, que garantiza la continuidad de estos servicios incluso en situaciones de indisponibilidad de la plataforma de la aseguradora.



Historia Clínica Electrónica

Esta solución, dirigida a los profesionales médicos de las compañías aseguradoras, está destinada a la creación y gestión digital de los historiales clínicos de los pacientes. Se trata de una nueva herramienta diseñada con el objetivo principal de facilitar su uso, accesible en la nube, y que, junto con otros servicios como la agenda, facturación, receta electrónica y video-consulta, completa un entorno integral de 360° para la gestión diaria de los profesionales sanitarios.

Servicios

Actualmente, los servicios proporcionados por Redsys Salud son los siguientes:



Tele-consulta telefónica

Solución que permite a los profesionales de las aseguradoras realizar consultas telefónicas de manera integrada desde la plataforma web. Al igual que las video-consultas, se utiliza el micrófono y los altavoces del ordenador o *tablet*, proporcionando simplicidad e intimidad para el paciente, quien simplemente recibe una llamada en su teléfono, ya sea fijo o móvil.



Servicio de Notificaciones

Este servicio mejora la comunicación entre aseguradoras y asegurados, y reduce el fraude, al proporcionar un canal de notificaciones (por SMS o correo electrónico) en tiempo real ante ciertos eventos, como el uso de la tarjeta sanitaria, según las condiciones establecidas por cada compañía.



Servicio de Encuestas

Un servicio que está diseñado para que las compañías reciban información sobre la satisfacción de los asegurados tras la realización de un acto médico. Es personalizable para cada compañía y permite enviar una encuesta de satisfacción pocas horas después de haberse autorizado un acto médico que cumpla con las condiciones definidas por la aseguradora.

Servicios

Actualmente, los servicios proporcionados por Redsys Salud son los siguientes:



Servicio de Prescripciones de actos que no requieren autorización

Este servicio ofrece a las compañías la posibilidad de reemplazar el tradicional talón en papel, utilizado por los profesionales médicos para prescribir pruebas, análisis, etc., por un sistema digital. Este sistema opera a través de terminales virtuales sanitarios de la red y permite enviar la boleta al asegurado por correo electrónico, además de incorporar controles de uso personalizados.



Contratación de servicios digitales a profesionales de forma online

De la misma manera que a una tienda online, esta solución permite a los profesionales sanitarios contratar directamente servicios mediante suscripción mensual (por ejemplo, receta digital o video-consulta). Utilizando el pago en línea con tarjeta, los profesionales obtienen acceso inmediato a estos servicios.

Servicios

Actualmente, los servicios proporcionados por Redsys Salud son los siguientes:



Consultoría y otros proyectos

1. Transformación Digital

Mediante una plataforma completamente modular, cualquier negocio puede disponer de todas las herramientas necesarias en una única conexión.

2. Sistemas de Información

Contamos con una plataforma integral de análisis de datos que permite a nuestros clientes obtener estadísticas detalladas sobre el uso de los servicios.

3. Consultoría

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

Gestora Patrimonial



Durante el ejercicio fiscal 2024, GEFRASAN ha experimentado **una transformación significativa en su identidad comercial**, adoptando un nuevo nombre y logotipo: "**Redsys GSR**". Este cambio no solo representa una renovación visual y comercial, sino también un compromiso reforzado con la innovación y la excelencia. No obstante, a nivel jurídico, la entidad ha conservado su denominación original, asegurando así la continuidad de su marco legal.

GEFRASAN se dedica a la adquisición, tenencia, administración, gestión, arrendamiento, explotación, disposición y enajenación de toda clase de bienes inmuebles o derechos reales sobre los mismos, independientemente de su destino, por cuenta propia y sin intermediación.

Además, ofrece servicios relacionados con medios de pago, así como otros servicios administrativos y auxiliares. También se ocupa de la tenencia y administración de derechos, obligaciones, bonos, valores mobiliarios de renta fija o variable, tanto públicos como privados, y de acciones y participaciones en todo tipo de sociedades. Estas actividades se desarrollan tanto a nivel nacional como internacional, consolidando su presencia en el mercado global.

Redsys Latinoamerica

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

Desde su registro oficial en el Registro Público de Personas Jurídicas el 19 de agosto de 2022, **Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C.**, con sede en Lima, Perú, ha estado ofreciendo servicios de gestión de red.

En el año fiscal 2024, la empresa sigue dedicándose a la provisión de terminales de puntos de venta y dispositivos similares, así como a la instalación, mantenimiento y soporte de estos sistemas. También proporciona servicios adicionales relacionados.

Redsys Colombia

Redsys Servicios de Procesamiento
Colombia, S.A.S.

La sociedad se dedica a la prestación de servicios de gestión de red, participando activamente en operaciones de crédito y negociación de valores.

Colabora con establecimientos de crédito y compañías de seguros, y tiene la posibilidad de integrarse en otras empresas afines. Además, desde el año fiscal 2024, ofrece servicios profesionales y de consultoría, participa en diversos actos y contratos accesorios al objeto social, y realiza actividades lícitas tanto a nivel nacional como internacional, abarcando desde la solicitud de créditos hasta inversiones, acuerdos asociativos y temas relacionados con la propiedad industrial.

Principales tendencias, objetivos y líneas estratégicas

Con la transformación digital en auge, la industria de los medios de pago electrónicos sigue mostrando una tendencia de crecimiento en 2024, reemplazando gradualmente el uso del dinero en efectivo.

En un entorno en constante evolución, los consumidores están optando cada vez más por métodos de pago digitales, que han ganado una aceptación significativa debido a la seguridad, conveniencia y experiencia de uso que ofrecen.

Sin embargo, durante el año 2024, se ha observado una **ralentización en el crecimiento transaccional del pago con tarjeta en España**. Este fenómeno, anticipado en informes previos, viene asociado a una desaceleración del consumo privado, afectando directamente al uso de tarjetas. A pesar de esta desaceleración, **los pagos digitales siguen ganando terreno frente al efectivo**, destacándose por su resiliencia y adaptabilidad en tiempos de cambio.



Las tarjetas bancarias continúan siendo el método de pago electrónico preferido por su amplia adopción y uso frecuente.

Los consumidores demandan cada vez más soluciones de pago convenientes y seguras, lo que ha impulsado el auge del pago móvil y Bizum. En los últimos seis años, los pagos tokenizados — pagos digitales — han alcanzado el 40% de los pagos con tarjeta, promovidos por el creciente uso de las wallets móviles y el e-commerce.

En 2024, las tarjetas siguen siendo esenciales en las wallets móviles, que están **en plena expansión** y ya representan más del 30% de los pagos presenciales con tarjeta. Esta forma de pago se está integrando cada vez más en la vida cotidiana de los consumidores, y se proyecta que **para 2028, el pago móvil alcanzará la mitad de estos pagos**, reflejando la comodidad, eficiencia y creciente confianza de los usuarios en estas tecnologías innovadoras.

No obstante, con el crecimiento de los pagos digitales, también se ha observado una evolución **en la actividad fraudulenta**, que ahora presenta un carácter más complejo. Los delincuentes están utilizando técnicas avanzadas, como la ingeniería social, lo que ha convertido las disputas en un punto crítico en la relación entre las entidades financieras y sus clientes.

Junto a ello, en 2024, el **marco regulatorio juega un papel cada vez más crucial** en la configuración del panorama de los medios de pago e incide, tanto en el modelo de negocio de los pagos con tarjeta, como en el de los pagos con cuenta. Entre los hitos más destacados se encuentra la aprobación de la nueva versión de la Estrategia de Pagos Minoristas en noviembre 2023, que establece las prioridades para 2024, y el Reglamento de Transferencias Inmediatas de marzo 2024, que se regula a nivel europeo. Además, en el ámbito de la resiliencia operativa, la **normativa DORA**, que entró en vigor en enero de 2023, será de **aplicación directa a partir de enero de 2025 con obligado cumplimiento para Redsys**. Todos estos cambios regulatorios representarán un desafío para la compañía, pero son cruciales para ofrecer mayor seguridad a los clientes.

Tendencias en pagos con tarjeta



Pago móvil y Bizum

40%

Pagos digitales

30%

Pago con wallets móviles

Plan Estratégico

El Plan Estratégico del Grupo para 2024 se estructura en torno a tres líneas estratégicas, manteniendo un enfoque continuista similar al de años anteriores:



Soporte al desarrollo de Entidades Financiera

Con el objetivo de fortalecer su posición en un entorno cada vez más competitivo, caracterizado por constantes cambios regulatorios. La innovación y la eficiencia siguen siendo fundamentales para obtener una ventaja competitiva.



Excelencia en el servicio

Asegurando calidad y seguridad en todo el ciclo de valor, desde el inicio hasta el final, con un énfasis especial en la continuidad del negocio.



Maximización del valor a los accionistas

Con el objetivo de maximizar el retorno para los accionistas, expandiéndose a nuevos mercados y desarrollando servicios adicionales en respuesta a las demandas tecnológicas y regulatorias.

En resumen, durante 2024 se mantiene el foco en el plan de fraude y en el plan de tecnología, con el fin de garantizar la continuidad y seguridad de la plataforma.

Adicionalmente, a lo largo del último año es destacable la implementación del Plan de Impulso de Pagos Domésticos, mostrando avances significativos en el desarrollo la solución de pagos con cuenta, en el despliegue de la nueva plataforma de liquidación o en la consolidación de la plataforma de adquierecia en el nuevo ecosistema Android. Estas iniciativas tienen como objetivo no solo mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la seguridad en las transacciones, sino también adaptarse de manera ágil a las nuevas demandas del mercado y a los cambios regulatorios.

Presencia nacional e internacional

El Grupo Redsys, cuya sede principal se encuentra en Madrid, se ha consolidado como una organización española de referencia, estableciendo una sólida presencia en el mercado nacional, donde se llevan a cabo la mayoría de sus operaciones.

No obstante, su presencia en mercados internacionales es notable, ofreciendo servicios avanzados de procesamiento y gestión de redes, así como el desarrollo y comercialización de tecnología para medios de

pago. Un ejemplo destacado es la tecnología de emisión Advantis, que ya se encuentra distribuida en más de 1.500 millones de tarjetas financieras a nivel global.

Como resultado, el Grupo Redsys ha logrado expandirse a una diversidad de países, manteniendo su presencia en el mercado europeo.

Aparte, opera en todos los países de Latinoamérica y el Caribe, en Estados Unidos y en diversas naciones africanas. Durante el año 2024, se han realizado varios estudios para expandir sus operaciones a nuevos países.



Gestión de Riesgos No Financieros

En el dinámico entorno empresarial actual, la gestión de riesgos se ha convertido en un componente crucial para el éxito sostenible. En el Grupo Redsys, la identificación, análisis y valoración de riesgos, así como el aseguramiento de aplicación de medidas sobre los riesgos valorados como no aceptables, son pilares fundamentales de su cultura corporativa. En consecuencia, una de las metas primordiales consiste en perfeccionar de manera constante tanto la estrategia como los procedimientos asociados a la gestión y control de riesgos.

En el Grupo Redsys, durante los últimos años, se ha trabajado intensamente en desarrollar un modelo integral de riesgos con la finalidad de estandarizar y consolidar el proceso. Este modelo integral de gestión de riesgos se basa en un sólido marco de gobierno y un modelo operativo que asegura que todos los aspectos del riesgo sean gestionados de manera coherente y efectiva, fortaleciendo así la capacidad para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades.

3 líneas de defensa

Modelo de gobierno

Con más de cuatro décadas de experiencia, el Grupo Redsys ha establecido una estructura de gobernanza sólida y bien definida, diseñada para optimizar la eficiencia organizativa mediante una clara separación de funciones y responsabilidades. Este enfoque de gobernanza se basa en el principio de las tres líneas de defensa, garantizando una gestión y supervisión de riesgos eficaz.



Modelo operativo

El modelo operativo del Grupo Redsys ha evolucionado significativamente para adaptarse a los cambios y desafíos actuales y futuros. Este modelo incluye un conjunto integral de procesos y marcos de control bien definidos y documentados, que permite evaluar los riesgos a los que se enfrenta el Grupo. Aparte, para asegurar una correcta toma de decisiones, se establece un proceso de informes periódicos a la dirección mediante el **Comité de Cumplimiento**. Este proceso también se refuerza mediante las reuniones recurrentes de la Comisión de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.

Por otro lado, se continúa con la diferenciación entre riesgos tecnológicos y no tecnológicos.

Taxonomía de riesgos



En relación con los **riesgos tecnológicos**, el aumento significativo del uso de pagos electrónicos por parte de los clientes del Grupo Redsys, junto con sus expectativas y demandas, hace que la identificación y gestión de los riesgos tecnológicos sea cada vez más esencial.

En 2024, el modelo operativo del Grupo Redsys ha demostrado nuevamente ser eficaz en la gestión de cualquier riesgo aislado, gracias a una gestión óptima y específica para cada situación.

La solidez del modelo de gestión del Grupo Redsys ha minimizado significativamente la incidencia de los riesgos tecnológicos en las operaciones electrónicas de pago.

Este modelo, basado en metodología propia, ha permitido gestionar de manera eficaz los riesgos tecnológicos, así como los riesgos de contexto a los que estamos expuestos en el sector de medios de pago.

Además, todos los riesgos identificados se revisan regularmente, implementando mejoras en los controles según la experiencia acumulada por la organización en su gestión.

En 2024, el Grupo Redsys ha consolidado y optimizado su sistema basado en la norma **ISO 27701**², implementado y certificado en 2022

Esta norma se establece para eliminar cualquier referencia a la monitorización, ya que sugiere una revisión continua y automatizada con un sistema de alertas. Además, establece los requisitos para el

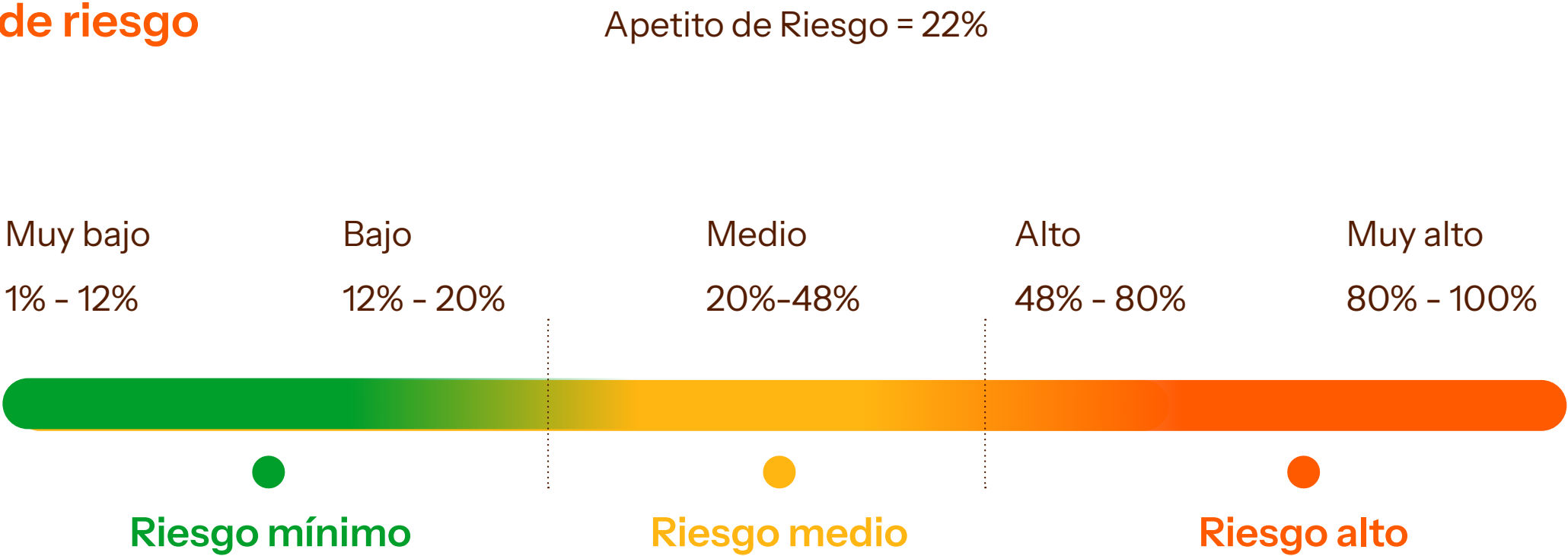
sistema de gestión de la privacidad de la información (SGPI) en el contexto de la ISO/IEC 27001, ofreciendo una gestión efectiva de la privacidad, mayor confianza del cliente y cumplimiento normativo.

Con el fin de mantener una adaptación segura y dinámica, el Grupo Redsys sigue aplicando su **metodología de riesgos**, que se basa en identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorear los riesgos.

Este proceso de análisis se realiza con carácter anual o tras alteraciones significativos dentro del Grupo Redsys. Asimismo, se sigue contando con un marco de **tolerancia al riesgo y apetito al riesgo**, ambos establecidos y aprobados por la Dirección.

En 2024, se llevó a cabo una **actualización del protocolo de riesgos**, que se incluyó en el Plan de Gobernanza redactado ese mismo año y **cuya publicación está prevista en 2025**. Estos parámetros han sido revisados y actualizados para adaptarse a los nuevos desafíos y cambios en el entorno. Los detalles de estos parámetros se presentan de manera exhaustiva en el siguiente gráfico:

Niveles de riesgo



En relación con los **riesgos no tecnológicos**, la relevancia de los aspectos ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) ha sido ineludible, observando un aumento significativo de la importancia de estos aspectos en el entorno empresarial y en sus modelos de gestión. En respuesta a esta

tendencia, las áreas de Sostenibilidad y Gestión de Riesgos han incorporado los riesgos asociados a los aspectos ASG en sus taxonomías de riesgos corporativos. Esta integración refleja el compromiso de la organización con una gestión empresarial más sostenible y responsable.

A continuación, se presenta información sobre los beneficios del Grupo Redsys, los impuestos devengados y los datos relativos a subvenciones.

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.

			
	Beneficios	Impuestos	Subvenciones
2022	4.632.145 €	-1.238.655 €	3.177 €
2023	7.109.615 €	-3.014.063 € ³	1.069 €
2024	5.142.730,22 €	-77.208,61 €	0 €

³ En el EINF 2023, la cifra sobre impuestos aparecía sin indicar que era en negativo. En el presente informe, se incluye el signo (-) correspondiente.

4

Responsabilidad Social Corporativa

En 2024, el Grupo Redsys continúa avanzando con su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y con la integración de la sostenibilidad, consolidando su posición como proveedor líder de soluciones tecnológicas.

Su estrategia de RSC se centra en integrar los principios estratégicos definidos por la norma ISO 26000, con el objetivo de generar un impacto significativo y positivo en sus grupos de interés.

Este año, se ha desarrollado el **5º Plan de Acción de RSC del Grupo Redsys**, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 y los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual la compañía es miembro desde julio de 2020. Este plan refleja su visión de futuro y su compromiso con la sostenibilidad, la innovación y la excelencia, garantizando siempre un valor diferencial a sus clientes.

En relación con el compromiso con los ODS, las actuaciones del Grupo Redsys durante 2024, conforme a la naturaleza de su actividad, han contribuido de manera significativa a los siguientes ODS:



La misión del Grupo Redsys es ser un referente en sostenibilidad e innovación en el sector tecnológico de los medios de pago y en las soluciones digitales para la salud. El Grupo se compromete a continuar integrando la sostenibilidad en todas sus operaciones y a trabajar estrechamente con sus grupos de interés para generar un impacto positivo y duradero.

En este sentido, es destacable el esfuerzo que se está realizando con el objetivo de **adaptarnos a la Directiva Europea 2014/95/UE sobre Información Corporativa en materia de Sostenibilidad**, la cual está suponiendo un cambio de paradigma radical. En concreto, requiere tener un conocimiento más profundo de la organización para poder proporcionar información exhaustiva sobre cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza. Para ello, se está llevando a cabo un **análisis de doble materialidad**, que proporcionará los criterios para determinar si un asunto o información de sostenibilidad debe incluirse en el informe de sostenibilidad, considerando tanto la **materialidad del impacto** (impactos en las personas y/o medio ambiente) como la **materialidad financiera** (riesgos y oportunidades financieros). En consecuencia, esta directiva modifica la tradicional forma de llamar a este ejercicio de reporting: de “información no financiera” pasa ser “información de sostenibilidad” y lo pone a la altura del informe financiero. 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.

Con el paso de los años, el Grupo Redsys ha convertido la validación de su desempeño en una práctica esencia

Por ello, de manera proactiva, se implementa un sistema de gestión que garantiza el cumplimiento continuo de normativas rigurosas y estrictas, mediante evaluaciones periódicas con el fin de obtener y actualizar certificaciones. El Grupo se somete a auditorías nacionales e internacionales, asegurando una gestión empresarial responsable, transparente y adecuada, reflejando su compromiso con la integración de la sostenibilidad, la excelencia y la mejora continua.

A continuación, se presenta el listado de las certificaciones vigentes en 2024 en áreas como seguridad, calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales (PRL), entre otras materias relevantes para sus grupos de interés. El cumplimiento de estas certificaciones es supervisado por los órganos de gobierno correspondientes:

Certificaciones actuales³

Certificaciones sectoriales de la compañía

PCI DSS	PCI PIN Security	ISO 27701
PCI Card Production	LEET Security	Compliance Penal
ISO 22301	ISO 20000	PCI 3D Secure
Resultado SOC1 y SOC2		ISO 27001
PCI TSP (Token Service Provider)		PRL

Desde el año anterior, el Grupo Redsys ha reemplazado las auditorías externas realizadas por terceros, **enfocándose principalmente en obtener la certificación ISO 27701**, una extensión de la norma ISO 27001. Esta certificación optimiza el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, incorporando requisitos adicionales y específicos en materia de privacidad.

³ Todas las certificaciones actuales han sido obtenidas por Redsys, a excepción de la referente al Modelo de Prevención Penal, correspondiente a Redsys, Redsys Salud, GEFRASAN, Redsys Latinoamérica y Redsys Colombia. Asimismo, se ha de indicar que la certificación relativa a PRL es una certificación de auditoría, con informe favorable.

Principales hitos del 2024

Durante el último año, el Grupo Redsys ha demostrado un fuerte compromiso con sus metas estratégicas, logrando avances significativos en diversas áreas clave. Entre los principales logros de 2024 se encuentran:

93%

Plan de Sostenibilidad 2024

El Grupo Redsys ha alcanzado un **cumplimiento del Plan de Sostenibilidad del 93%**, reflejando su esfuerzo continuo por implementar prácticas sostenibles y éticas en todas sus operaciones.

+

Consolidación en el mercado

Redsys ha avanzado significativamente en el **plan de impulso de pagos domésticos** dentro de su Plan Estratégico. Este avance ha permitido consolidar su posición en el mercado y ofrecer soluciones innovadoras que facilitan las transacciones financieras para sus clientes.

106,9%

Plan de Calidad 2024

En cuanto a la calidad, Redsys ha superado sus metas con un **cumplimiento anual del Plan de Calidad del 106,9%**, asegurando que sus productos y servicios mantengan los más altos estándares de excelencia y satisfacción del cliente.

4,7%

Índice de rotación

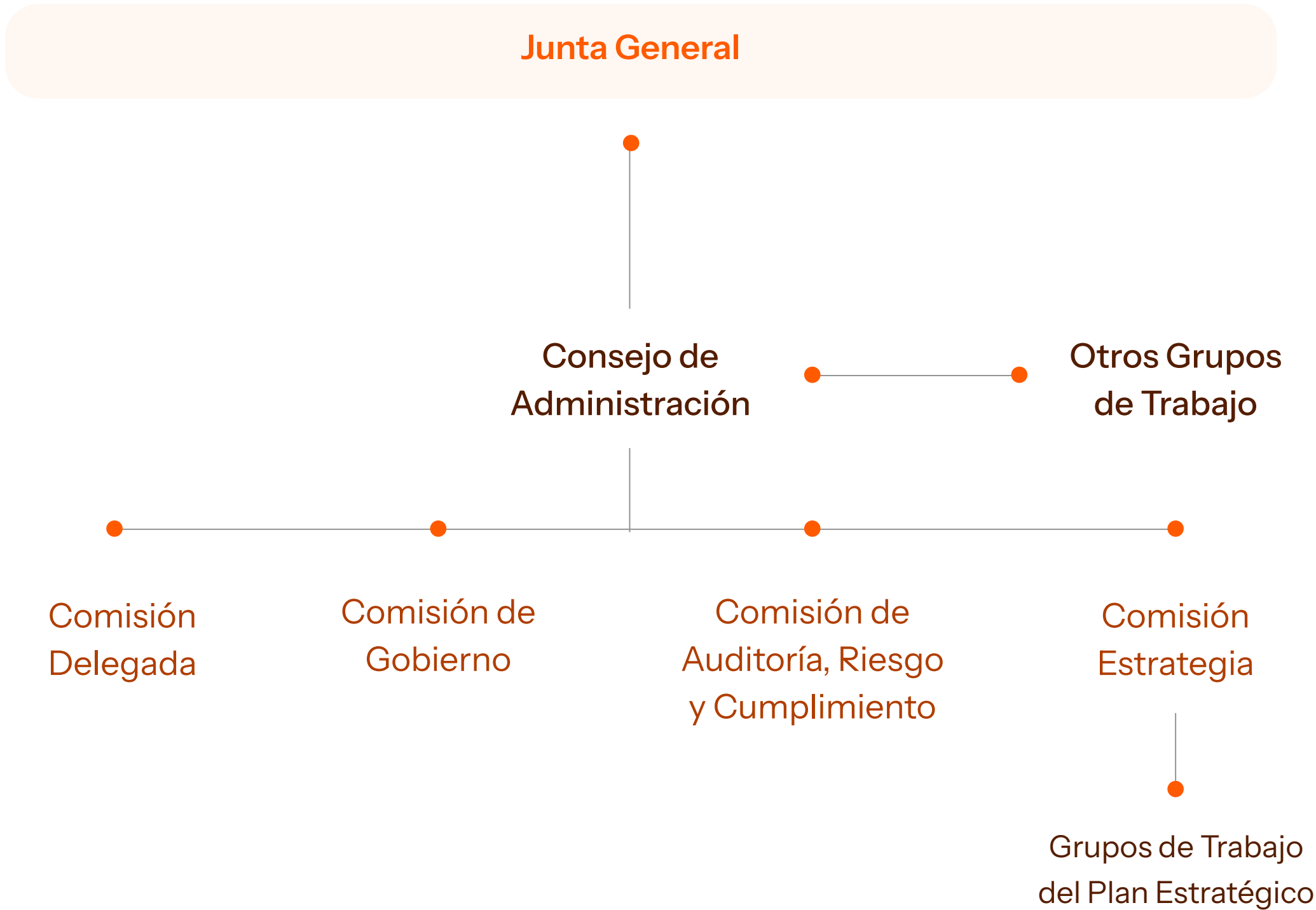
Redsys ha logrado alcanzar un **índice de rotación voluntaria del 4,7%** en 2024. Este bajo índice de rotación refleja un alto nivel de satisfacción y compromiso entre sus profesionales, quienes valoran el ambiente de trabajo positivo, las oportunidades de desarrollo profesional y las políticas de bienestar implementadas por la compañía.

Gobernanza

Estructura de gobierno

Redsys promueve una dinámica de trabajo global y colaborativa, caracterizada por su operatividad como una entidad cohesionada que busca maximizar sinergias. Esta visión integradora se refleja en su modelo de gobernanza, el cual se ajusta rigurosamente a lo dispuesto en sus estatutos sociales y reglamentos. De este modo, la estructura de gobierno, que se mantiene estable a lo largo del tiempo, se organiza de la siguiente manera:

- La **Junta General**, como órgano de gobierno primario, asume la responsabilidad de aprobar la gestión social, mientras que los demás componentes de la organización le rinden cuentas, presentando a este órgano los avances en materia de gobierno corporativo y la divulgación de información no financiera relevante.
- El **Consejo de Administración** ostenta amplios poderes y facultades para la gestión y representación de la sociedad, concentrando sus esfuerzos en la definición y supervisión de la estrategia general.
- La **Comisión Delegada**, por su parte, desempeña funciones similares al Consejo, exceptuando aquellas que, por ley, no son delegables.
- Tanto **Comisión de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento (CARC)**, como la **Comisión de Gobierno, RSC, Retribuciones y Nombramiento (CGRRN)** operan en un ámbito informativo y consultivo, careciendo de poderes ejecutivos, contribuyendo así a fortalecer los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas dentro de la estructura organizativa.



En consonancia con su enfoque colaborativo, Redsys integra grupos de trabajo que se alinean con sus líneas estratégicas empresariales. Estos grupos complementan y enriquecen la estructura de gobierno, permitiendo abordar de manera efectiva los objetivos empresariales.

Es importante destacar que algunas de estas líneas de trabajo son temporales y se disuelven una vez alcanzados los objetivos o completados los servicios correspondientes.

Gobernanza

Estructura de gobierno



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



La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de la sociedad **Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C.**, que nombrará un “Gerente General”, pudiendo nombrar más gerentes, que tendrá a su cargo la administración de la sociedad, bajo el control de la Junta. La sede se encuentra en Lima, Perú.



El Grupo Redsys también incluye a **Redsys Servicios de Procesamiento Colombia S.A.S.**, con sede en Bogotá. Esta sociedad está organizada con un representante legal principal que desempeña las funciones de administrador único, tres suplentes y un accionista único.



Según la Ley de Sociedades de Capital, artículo 18 del capítulo IV, se establece el “Grupo Redsys”, con **Redsys Servicios de Procesamiento S.L.** como sociedad dominante. En consecuencia, durante el año 2024, Redsys actualizó y reforzó la "**Política reguladora del modelo de relación entre Redsys y las sociedades del grupo**", estableciendo pautas claras para dichas relaciones conforme a la legislación.

Gobierno de la RSC

En 2024, el sistema de gobierno de la sostenibilidad del Grupo Redsys ha mantenido su estructura sin cambios respecto a años anteriores, continuando su evolución para asegurar eficacia y adaptabilidad.

Al igual que el año pasado, el área de Sostenibilidad, integrada en la Dirección de Cumplimiento de Redsys, ha colaborado con diversas áreas para desarrollar y ejecutar el Plan de Acción correspondiente al año en curso.

Han concentrado sus esfuerzos en **implementar iniciativas propias del área**, así como en **dinamizar, promover y supervisar la ejecución de acciones** a través de la colaboración con equipos de trabajo especializados en áreas corporativas y de negocio particulares.

Para facilitar el reporte de información, el área de Sostenibilidad dispone de dos principales métodos, estructuradas de la siguiente manera:



Comité de Responsabilidad Social Corporativa

Este órgano interno se encarga de controlar y dar seguimiento a la estrategia y al plan de sostenibilidad. Está compuesta por directivos de la empresa altamente comprometidos con temas de sostenibilidad. En segundo lugar, la Comisión de Gobierno, RSC, Retribuciones y Nombramientos, la cual, en el ámbito de la RSC, supervisa las acciones del Grupo Redsys en esta materia y revisa tanto la estrategia como la relación con los grupos de interés.



Comisión de Gobierno, RSC, Retribuciones y Nombramientos

En el ámbito de la RSC, esta comisión supervisa las acciones del Grupo Redsys en esta materia, revisando tanto la estrategia como la relación con los grupos de interés.

En el ámbito del gobierno normativo, durante los dos últimos años, se inició una ampliación del alcance de las políticas para abarcar todas las actividades del Grupo Redsys. Esta mejora busca asegurar que la responsabilidad social se integre de manera totalmente efectiva en todas las operaciones de la empresa, garantizando trazabilidad y cumplimiento en todas las acciones realizadas.

Acciones de Gobernanza en el marco del Plan de Acción RSC 2024

La primera homologación de proveedores críticos en el Grupo Redsys se llevó a cabo en 2021 impulsada por la necesidad de identificar, controlar y verificar los riesgos asociados. En 2024, el proyecto de homologación de proveedores del Grupo experimentó una transformación y actualización significativa, impulsada por la creciente necesidad de alinearse con estándares y legislaciones cada vez más rigurosos a nivel local, estatal e internacional.

Este año, el equipo del Grupo Redsys se ha dedicado a una revisión y actualización exhaustiva de sus procesos de homologación de proveedores, incluyendo una nueva evaluación de la criticidad del proveedor (precalificación), con un enfoque en la resiliencia para garantizar el cumplimiento normativo.

Como en años anteriores, las consecuencias identificadas por el incumplimiento en la gestión de la cadena de suministro son:		Desde finales de 2024, el Grupo Redsys ha reevaluado una gran parte de sus proveedores utilizando los nuevos procedimientos, que son los siguientes:	
+ Régimen de responsabilidad civil.	+ Sanciones efectivas, proporcionadas, disuasorias y públicas.	+ Precalificación y evaluación de la criticidad del servicio.	valoración de riesgo.
+ Impacto reputacional.			
+ Impacto sobre el valor accionarial.	+ Sanciones pecuniarias que se determinan teniendo en cuenta la facturación de la empresa.	+ Envío de los formularios a los proveedores por cada una de las materias a analizar (actualmente, el Grupo Redsys tiene 7 formularios: PRL, privacidad, penal-financiero, seguridad 1, seguridad 2, RSC y continuidad de negocio).	+ Solicitud de documentación soporte del formulario.
+ Régimen sancionador para las infracciones de las normas nacionales de transposición de la Directiva de debida diligencia en DD.HH. y medio ambiente.	+ Imposibilidad de recibir subvenciones en el futuro.		+ Análisis de la documentación soporte remitida.
	+ Responsabilidad penal de la persona jurídica.	+ Revisión de los cuestionarios de análisis y los resultados de	+ Calificación de la criticidad del servicio.
			+ Análisis de viabilidad de sustitución, si es requerido.
Toda normativa impacta la cadena de suministro, lo que evidencia la necesidad de actualizar los procedimientos y revisar los cuestionarios. Por ello, se realizaron importantes mejoras en la herramienta de homologación de proveedores, implementada en 2020.			

De este modo, durante los últimos cuatro años, se ha actualizado y gestionado la categorización de proveedores de manera sistemática, agrupándolos según sus características y sectores.

En este proceso, se ha precalificado, identificado, analizado y asignado un nivel de riesgo a cada proveedor, asegurando una gestión eficiente y alineada con los estándares del Grupo Redsys.

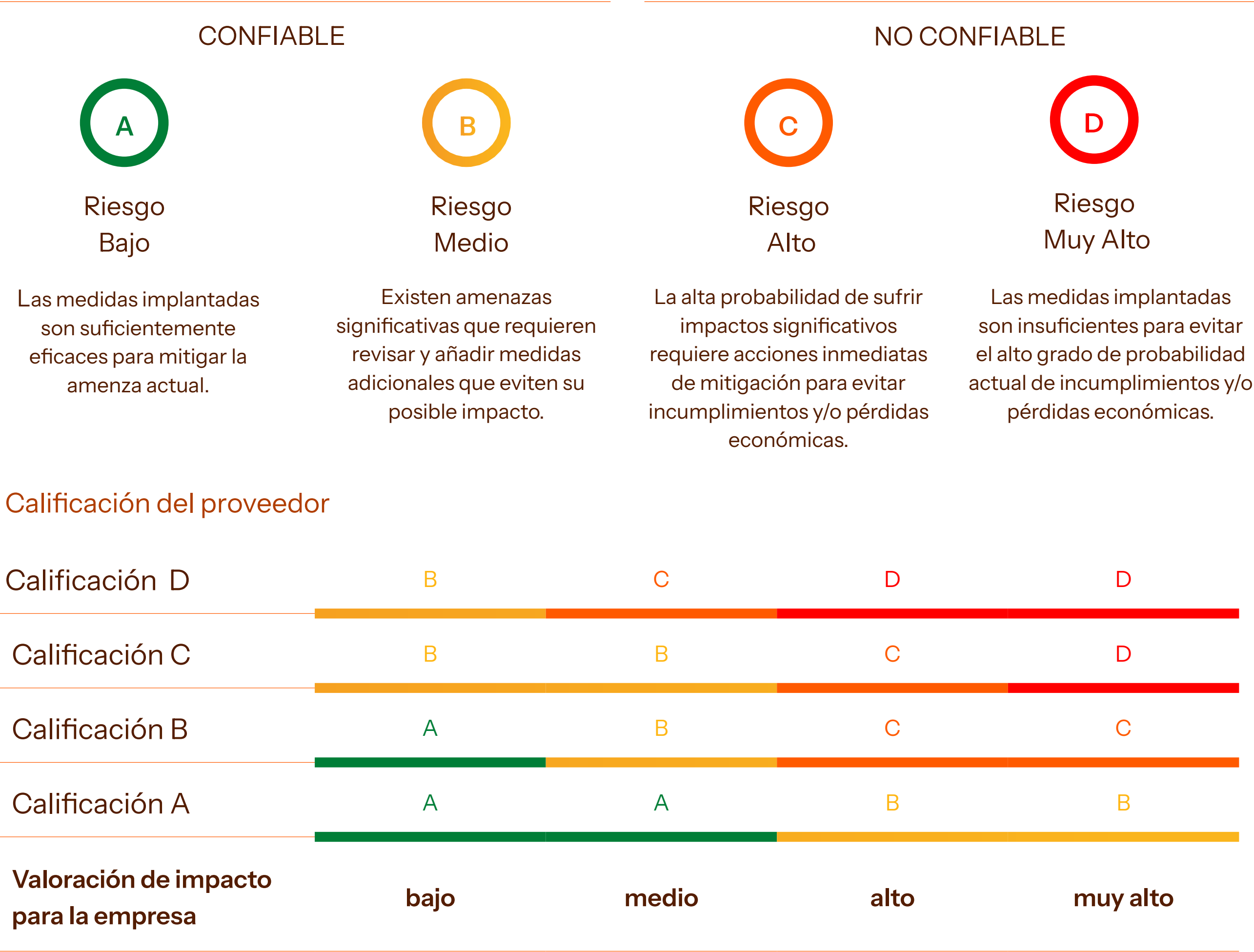
Cabe destacar que durante 2024 se ha mantenido el **formulario de RSC**, ampliando el alcance de las temáticas tratadas en el proceso de homologación. Este cuestionario **garantiza la inclusión de cuestiones ASG** en

el procedimiento de compras, ya que la selección de proveedores se basa en los resultados de sus evaluaciones. Este formulario está compuesto por 15 preguntas con tres apartados relacionadas con los aspectos ASG.

Es importante señalar que, a causa del cambio del procedimiento y reevaluación de todos los proveedores durante 2024, los resultados cuantitativos no pueden ser determinados con precisión, ya que el proceso de reevaluación y la revisión de calificaciones sigue en curso durante la elaboración de este informe.

A continuación, se presentan los gráficos que ilustran los resultados y el proceso mediante el cual fueron obtenidos, con el fin de facilitar su comprensión:

¿Qué significa el nivel de confiabilidad?



En 2024, se han implementado mejoras significativas en la herramienta con el objetivo de elevar el nivel de exigencia en los requisitos de los formularios.

En este contexto, los formularios de seguridad se han dividido en dos partes (Seguridad 1 y Seguridad 2) para optimizar el procedimiento de solicitud de evidencias. La diferencia entre estos radica en la limitación de respuesta: mientras que en el primero las respuestas son limitantes, en el segundo se han rediseñado las preguntas para aumentar la exigencia, pero sin ser limitantes.

Hasta este año, no existía un proceso de precalificación de proveedores, lo cual ahora permite a la herramienta enviar formularios que sean de aplicación a cada proveedor, cumpliendo así con sus

propios requisitos establecidos en los formularios y el envío de evidencias. Si es posible corregir cualquier desviación durante este proceso, se continúa con el procedimiento. De lo contrario, se descarta al proveedor y se busca un sustituto mediante un análisis de viabilidad de sustitución.

A partir de las modificaciones implementadas en 2023 y los recientes cambios introducidos en 2024, el proceso de homologación busca alcanzar un mayor nivel de exigencia en la puntuación y clasificación de proveedores. Esto permite descartar a aquellos menos recomendables, trabajando con ellos solo en casos específicos y bajo la decisión de la dirección del Grupo.

En el momento de redacción de este informe, se están implementando los cambios en la evaluación de proveedores, incluyendo la reevaluación de

proveedores previamente examinados. El objetivo es aplicar estos cambios a todas las evaluaciones, optimizando y elevando el nivel de exigencia en el proceso de respuesta para los proveedores. Se prevé que todas estas modificaciones se hayan aplicado a todos los proveedores durante el próximo ejercicio, en 2025.

Finalmente, en 2024, se reevaluó la participación en el Programa de Capacitación de Proveedores Sostenibles, específico para PYMES miembros de la Red Española del Pacto Mundial de la ONU. A pesar de los esfuerzos, Redsys aún no logrado cumplir con los requisitos necesarios para participar en el programa. No obstante, se seguirán considerando otras iniciativas que surjan y contribuyan a un mayor control de su cadena de suministro, y se continuará trabajando para cumplir con los requisitos del programa en el próximo año.

Derechos Humanos

Otro año más, el Grupo Redsys mantiene su dedicación y esfuerzo para asegurar que los principios y prácticas en derechos humanos se mantengan robustos y efectivos.

En el ámbito de los derechos humanos, todas las acciones implementadas en los últimos años continúan vigentes, reafirmando el compromiso con la debida diligencia en este importante asunto. En el año 2024 se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la legislación, estándares, publicaciones y casos relevantes, así como observación de la evolución de la futura legislación.

Los derechos humanos siguen siendo un pilar fundamental en la gestión del Grupo Redsys, y este compromiso se refleja en diversos **documentos corporativos** que se ha reportado en los últimos 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 Derechos Humanos”.

» Política de Actuación con los Proveedores ↗

Con principal foco en las relaciones comerciales de los proveedores y los derechos humanos.

» 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.

» Política Corporativa de respeto de los DD.HH. ↗

Con respecto al año 2024, se ha efectuado la redacción, aprobación a alto nivel y publicación de la **Política Corporativa de respeto de los DD.HH.**, sustituyendo al *Manifiesto Corporativo de respeto de los DD.HH.*, y constituyéndose como el documento de referencia principal para la gestión de este asunto. Esta política aplica a todas las sociedades que integran el Grupo Redsys, presentes y futuras, y es de obligado cumplimiento para todos los administradores, directivos, empleados y colaboradores de las sociedades.

Con ello, el Grupo Redsys busca anticiparse a las futuras exigencias legislativas y responder a las demandas del mercado que surgen a través de los procesos de homologación y evaluación de sus clientes.

Por otro lado, el **Sistema de Gestión de Compliance Penal** garantiza el cumplimiento de las normativas, asegurando que las operaciones se desarrollen dentro del marco legal. Asimismo, implementa prácticas preventivas para mitigar cualquier riesgo relacionado con los derechos humanos.

Los pliegos de condiciones y las solicitudes de propuestas (RFP, por sus siglas en inglés) incluyen diversas consideraciones sobre los Derechos Humanos respecto a proveedores. Estas disposiciones permiten al Grupo Redsys ser proactivos en garantizar un comportamiento ético por parte de sus proveedores a lo largo de la cadena de suministro. Esto incluye fabricantes de terminales y cajeros, así como empresas de mantenimiento.

En 2024, se ha mantenido el mismo proveedor (*Whistleblower Software*) que el año anterior con respecto al **Canal Ético** que se encuentra dispuesto dentro de la organización.

Con la entrada en vigor de la nueva Ley 2/2023, de 20 de febrero, que regula la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y lucha contra la corrupción, se ha decidido facilitar la adaptación del sistema utilizando la herramienta proporcionada por ECIX, la empresa que asistió al Grupo durante el proceso de implementación. Esta herramienta cumple con los requisitos necesarios para el canal de denuncias.

Para permitir que **cualquier persona puede realizar denuncias, la herramienta utilizada proporciona acceso tanto confidencial como anónimo, en formato oral y escrito, a través de un enlace público en la web**. Este proceso está regulado por el Sistema Interno de Información, diseñado para ser un sistema independiente, capaz de controlar y gestionar todas las comunicaciones relacionadas con el *Compliance Penal*.

En relación con ello, el Grupo Redsys **no ha recibido ninguna denuncia por violaciones de derechos humanos durante el año 2024**, al igual que el año 2023.

**Derechos Humanos
y libertades públicas**

En cumplimiento con la normativa laboral española, que impide la contratación de menores de 16 años, el Grupo Redsys no lleva a cabo procesos de selección ni firma de contratos laborales con individuos menores de 18 años. De esta manera, se rechaza el trabajo infantil como una forma de explotación y se promueve su eliminación, en alineación con el **Principio 5 del Pacto Mundial**. Además, en lo que respecta a los **Derechos de los Menores**, es importante destacar que la "Norma sobre el Código Ético" del Grupo Redsys incluye estos derechos en la sección de "Derechos Humanos y libertades públicas" como una categoría de especial protección.

Derechos Sindicales

Aparte, la organización se compromete a eliminar cualquier conducta que infrinja los **Derechos Sindicales** de sus trabajadores y fomenta el cumplimiento de la normativa laboral, rechazando también el trabajo forzoso.

El Grupo reconoce y respeta el derecho de asociación de sus empleados, permitiéndoles el ejercicio libre de dicho derecho, así como la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva. Todo ello se encuentra debidamente reflejado en el documento titulado "**Norma sobre el Código Ético**". Asimismo, esta normativa garantiza un **trato digno**, asegurando el respeto absoluto a los derechos fundamentales y las libertades públicas. No se tolera ninguna forma de discriminación

basada en la edad, el género, la raza o la religión. Además, se prohíben de manera explícita cualquier conducta que implique acoso, abuso de autoridad, intimidación u ofensas.

Sensibilización

En cuanto a las **iniciativas de comunicación y formación** dentro del Grupo Redsys, se han implementado comunicaciones mensuales. Estas suelen coincidir con un día internacional para concienciar sobre temas de sostenibilidad. Entre las acciones realizadas, se incluyen enlaces web y documentos que facilitan la sensibilización de los empleados sobre estos temas.

En diciembre, con motivo del 76º aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, se envió un comunicado informando sobre los Principios Rectores de la Declaración. Además, se recordó a los empleados las diversas iniciativas que el Grupo Redsys ha implementado para promover estos derechos, tales como:

- La redacción y publicación de la [Política Corporativa de respeto de los DD.HH.](#), que sustituye al *Manifiesto Corporativo de respeto de los DD.HH.*
- Formación en materia de DD.HH.
- Otras noticias informativas relacionadas con los Derechos Humanos.

Formación

Como continuación a la participación en el *Business & Human Rights Accelerator* del Pacto Mundial en 2022, durante el año 2024, se ha participado en el **Grupo de Aprendizaje de Derechos Humanos de la Red Española del Pacto Mundial**.

Este programa organiza diversas sesiones online con la presencia de otras empresas del Pacto Mundial y expertos en Derechos Humanos. La decisión de participar se basó en la necesidad de identificar, mitigar y gestionar nuevos aspectos en un mundo en constante cambio. A través de este espacio, se ha trabajado en ámbitos específicos de Derechos Humanos, compartiendo

experiencias, conocimientos y retos junto a otras empresas con fines educativos. Este programa tiene como objetivo capacitar a las empresas en diversas habilidades necesarias para implementar un proceso continuo de diligencia debida en derechos humanos, asegurando así el cumplimiento de la responsabilidad de respetar estos derechos.

Todas estas acciones son fundamentales para preparar al Grupo Redsys ante la inminente aprobación de la **Directiva sobre Diligencia Debida de las empresas en materia de sostenibilidad**. Esta directiva establece un marco legal para que las empresas integren la diligencia debida en sus políticas y sistemas de gestión, detecten y evalúen los efectos adversos en los derechos humanos y el medio ambiente, y tomen medidas para prevenir, interrumpir o minimizar estos efectos.



Prácticas Laborales

Cabe destacar que, en el ámbito laboral, el Grupo Redsys no se considera un grupo en sí mismo. Por ello, a lo largo de la siguiente sección, se indicará de manera explícita si se hace referencia al Grupo Redsys en su totalidad o a alguna de las sociedades que lo componen.

A partir del sondeo global realizado en marzo de 2022 sobre las necesidades de los empleados del Redsys, se identificó la necesidad de priorizar varios aspectos clave en el cuidado de los empleados de Redsys. Esto dio lugar al **Plan Estratégico de Personas 23-25**.

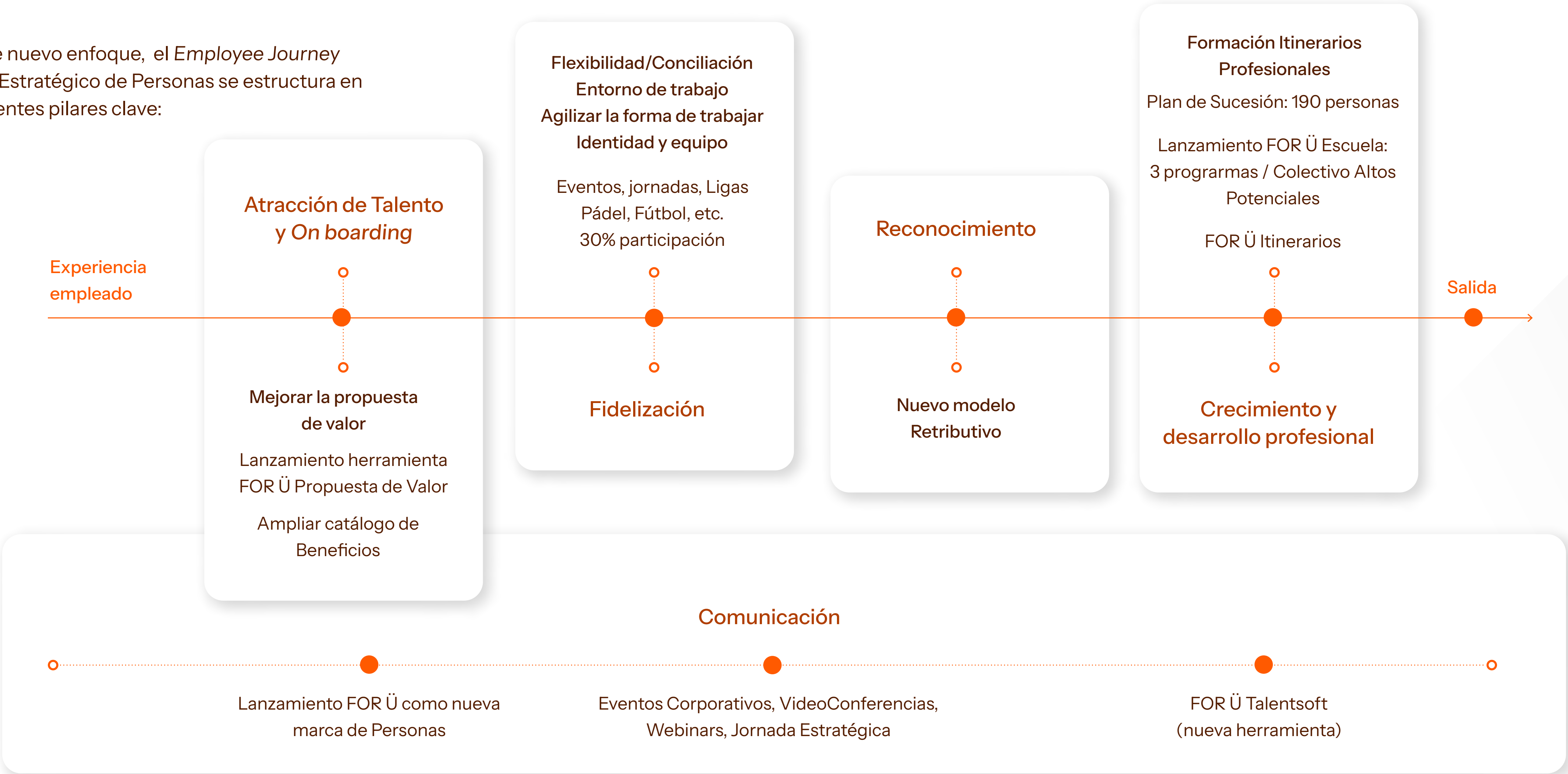
Plan Estratégico de Personas

Como medida de continuidad del sondeo, en 2023 se mantuvieron diversos grupos de trabajo y encuestas de valoración para abordar los puntos más relevantes surgidos de las encuestas, priorizando dichas necesidades y monitorizando los resultados de cara a seguir mejorando. Así pues, durante 2024, estos aspectos y resultados se han integrado y contribuido a dar un paso más en el Plan Estratégico de Personas, creando una **nueva identidad corporativa: FOR Ü**. Esta abarca todas las iniciativas existentes y las nuevas surgidas tras la escucha continua y la importancia de crear una cultura con foco en las personas.

Los objetivos marcados en este sentido son:

- ✓ **Fidelización:** fomentar el orgullo de pertenecer a Redsys.
- ✓ **Crecimiento:** ofrecer oportunidades de desarrollo tanto laboral como personal.
- ✓ **Reconocimiento:** reconocer y valorar el desarrollo laboral del empleado.

Con este nuevo enfoque, el *Employee Journey* del Plan Estratégico de Personas se estructura en los siguientes pilares clave:



FOR Ü

En relación con este cambio, se ha consolidado una marca e identidad propia, denominada “FOR Ü”, que abarca todas las iniciativas vinculadas a la experiencia del empleado.

Esta consolidación subraya la importancia del bienestar de los empleados, con el objetivo de optimizar la comunicación y la escucha activa. Este nuevo enfoque ha sido comunicado a todos los empleados mediante reuniones con los directivos, grupos de trabajo, comunicados, cartelería y difusión en diferentes lugares de la oficina. El foco de FOR Ü este año se ha puesto principalmente en 3 grandes proyectos:



FOR Ü Escuela

Da un paso más en la formación y apuesta por el conocimiento compartido

En 2024 se ha trabajado en dar continuidad a las necesidades de formación anuales y, a su vez, mejorar el desarrollo de habilidades y conocimiento compartido, creando una escuela interna que engloba todo lo relacionado con el desarrollo profesional. Se ha arrancado con programas *ad hoc* para 3 colectivos que irán transmitiendo en cascada sus conocimientos (dirección, gerencia y futuros líderes). El objetivo para los siguientes ejercicios es que todos los empleados tengan la oportunidad de crecer con la Escuela, a través de nuevas ediciones. Además, se ha seguido trabajando en el liderazgo de profesionales con equipos y se ha diseñado un máster online con un proveedor externo para personas con alto potencial.



FOR Ü Propuesta de Valor

Una plataforma única donde se encuentran todos los beneficios del empleado

Se ha creado una plataforma única que recoge todos los beneficios de los empleados para que puedan solicitarlos de forma sencilla y no pierdan oportunidad de beneficiarse. Igualmente se ha ampliado el catálogo de beneficios y la gestión de estos es más amigable y sencilla.



FOR Ü Itinerarios

Apuesta por planes de carrera que fomentan el desarrollo profesional y el aprendizaje de forma objetiva y estructurada

El proyecto ha evolucionado significativamente en este año 2024. Se han diseñado y presentado las diferentes rutas y fases de desarrollo, las cuales permiten a los empleados conocer su grado de avance en conocimientos, habilidades, experiencias, etc. con indicadores objetivos que sirvan para tomar decisiones más ajustadas y siguiendo un mismo lenguaje de desarrollo dentro de la compañía.



FOR Ü Talentsoft

Para optimizar y gestionar el desarrollo de todas estas iniciativas, Redsys ha implementado una nueva plataforma software bajo la identidad "FOR Ü Talentsoft".

Esta herramienta tiene como propósito unificar todas las gestiones, informes y análisis de los diferentes proyectos del área de Personas y Organización, además pretende mejorar la comunicación y unificar su experiencia en una única plataforma.

Respecto a la rotación voluntaria, en 2024 ha sido del 4,7%, mejorando el 7,2% del 2023.

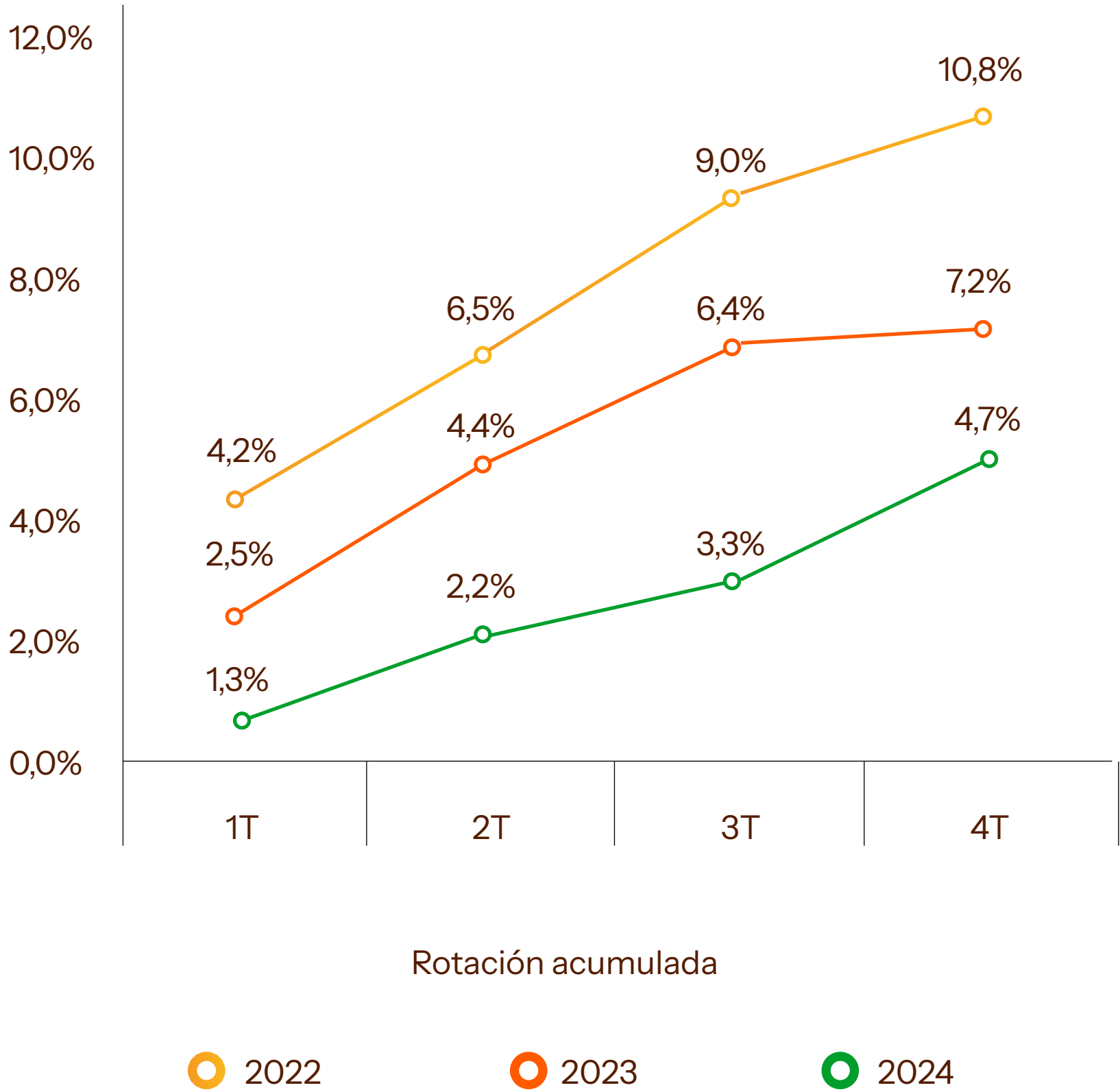
Esto confirma las buenas prácticas y la concienciación en gestión del talento por parte de los responsables de equipos, así como la buena línea de trabajo del Plan Estratégico de Personas, que se ha ampliado con nuevos proyectos como los Itinerarios Profesionales, la creación de la Escuela Redsys, el nuevo portal unificado de beneficios FOR Ü Propuesta de Valor, y un paquete de medidas de conciliación y fomento de la natalidad, entre otros.

Todas estas iniciativas se han puesto en marcha y se han comunicado por vías más efectivas como videoconferencias del presidente y webinars del área de Personas, jornadas estratégicas, videos explicativos, vinilado de ascensores y grupos de trabajo. La plantilla valoró muy positivamente todas estas iniciativas a través de las encuestas de feedback lanzadas (>4.5 en un rango de 1-5, de media en general).

Evolución de la Rotación Acumulada

Seguimiento vs senda objetivo

Comparativa ejercicios anteriores



Plan Córdoba

Las distintas acciones del “Plan Córdoba” han continuado teniendo un efecto positivo en la sede de Córdoba, logrando reducir significativamente los niveles de rotación.

Por un lado, **se ha consolidado el rol de la persona de referencia en la oficina** de Córdoba, que agiliza la resolución de problemas de los empleados, además de dinamizar diversas actividades de *team building* a lo largo del año. Aparte, este rol optimiza significativamente la comunicación, organizando reuniones constantes y visitas bidireccionales entre Madrid y Córdoba.

Por otra parte, **se ha establecido un área de IA** cuya gerente y la mayoría del equipo se encuentran en la sede de Córdoba, contando también con diversas personas involucradas en proyectos transversales.

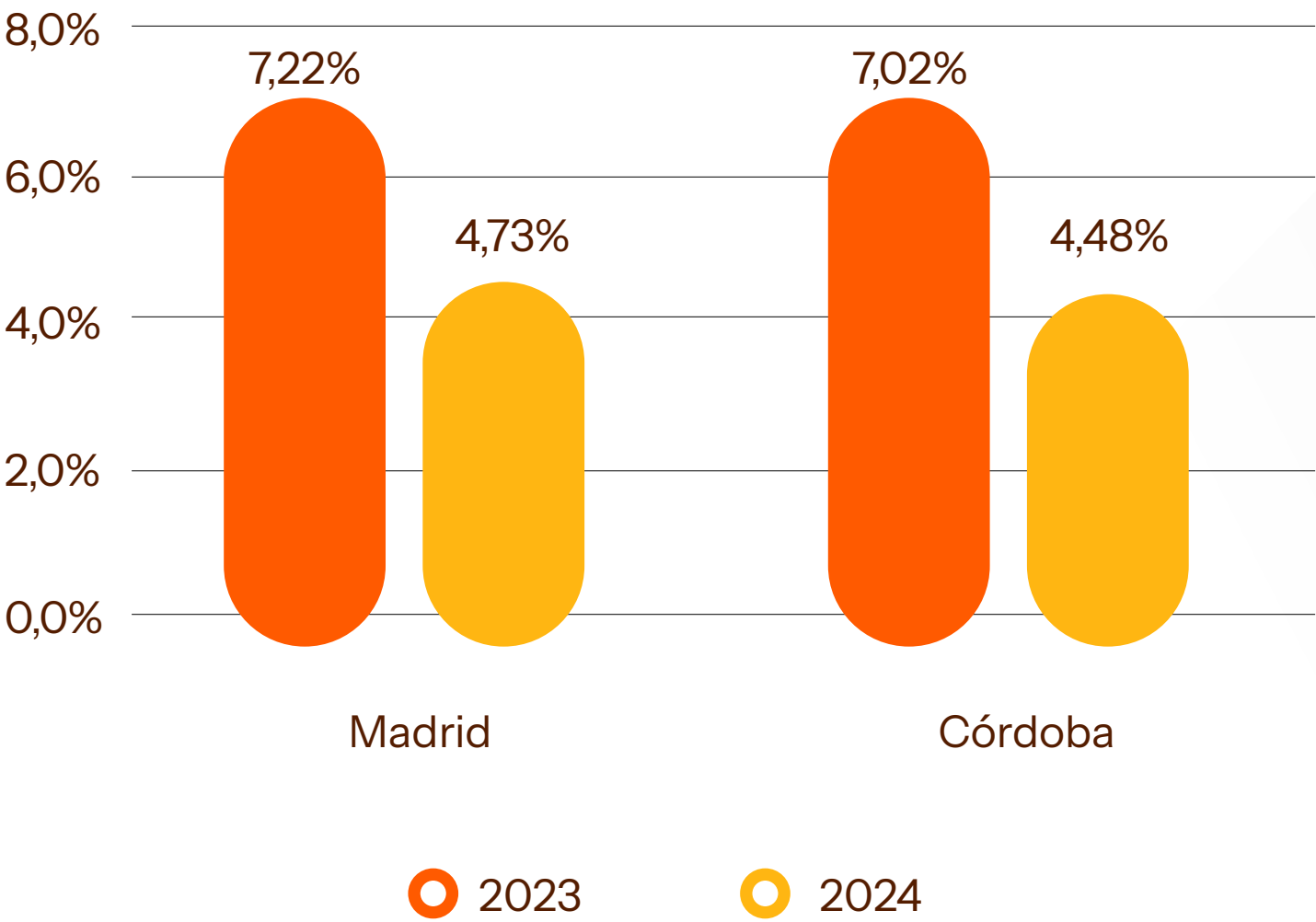
Desarrollo Profesional

Los nuevos proyectos de desarrollo profesional tienen un impacto significativo en los equipos que más lo demandaban, especialmente aquellos con perfiles en etapas iniciales y medias de su trayectoria profesional, como es el caso mayoritario en Córdoba.

Políticas de Igualdad y Diversidad

Acerca de las políticas de igualdad y diversidad mencionadas en la sección de este informe⁴, el Grupo ha implementado de manera proactiva la inclusión del principio de diversidad en su estrategia de gestión de personas.

Rotación por Sedes acumulado diciembre 2024



⁴Más información sobre la igualdad y diversidad se encuentra en el apartado ["4.3.7. Igualdad y diversidad"](#).

Por otro lado, en virtud de los acuerdos establecidos Redsys con diversas empresas, todo el equipo de Redsys disfruta de condiciones especiales al hacer uso de dichos servicios además de lanzar nuevas iniciativas de salario emocional. Estos beneficios también están disponibles en la nueva herramienta “FOR Ü”, diseñada para facilitar el acceso a la información. Gracias a esta plataforma, se ha conseguido también implementar el Plan de Salario Emocional que fomenta el aprovechamiento de los beneficios disponibles. Entre estos se incluyen:

Beneficios

- + Acuerdos con proveedores
Club de descuentos, nueva tarifa de Wellhub, apoyo en la declaración de la renta y tramites y ayudas con Taxdown, descuento en centros de estudios, mejoras en productos bancarios, acceso a seguro médico con prima especial, etc.
- + Ventajas económicas a través de la Retribución Flexible
Incluyendo con tarjetas físicas transporte y restaurante personalizadas FOR Ü
- + Acceso a seguro médico con prima especial
- + Servicio médico
Campañas de vacunación
- + Servicio de fisioterapia
- + Programa Referencia2
- + Reserva de plazas en el parking
- + Cafetería, comedores equipados y máquinas vending
- + Iniciativas de ayudas a la natalidad
Teletrabajo durante el embarazo, cuidado de la mujer en el post parto, ayuda tickets guardería, etc.
- + Cercanía, flexibilidad y detalles en momentos especiales de la vida de los emplead@s
Nacimientos, cumpleaños o pérdida de seres queridos.
- + Concurso de dibujos los hij@s de los emplead@s
- + Regalo de los Reyes Magos para l@s más pequeñ@s



Plan de Sucesión

Además de todas las iniciativas mencionadas, en 2024 se llevó a cabo la actualización del Plan de Sucesión de Redsys.

Este plan garantiza la preparación de los profesionales de cara a asumir posiciones de alta responsabilidad, evitando riesgos y apostando por la mejora continua.

En 2025 se trabajarán en detalle planes de desarrollo personalizados para estos colectivos.



Nuevo modelo Retributivo

Finalmente, durante el 2024 se ha trabajado en el desarrollo de un nuevo modelo retributivo (que incluirá criterios objetivos) adaptado al mercado y las necesidades propias de la compañía, con la intención de implementarlo oficialmente en 2025.

Empleo

En 2024, la plantilla del Grupo Redsys continúa estando integrada por profesionales de diversas disciplinas, quienes poseen un **extenso conocimiento en el sector financiero y en el ámbito de la salud**. Entre sus áreas destacadas se encuentran el desarrollo y la gestión de sistemas y tecnología. Estos profesionales están distribuidos entre las oficinas de Madrid y Córdoba, siendo Madrid la sede principal del Grupo y su centro de operaciones.

A fecha de 31 de diciembre de 2024, la **plantilla del Grupo Redsys⁵** está formada por **939 trabajadores**, suponiendo una variación del 28%⁶ con respecto a al año 2023.

Desglose de personal por cada una de las empresas del Grupo:

Nº total empleados	2023	2024
Grupo Redsys	734	939
Redsys	666	765
Redsys Salud	28	27
GEFRASAN	39	144
Redsys LATAM ⁷	1	3

Durante el presente año, **GEFRASAN ha experimentado un notable aumento en su plantilla de empleados**. Este crecimiento responde a la elección de mejorar el control interno de calidad, optimizar los servicios ofrecidos y avanzar en el ámbito tecnológico. La expansión del equipo refleja el compromiso con la sociedad, asegurando un servicio optimizado y una mayor eficiencia operativa.

⁵ 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.
⁶ $(939-734) / 734 \cdot 100 = 27,929$
⁷ Se incluye este año debido al aumento de empleados.

Plan Cantera

Redsys cuenta con un gran compromiso con el talento, las futuras generaciones, las instituciones educativas y la diversidad

Por ello, mantiene un Plan Cantera anual, el cual conserva acuerdos de colaboración con varios centros de estudios relevantes, para facilitar que los alumnos accedan a realizar sus primeros pasos profesionales mediante prácticas (curriculares y/o extracurriculares) dentro de la compañía, de la mano de tutores profesionales expertos del sector.

Durante el año 2024, Redsys ha llevado a cabo multitud de proyectos en sus sedes de Madrid y Córdoba. Ha ofrecido una primera experiencia laboral en el sector de medios de pago a un

total de 53 alumnos, tanto durante el curso académico 2023-2024 como el curso actual (2024-2025), y prevé seguir acogiendo nuevos alumnos a lo largo del curso académico actual.

Los alumnos han seguido un plan flexible, adaptado a sus necesidades formativas, permitiéndoles compatibilizar sus estudios académicos de la mejor manera posible. Están familiarizados con el modelo híbrido de trabajo, lo que les permite equilibrar su vida académica y personal sin perder el hilo formativo, y optar por el mundo académico-laboral.

Durante 2024, Redsys ha establecido nuevos acuerdos de colaboración con una universidad y varios centros de formación profesional, firmando nuevos convenios. El objetivo es seguir impulsando con éxito el Plan Cantera, ampliando su alcance a más ámbitos educativos y, sobre todo, ofreciendo oportunidades.

53 alumnos en formación



Datos relativos a **empleo del Grupo Redsys**, de manera conjunta y desglosada por empresa, a fecha de 31 de diciembre de 2024:

Nº total y distribución personal por sexo	Nº total empleados		2023 ⁸		2024	
	2023	2024	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Grupo Redsys	734	939	225	508	321	618
Redsys	666	765	195	471	217	548
Redsys Salud	28	27	7	21	6	21
GEFRASAN	39	144	23	16	96	48
Redsys LATAM	1	3	1	0	2	1

⁸En el presente informe, se han aplicado ajustes menores en los datos del Grupo Redsys de 2023 para mujeres, rango de edad de 30-45 años y mayores de 45 años, basados en la desviación de un empleado.

Datos relativos a **empleo del Grupo Redsys**, de manera conjunta y desglosada por empresa, a fecha de 31 de diciembre de 2024:

Nº total y distribución empleados por edad	Nº total empleados		2023 ⁹			2024		
	2023	2024	< 30	30-45	> 45	< 30	30-45	>45
Grupo Redsys	734	939	153	305	276	239	399	301
Redsys	666	765	136	276	254	182	315	268
Redsys Salud	28	27	9	13	6	9	12	6
GEFRASAN	39	144	8	16	15	48	70	26
Redsys LATAM	1	3	0	0	1	0	2	1

⁹En el presente informe, se han aplicado ajustes menores en los datos del Grupo Redsys de 2023 para mujeres, rango de edad de 30-45 años y mayores de 45 años, basados en la desviación de un empleado.

Datos relativos a **empleo del Grupo Redsys**, de manera conjunta y desglosada por empresa, a fecha de 31 de diciembre de 2024:

Distribución por categoría profesional	Nº total empleados		2023									2024								
	2023	2024	Fuera convenio ¹⁰	1	2	3	4	5	6	7	8	Fuera convenio ¹⁰	1	2	3	4	5	6	7 ¹¹	8
Grupo Redsys	734	939 ¹²	23	3	35	440	37	175	3	0	17	25	3	37	535	24	209	0	0	103
Redsys	666	765	22	3	33	410	35	160	3	0	0	23	3	34	501	23	181	0	0	0
Redsys Salud	28	27	0	0	2	24	1	1	0	0	0	0	0	2	24	0	1	0	0	0
GEFRASAN	39	144	1	0	0	6	1	14	0	0	17	2	0	1	10	1	27	0	0	103
Redsys LATAM ¹³	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

¹⁰ 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.

¹¹ El Grupo Redsys no cuenta con personal perteneciente a la categoría profesional Nivel 7, lo cual justifica que este nivel no figure en las tablas de categorías profesionales del presente informe.

¹² La suma del número de empleados, tanto en 2023 como en 2024, no representa el total consolidado, ya que los empleados de Redsys LATAM no están sujetos a la normativa española relativa a los niveles profesionales establecidos por convenio.

¹³ Se incluye este año a los empleados de Redsys LATAM debido al aumento de empleados. En esta pestaña no se fija nada dado que no aplica la normativa española de niveles de convenio.

Distribución de contratos

A continuación, se presentan los datos relacionados con la distribución de contratos por modalidad:

Nº total y distribución por modalidad contrato	Nº total contratos		2023			2024		
	2023	2024	Indefinido	Temporal	Tiempo Parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo Parcial
Grupo Redsýs	734	939	732	0	2	922	0	17
Redsýs	666	765	665	0	1	764	0	1
Redsys Salud	28	27	28	0	0	27	0	0
GEFRASAN	39	144	38	0	1	128	0	16
Redsýs LATAM	1	3	1	0	0	3	0	0

Distribución de contratos

A continuación, se presentan los datos relacionados con la distribución de contratos por sexo:

Modalidad por sexo	2023					
	Mujeres			Hombres		
	Indefinido	Temporal	Tiempo Parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo Parcial
Grupo Red s ýs	225	0	1	507	0	1
Red s ýs	195	0	0	470	0	1
Redsys Salud	7	0	0	21	0	0
GEFRASAN	22	0	1	16	0	0
Red s ýs LATAM	1	0	0	0	0	0

Distribución de contratos

A continuación, se presentan los datos relacionados con la distribución de contratos por sexo:

Modalidad por sexo	2024					
	Mujeres			Hombres		
	Indefinido	Temporal	Tiempo Parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo Parcial
Grupo Red s ýs	305	0	16	617	0	1
Red s ýs	217	0	0	547	0	1
Redsys Salud	6	0	0	21	0	0
GEFRASAN	80	0	16	48	0	0
Red s ýs LATAM	2	0	0	1	0	0

Distribución de contratos

A continuación, se presentan los datos relacionados con la distribución de contratos por edad:

Modalidad por edad	2023									2024								
	< 30			30-45			> 45			< 30			30-45			> 45		
	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP
Grupo Red s ýs	152	0	1	304	0	1	275	0	0	233	0	6	390	0	9	299	0	2
Red s ýs	136	0	0	275	0	1	254	0	0	182	0	0	314	0	1	268	0	0
Redsys Salud	9	0	0	13	0	0	6	0	0	9	0	0	12	0	0	6	0	0
GEFRASAN	7	0	1	16	0	0	15	0	0	42	0	6	62	0	8	24	0	2
Red s ýs LATAM	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0

Distribución de contratos

A continuación, se presentan los datos relacionados con la distribución de contratos por categoría profesional:

2023																								
Modalidad por categoría profesional	Fuera convenio			1			2			3			4			5			6			8		
	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 Red s ýs	22	0	1	3	0	0	35	0	0	440	0	0	2	35	0	175	0	0	3	0	0	16	0	1
Red s ýs	21	0	1	3	0	0	33	0	0	410	0	0	0	35	0	160	0	0	3	0	0	0	0	0
Redsys Salud	0	0	0	0	0	0	2	0	0	24	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
GEFRASAN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	0	0	14	0	0	0	0	0	16	0	1
Red s ýs LATAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Distribución de contratos

A continuación, se presentan los datos relacionados con la distribución de contratos por categoría profesional:

2024																						
Modalidad por categoría profesional	Fuera convenio			1			2			3			4			5			8			
	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	CI	CT	CTP	
Grupo Red s ýs	24	0	1	3	0	0	37	0	0	535	0	0	24	0	0	209	0	0	103	0	0	
Red s ýs	22	0	1	3	0	0	34	0	0	501	0	0	23	0	0	181	0	0	87	0	0	
Redsys Salud	0	0	0	0	0	0	2	0	0	24	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
GEFRASAN	2	0	0	0	0	0	1	0	0	10	0	0	1	0	0	27	0	0	16	0	0	
Red s ýs LATAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Distribución de contratos

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

Distribución de jornadas laborales

En relación con este punto, el 100% todos los contratos son indefinidos dentro del Grupo Redsys. A su vez, una gran mayoría de estos son a tiempo completo, a excepción de dieciséis empleados que disponen de una jornada parcial: uno de ellos perteneciente a Redsys y los otros quince a GEFRASAN.

	2023 ¹⁴		2024		
	Contrato indefinido		Contrato indefinido		
	A Tiempo Completo	Total	A Tiempo Completo	A Tiempo Parcial	Total
Por sexo					
Mujer	212	212	287,08	17,17	304,25
Hombre	481,92	481,92	580,08	1,08	581,16
Total	693,92		867,16	18,25	
Por edad					
< 30 años	131,75	131,75	205,08	6,58	211,66
30-45 años	291,33	291,33	368,33	9,33	377,66
> 45 años	270,83	270,83	293,75	2,25	296

	2023 ¹⁴		2024		
	Contrato indefinido		Contrato indefinido		
	A Tiempo Completo	Total	A Tiempo Completo	A Tiempo Parcial	Total
Por categoría profesional					
Fuera Convenio	23,92	23,92	23,33	1	24,33
Nivel 1	3	3	3	0	3
Nivel 2	36,25	36,25	34,5	0	34,5
Nivel 3	415	415	483,92	0	483,92
Nivel 4	37,67	37,67	35,67	0	35,67
Nivel 5	173,75	173,75	212,33	0	212,33
Nivel 6	3	3	2,75	0	2,75
Nivel 8	1,33	1,33	71,67	17,25	88,92

¹⁴En 2023, respecto a Redsys Latinoamérica, al no operar bajo la legislación laboral española y al haber una sola persona empleada, no se muestran los datos por confidencialidad.

Despidos

A continuación, se muestran las cifras relacionadas con el nº de despidos que ha habido a lo largo del ejercicio 2024.

Despidos por sexo y edad	2023 ¹⁵						2024					
	Mujeres	Hombres	< 30	30-45	> 45	Total	Mujeres	Hombres	< 30	30-45	>45	Total
Grupo Redsýs	1	5	1	3	2	6	3	9	4	3	5	12
Redsýs	1	4	1	2	2	5	2	8	3	3	4	10
Redsys Salud	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1
GEFRASAN	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Redsýs LATAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

¹⁵ En el presente informe, se han aplicado ajustes menores en los datos del Grupo Redsys de 2023 para mujeres y menores de 30 años debido a aspectos de la maquetación, sin desviaciones de cálculo.

Despidos

A continuación, se muestran las cifras relacionadas con el nº de despidos que ha habido a lo largo del ejercicio 2024.

Despidos por categoría profesional	Fuera convenio ¹⁶	1	2	3	4	5	6	Total	Fuera convenio ¹⁶	1	2	3	4	5	8	Total
Grupo Red s ýs	1	0	0	3	0	2	0	6	0	0	0	6	1	4	1	12
Red s ýs	1	0	0	2	0	2	0	5	0	0	0	5	1	4	0	10
Redsys Salud	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
GEFRASAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Red s ýs Latinoamérica*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

¹⁶ 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.

Remuneraciones de los empleados ¹⁷

Remuneración media por sexo y edad (€)	2023					2024				
	Mujeres	Hombres	< 30	30-45	> 45	Mujeres	Hombres	< 30	30-45	>45
Grupo Redsýs	44.749,36	47.981,46	29.341,48	45.655,44	61.416,90	37.958,27	46.840,51	28.569,93	43.243,33	58.289,00
Redsýs	45.215,24	48.744,57	30.996,50	46.799,35	61.581,84	45.088,56	48.627,68	31.278,94	47.339,72	60.709,90
Redsys Salud	36.413,63	42.626,46	30.398,54	39.241,68	66.128,66	39.086,54	45.285,53	32.218,67	40.801,85	67.846,07
GEFRASAN	43.336,43	32.593,80	24.450,00	28.762,15	50.101,18	21.770,34	27.154,51	19.489,52	23.496,48	33.742,91

¹⁷ No se incluye en las remuneraciones medias de empleados por sexo, por edad y por categoría profesional: 1. Ni a los empleados de Redsys Latinoamérica ya que la composición salarial es distinta. 2. Ni al Presidente y Director General a causa de su diferencia salarial y la singularidad de su categoría, lo que desvirtuaría los resultados.

Remuneraciones de los empleados ¹⁷

Remuneración media por categoría profesional (€)	2023							
	Fuera convenio ¹⁸	1	2	3	4	5	6	8
Grupo Redsýs	121.503,97	79.195,47	82.550,79	45.091,80	55.830,77	35.577,72	48.655,67	18.650,59
Redsýs	123.072,62	79.195,47	82.250,89	45.507,10	47.382,37	35.801,67	48.655,67	0
Redsys Salud ¹⁹	0	0	87.499,18	37.263,87	*	*	0	0
GEFRASAN	*	0	0	48.024,59	*	32.568,00	0	18.650,59

¹⁷ No se incluye en las remuneraciones medias de empleados por sexo, por edad y por categoría profesional: 1. Ni a los empleados de Redsys Latinoamérica ya que la composición salarial es distinta. 2. Ni al Presidente y Director General a causa de su diferencia salarial y la singularidad de su categoría, lo que desvirtuaría los resultados.

¹⁸ 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.

¹⁹ Redsys Salud se adhirió al Convenio de Oficinas y Despachos en 2020, asimilando los mismos niveles que Redsys y homogenizando más aún las condiciones del Grupo A.

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

Remuneraciones de los empleados ¹⁷

Remuneración media por categoría profesional (€)	2024							
	Fuera convenio ¹⁸	1	2	3	4	5	6	8
Grupo Red s ys	128.452,99	80.428,37	82.879,52	46.168,31	44.000,37	33.279,74	0	18.060,42
Red s ys	130.650,42	80.428,37	82.759,93	46.534,17	44.169,04	33.837,67	0	0
Redsys Salud ¹⁹	0	0	91.352,28	40.021,26	0	*	0	0
GEFRASAN	104.281,26	0	*	42.591,53	*	29.205,45	0	18.060,42

¹⁷ No se incluye en las remuneraciones medias de empleados por sexo, por edad y por categoría profesional: 1. Ni a los empleados de Redsys Latinoamérica ya que la composición salarial es distinta. 2. Ni al Presidente y Director General a causa de su diferencia salarial y la singularidad de su categoría, lo que desvirtuaría los resultados.

¹⁸ 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.

¹⁹ Redsys Salud se adhirió al Convenio de Oficinas y Despachos en 2020, asimilando los mismos niveles que Redsys y homogenizando más aún las condiciones del Grupo A.

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

Remuneraciones de los empleados

Grupo Redsys	2023			2024		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial ²²	Mujeres	Hombres	Brecha salarial ²²
Remuneración media y brecha salarial (€) ²¹						
Directivos ²³	*	165.323,96	–	*	169.202,86	–
Fuera de convenio	90.187,54	93.744,71	3,79%	91.520,90	96.360,35	5,02%
Resto de categorías	43.690,30	45.125,90	3,18%	37.083,97	43.956,58	15,64% ²⁴

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

²¹ No se incluye en las remuneraciones medias a los empleados de Redsys Latinoamérica debido a que solo uno de los empleados es hombre y debido a la diferencia en la masa salarial.

²² La brecha salarial se ha calculado de la siguiente manera: (Remuneración media hombres – Remuneración media mujeres) / Remuneración media hombres.

²³ La remuneración correspondiente al Presidente-Director General sólo ha sido considerada en el apartado "Remuneraciones medias de Directivos y Consejeros", excluyéndose, por tanto, del cálculo de la brecha salarial presentados en el presente apartado. Esta exclusión se realiza a causa de su diferencia salarial y la singularidad de su categoría, desvirtuando los resultados de la brecha salarial.

²⁴ El aumento de la brecha salarial en 2024 responde a los cambios realizados en la composición de la plantilla dentro de las sociedades del Grupo Redsys, así como por el surgimiento de un nuevo modelo de negocio.

Durante los años 2023 y 2024, no se generaron obligaciones de pago en relación con las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración debido a su condición como tales. Por lo tanto, no existen saldos pendientes con dichos miembros. Asimismo, Redsys no ha contraído obligaciones en materia de pensiones con los actuales y antiguos miembros del Consejo de Administración debido a su posición en dicho órgano. No se registran otras obligaciones ni saldos pendientes con los mencionados miembros del Consejo de Administración.

En los ejercicios 2023 y 2024, la remuneración total reconocida como gasto para el presidente del Consejo de Administración, en su calidad de Director General de la sociedad, y no en su rol de presidente del Consejo de Administración, fue de 626.128 euros y 608.442,37 euros, respectivamente. De estos montos, 551.216 euros y 532.000 euros, respectivamente, corresponden a retribuciones; mientras que 74.912 euros y 76.442,37 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (Ahorro y Riesgo).

La remuneración reconocida como gasto en los ejercicios 2023 y 2024 para la Alta Dirección, incluyendo la Dirección General,

ascendió a 2.094.210 euros y 2.383.161,06 euros, respectivamente. De estos importes, 2.001.255 euros y 2.287.773,33 euros, respectivamente, corresponden a retribuciones; 74.912 euros y 76.442,37 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (Ahorro y Riesgo); y 18.043 euros y 18.945,36 euros corresponden a aportaciones a planes de pensiones para los ejercicios 2023 y 2024.

A fecha de 31 de diciembre de 2024, los préstamos otorgados al personal de Alta Dirección descienden a 79.670,80 euros (96.863 euros al 31 de diciembre de 2023).

Empleados con
discapacidad

Nº total y distribución por discapacidad	2023		2024	
	Nº total empleados	Empleados con discapacidad	Nº total empleados	Empleados con discapacidad
Grupo Red s ýs	734	4	939	4
Red s ýs	666	2	765	1
Redsys Salud	28	1	27	1
GEFRASAN	39	1	144	2
Red s ýs LATAM	1	0	3	0

Medidas de desconexión digital

En relación con las medidas de desconexión digital, para el año 2024 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 juntamente con la RLPT.”

Además, se ofrecen formaciones sobre conciliación y desconexión digital a través de píldoras formativas disponibles en FOR Ü Escuela y la plataforma externa. Estas iniciativas buscan fomentar un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, promoviendo un entorno de trabajo respetuoso y consciente de la importancia del bienestar digital.



Organización del trabajo

Durante el ejercicio 2024, al igual que en el año anterior, se ha continuado con la reorganización interna del departamento de Recursos Humanos para abordar los diversos desafíos planteados por el Plan Estratégico de Personas 2023-2025. La estructura resultante mantiene la misma línea del año anterior, y es la siguiente:

Área de Desarrollo de Personas

Responsable de cumplir con lo establecido en el Plan Estratégico de Personas, la gestión del desempeño y el desarrollo profesional, así como de gestionar la compensación y la Voz del empleado, y la motivación activa de los mismos.

Área de Administración de Recursos Humanos

Responsable del enfoque integral de las relaciones laborales y la administración de recursos humanos, con un enfoque dual:

- + Mantener la excelencia en los procesos y servicio prestado.
- + Fomentar el espíritu de evolución, automatización y mejora continua, buscando una mayor aportación del valor diferencial.

Área de Atracción del Talento/*Onboarding*

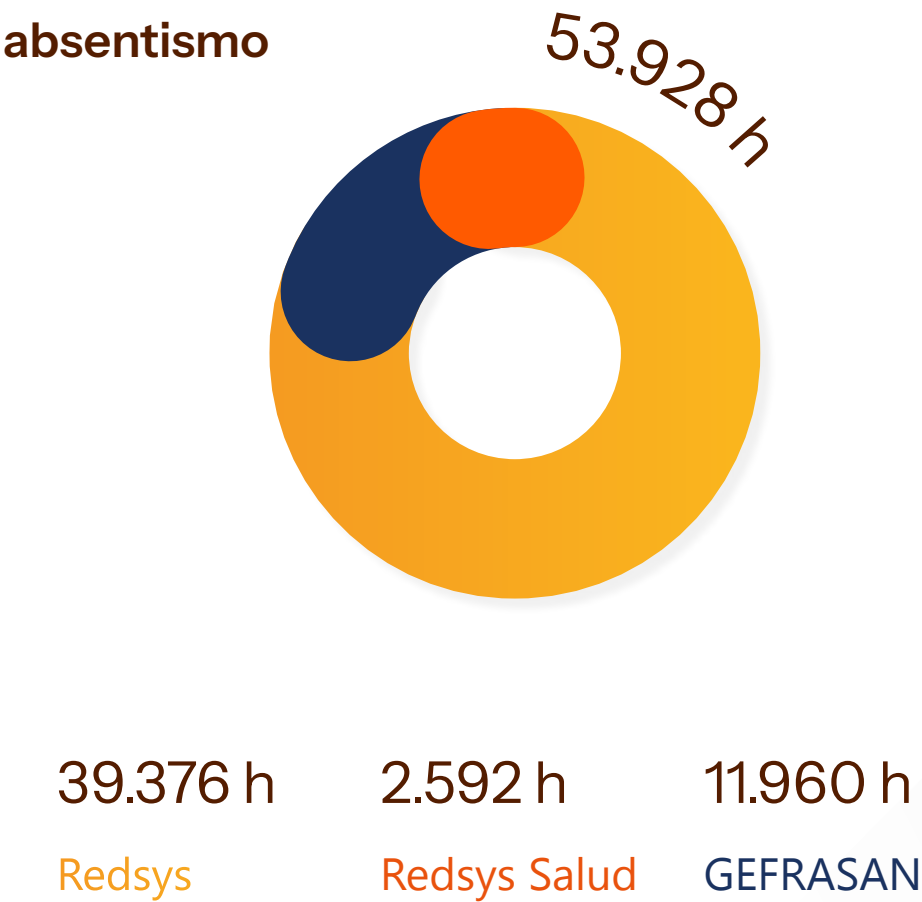
Responsable de la estrategia de atracción y selección del mejor talento, así como de la operativa relacionada. Esta área representa y comunica la propuesta de valor de la empresa, supervisa el proceso de integración (*onboarding*) de las nuevas incorporaciones y realiza un seguimiento durante su primer año.

En relación con la organización del tiempo de trabajo, en 2024 los empleados del Grupo Redsys siguen beneficiándose de la implementación de mejoras significativas del acuerdo de 2023. Estas mejoras fueron las siguientes:

- Aumento del teletrabajo hasta un 60% al mes y un 40% en oficina
- Compensación por gastos
- Permiso para tener hasta tres ubicaciones distintas para el teletrabajo
- Ampliación de la opción de teletrabajo en situaciones excepcionales
Con previa autorización

Se debe de destacar que la participación en este modelo de trabajo es voluntaria e individual, con la condición de completar el curso de “PRL en la oficina” (si aún no se ha realizado), llevar a cabo el curso de “PRL en teletrabajo”, y autoevaluar el entorno de trabajo en el domicilio habitual.

Horas de absentismo



En lo relativo al número de horas de absentismo del Grupo Redsys en 2024, estas ascienden a un total de 53.928 h, con el siguiente desglose por sociedades (véase también el [apartado 4.3.4](#)).

En 2023, se contabilizaron las horas de absentismo en Redsys y Redsys Salud, las cuales ascendieron a un total de 35.568 horas, lo que representa un incremento del 18% respecto a las 41.968 horas registradas en 2024. Este aumento se atribuye principalmente a una mayor gravedad de las bajas, tanto por su duración como por la complejidad de los procesos de reincorporación.

Plan de Igualdad

Asimismo, el Plan de Igualdad es fundamental para garantizar la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. Con vigencia en 2024, este plan incluye medidas de conciliación que aseguran el ejercicio de este derecho sin distinción de sexo, estado civil, antigüedad o tipo de contrato. Es crucial contar con un Plan de Igualdad para promover un entorno de trabajo equitativo y respetuoso.

En concreto, el plan destaca 10 acciones y objetivos que reflejan el compromiso con la igualdad y la inclusión:

1. Proceso de Selección y

Contratación: promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres evitando la discriminación directa e indirecta, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso a todos los niveles.

2. Clasificación profesional:

promover la composición equilibrada de mujeres y hombres en todos los niveles profesionales de la empresa.

3. Formación: promover la realización de acciones formativas sin distinción de género. Sensibilizar a la plantilla sobre los principios de no discriminación y de igualdad de oportunidades.

4. Promoción profesional:

fomentar una presencia equilibrada de mujeres y hombres en la organización, el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

5. Infrarrepresentación femenina:

fomentar presencia o composición equilibrada de mujeres y hombres en los niveles profesionales de la empresa y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad.

6. Retribución: garantizar la igualdad retributiva entre mujeres y hombres por trabajos de igual valor, justificando aquellas diferencias retributivas => 25%.

7. Prevención del acoso sexual y por razón de sexo: garantizar un entorno libre de situaciones de acoso sexual y aplicar el protocolo de acoso sexual y por razón de sexo.

8. Violencia de género: concienciar e informar a toda la plantilla de lo que es la violencia de género, como actuar ante casos de esta índole y que conozcan los derechos de las mujeres que son víctimas de violencia de género.

9. Salud laboral: introducir perspectiva de género en la salud laboral, tanto física como psicológica.

10. Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida familiar y laboral: facilitar la corresponsabilidad y el equilibrio entre la vida profesional y la familiar.

Seguridad y Salud El Grupo Redsys, consciente de la importancia que las condiciones de trabajo tienen sobre la salud y seguridad de las personas trabajadoras, presenta la siguiente estructura preventiva: ▪ Redsys: Servicio de Prevención Propio y Ajeno. ▪ Redsys Salud: Servicio de Prevención Ajeno. ▪ Gefrasan: Servicio de Prevención Ajeno. Redsys asume una política preventiva y de mejora continua de las condiciones de trabajo y salud de las personas.	Plan de Prevención De acuerdo con la legislación vigente, y para poder desarrollar esta acción preventiva de forma permanente, se pone en funcionamiento un Sistema de Gestión de la Prevención integrado a través del Plan de Prevención, que incluye todas las actividades preventivas en esta materia llevadas a cabo. Dicho plan contiene los requisitos para integrar la prevención en la gestión de la empresa y su primer punto es la definición de la Política de Prevención de Riesgos Laborales, que se basa en estos principios: + Promover y fomentar una cultura preventiva entre las diferentes direcciones y áreas de la compañía. + Impulsar el desempeño de acciones preventivas, aunque pudiesen ir por delante del cumplimiento de los requisitos legales. + Garantizar la información, formación y promover la participación de todas las personas trabajadoras en la actividad preventiva.	El objetivo del Plan de Prevención es el de asegurar la integración de la prevención de riesgos laborales en las direcciones de la compañía. Redsys Salud y GEFRASAN disponen también de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales. La implantación del plan garantiza la seguridad y la salud de las personas del Grupo Redsys y el cumplimiento de la normativa, aplicable en esta materia, con la finalidad de asegurar el control de los riesgos laborales, la eficacia de las medidas preventivas y la detección de deficiencias que puedan dar lugar a nuevos riesgos.	En Redsys, su aprobación y revisión se realiza en el marco del Comité de Seguridad y Salud (órgano paritario entre representantes de la empresa y representación legal de la plantilla). Se ha diseñado un sistema de gestión basado en la mejora continua y dando cumplimiento a la Ley 54/2003 de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales. Este sistema de gestión se somete periódicamente a auditoría externa específica, tal y como establece la legislación vigente: en el año 2022, la obligatoria reglamentaria y, en 2024, la voluntaria. El resumen de esta actividad preventiva se publica anualmente en una Memoria Anual que está disponible en el Sharepoint de Prevención de Riesgos Laborales. Es el documento que recaba de forma sintética todas las actividades preventivas llevadas a cabo directamente por el Servicio de Prevención Propio de Redsys, que se corresponde a lo determinado en la Planificación Preventiva Anual.
--	---	--	--

Formación en prevención

Tanto las nuevas incorporaciones como el personal del Grupo reciben **información sobre prevención de riesgos laborales** y realizan la **formación de seguridad y salud** en el trabajo a través de un curso online obligatorio “Prevención de riesgos en personal de oficina con teletrabajo”. Esta formación tiene como objetivo conocer los riesgos a los que puede estar expuesta la persona empleada y las medidas preventivas para evitarlos. Adicionalmente, dentro del área de Prevención de Riesgos Laborales se han realizado diferentes formaciones.

Durante el año 2024, se han realizado las siguientes formaciones de seguridad y salud, junto con el detalle de asistencia:

Formación de Prevención de Riesgos Laborales	Redsys	Redsys Salud	GEFRASAN
Prevención de riesgos en personal de oficina con teletrabajo	379	3	6
Formación teórico práctico en Emergencias. Criterios de actuación para el personal designado	72	5	4
Formación de nivel básico en Prevención de Riesgos Laborales 50 horas	1	-	3
Formación de nivel básico en Prevención de Riesgos Laborales 30 horas	-	-	2
Personal de <i>contact center</i> con teletrabajo	-	-	6
Personal de mantenimiento	-	-	2
Formación teórico práctico en trabajos con Riesgo Eléctrico	-	-	2
Formación teórico práctico para Trabajos en Altura	-	-	2
Formación de uso seguro de diisocianatos	-	-	2
Prevención de riesgos en puestos de almacén y logística	-	-	3
Formación teórica de seguridad en el manejo de transpaletas y apiladores	-	-	3
Formación práctica para el manejo de transpaletas	-	-	7

Por otro lado, el Grupo Redsys cuenta con un Plan de Autoprotección en su centro de trabajo de Madrid y un Manual de Emergencias en su centro de trabajo de Córdoba. El principal objetivo es contar con una adecuada planificación frente a situaciones de emergencia para evitar su inicio, estableciendo las medidas de prevención adecuadas que deben ser conocidas por todos los empleados. Durante el año 2024, se han realizado dos simulacros en el centro de trabajo de Madrid y uno en el centro de trabajo de Córdoba.	En el marco del Comité de Seguridad y Salud de Redsys, se aprueban y se revisan las actuaciones preventivas realizadas por el Servicio de Prevención Propio, así como actuaciones futuras. Se informa sobre el resultado de los simulacros realizados y se ponen en común las principales acciones de mejora identificadas. Durante el año 2024, se han reunido un total de 5 veces: 4 de manera ordinaria (trimestralmente) y 1 con carácter extraordinaria. A su vez, se ha realizado la actualización de la Evaluación de Riesgos Laborales y la evaluación inicial en cada nuevo espacio de trabajo, bien en zonas reformadas o con modificaciones. Adicionalmente, se han realizado los siguientes estudios específicos:	+ Evaluación de riesgos en teletrabajo. + Estudios Ergonómicos de puesto de trabajo. + Estudios de Riesgos Psicosociales (iniciado en octubre 2024 mediante grupo de trabajo). + Estudio de las condiciones ambientales en centro trabajo de Madrid y Córdoba. + Estudio de iluminación en centro trabajo de Madrid y Córdoba. + Estudios de campos electromagnéticos en centro trabajo de Madrid y Córdoba.	+ Estudios de cargas electroestáticas en centro trabajo de Madrid y Córdoba. + Estudio de calidad del aire en centro trabajo de Madrid y Córdoba. + Estudio de potabilidad y legionela en centro trabajo de Madrid y Córdoba. + Estudio de atmósferas explosivas (SAI, tanque de gasóleo y garajes) en centro de trabajo de Madrid. 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. Durante el año 2024, se ha realizado una auditoría voluntaria para velar por el cumplimiento y seguimiento de este.
---	--	--	---

En el Grupo Redsys se realiza la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) con empresas externas que tienen plantilla o trabajadores en nuestras instalaciones, ya que constituye una obligación legal para que las empresas concurrentes en un mismo centro de trabajo llevarla a cabo, evitando así que puedan generarse riesgos y materializarse en un accidente laboral.	Vigilancia de la salud En el Grupo Redsys, la Medicina del Trabajo se realiza desde el Servicio de Prevención Ajeno. La política sobre la vigilancia de la salud que aplica comprende unas actividades cuyo objetivo es promocionar la salud en general entre todas las personas trabajadoras y evitar que el trabajo produzca daños en la plantilla. Podemos englobar la vigilancia de la salud en: 1. Vigilancia individual Tiene como objetivo la detección precoz de las repercusiones de las condiciones de trabajo en la salud, la identificación de personas especialmente sensibles a ciertos riesgos y la adaptación de las tareas a las personas.	2. Vigilancia colectiva Se basa en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante el estudio epidemiológico de las personas trabajadoras, permitiendo valorar el estado de salud de la compañía, con la finalidad de establecer prioridades de actuación en materia preventiva. Una de las actividades de la vigilancia de la salud consiste en la realización de reconocimientos médicos. Éstos se realizan: ✓ Al inicio de la actividad laboral. ✓ De forma periódica (con carácter anual). El contenido de dicho reconocimiento es muy completo y su aceptación es voluntaria por parte de la persona trabajadora, si bien, anualmente alrededor del 50 % de la plantilla acepta realizarlo.	Otros reconocimientos médicos que se realizan son: ▪ Los reconocimientos médicos tras una incapacidad laboral prolongada (ya sea por contingencia común o contingencia profesional). ▪ Los reconocimientos para valorar una posible especial sensibilidad de una persona empleada a los riesgos inherentes de su puesto de trabajo.
---	---	---	--



Campañas de detección precoz

Durante el año 2024, se ha ampliado significativamente el alcance de los reconocimientos médicos, implementando campañas de detección precoz de enfermedades. En este sentido, se implementaron dos campañas orientadas a la detección precoz del cáncer de próstata a través del PSA y otra para mujeres sobre la detección de tiroides y déficit de hierro (ferritina).

Campaña de Vacunación Antigripal

Anualmente se realiza la Campaña de Vacunación Antigripal en el que todas las personas trabajadoras tienen la oportunidad de vacunarse. El objetivo de esta campaña es reducir la contagiosidad de determinadas enfermedades, protegiendo así a las propias personas y a sus familias. En 2024, se vacunaron un total de 171 personas.

Servicio de Fisioterapia

Asimismo, el Grupo Redsys se dispone de un Servicio de Fisioterapia, cofinanciado por cada una de las sociedades, cuyo principal objetivo es la prevención de lesiones musculoesqueléticas, mediante técnicas manuales como el masaje, la movilización articular y la manipulación. Se trabaja para mantener un sistema musculoesquelético saludable, minimizando el riesgo de lesiones. A lo largo de 2024 han utilizado este servicio 149 personas.

Plan de Cardioprotección

Redsys, por su parte, tiene implantado un Plan de Cardioprotección que incluye la instalación y mantenimiento de un desfibrilador en los centros de trabajo. Actualmente, se cuenta con 3 desfibriladores distribuidos en los dos centros de trabajo (2 unidades en Madrid y 1 unidad en Córdoba). Durante el año 2024 se ha realizado, como viene siendo habitual, el mantenimiento periódico de todos los aparatos, garantizando su uso en perfectas condiciones si así fuera preciso.

Servicio Médico

Finalmente, el Grupo Redsys cuenta con un Servicio Médico en la sede de Madrid con atención presencial y telemática, garantizando así una atención médica integral y accesible para todos los trabajadores.

Este servicio integra una unidad de Medicina General y de Familia, complementando la promoción, prevención y cuidado de la salud más allá de lo legalmente establecido. Funciona de manera independiente, facilitando la atención precoz ante condiciones de salud agudas y crónicas a través de consultas médicas a demanda, programadas y urgentes.

Estrategia integral

No obstante, el éxito de una empresa saludable no se limita exclusivamente a la curación de enfermedades y la prevención de afecciones laborales y no laborales, sino que debe integrarse a una estrategia integral que incluya:

1. Prevención primaria

Abordando los factores de riesgo de las enfermedades, destacando la importancia de promover la salud integral de las personas y de recordar los cuatro pilares esenciales que contribuyen a lograrlo:

- Dieta equilibrada y control de peso.
- Evitar factores de riesgo cardiovascular.
- Potenciar el ejercicio y la actividad física, evitando el sedentarismo.
- Dormir lo suficiente y bien, contribuyendo a mejorar el riesgo cardiovascular.

En este marco, se han desarrollado recursos informativos, como documentos y vídeos, que se encuentran accesibles mediante los canales de comunicación internos de la entidad, con la finalidad de robustecer la prevención sanitaria:

- + Prevención primaria y secundaria del cáncer.
- + Control de la obesidad, alimentación saludable y perdida adecuada de peso
- + Fomento del ejercicio físico y prevención del sedentarismo.
- + Salud osteomuscular.
- + Prevención de la enfermedad cardiovascular.
- + Prevención del tabaquismo y deshabituación tabáquica.
- + Prevención de enfermedades infecciosas.

2. Prevención secundaria

Mediante la detección temprana tanto en la consulta del servicio médico como a través de los reconocimientos laborales y las campañas de detección precoz.

3. Prevención terciaria

La prevención terciaria, enfocada en la rehabilitación y el manejo de condiciones existentes, facilitando así la atención integral del trabajador de manera individualizada ante procesos que impacten en su salud o secuelas de enfermedades.

Estos fundamentos se han integrado tanto en las directrices para los reconocimientos médicos como en las consultas a solicitadas por los empleados del Grupo Redsys.

Seguimiento del Absentismo

El seguimiento de la evolución del absentismo se realiza a través de los informes mensuales de la Mutua de Accidentes y los trimestrales del Servicio de Prevención de Redsys, que incluyen los índices de prevalencia, gravedad y frecuencia. La información está agrupada por empresas, género y patología lo que permite detectar tendencias y posibles desviaciones según las variables de estudio. Es relevante señalar que la presente información sobre el número de accidentes, tasa de frecuencia y tasa de gravedad no contempla datos relativos a los empleados de Latinoamérica.

El **absentismo general** incluye los absentismos por enfermedad con Incapacidad Temporal (IT) y sin IT de contingencia común (enfermedad común, accidente no laboral) y contingencia profesional, tal como Accidente de Trabajo (AT) o Enfermedad Profesional (EP). Cabe destacar que en Redsys no se han registrado enfermedades profesionales durante el año 2023 y 2024.

En Redsys, el número de nuevos procesos iniciados es similar con respecto al año anterior, situándose en 160 casos en 2024, respecto a los 164 en el año 2023. Asimismo, a nivel de comparativa sectorial y según la última información disponible correspondiente al año 2024, el absentismo por enfermedad presentaba un valor de 1,80% en Redsys, comparado con el 3,17% del sector financiero.

		Absentismo			Jornadas Perdidas			Horas Perdidas ²⁵		
		Contingencia Común	Accidente Trabajo	Total	Contingencia Común	Accidente Trabajo	Total	Contingencia Común	Accidente Trabajo	Total
Redsys 1,80% absentismo 4.922 jornadas perdidas 39.376 h perdidas	2023	1,76%	0,01%	1,77%	4.330	20	4.350	34.640	160	34.800
	2024	1,79%	0,02%	1,80%	4.879	43	4.922	39.032	344	39.376
Redsys Salud 3,04% absentismo 324 jornadas perdidas 2.592 h perdidas	2023 ²⁶	0,93%	0,00%	0,93%	96	0	96	768	0	768
	2024	3,04%	0,00%	3,04%	324	0	324	2.592	0	2.592
GEFRASAN 3,25% absentismo 1.495 jornadas perdidas 11.960 h perdidas	2023	0,22%	0	0,22%	4	0	4	32	0	32
	2024	2,89%	0,36	3,25%	1.328	167	1.495	10.624	1.336	11.960

²⁵ 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.

²⁶ En el presente EINF, se han llevado a cabo ajustes en los datos de Horas Perdidas de Redsys Salud de 2023 debido a discrepancias de cálculo, lo que resultó en una revisión del número total de Horas Trabajadas de 2023. Estos ajustes no han generado diferencias relevantes con la última versión, ya que solo afectan valores decimales. Se ha mantenido la metodología establecida en el Excel de 2024.

Seguimiento de la Siniestralidad

Uno de los pilares fundamentales de la gestión de la prevención de riesgos laborales es la investigación y prevención de la accidentabilidad laboral.

El Servicio de Prevención Propio de Redsys, en colaboración con Servicio Médico y Administración de RR.HH., una vez tiene conocimiento de un accidente, recaba los principales datos y tramita la comunicación oficial. Así pues, se inicia la investigación de este, cuyo procedimiento depende de la gravedad, y se determinan, si fuera necesario, las acciones preventivas y/o correctoras.

Todas estas actuaciones están encaminadas a garantizar la atención de la persona accidentada y su recuperación. En 2024, los resultados, en materia de número de accidentes, fueron los siguientes:

		Accidentes con baja			Accidentes sin baja		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Redsys	2023	0	3	3	2	0	2
	2024	1	0	1	1	3	4
Redsys Salud	2023	0	0	0	0	0	0
	2024	0	0	0	0	0	0
GEFRASAN	2023	0	0	0	0	0	0
	2024	0	1	1	0	0	0

Tasas de frecuencia y
gravedad del Grupo Redsys

Adicionalmente, se proporcionan los datos del Grupo relacionados con las tasas de frecuencia y gravedad de los accidentes de trabajo. Para ello, se ha considerado la estimación de las horas totales trabajadas por todo el Grupo²⁷:

Grupo Redsýs	Tasa de frecuencia ²⁸			Tasa de gravedad ²⁹		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
2023 ³⁰	0	2.38	2.38	0	0.02	0.02
2024	1.86	0.94	1.25	0.08	0.16	0.13

²⁷ Cifra: 1.603.407 h. Cálculo: nº de horas trabajadas (estimación) = (horas de convenio * número de trabajadores) - horas perdidas totales. Horas de convenio: 1.765. Nº trabajadores: 936. Horas perdidas totales: 53.928 h.

²⁸ (N.º de accidentes con baja / N.º de horas trabajadas) x 1.000.000

²⁹ (N.º de jornadas perdidas de accidentes con baja / N.º de horas trabajadas) x 1.000

³⁰ En el presente EINF, se han llevado a cabo ajustes en los datos de Horas Perdidas de Redsys Salud de 2023 debido a discrepancias de cálculo, lo que resultó en una revisión del número total de Horas Trabajadas de 2023. Estos ajustes no han generado diferencias relevantes con la última versión, ya que solo afectan valores decimales. Se ha mantenido la metodología establecida en el Excel de 2024.

Relaciones Sociales

Un diálogo social sobre la negociación, la consulta y el intercambio de información entre la dirección y los empleados es fundamental para el éxito de una organización

Por ello, el Grupo Redsys cuenta con un **Comité de Empresa** como representación legal de los trabajadores, con el cual el **Comité de Dirección de Redsys** ha mantenido diálogos sobre asuntos relevantes para los empleados, en el marco de la negociación colectiva. Cada sección sindical del Comité de Empresa dispone de sus propios canales de información y comunicación, así como con espacios físicos para desempeñar su labor dentro de la organización.

Para tratar cuestiones específicas, como la salud y seguridad laboral o la igualdad de género, el Comité de Empresa participa en foros adicionales de negociación. En este contexto, el **Comité juega un papel fundamental como interlocutor clave** en el diálogo interno del Grupo Redsys.

Desde la implementación del **Plan Estratégico de Personas 2023-2025**, se han mantenido iniciativas como la **Voz del Empleado** y la **Oficina de Atención a personas**. Además, del mismo

modo que el año anterior, se han creado grupos de trabajo específicos para abordar las necesidades identificadas en la encuesta global de 2023.

Por otro lado, todos los años los empleados del Grupo disponen de diversos **canales de comunicación interna**, tanto informativos como interactivos. A través de la web de Empleados, tienen acceso a una intranet completa que proporciona toda la información y recursos necesarios de la organización. Además, durante el año anterior, se instalaron pantallas en las oficinas de Madrid y Córdoba, donde se proyecta de forma continua información relevante relacionada con el Grupo.

En 2024, se llevaron a cabo 208 comunicaciones de contenido diverso, muchas de ellas orientadas a obtener *feedback* de los empleados mediante encuestas online sobre temas relevantes para la empresa.

Espacios
colaborativos

Para 2024, se han mantenido los espacios colaborativos destinados a compartir y resolver cuestiones de interés en cada una de las áreas que conforman Redsys.

Estos espacios facilitan la comunicación y la cooperación entre los empleados sobre las siguientes áreas:

- + *Compliance* Penal
- + Espacio Personas
- + Oficina DPD
- + Sostenibilidad
- + Servicio Médico
- + Ciberseguridad

Buzones
corporativos

Adicionalmente, los empleados de Redsys cuentan con buzones corporativos donde tienen la opción de exponer sugerencias acerca de cuestiones que causan interés entre la plantilla.

Canales de comunicación
interna

Cabe destacar que la comunicación interna ha experimentado una notable mejora, en parte gracias a la implementación de la nueva plataforma FOR Ü, manteniéndose como un pilar esencial en la cultura del Grupo, tanto en su dimensión informativa como consultiva. Esto ha incrementado la participación y comprensión de los empleados, fomentando un clima laboral positivo.

Las mejoras en comunicación
interna han incrementado
participación y comprensión
de la plantilla

En consonancia con el año anterior, las relaciones laborales con los empleados están reguladas por el Convenio Colectivo del Sector de Oficinas y Despachos, que mantiene las mismas cláusulas sobre seguridad y salud laboral. En 2024, el 97,02% de los empleados del Grupo estaban cubiertos por este convenio colectivo, mientras que el porcentaje específico para Redsys era del 96,99% (en comparación con el 96,86 % y el 96,70%, respectivamente, en 2023). El resto de los empleados del Grupo Redsys están sujetos al Estatuto de los Trabajadores aplicable en cada país, representando en 2024 un 2,66% de empleados fuera de convenio y un 0,32% correspondiente a la plantilla en Latinoamérica.

Comité de Actividades

Por otro lado, para mantener un clima laboral adecuado y de bienestar entre los empleados del Grupo, el Comité de Actividades, creado por los equipos de Personas, Servicio Médico, Comunicación y Sostenibilidad, ha coordinado diversas iniciativas a lo largo de 2024. En línea con las actividades del 2023, en el 2024 se ha continuado con las actividades que han promovido la cohesión, participación y colaboración entre los empleados:

Senderismo

En primavera y otoño se organizaron de nuevo dos excursiones de senderismo en Madrid destinadas a la cohesión grupal. Este año, también se llevado a cabo en Córdoba. Estas fueron desarrolladas por diversos guías y participaron 20 personas en cada una de ellas.

Liga de pádel

Un año más, se celebró la Liga de Pádel, que incluyó 4 torneos a lo largo del año, con más de 80 personas inscritas en total, en la sede de Madrid.

Fútbol

Se organizaron partidos internos de Fútbol 7, con 5 sesiones y más de 50 participantes en total.

Jornada gaming

Se realizaron dos sesiones en Córdoba, con 75 personas participantes en total.

Senderismo

2

Excursiones

Liga de Pádel

4

Torneos

80

Participantes en Madrid

Liga de Fútbol 7

5

Sesiones

50

Participantes

Jornada Gaming

2

Sesiones

75

Participantes

Concursos y eventos corporativos

Aparte de actividades deportivas, en 2024 se mantuvieron diversos concursos y eventos corporativos que han facilitado la labor del Comité de Actividades como gestores de los compromisos establecidos en el Convenio Colectivo sobre relaciones laborales, tales como:

Concurso de dibujo y manualidades

Se realizó un concurso de dibujo y manualidades para los hijos de los empleados, con más de 100 participantes.

Cena de navidad

Se organizó una cena de navidad con 660 participantes.

Premios Excelencia Redsys

Dado el éxito de del año pasado, se llevó a cabo una segunda edición. En este, se seleccionaron 6 finalistas por categoría, que fueron votados por 495 personas. en el que se premiaban por:

- ★ Innovación
 - ★ Calidad
 - ★ Colaboración
- ★ Compromiso
 - ★ Rookie del año

Jornadas de Planificación Estratégica

Estas se retomaron, tras su última edición en 2019, estrenando un formato más dinámico y participativo. El propósito de estas jornadas es proporcionar a todos los empleados información sobre la estrategia de la empresa desde una perspectiva presidencial y de alta dirección, así como dar a conocer al Grupo Redsys de una

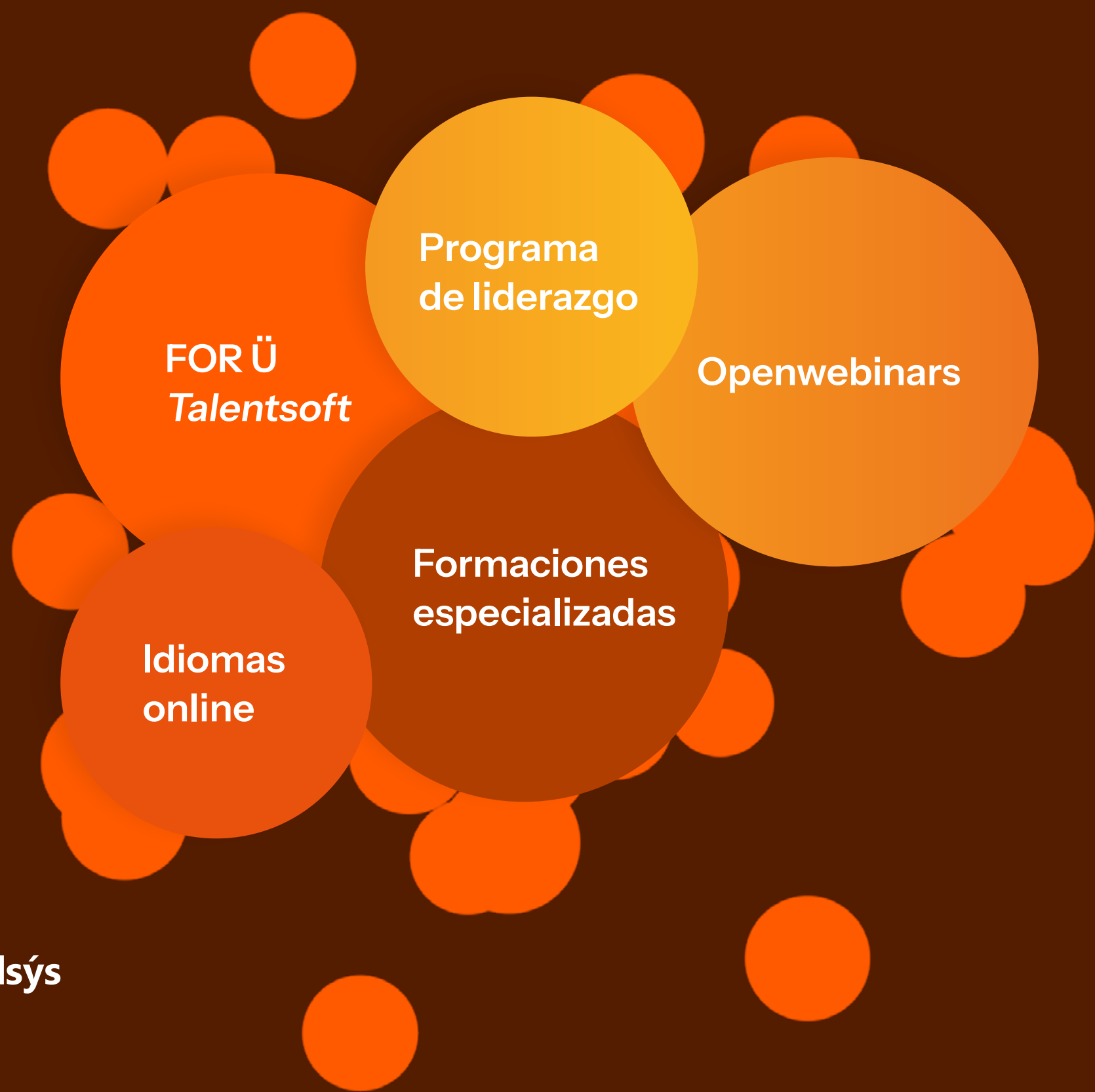
manera participativa. Además, la intención es fomentar el trabajo en equipo e ir alineados con los objetivos de 2024, romper las barreras jerárquicas y promover el *team building*. También se busca mejorar la comunicación sobre los retos futuros y fomentar la colaboración entre todos los empleados. Por consiguiente, en este evento se organizan debates y juegos con el objetivo de ofrecer una jornada interactiva entre los diferentes departamentos. En 2024, el evento fue un rotundo éxito, obteniendo una calificación perfecta de 10 en la encuesta de satisfacción.

Por último, hay que destacar la realización de nuevas actividades en 2024, incluyendo:

- + **Desayunos de empleados** con el presidente, con la participación de 70 empleados.
- + **Concurso de jerséis navideños**, con más de 20 participantes.

Formación

En 2024, la formación ha mostrado una tendencia al alza en cuanto a las horas realizadas a lo largo del ejercicio, registrando un **incremento del 75,1%** en comparación con 2023.



Este crecimiento se debe, principalmente, al aumento de la plantilla y la inclusión de las horas de formación en Prevención de Riesgos Laborales. Para información más detallada, se puede consultar la tabla de horas de formación incluida en el presente apartado.

Del mismo modo que el año anterior, en 2024, se ha ampliado la oferta de formación y se han mantenido **formaciones presenciales y en modalidad *blended***, considerada como un aprendizaje beneficioso que combina la enseñanza en remoto y presencial, haciendo el aprendizaje mucho más eficiente. Estas formaciones y **programas estratégicos** se han enfocado principalmente en categorías de aprendizaje de idiomas, competencias técnicas y mejora de habilidades tanto personales como profesionales.

Como se menciona en el apartado "4.3.1. Acciones de Prácticas Laborales en el marco del Plan de Acción RSC 2024", Redsýs ha lanzado una nueva plataforma interactiva denominada "FOR Ü Talentsoft"

(siendo el de formación, uno de los módulos de la herramienta HCM que se está implementando en el área de Personas).

Esta plataforma es la que permite mostrar en gran medida el catálogo de formación, en ella se publican las formaciones obligatorias para su realización, así como formaciones de libre acceso en diferentes ámbitos que puede realizar cualquier empleado/a (metodologías, habilidades, técnicas, etc.).

En consonancia con estos objetivos, y como complemento para enriquecer el catálogo ofrecido dentro la plataforma formativa FOR Ü Talensoft, se han mantenido las licencias de la plataforma de formación Openwebinars (aumentando un 40% de uso respecto al año pasado), licencias de la plataforma formativa especializada en desarrollo móvil, así como, de la plataforma formativa especializada en materia de seguridad y comunicaciones, para cubrir las necesidades relacionadas con contenidos IT más especializados.

Idiomas

En el **ámbito de los idiomas**, más de 250 empleado/as han participado en la oferta de los cursos de idiomas. Existen diferentes modalidades: cursos *online* tanto generales como enfocados a negocio y clases de conversación *one to one*.

Además, existe otro programa específico y personalizado destinado a gerentes y aquellas personas que ocupan roles en los que por el desempeño de su trabajo requieren un nivel alto de inglés. Estos cursos están diseñados para fomentar una comunicación fluida en inglés y para proporcionar programas específicos que permitan a los empleados desempeñar sus funciones profesionales de manera eficaz.

Liderazgo y comunicación

De manera complementaria a los contenidos de la nueva plataforma y las formaciones externas, este año se ha continuado con el **programa de liderazgo y comunicación** iniciado el año anterior.

Este programa tiene como objetivo principal el desarrollo y perfeccionamiento de estas habilidades clave. Este programa ha contado con más del 90% de los mandos intermedios, que han podido participar activamente en dicho programa.

Como 2º fase del programa, en 2024 se realizaron **cuestionarios de evaluación** a los participantes, según la **metodología DISC**, para medir estilos de comportamiento, y se les impartió formación para la correcta interpretación de dichos resultados relacionados con el curso de liderazgo inicial.

Diseño de acciones formativas

Por otro lado, cada año se recaban a través de las gerencias/direcciones las diversas **necesidades formativas** que no están cubiertas dentro del catálogo actual. Tras ello, se analizan dichas necesidades, y se priorizan las más críticas a cubrir teniendo en cuenta los proyectos estratégicos de la compañía. Una vez identificadas, se diseñan acciones formativas al respecto, pudiendo ser acciones formativas individuales o acciones formativas *in company*.

Formación Bonificada

Finalmente, es importante destacar que **se ha continuado gestionando la bonificación de Fundae**, iniciada en 2023, con el objetivo de optimizar al máximo las actividades formativas llevadas a cabo por la compañía. En 2024, se logró un crédito bonificado de 95.176€.

Desglose por niveles de las horas de formación impartidas en el Grupo Redsys²⁹:

²⁹ Las horas de formación reportadas en 2023 para el Grupo Redsys incluyen las horas de formación de GEFRASAN y Redsys Latinoamérica. En 2024, se incluyen las horas correspondientes a Redsys, Redsys Salud y GEFRASAN, mientras que las horas de Redsys Latinoamérica se reportan por separado dado que no está sujeta a la normativa española de niveles de convenio. No se reportan horas de Redsys Colombia ya que no tiene empleados. Adicionalmente, debido a la complejidad para la consecución de resultados individuales en el proceso, las horas de formación relativas a PRL se han elaborado a través de una estimación porcentual por categoría.

³⁰ La variación anual en las horas de formación de “fuera de convenio” se atribuye, por un lado, a la implementación de nuevas formaciones *adhoc in company* y la incorporación de programas franquicia en FOR Û Escuela, y, por otro lado, debido a que en 2024 se han lanzado varios programas formativos orientados a los niveles de gerencia y directivos (proyecto escuela, programas franquicia, programas de liderazgo).

³¹ Tal como comentado en el apartado de “Empleo”, el Grupo Redsys no cuenta con personal perteneciente a la categoría profesional Nivel 7.

³² Las horas de formación de la categoría Nivel 8, correspondiente exclusivamente a los empleados de GEFRASAN, han experimentado un notable aumento debido al incremento en la contratación de empleados durante 2024.

³³ La tabla de horas de formación de Redsys Latinoamérica se presenta de manera independiente, dado que no está sujeta a la normativa española de niveles de convenio. A su vez, no existe convenio y, por tanto, no aplica los grupos profesionales de convenio.

³⁴ Por razones de confidencialidad, y dado que el número de profesionales en Redsys Latinoamérica es limitado, su categoría profesional se mantiene en el anonimato.

Horas de formación

Grupo Redsys	2023	2024
Fuera de convenio ³⁰	930	1.614
Nivel 1	250	245
Nivel 2	1.755	2.004
Nivel 3	16.586	23.082
Nivel 4	1.075	824
Nivel 5	6.359	10.205
Nivel 6	83	0
Nivel 7 ³¹	0	0
Nivel 8 ³²	0	9.362
Total	27.038	47.336

Horas de formación

Redsys LATAM ³³	2023	2024
Categorización profesional bajo anonimato ³⁴	4,5	24
Total	4,5	24

Igualdad y diversidad

En el año 2024, tras las negociaciones mantenidas entre empresa y la representación legal de los trabajadores, **se acordó el Plan de Igualdad de Redsys Servicios de Procesamiento S.L, y se procedió a la correspondiente firma de este³¹**. A su vez, fue registrado e inscrito en el REGCON.

La vigencia del plan es de 4 años y aunque Redsys ya cumplía con los requisitos requeridos por la normativa laboral, se han incorporado en su plan de acción algunas medidas preventivas para evitar que en un futuro pudiera comprometerse por una mala ejecución. Adicionalmente se incluyen mejoras puntuales, alineadas con las ya existentes, en relación con la conciliación.

A su vez, en el año 2024, también se acordó, tras las negociaciones mantenidas con la representación legal de los trabajadores, **un nuevo Protocolo de Acoso para Redsys Servicios de Procesamiento S.L.** El mismo también fue depositado e inscrito en el REGCON de acuerdo con la normativa laboral.

Manifiesto Corporativo de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

En lo que respecta a diversidad, el “Manifiesto Corporativo de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)” sigue vigente y sin cambios durante el año 2024, el cual fue aprobado y publicado el año anterior. Este documento, que se puede encontrar como documento público en la página web de Redsys, remarca la postura del Grupo al considerar que la diversidad no solo respeta los Derechos Humanos, sino que también potencia la innovación empresarial, reconociéndola como elemento clave para atraer y retener talento, al crear un entorno tolerante y respetuoso, directamente relacionado con un aumento en la productividad y un mejor rendimiento.

En relación con esta acción contenida en el plan de 2024, se llevó a cabo la firma de la **Carta por la Diversidad**, de Fundación Diversidad. Esta Carta requiere la obligación de seguir y contribuir a los 10 Principios:

1. Sensibilizar

Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad, incluyéndolos como valores de la empresa u organización, y difundiéndolos entre su personal.

2. Plantilla diversa

Avanzar en la construcción de una plantilla diversa, fomentando la integración de personas con perfiles diversos, independientemente de su género, orientación sexual, etnia, nacionalidad, procedencia, religión, creencias, edad, discapacidad, o cualquier otra circunstancia personal o social.

3. Inclusión

Promover la inclusión de toda la plantilla, favoreciendo la integración efectiva y evitando cualquier tipo de discriminación, directa o indirecta, en el trabajo.

4. D&I como política transversal

Considerar la diversidad en todas las políticas de dirección de las personas, gestionándola de manera transversal, como base de todas las decisiones que se tomen en este ámbito.

5. Conciliación

Promover la conciliación y corresponsabilidad a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia, y ocio, estableciendo mecanismos que permitan la armonización de la vida laboral con la familiar y personal de toda la plantilla.

6. Diversidad de clientes

Reconocer la diversidad de los clientes, que es también una fuente de innovación y desarrollo.

7. Comunicación interna

Extender y comunicar el compromiso a todo el personal, haciéndole partícipe a toda la empresa u organización de la responsabilidad adquirida como firmante de la Carta de la Diversidad.

8. Sumar a empresas proveedoras

Extender y comunicar el compromiso a las empresas proveedoras, invitándolas a unirse a la comunidad de empresas que en España se adhieren de forma voluntaria a la Carta de la Diversidad.

9. Comunicación externa

Trasladar y hacer llegar este compromiso a entidades terceras: (administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos y demás agentes sociales).

10. Buenas prácticas

Difundir las políticas de D&I y los resultados obtenidos, a través de la web, memoria anual de la empresa, eventos, etc.

Acciones de sensibilización

Además, se lanzaron 3 acciones de sensibilización, a través de sendos comunicados internos a todos los empleados del Grupo Redsys:

- Formación sobre “Cero Discriminación”, coincidiendo con el Día Mundial de la Discriminación Cero.
- Formación sobre “Sesgos Inconscientes”, coincidiendo con el Mes Europeo por la Diversidad.
- Formación sobre “Gestiona la diversidad en tu entorno de trabajo”.

Este manifiesto no solo afecta a la cultura organizacional interna, sino que también se ve traducida en nuevas oportunidades de negocio, una gestión de riesgos más efectiva y una mayor satisfacción para las partes interesadas.

Diversidad



Cuantitativamente hablando, a 31 de diciembre de 2024, la plantilla del Grupo Redsys se componía de la siguiente manera:

Diversidad de género



- 34,19% Mujeres
- 65,81% Hombres

Diversidad generacional



- 25,45% -30 años
- 42,49% 30-45 años
- 32,06% +45 años



Diversidad funcional

4 Personas empleadas en el Grupo Redsys

Es importante destacar que, debido al modelo de negocio de Redsys, centrado en la tecnología, alcanzar cifras de igualdad de género representa un reto. No obstante, Redsys ha realizado un gran esfuerzo para atraer talento femenino.

A lo largo del año, se han implementado diversas medidas para equilibrar estas cifras, tales como formaciones específicas en igualdad de trato y oportunidades, fomentar una presencia equilibrada de mujeres y hombres en la organización, mejorar el equilibrio entre la vida profesional con medidas como el aumento del plazo para disfrutar del permiso de lactancia o ampliar los plazos en el caos de excedencia por cuidado de hijos. Estos esfuerzos, mencionados en el Plan de igualdad 2024, reflejan su compromiso continuo con la diversidad y la inclusión.

Oportunidades laborales

Por otro lado, tras la obtención del certificado de excepcionalidad, relativo a la cuota de reserva a favor de las personas con discapacidad en 2024, se han implementado las medidas alternativas indicadas 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.

De cara al año 2025, se procederá a la renovación del certificado de excepcionalidad, tal y como indica la normativa.

Protocolo de actuación ante el acoso

El Grupo Redsys afirma que, **durante 2024 y en consonancia con el año anterior, no ha recibido ninguna denuncia en materia de acoso** a través de los canales dispuestos para ello.

Igualdad y diversidad en FOR Ü

Por último, como se mencionó anteriormente en este informe, en 2024 se actualizó la plataforma interna de formación, FOR Ü *Talensoft*, en la cual se encuentra implementado el LMS. En esta plataforma, se puede acceder a todo el contenido de formación, tanto voluntaria como obligatoria, disponible

para todos los empleados y clasificado en diversas materias. Esta mejora ofrece a todos los empleados formación continua e ilimitada en igualdad y diversidad, con contenidos actualizados anualmente. Específicamente:

- ✓ Mejora tu competencia intercultural para trabajar en entornos diversos.
- ✓ Gestiona la diversidad en tu entorno de trabajo.
- ✓ Fomenta la igualdad de género trabajando en el sector público.
- ✓ Cultura Awareness: cómo desarrollar tu conciencia y sensibilidad cultural.
- ✓ Empoderamiento femenino.
- ✓ LGTBIW+: diversidad con orgullo.
- ✓ Movimiento LGTBIO+: por un entorno inclusivo.

- ✓ Igualdad de oportunidades: construyendo un entorno laboral sin barreras de género.
- ✓ Cómo integrar la diversidad funcional en el entorno laboral.
- ✓ Cómo prevenir el acoso sexual y por razón de sexo en tu equipo.
- ✓ Discriminación cero dentro de tu equipo.
- ✓ Cómo evitar la discriminación en el trabajo.
- ✓ Viaje a la tolerancia por la vía del respeto y la empatía.
- ✓ Inclusión de personas con discapacidad en el equipo.
- ✓ Fomenta la igualdad de género en tu entorno.

Cuestiones ambientales

En un contexto global donde la preservación del entorno natural es crucial, el Grupo Redsys se compromete firmemente con la gestión sostenible de los recursos.

Aunque actualmente no posee certificados ambientales, **el Grupo ha adoptado una postura proactiva para integrar prácticas sostenibles en su actividad.** A través de iniciativas y una planificación estratégica, el Grupo Redsys busca no solo cumplir con las normativas vigentes, sino también minimizar el impacto ambiental de sus operaciones y promover un futuro más responsable y sostenible.

El Grupo Redsys, aunque no opera en un sector directamente vinculado al medio ambiente, concibe que todas las actividades empresariales tienen un impacto en el entorno. Entre diversas iniciativas, el Grupo se ha comprometido a seguir las directrices y recomendaciones emitidas por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, buscando alinearse con estándares internacionales de responsabilidad corporativa.

Además, el Grupo Redsys cuenta con políticas corporativas complementarias, como la “**Política Corporativa de Gestión de residuos**” y la “**Política Corporativa de Consumo Responsable**”, que respaldan los principios establecidos en el Manifiesto.

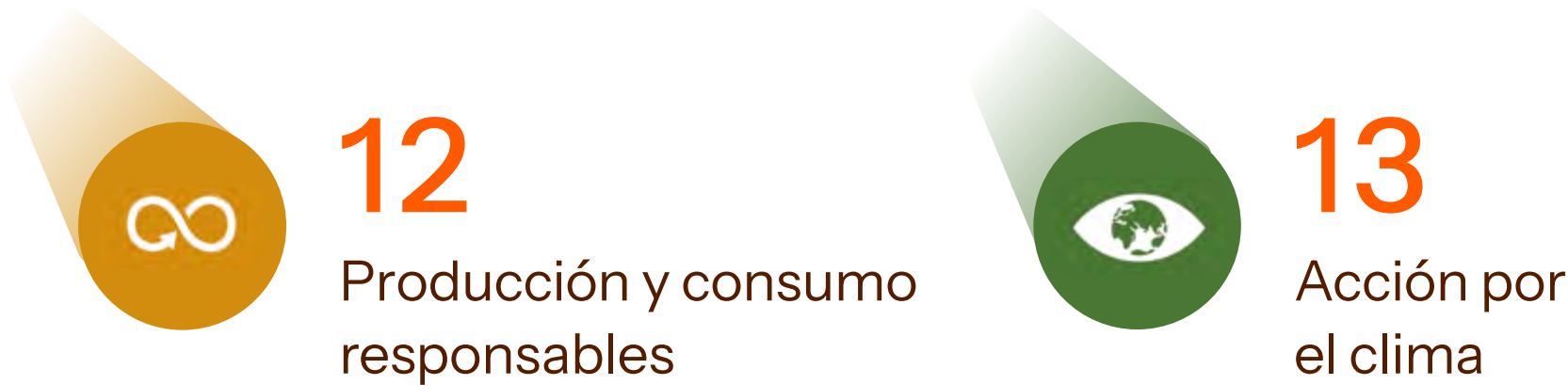


Manifiesto Corporativo de respeto al Medio Ambiente

El Grupo Redsys se compromete a contribuir activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con un enfoque particular en el **objetivo 12**, que busca garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, y el **objetivo 13**, que insta a adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Conscientes de su responsabilidad en este ámbito, el Grupo Redsys se compromete para ofrecer productos y servicios que promuevan un consumo responsable, y evalúa continuamente el impacto de sus actividades para implementar mejoras significativas que reduzcan su huella ambiental.

Este compromiso se refleja mediante el “Manifiesto Corporativo de respeto al Medio Ambiente”, el cual dispone el Grupo Redsys como documento para establecer objetivos y principios claros que se aplican a todos los empleados, directivos, administradores y colaboradores del grupo. En él, se detalla el compromiso del Grupo Redsys de actuar de manera responsable y sostenible en todas sus operaciones. Además, el manifiesto subraya la importancia de integrar prácticas ambientales en la cultura corporativa, promoviendo la consciencia y responsabilidad ambiental en cada nivel de la organización.



“Es, por ello, que desde el Grupo Redsýs (...), a quien aplica el presente manifiesto, queremos dejar constancia y sentar las bases de nuestro compromiso como organización socialmente responsable con el medio ambiente y el entorno que nos rodea.”

Junto al Manifiesto, el Grupo cuenta con políticas corporativas complementarias relacionadas con el medio ambiente y que respaldan los principios establecidos.

+ **Política Corporativa de Gestión de residuos**

que establece directrices claras sobre la reducción, reutilización y reciclaje de materiales.

+ **Política Corporativa de Consumo Responsable**

que promueve el uso eficiente y sostenible de los recursos.

Iniciativas ambientales

Por otro lado, el Grupo Redsys, alineado con sus objetivos estratégicos en materia de medio ambiente, se compromete, otro año más, apoyar diversas iniciativas clave:

- + Diseño y desarrollo de productos y servicios sostenibles.
- + Implantación de sistemas que reduzcan la generación de residuos.
- + Gestión y tratamiento adecuado de los residuos generados.
- + Uso eficiente de la energía con medidas de eficiencia eléctrica e hídrica.
- + Movilidad responsable y respetuosa con el medio ambiente en el trabajo.
- + Concienciación medioambiental involucrando a los diferentes grupos de interés.

Principio de precaución

Respecto a ello, el Grupo Redsys aplica el **principio de precaución** en todas sus operaciones. Este enfoque estratégico se basa en un análisis exhaustivo de los riesgos, asegurando que las decisiones empresariales consideren posibles impactos negativos. Durante el año 2024, la organización ha continuado con el análisis de riesgos, que se amplió el año anterior, para incluir factores ESG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo por sus siglas en inglés), demostrando así un compromiso continuo con la sostenibilidad. Este análisis de riesgos, realizado por el Grupo Redsys, ha proporcionado los siguientes resultados:

- + **Nivel de riesgo residual.** Tras la implementación de medidas de control y prevención, el nivel de riesgo residual se mantiene en **niveles bajos**.

- + **Evaluación de la probabilidad de ocurrencia de riesgos.** La probabilidad de ocurrencia de la mayoría de los riesgos de esta categoría se ha establecido como **baja**, gracias a los sólidos protocolos operativos de la empresa.

- + **Impacto de la actividad.** Este aspecto se ha categorizado en cuatro áreas principales:

- Impacto económico
- Impacto legal/regulatorio
- Impacto reputacional
- Indisponibilidad

Este análisis detallado permite a la organización tomar decisiones informadas y continuar mejorando sus prácticas de gestión de riesgos.

Además, consciente de la estrecha relación entre el medioambiente y la salud, en 2024 Redsys ha realizado un estudio para la prevención y control de **potabilidad y legionela**, siguiendo la misma línea de acción del año anterior. Este análisis abarca la revisión de sistemas de agua y aire acondicionado, la implementación de rigurosos protocolos de limpieza y desinfección, y la capacitación continua del personal en prácticas seguras.

En 2024, y dado que no ha habido cambios en las actividades del Grupo Redsys, **se confirma que ninguna de sus operaciones se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental**. Por lo tanto, el Grupo no establece ninguna garantía financiera mediante la contratación de seguros o pólizas específicas en materia de medio ambiente.

De manera que, tanto en 2023 como en 2024, el Grupo Redsys se complace en informar que **no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimientos ambientales**.

Cabe destacar que los indicadores ambientales presentados en los siguientes apartados de este informe se refieren exclusivamente a la oficina de Madrid, siendo ésta la única instalación en propiedad directa del Grupo. Por lo tanto, los datos de la oficina de Córdoba no se incluyen, ya que esta opera bajo un régimen de alquiler y no está sujeta al control operacional directo de la organización. En cuanto a las filiales de Perú y Colombia, no se incluyen en el análisis de cuestiones ambientales debido a su modalidad de trabajo, que se realiza exclusivamente mediante teletrabajo, siendo su contribución de escasa significatividad.



Economía circular y consumo eficiente de los recursos

Independientemente del tipo de actividad que realice una organización, la gestión responsable de residuos es fundamental para cualquier empresa.

En este sentido, el Grupo Redsys destaca la necesidad de implementar estrategias que prioricen la reducción, reutilización y reciclaje de los residuos, reafirmando así su compromiso con la transición hacia una economía circular y el consumo eficiente de los recursos.

En 2024, el consumo de recursos ha seguido disminuyendo gracias al modelo de trabajo flexible

Este enfoque, que sigue vigente en 2024, permite que el 60% de la jornada total de los empleados de la oficina de Madrid se realice mediante teletrabajo, lo que ha resultado en una significativa reducción del consumo de recursos.

Gestión de los residuos

Anualmente, el Grupo Redsys lleva a cabo iniciativas de concienciación para asegurar una gestión adecuada de los residuos urbanos

Este esfuerzo se desarrolla en estrecha colaboración con gestores externos especializados, quienes garantizan la implementación de prácticas medioambientales. Para facilitar la correcta disposición de los residuos, se han establecido dos puntos limpios en Madrid y Córdoba, además de varios puntos de aportación adicional.

Por otra parte, el Grupo Redsys ofrece formación especializada en reciclaje y gestión de residuos, con el propósito de promover una cultura ambiental responsable entre sus empleados y colaboradores. Estas iniciativas buscan sensibilizar al personal sobre la importancia de una correcta gestión de residuos y capacitarlos para que actúen como agentes de cambio tanto dentro como fuera del entorno laboral.

Redsys continúa gestionando la recogida de residuos conforme al marco legal vigente. Las fracciones de papel, cartón y los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (en adelante, RAEE) son retiradas de manera regular, mientras que las baterías y otros tipos de residuos se recogen durante operaciones de limpieza puntual. De este modo, y dependiendo del tipo de residuo, las retiradas se realizan con mayor o menor frecuencia, siempre bajo estrictos estándares de calidad que aseguran una gestión adecuada.



Residuos generados (t)³¹

A continuación, se detalla el **total de residuos producidos por Redsys** en el periodo que abarca el presente informe:

En el año 2024, se ha incorporado información adicional en el listado de residuos generados, incluyendo plástico, baterías de litio, pilas alcalinas y baterías de Ni/Cd. Además, se ha registrado la generación de residuos de pilas y baterías, cuya contabilización en el año anterior ha sido ajustada en el presente informe, lo que ha contribuido a la desviación observada entre ambos años. En relación con los componentes retirados de equipos desechados (código 160216), es importante señalar que su incremento es directamente proporcional a los aumentos registrados en los códigos 200135-22, 160214-42 y 160214-52, ya que estos últimos son los puntos donde se efectúa la retirada de dichos componentes. Asimismo, Redsys continúa dedicando esfuerzos significativos a la implementación de prácticas sostenibles y a la reducción de la generación de residuos en todas sus operaciones.

³¹ Las celdas con valor 0 indican que no se ha reportado información sobre ese residuo. Esto puede deberse a que no se ha generado durante el año en cuestión, a que se ha dejado de generar, o a que anteriormente no se contabilizaba.

³² En el presente EINF, se han efectuado ajustes en los datos de pilas y baterías de 2023 para corregir la contabilización de un certificado correspondiente al ejercicio 2024.

Residuo	Código LER	2023	2024
RAEE	160214-42	0,431	1,258
	160214-52	0,388	0,388
	160214-62	0	0
	160214-63	0	0
	160216	0,092	0,6163
	170405	0,024	0
	200135-21	0,02	0
	200135-22	0,07	0,092
	200136-52	0,075	0,075
	200136-62	0,213	0,578
Pilas y baterías ³²	160601	0	12,27
Papel y cartón	200101	0,52	0,02
Residuos de la limpieza de alcantarillas	200306	0	0
Madera	170201	0	0
Basura industrial	200399	0	0
Plástico	200139	0	0,046
Baterías de litio	160607	0	0,003
Pilas Alcalinas	160604	0	0,052
Baterías de Ni/Cd	160602	0	0,045

Total	1,833	15,4433
-------	-------	---------

A su vez, como parte de una nueva iniciativa, los equipos de pruebas y laboratorio han reducido el **uso de boletas**, eliminando así la necesidad de papel. Además, se han **instalado papeleras adicionales** en los puntos de generación de residuos, como en laboratorios y otros lugares.

Por otro lado, Redsys mantiene diversas iniciativas destinadas a **promover la eficiencia en sus procesos y optimizar la gestión de recursos**. Entre estas, destacan:

- La promoción de la **concienciación y divulgación** entre sus empleados y la digitalización de los procedimientos

operativos, lo que ha conllevado una reducción significativa en el consumo de materias primas, como el papel.

- La **reorganización de los espacios** dentro de sus instalaciones, que contribuye a mejorar la eficacia en la recogida selectiva de residuos. En 2024, el Grupo Redsys ha logrado avances significativos gracias al seguimiento exhaustivo de este sistema de recogida, que fue implementada el año anterior, reforzando la presencia de puntos limpios en las diferentes plantas de Madrid.

Por otro lado, durante el año 2024, las reuniones entre el área de Servicios Generales del Grupo y la empresa de limpieza, que monitorea y mejora continuamente los procedimientos, se han llevado a cabo para abordar temas específicos y de manera espontánea.

Además, como parte de la iniciativa de concienciación, se ha mantenido el diseño de la cartelería colocada junto a los contenedores y los carteles informativos que promueven el uso responsable del papel, así como el diseño y la divulgación de carteles informativos específicos, y la incorporación de contenedores especiales para el depósito de boletas

expedidas y tarjetas residuales de las áreas que utilizan dispositivos de pago.

En cuanto a la recogida selectiva de residuos en la oficina de Córdoba, se han implementado las mismas iniciativas que en la oficina de Madrid. Estas medidas se han adaptado al tamaño de su oficina, con el objetivo de alcanzar un nivel de eficiencia comparable.

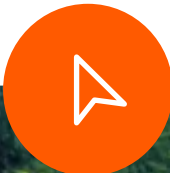
Finalmente, en cuanto al desperdicio alimentario y el uso de materiales, el Grupo Redsys no ha adoptado medidas específicas en 2024, ya que estos aspectos no se consideran de impacto ambiental significativo en relación con la actividad del Grupo.

Concienciación
y divulgación

Digitalización de
procedimientos operativos

Reorganización
de espacios

Sistema de recogida
selectiva



Consumo responsable
de recursos hídricos

Redsys ha integrado el consumo responsable de agua como un pilar fundamental en su estrategia empresarial, consciente de la importancia crítica de este recurso para el desarrollo sostenible. En este sentido, Redsys se compromete a una gestión hídrica eficiente en todas sus operaciones, asegurando un uso racional del agua.

A continuación, se detalla una tabla que resume el consumo de agua registrado a lo largo de 2024, derivado de las actividades empresariales de Redsys:

En el transcurso del año 2024, Redsys no ha introducido nuevas iniciativas para la reducción del consumo de agua. La disminución en el consumo durante este año se debe principalmente a variaciones en la afluencia de personal en la oficina. Además, en consonancia con años anteriores, se ha decidido mantener medidas previamente establecidas que pueden influir en su menor consumo, tales como pruebas en los sistemas de extinción de incendios (hidrantes, BIEs y PCI) y labores de mantenimiento preventivo, como la desinfección de grifos y la limpieza del depósito de agua sanitaria para el control de la legionela. También se ha mantenido la instalación de grifos automáticos y sistemas de riego

por goteo para plantas, lo que garantiza un consumo de agua constante y controlado. Por otro lado, cabe mencionar que durante los ejercicios del año 2023 y 2024 no se ha realizado ninguna reutilización de agua.

Durante el año 2024 se ha producido una significativa reducción del consumo de agua de 16,85%, representando un continuo compromiso con una eficiente gestión hídrica

Consumo total de agua (m³)	2023 ³³	2024	% variación
Consumo de agua (m³)	2.184	1.816	-16,85%

-16,85%
consumo agua

³³En el EINF 2023, se consideró una metodología alternativa para distribuir el consumo de enero y diciembre. Esto generó discrepancias entre el EINF 2023 y los cálculos reflejados en la última versión (1,28%). Por tanto, se ha realizado un ajuste en este informe para corregir los datos de 2023, manteniendo la metodología reflejada en el Excel de 2024.

Consumo responsable de recursos energéticos

Durante el año 2024, Redsys ha continuado con el análisis de su consumo de recursos energéticos.

Durante el año anterior, se reportaron los datos de la **compra de gasóleo**, el cual reflejan la adquisición de este combustible para el llenado de tanque utilizado en la climatización del edificio de Madrid, para el abastecimiento en situaciones de emergencia y para los sistemas de prevención de incendios.

Durante el año 2024, se ha llevado a cabo una **estimación de los litros de gasóleo consumidos** mediante una medición manual, el cual ha experimentado un aumento debido a la realización de ejercicios especiales, lo que ha llevado a un incremento en su uso. Estos ejercicios se han llevado a cabo en el contexto de las reformas de los cuadros eléctricos generales de transformadores, que han requerido alimentación eléctrica mediante grupos electrógenos, así como pruebas realizadas

en dichos grupos como parte de su mantenimiento. Aparte, se debe destacar que la gestión de las cifras de consumo resulta compleja debido a varios factores:

- En primer lugar, está influenciada por condiciones climáticas, ya que la demanda de climatización puede variar significativamente según la temporada y las condiciones meteorológicas.
- En segundo lugar, la renovación constante del aire en el interior de los edificios puede afectar la eficiencia energética y, por ende, el consumo de gasóleo.

Por consiguiente, el **consumo total de gasóleo durante el año 2024** fue el siguiente:

Consumo de gasóleo	2023	2024
Gasóleo	4.000 ³⁴	9.309

³⁴Se reporta el dato de la compra realizada en 2023, en comparación con el consumo en 2024. Esto es debido a que en 2024 fue posible medir el consumo estimado, gracias a que se han implementado medidas para subsanar esta situación y obtener datos sobre el consumo real. El proyecto para la instalación del dispositivo de medición ha sido aprobado y se prevé su finalización durante el primer trimestre del próximo año.

Por otro lado, el **consumo eléctrico** es un componente clave en su estrategia de sostenibilidad. Redsys ha realizado inversiones significativas para implementar prácticas que optimicen el uso de electricidad y disminuyan su huella de carbono. Este compromiso se refleja en la modernización continua de equipos y sistemas, así como en la formación y sensibilización de su personal sobre la eficiencia energética.

Consumo eléctrico	2023	2024	% variación
Consumo de electricidad (kWh)	2.566.995	2.537.981	-1,13 %

-1,13 %
consumo eléctrico

Cabe destacar que ciertos consumos directos e indirectos de electricidad no corresponden a entidades del Grupo Redsys. Sin embargo, debido a su escasa relevancia en el cómputo total, no se han eliminado para evitar estimaciones imprecisas.

A continuación, y en línea con las prácticas establecidas, se presentan los datos del consumo eléctrico del año 2024:

Durante el año previo, se implementaron tecnologías avanzadas, se optimizaron los procesos y se concienció a la fuerza laboral, lo que resultó en una notable reducción del consumo durante dicho ejercicio fiscal. **En 2024, se reincorporaron estas medidas que promovieron una disminución constante y progresiva del consumo.** Estas acciones incluyeron:

+ Consolidación de operaciones durante periodos de baja ocupación. Semanalmente, el personal, gracias a la implementación del teletrabajo, se reubica en la segunda planta para minimizar el uso de iluminación. Esta medida también se aplica durante la semana de Navidad y la jornada intensiva de verano.

- + Desactivación de sistemas de calefacción.** Durante los periodos de baja ocupación, se apagan las calefacciones en las plantas desocupadas.
- + Continuación de las obras de sellado de fachadas.** Con el objetivo de reducir el consumo eléctrico, se avanzó en los trabajos de sellado de las fachadas.
- + Optimización de sistemas de iluminación.** Se ha completado el reemplazo del 100% de las bombillas por tecnología LED en las plantas de la oficina, con excepción del garaje, cuya actualización está programada para el próximo año.

Electricidad renovable

En cuanto al consumo de **autogeneración basado en placas fotovoltaicas**, durante el año 2024 se generaron un total de 179.288,7 kWh de electricidad renovable, lo que supone una ligera disminución del 3% en comparación con el año anterior, en el cual se generaron 185.557 kWh³⁵.

Si bien durante este año Redsys aún no ha alcanzado el 100% de energía renovable en sus operaciones, se tiene previsto valorar implementar esta iniciativa durante el próximo año, con el objetivo de alcanzar una cobertura total de energía renovable y reducir significativamente la huella de carbono de la compañía.

179.288,7 kWh
energía renovable

Medidas adoptadas para la eficiencia energética

En 2024 Redsys reafirma su compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia energética. A pesar de no haber actualizado el Plan de Reducción de Huella, ha continuado implementando una serie de medidas destinadas a optimizar la eficiencia y disminuir el consumo eléctrico.

Además de las medidas previamente mencionadas, Redsys ha renovado la auditoría funcional, cubriendo, al menos, el 85% del consumo total de energía final de las instalaciones del edificio de Madrid, que incluye tanto el Centro de Datos (CDP) como las oficinas. Esta auditoría ha sido crucial para identificar áreas de mejora y garantizar que las estrategias de eficiencia energética se implementen de manera efectiva en todas las operaciones de la compañía.

En dicha auditoría, se utilizaron dos métodos: el análisis por simulación del consumo de energía y el diagnóstico no intrusivo. La simulación permitió estimar el consumo energético anual del edificio principal de oficinas, lo que resultó en la **actualización del certificado energético del edificio, obteniendo una calificación B**, válido hasta el año 2030, tanto en consumo de energía primaria como en emisiones de CO².



Instalaciones de carga para coches eléctricos

Como parte del compromiso con la eficiencia energética y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, **durante 2024, se optimizaron las instalaciones de carga para coches eléctricos**, asegurando su funcionamiento eficiente y continuo. Es importante destacar que el centro de Córdoba, al ser una propiedad alquilada y no estar bajo el control operativo del Grupo Redsys, no ha podido beneficiarse de la implementación de medidas de eficiencia energética.

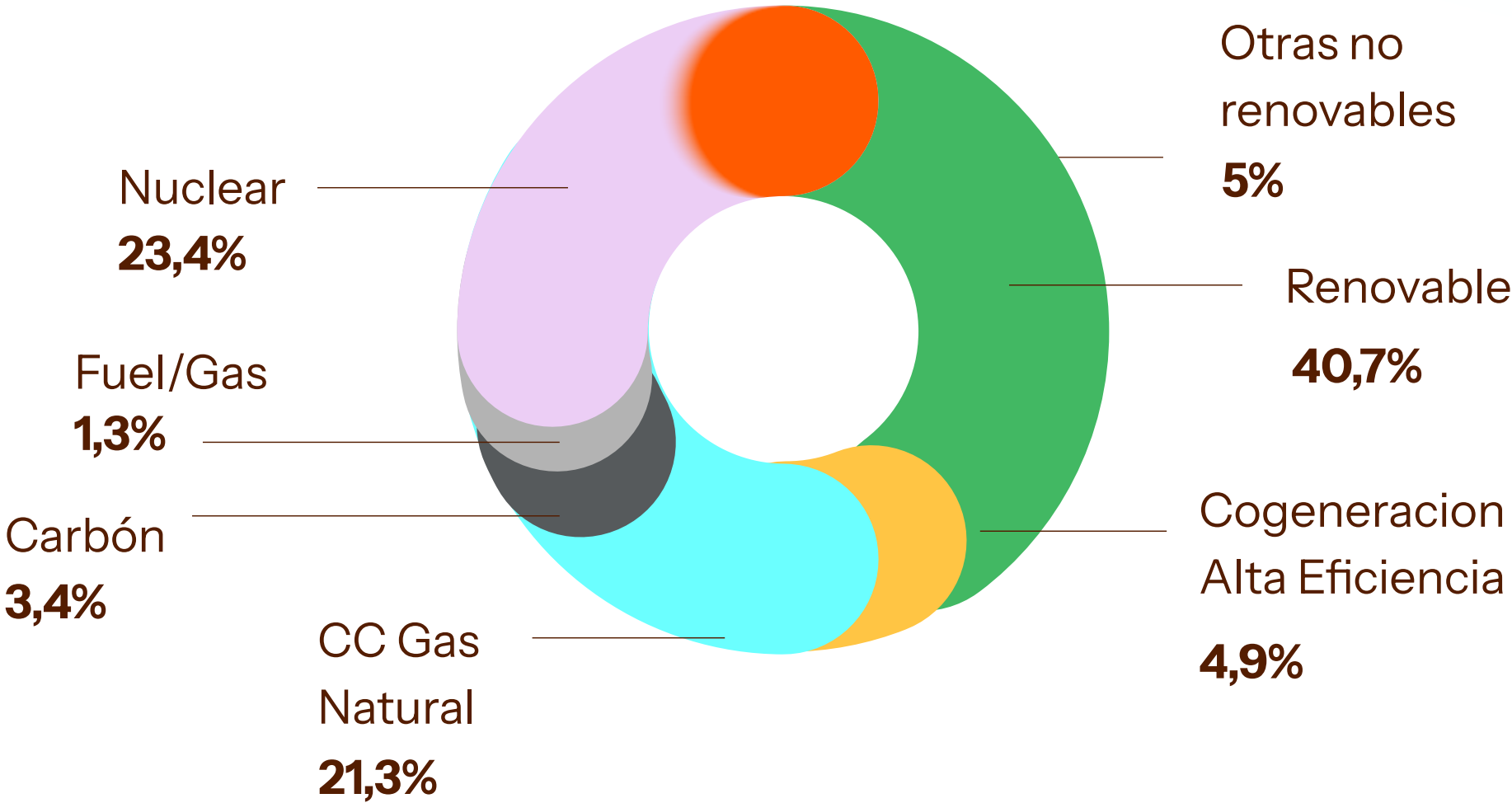
³⁵ En el presente informe, se ha realizado un ajuste en el dato de kWh del Grupo Redsys correspondiente a 2023, debido a una discrepancia detectada durante la redacción y maquetación del año anterior.

Por último, se ha llevado a cabo una actualización del origen del suministro de electricidad por parte de la comercializadora. Esta se detalla de la siguiente manera:

Etiquetado comercializadoras		Gas Natural Comercializadora SA
Renovable		40,7%
Cogeneración de Alta Eficiencia		4,9%
CC Gas Natural		21,3%
Carbón		3,4%
Fuel/Gas		1,3%
Nuclear		23,4%
Otras no renovables		5,0%
Emisiones de CO² eq.		161 (g/kWh)
(g/kWh)		E
Residuos Radiactivos		572 (µg/kWh)
(µg/kWh)		E

Según la infografía adjunta, un 40,7% de la electricidad proviene de fuentes renovables

Cabe destacar que, como se indicó previamente, Redsys se plantea ampliar esta iniciativa el próximo año para alcanzar un suministro de electricidad 100% renovable.



Medidas de eficiencia energética en la Centro de Procesamiento de Datos (CPD)

El presente informe se centra en resaltar las iniciativas de eficiencia energética implementadas en el Centro de Procesamiento de Datos (CPD), que desempeña un papel crucial en la evaluación de la Huella Ambiental de Redsys, lo que ha motivado adoptar diversas medidas de eficiencia energética en esta área.

En 2024, Redsys llevó a cabo un significativo proceso de modernización en sus instalaciones de Madrid. Se retiraron máquinas obsoletas y se sustituyeron por equipos de última

generación con un consumo energético significativamente menor.

Además, se ha continuado con la iniciativa de **optimización de la climatización** mediante la reordenación de los racks para formar pasillos fríos y calientes, enfocando así la refrigeración en las zonas críticas. En una segunda fase, se procederá al cerramiento de estos pasillos para mejorar la contención del aire frío y optimizar la climatización de la sala. La eliminación de racks con puertas de cristal, que no refrigeran adecuadamente, continuará según se trasladen o decomisen los equipos que contienen.

Por otro lado, en 2024 se ha continuado también con otra medida

implementada el año anterior, que consiste en la **transición hacia la instalación de cables en posición aérea y la eliminación de cables en desuso**. Este esfuerzo tiene como objetivo mejorar la eficiencia energética y optimizar la circulación de aire en las instalaciones.

Durante 2024, se ha completado la implementación de medidas para mitigar riesgos eléctricos. Entre estas, destaca el uso de aislamiento galvánico, diseñado para prevenir problemas que puedan comprometer la integridad del Centro de Procesamiento de Datos (CPD) y del sistema TNS (sistema global de tierras), el cual unifica todas las conexiones a tierra del edificio.

Contaminación y Cambio Climático

El cambio climático es uno de los mayores desafíos que enfrenta la humanidad hoy en día.

Este fenómeno, que engloba el calentamiento global y sus efectos secundarios, está estrechamente relacionado con la contaminación. Por ello, Redsys aborda en este apartado diversas facetas de la contaminación generada por su actividad, incluyendo la atmosférica, la lumínica y la sonora, que afectan tanto al entorno natural como a la salud humana.

En relación con la contaminación atmosférica, Redsys ha continuado con las acciones previamente implementadas, como se ha mencionado en apartados anteriores, con el objetivo de seguir reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de su actividad. Si bien el Grupo aún no ha definido objetivos y metas específicas de reducción, mantiene un firme compromiso con la adopción de prácticas y medidas sostenibles para disminuir su huella de carbono.

A continuación, se presentan las **emisiones de GEI emitidas a la atmósfera** por Redsys como consecuencia de su actividad:

+6,2%
gases efecto
invernadero

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero ³⁵	2023 ³⁶	2024	%
Alcance 1 (tCO ² e)	10,88	55,93	413,9%
Alcance 2 (tCO ² e)	636,69	631,96	-0,7%
Total (tCO ² e)	647,58	687,89	6,2%

Durante el año 2024, se ha registrado un aumento del 6,2% en las emisiones totales de gases de efecto invernadero (GEI). Este incremento se atribuye principalmente a las emisiones de Alcance 1, que han experimentado un aumento significativo debido al consumo de gasóleo para la realización de ejercicios especiales. Este aspecto se detalla en el apartado ["4.4.4. Consumo responsable de recursos energéticos"](#) del presente informe. Asimismo, durante el año

2024, se registraron en el Alcance 1 fugas de gases refrigerantes (R134a) en el edificio de Madrid que ascendieron a 20kg, originadas por ajustes en dos circuitos de climatización. Estos ajustes se realizaron tras la extracción y recarga de los gases refrigerantes. Las fugas fueron detectadas durante las revisiones ordinarias de los equipos o al observar una disminución en su rendimiento, ya que actualmente Redsys no dispone de un sistema de medición específico.

³⁵ Los factores de emisión empleados para calcular las emisiones durante el año 2024 se basan en los proporcionados por el MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) para el año 2023. Esto se debe a que, en el momento de realización de este informe, los factores correspondientes al año 2024 aún no han sido publicados.

³⁶ Los datos del 2023 han sido recalculados debido a la falta de disponibilidad de los factores de emisión oficiales del MITECO para ese período, los cuales fueron publicados durante el transcurso del año 2024. Esta actualización ha permitido ajustar con precisión las emisiones para ambos alcances reflejando con mayor exactitud la situación y evaluación de la empresa en relación con sus emisiones.

Nuestro compromiso

Redsys demuestra su compromiso con la sostenibilidad a través de la implementación continua de mejoras y medidas orientadas a la eficiencia energética y el consumo responsable de recursos

Todas las acciones mencionadas, no solo reflejan su dedicación a la mitigación del cambio climático, sino que también buscan generar beneficios tangibles y duraderos.

Cabe destacar que, las operaciones asociadas a la actividad de Redsys se ejecutan con el máximo cuidado, asegurando el estricto cumplimiento de todas las normativas vigentes. Aunque no se ha identificado contaminación lumínica ni contaminación sonora derivadas de las operaciones, el Grupo ha implementado medidas de manera proactiva para minimizar los respectivos impactos. Entre estas acciones, destaca el ajuste de horarios en oficina, que contribuye a la reducción del impacto lumínico.

Por último, Redsys continúa con las medidas implementadas en años anteriores, adoptando una serie de iniciativas estratégicas para abordar el cambio climático. Entre estas acciones, que se mencionan en el apartado "Consumo responsable de recursos energéticos" de este informe, destacan la instalación de cargadores eléctricos y la implementación de placas fotovoltaicas para la generación de energía renovable. Con una visión a largo plazo, Redsys se esfuerza por integrar prácticas sostenibles en todas sus operaciones, contribuyendo así a la mitigación del cambio climático y a un futuro más responsable.

Proyecto

Paperless

En el 2024, el área de Gestión de Red de Redsys continúa avanzando con determinación en su ambicioso proyecto Paperless, también conocido como Papel Cero. Este esfuerzo no solo busca reducir su consumo, sino que también pretende transformar la experiencia del usuario y contribuir a la sostenibilidad ambiental.

A lo largo del año, el compromiso de Redsys con el medio ambiente se ha visto reflejado en sus acciones. La compañía ha dado pasos significativos en esta dirección, implementando medidas concretas para avanzar en la digitalización total de los servicios de pago en establecimientos físicos. De cara a esta transformación digital, **en 2024 se han consolidado dos iniciativas clave dentro del proyecto Paperless.**

En primer lugar, se dio un paso crucial hacia la digitalización al permitir a las entidades financieras **inhibir la impresión de la boleta del comercio**, tanto de manera forzosa como permitiendo que el propio comercio elija esta opción desde su terminal.

En segundo lugar, se proporcionó a las entidades financieras una **interfaz en sus aplicaciones (API)**, permitiéndoles integrar la opción de mostrar el ticket al cliente directamente desde sus aplicaciones móviles y plataformas de home banking. Para impulsar esta implementación,

Redsys ha ofrecido un sólido soporte técnico, asegurando que las entidades puedan adoptar esta medida con éxito y mejorar la experiencia del usuario.

Gracias a estas dos iniciativas, en 2024 el 65% de las entidades financieras adheridas han logrado un ahorro consolidado del 5,7% en su consumo de papel, incluso con el aumento de la transaccionalidad, superando el objetivo establecido del 5% para dicho año.

Estos resultados resaltan la disposición y el interés de las entidades financieras en la reducción del consumo de papel.



1 de cada 3 comercios solicita la no impresión

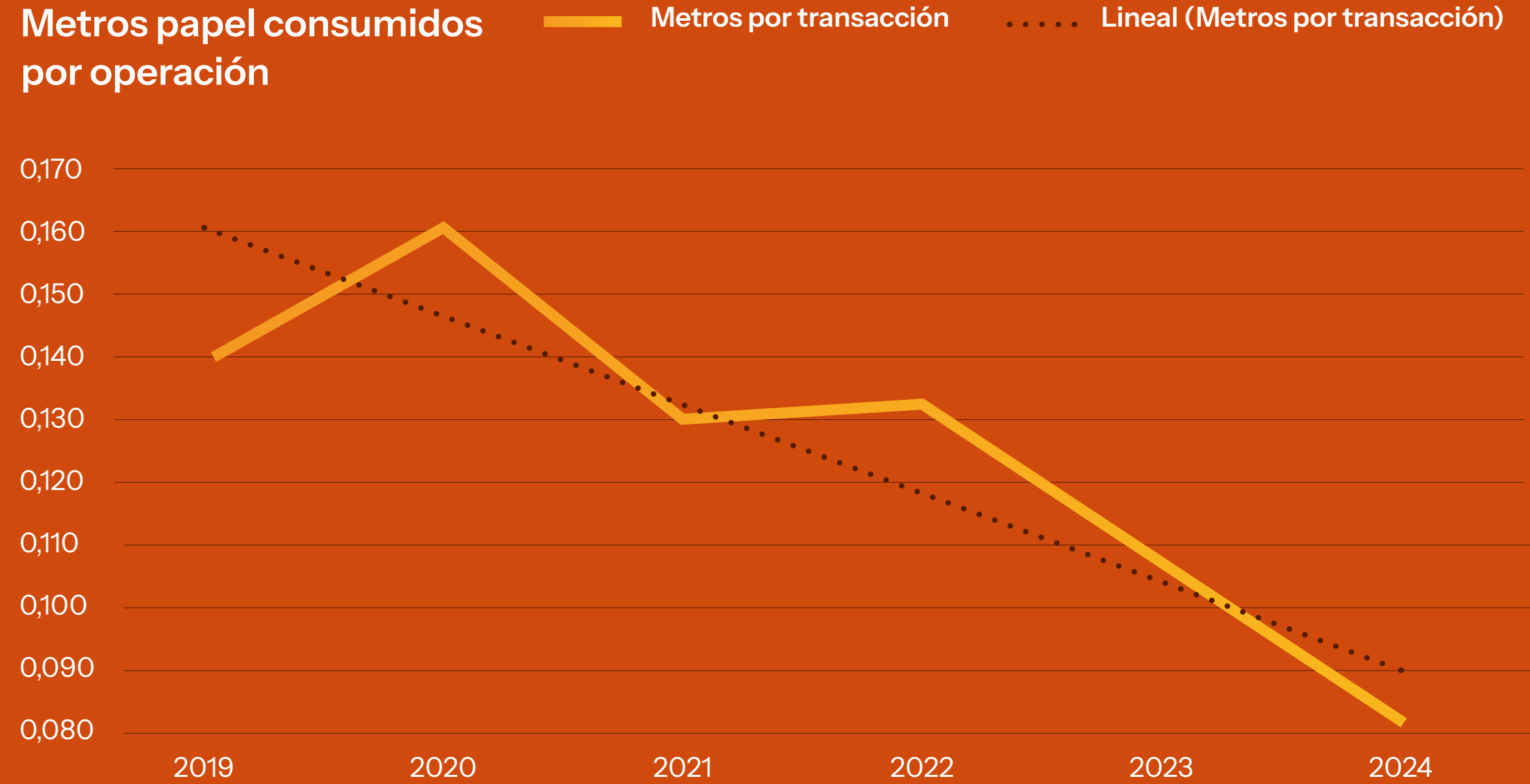
Además, gracias a la implementación de esta iniciativa, las entidades han llevado a cabo medidas de sensibilización y concienciación dirigidas a sus clientes, lo que ha generado una cadena de conducta positiva.

Redsys se auto impone un objetivo ambicioso:

Digitalizar al 100% todo el proceso de transacciones, eliminando por completo el uso de boletas físicas

Al observar la gráfica, se evidencia una tendencia claramente descendente del consumo de papel por operación (con la excepción de la anomalía en 2020 derivada de la pandemia). Este comportamiento resalta la posibilidad de avanzar con determinación hacia el objetivo establecido. No obstante, durante el próximo

Metros papel consumidos por operación



año se prevé realizar campañas de sensibilización dirigidas a las entidades financieras, con el propósito de concienciar sobre las bondades del ahorro de papel.

Por último, es importante destacar que, en años anteriores, se implementaron otras medidas que

contribuyeron a la reducción del consumo de papel, tales como la disminución del tamaño de las boletas y la opción de imprimir los tickets voluntariamente en lugar de automáticamente. Asimismo, el Bisfenol A lleva años eliminado de las boletas.

Cajeros

Por otro lado, en el **ámbito de los cajeros**, se han implementado diversas medidas para minimizar su impacto ambiental. Estas iniciativas, forman parte de un proyecto global en el que Redsys ha estado trabajando en colaboración con una entidad bancaria durante los últimos años.

100% de pantallas con consumo eficiente

Una de las medidas implementadas, y proseguidas durante 2024, se ha centrado en promover la **eficiencia energética** de los cajeros. En este, se llevó a cabo un exhaustivo análisis de su consumo energético, identificando que las pantallas eran los principales consumidores de dicha energía. Como consecuencia, se rediseñaron tanto el funcionamiento como la apariencia de las pantallas para optimizar su eficiencia, sin comprometer la excelencia en calidad del servicio.

Gracias al esfuerzo del equipo, se consiguió que el 100% de cajeros están equipados con nuevas pantallas y diseñadas para maximizar la eficiencia energética, contribuyendo así a la mitigación del cambio climático y a la transición energética.

Reciclaje de tarjetas

Como segunda medida, destaca el reciclaje de tarjetas de débito y crédito caducadas. Desde 2015, estas tarjetas se clasifican como pequeños dispositivos TIC, incluyéndose en la categoría de Aparatos Eléctricos y Electrónicos debido a su composición. Con el objetivo de gestionar estos residuos

de manera responsable y promover la economía circular, se implementó un sistema que permite la captura automática de las tarjetas caducadas en el momento de su inserción en el cajero. A posterior, cada componente de la tarjeta se procesa mediante colaboraciones con entidades especializadas en la reutilización de materiales, facilitando su transformación en productos nuevos.

100% digitalización de operaciones

Por último, durante el año anterior se incluyó la opción de **eliminar la boleta en papel** para transacciones de reintegros e ingresos. **Durante 2024** se ha ampliado a todas las operaciones realizadas en los cajeros, es decir, **se ha completado la digitalización de todas las operaciones en los cajeros**. Entre estas operaciones se incluyen pago de recibos, impuestos o tasas con tarjeta o efectivo, ingresos en juzgados, consulta de saltos o movimientos, transferencias, cambio de PIN, entre otros. Además, se ha implementado la opción del envío de boletas por correo electrónico o SMS como alternativa a la impresión física, proporcionando a los clientes una alternativa más sostenible y conveniente.

Servicio Integral de Emisión

Desde el Servicio Integral de Emisión, se continúa proporcionando soluciones de tarjetas sostenibles que responden a las exigencias y expectativas actuales del mercado y clientes.

PVC BIO

Beneficios

Huella de carbono



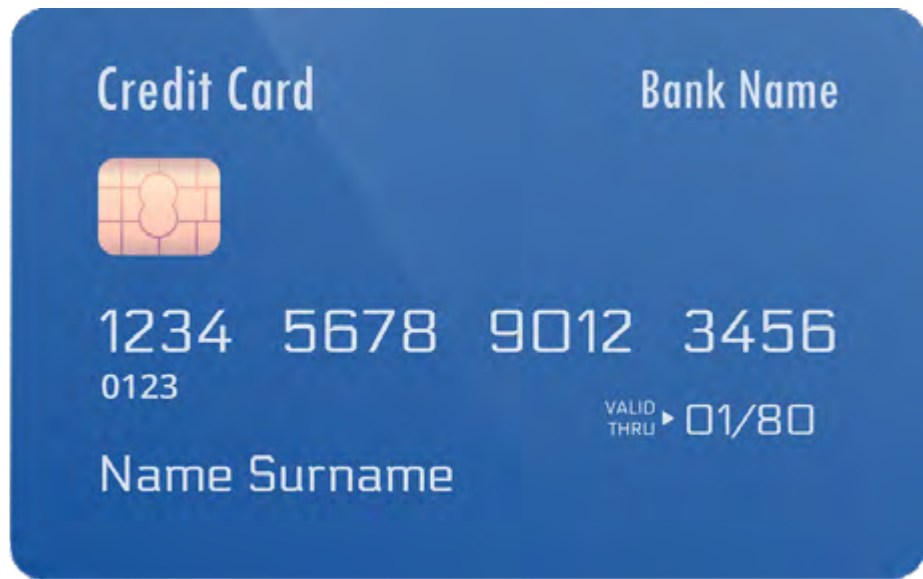
Menos

Consumo de energía en la producción



Menos

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



PVC Reciclado

PET G

Beneficios

Huella de carbono



Más duradero



Muy reciclable

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



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

Beneficios

Huella de carbono



Menos

Uso de los recursos



Más eficiente

Sistema Unificado de Liquidación (SLU)

Para finalizar, es fundamental destacar que Redsys ha alcanzado un logro de gran relevancia a nivel europeo:

El desarrollo, certificación e implementación de un innovador sistema, conocido como Sistema Unificado de Liquidación (SLU).

Siendo este pionero en Europa, ha transformado significativamente la eficiencia del proceso de liquidación de la compañía,

permitiendo la ejecución de múltiples liquidaciones en tiempo real a lo largo del día, y simplificando el intercambio y procesamiento de datos con las entidades correspondientes. Los beneficios de este sistema lo convierten en una herramienta esencial para optimizar las operaciones financieras y fortalecer la posición competitiva de la empresa.

Protección a la biodiversidad

Del mismo modo que el año anterior, el Grupo Redsys determina que, debido a la naturaleza de sus actividades empresariales, la protección a la biodiversidad no constituye un tema material para la organización, ya que no se genera ningún impacto directo sobre ella. Asimismo, ningún centro operativo del

Grupo está ubicado en áreas protegidas. Por esta razón, el Grupo Redsys no implementa medidas específicas para la preservación y restauración de la biodiversidad.

Sin embargo, el Grupo Redsys es consciente de la necesidad de proteger la biodiversidad y se compromete a adoptar prácticas empresariales que, de manera indirecta,

contribuyen a su conservación, tales como la reducción del consumo de papel o la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, mencionados en los apartados "4.4.6. Acciones de Medio Ambiente en el marco del Plan de Acción RSC 2023" y "Contaminación y Cambio Climático", respectivamente.

Gestión de Compliance Penal

El Grupo Redsys tiene establecido un **Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP)** para la prevención de la corrupción y del soborno, así como de situaciones de conflicto de interés, el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, entre otros.

Anualmente, el Grupo Redsys trabaja de forma continua en el SGCP mediante acciones planificadas y desarrolladas. Estas incluyen la actualización bajo estándares como la ISO 37001 e ISO 19601, así como el seguimiento de la legislación aplicable y la adaptación del sistema a esta normativa. Además, como se ha mencionado en otros apartados de este informe, **se realiza un esfuerzo significativo en la sensibilización del personal a través de acciones de comunicación y formación**, con el

objetivo de consolidar la cultura de *Compliance* Penal y los principios del Código Ético del Grupo dentro de la organización. Este enfoque es esencial para asegurar la buena praxis en las actuaciones tanto individuales como corporativos.

Sistema Interno de Información

El Grupo Redsys cuenta con un sistema de prevención de delitos maduro y confiable, que, en 2023, fue adaptado para adecuar el SGCP a la nueva normativa. Para ello, se implementó el **Sistema Interno de Información**, encargado de gestionar la recepción y envío de comunicaciones en materia de *Compliance* Penal, incluyendo denuncias, reportes e informes.

En 2024, se continuó monitorizando la adaptación del Sistema Interno de Información para reflejar el compromiso

continuo del Grupo con la mejora y adaptación a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, que regula la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y la lucha contra la corrupción.

Desde la implementación del Sistema Interno de Información, el contenido material del reglamento derogado se encuentra regulado por dos políticas, actualizadas en el año 2024: la **“Política del Sistema Interno de Información”** y el **“Procedimiento para la Gestión de Informaciones”**.

Asimismo, este proceso de adaptación ha requerido la **actualización y revisión de diversos documentos y políticas internas de gestión del SGCP** del Grupo Redsys, con el objetivo de adecuarse a la nueva distribución de competencias derivada de estos cambios.

En particular, se han revisado y actualizado los siguientes:

- **Manual del Sistema de Gestión de Compliance Penal**
- **Norma sobre el Código Ético**
- **Política de Compliance Penal**
- **Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo**

Finalmente, es importante resaltar que la implementación del Sistema Interno de Información ha requerido la renovación de la herramienta para la gestión del Canal Ético. Tal como se informa en el apartado de **"Derechos Humanos"**, esta herramienta, proporcionada por ECIX, cumple con los requisitos necesarios para el canal de denuncias.

Plan de Comunicación

En cuanto a la divulgación y sensibilización de los empleados sobre el SGCP, el Grupo ha implementado un Plan de Comunicación. Este plan incluye la publicación de la normativa aplicable en la unidad de red de *Compliance* Penal y el envío de infografías sobre diversos aspectos. Además, se realizan comunicaciones recurrentes a lo largo del año para promover la cultura de *Compliance* Penal entre los empleados.

En años anteriores, las infografías han abordado temas como la Política de **Conflictos de Interés del Grupo**, los **Principios y Obligaciones de los miembros del Grupo Redsys**, el **Canal Ético** de la compañía, **Delitos comisibles por personas jurídicas**, entre otros.

En el año 2024, se han añadido dos **infografías** nuevas: la primera, sobre la nueva herramienta del Canal Ético y la segunda, sobre un repaso del entorno de *Compliance* Penal del Grupo Redsys.

Como en años anteriores, se han mantenido **comunicaciones periódicas** con la plantilla. Se han enviado recordatorios a empleados del Grupo y externos sobre la formación en *Compliance* Penal, así como avisos a las nuevas incorporaciones y notificaciones sobre cambios en las políticas del Grupo.



En el marco del Sistema de Gestión de *Compliance* Penal del Grupo, el **Plan de Formación de 2024** ha incluido formaciones, dirigidas a diversas áreas del Grupo, entre las que se destacan:

Gestión de <i>Compliance</i> Penal		Plan de Formación 2024			
	Formación en <i>Compliance</i> Penal	89%	Personas formadas Grupo Redsys	89%	Personas formadas Redsys Servicios de Procesamiento S.L.
	Formación en Código Ético Redsys	81%	Personas formadas Grupo Redsys	80%	Personas formadas Redsys Servicios de Procesamiento S.L.
	Formación Anticorrupción	78%	Personas formadas Grupo Redsys	81%	Personas formadas Redsys Servicios de Procesamiento S.L.
	Propiedad Intelectual	56%*	Personas formadas Grupo Redsys	52%	Personas formadas Redsys Servicios de Procesamiento S.L.

*Es relevante mencionar que este porcentaje es habitual en la primera convocatoria de formaciones. Conforme avanzan los periodos, los resultados de los indicadores tienden a estabilizarse en cifras cercanas al 80%.

Formación específica

El Plan de Formación incluye **una parte general y una parte específica**. La parte específica es desarrollada anualmente mediante el análisis de los posibles riesgos para el SGCP. Estas formaciones se dirigen a las áreas del Grupo más vinculadas a dichos riesgos. En **2024**, la formación específica realizada en materia de *Compliance* Penal estuvo relacionada con **Delito de Revelación de Secretos**, contando con una asistencia del 81% por parte de los empleados.

Las sesiones de formación dirigidas al Consejo de Administración y al Comité de Dirección se realizan de manera presencial. Estas formaciones abordan temas como las actualizaciones normativas en *Compliance*, las responsabilidades asociadas y los beneficios de mantener un Sistema de *Compliance* Penal eficaz, entre otros asuntos.

Plan de Monitorización del SGCP

Por otra parte, para garantizar la mejora continua de la cultura de *Compliance* Penal, **se mantiene el Plan de Monitorización del SGCP**. Este plan incluye la supervisión de la correcta implantación del sistema, la auditoría del mismo y la evaluación de los informes de auditoría recibidos, con el objetivo de identificar nuevas oportunidades de mejora. En 2024, como resultado del proceso de monitorización y supervisión, se llevó a cabo la formación previamente mencionada sobre el Delito de Revelación de Secretos.

Por otro lado, debido al proceso de internacionalización del Grupo Redsys, en 2024 se elaboró un **nuevo catálogo de delitos locales para Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C.**, con

sede en Perú, con el objetivo de tener en cuenta la individualidad y especificidades de las diversas filiales del Grupo.

De manera anual, se reporta al Consejo de Administración la actividad realizada a lo largo del ejercicio en materia de *Compliance* Penal. Esta sesión permite una revisión detallada y sistemática del sistema, asegurando su eficacia y alineación con las mejores prácticas y normativas vigentes.

El Grupo Redsys lleva a cabo un seguimiento de las novedades normativas que aplican al modelo de *Compliance* Penal del Grupo, cumpliendo con las regulaciones vigentes y anticipándose a posibles cambios futuros. Durante el año 2024, no se han implementado modificaciones en el sistema, dado que no se han producido actualizaciones normativas que afecten al modelo de *Compliance*.

Por otro lado, tras el análisis desarrollado sobre el Modelo de Prevención Penal de Redsys, se alcanzan las siguientes conclusiones:

1 El Sistema de Gestión de *Compliance* Penal de Grupo Redsys aplicable a Redsys, Redsys Salud, GEFRASAN y Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica **muestra un elevado nivel de madurez y robustez en línea con los requerimientos regulatorios y jurisprudenciales aplicables en materia de *corporate defense*.** Se evidencia la implementación de las recomendaciones emitidas en la auditoría del año 2022.

- 2** Tras la revisión desarrollada, puede concluirse que el Sistema de Gestión de *Compliance* Penal de Grupo Redsys destaca por una serie de elementos:
- Proactividad en la identificación de modificaciones regulatorias que pueden afectar al modelo
 - Promoción de la cultura de cumplimiento y prevención penal en el Grupo
 - Robustez a nivel de tecnología y sistemas
- 3** Sin perjuicio de lo anterior, se identifica, **como mejora, la necesidad de evidenciar el análisis sobre los riesgos aplicables a Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica**, de conformidad con la legislación local, así como revisar el listado de delitos aplicables y no aplicables incluidos en el Manual del Sistema de Gestión de *Compliance* Penal para introducir el delito de maltrato animal.

Con el objetivo de reflejar el compromiso de mejora continua del plan de prevención de delitos, cada año se elabora y se presenta a los distintos Órganos de Cumplimiento la **Memoria Anual de Compliance Penal del Grupo Redsys** para su aprobación.

Este informe cuenta con un detalle exhaustivo de todos los esfuerzos y recursos invertidos en materia de cumplimiento durante el ejercicio anterior.

Asimismo, se ha mantenido y actualizado el **Plan de Acción de Compliance Penal de 2024**, desarrollado en 2023 sobre la base de los planes anteriores. Todas las acciones indicadas en el plan han sido implementadas en su totalidad.

Finalmente, en cumplimiento de las funciones y responsabilidades de *Compliance*, se han llevado a cabo las **sesiones previstas de los Órganos de Cumplimiento para 2024**. En total, se realizaron 8 sesiones, 1 del Consejo de Administración, 1 de la Comisión de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento y 6 del Comité del Cumplimiento. En estas sesiones han sido expuestas, debatidas, tratadas y aprobadas todas las acciones detalladas con anterioridad.

Asuntos de Consumidores

En relación con los Asuntos de Consumidores, un área de gran importancia para la organización, el Grupo Redsys se destaca por ofrecer productos y servicios diseñados exclusivamente para empresas.

Estas empresas incluyen entidades bancarias y compañías de seguros de salud, entre otras, que posteriormente comercializan estos productos y servicios bajo sus propios criterios corporativos.

Es importante resaltar que los usuarios de los servicios bancarios, que abarcan tanto a personas físicas (titulares de tarjetas y usuarios de medios de pago) como a personas jurídicas (comercios, instituciones públicas, etc.), son clientes de estas entidades bancarias y no del Grupo Redsys. En este sentido, **los clientes directos del Grupo Redsys son las mencionadas entidades empresariales, que confían en la calidad y fiabilidad de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo.**

Experiencia de usuario

Las acciones desarrolladas el año anterior en el ámbito de Asuntos de Consumidores, dentro del Plan de Acción RSC, tuvieron como objetivo mejorar la experiencia del usuario.

Desde Expedientes, se ampliaron las opciones y modalidades de conexiones disponibles para las entidades. Como resultado, durante 2024 se logró incorporar a más clientes al servicio gracias a:

- La **evolución tecnológica de la herramienta**, que permitió responder a las peticiones de las entidades mediante pilotos y adaptaciones específicas.
- Un **esfuerzo comercial intensificado**.

Este enfoque no solo ha optimizado la satisfacción del usuario final en 2024, sino que también ha fortalecido la relación con las entidades colaboradoras, asegurando que Redsys continúa siendo un referente en la prestación de servicios directos y eficientes.

En primer lugar, se ha creado y puesto en marcha una **nueva versión de los flujos de UX mejorada** para autoservicios emisores, más configurable y adaptada para que las entidades la incorporen como marca blanca personalizada en sus aplicaciones móviles y web. Esto significa que las entidades pueden ofrecer a sus clientes una experiencia de usuario coherente con su propia marca, mejorando así la satisfacción del cliente. Tres entidades han optado por delegar esta parte a Redsys, confiando en su experiencia para gestionar esta integración de manera eficiente.

Además, se han desarrollado **nuevos servicios API y funcionalidades disponibles**, integrados en el Hub de emisión, que permiten una integración más flexible para las entidades que prefieren mantener su propio proceso front, incorporando así las disputas de forma directa en nuestra plataforma. De esta manera, las entidades pueden gestionar las disputas de forma directa en la plataforma de Redsys, lo que agiliza los procesos y mejora la eficiencia operativa.

Por último, se ha iniciado la **integración con servicios de Inteligencia Artificial**. Actualmente, se están probando las primeras llamadas de traductores de textos y documentos, con la implementación completa prevista para 2025. Esta integración permitirá ofrecer servicios en múltiples idiomas a través de autoservicios, cumpliendo con los requisitos de las entidades para sus clientes finales. La capacidad de

proporcionar soporte multilingüe es esencial en un mercado globalizado y esta mejora asegurará que las entidades puedan atender a una base de clientes diversa y multilingüe de manera efectiva.

- Configuración y adaptación
- Integración más flexible
- Implementación soporte multilingüe

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

En el contexto de un entorno de pagos en constante evolución, **Redsys sobresale por su capacidad para gestionar de manera eficiente la relación con sus clientes, contando con sistemas de comunicación y canales de atención ágiles, seguros y fiables, cumpliendo con los estándares de calidad** exigidos por sus clientes y alineados con el sector, en un entorno de crecimiento de transaccionalidad en la industria de pago del 14%.

Redsys se distingue por su capacidad de prestar soporte a dos tipos de usuarios. Por un lado, atiende a las **entidades y comercios** que adquieren sus productos y servicios.

Por otro lado, se enfoca en los **clientes finales de estas entidades**, quienes son los usuarios directos de los productos y servicios adquiridos. Para ello, se han desarrollado sistemas específicamente diseñados para satisfacer las necesidades particulares de cada uno.

Es importante resaltar la **excelente valoración recibida por parte de las entidades bancarias, los comercios y sus clientes**, poniendo en valor la notable capacidad de atención y resolución de la organización ante un entorno de crecimiento de los medios electrónicos de pago.

A continuación, se detallan los dos modelos de atención disponibles. continuación, se describen los distintos modelos de atención.



Modelo de atención personalizado

El modelo de atención personalizado de Redsys está diseñado para satisfacer las necesidades de grandes clientes, incluyendo tanto entidades como grandes establecimientos. Este modelo permite gestionar eficazmente peticiones, consultas, sugerencias y reclamaciones.

Redsys pone a disposición de estos clientes un canal, a través de web, que optimiza la comunicación y resolución, respaldado por un equipo de expertos dedicados a proporcionar soluciones rápidas y efectivas.

Este modelo incorpora un sistema de gestión de servicios que establece objetivos anuales para la atención y resolución de las peticiones recibidas, vinculados a planes de mejora continua de la calidad del servicio. Asimismo, se implementan indicadores de seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos y se convocan comités de seguimiento mensuales con las entidades para evaluar el progreso y abordar posibles áreas de mejora. Todo esto se enmarca en el Plan Anual de Calidad de Redsys.

A continuación, se reportan los principales niveles de servicio correspondientes al ejercicio 2024:

Plazos de resolución de peticiones	Objetivo 2024	Consecución 2024
Resolución de órdenes de servicio < 24h	95%	100,6%
Resolución de consultas < 24h	90%	101,9%
Resolución de peticiones expertas/demanda <i>ad-hoc</i>	88%	102,3%
Resolución Incidencias (sin correctivos) < 24h	95%	93,57%

Resolución de gestiones

En 2024, se recibieron 168.300 peticiones, frente a las 171.592 registradas en 2023, lo que resultó en un total de 391.613 gestiones durante 2024. Esto representa una disminución del 47 % en comparación con las 740.067 gestiones realizadas el año anterior. Cabe destacar que esta diferencia se debe a una petición excepcional en 2023 que afectó a un gran número de datáfonos de una entidad, incrementando significativamente el volumen de gestiones en ese período. Por otro lado, los compromisos de calidad en plazo de resolución de gestión se resolvieron, otro año más, exitosamente.

Las valoraciones de demandas de desarrollo de las entidades se recogen a través de las encuestas de satisfacción implantadas en el software que Redsys utiliza para la gestión de proyectos.



De este modo, se consigue evaluar la calidad del servicio percibida por los clientes y el grado en que recomendarían Redsys a otros. Así, se recopilan comentarios y sugerencias que pueden convertirse en mejoras implementables. Estas valoraciones se obtienen mediante el envío de un cuestionario a todos los clientes que estén llevando a cabo un proyecto con Redsys, lo que permite recoger información valiosa para la mejora continua del servicio.

Las valoraciones recibidas a través de las encuestas realizadas por Redsys están basadas en el sistema Net Promoter Score (NPS), un indicador de la calidad percibida que evalúa diversos parámetros, con una puntuación del 0 al 10. Posteriormente, las respuestas se clasifican de la siguiente manera:

- 0 - 6 Detractor: no recomendaría.
- 7 - 8 Neutro: indiferencia.
- 9 - 10 Promotores: recomendarían y mantienen mucha afinidad con la compañía.

Modelo de atención masivo

Este modelo está diseñado y orientado a **titulares, comercios, oficinas/sucursales y centros de contacto**, que son los clientes finales de las entidades bancarias. Con ello, Redsys dispone de un centro de atención avanzada, dedicado a atender y resolver de manera eficiente sus incidencias, peticiones, sugerencias y reclamaciones de estos clientes.

Durante el año 2024, se ha reformulado **la estrategia del servicio de atención, cuyo objetivo es brindar una experiencia integral** y coherente para todos los clientes, garantizando la atención personalizada y eficiente a través de nuestros servicios de soporte. El fin es mejorar la satisfacción y fidelización de los clientes, así como optimizar los procesos operativos y consolidar la relación comercial a **largo plazo**.

Se ha pasado de un *Contact Center* a un Centro Avanzado de Atención dentro de Redsys, destacando los siguientes valores clave:

1. **Innovación constante.** Nos mantenemos a la vanguardia con tecnologías y servicios que marcan la diferencia.
2. **Eficiencia operativa.** Creamos procesos simples, efectivos y escalables para maximizar los resultados.
3. **Personalización.** Diseñamos servicios y procesos a medida, centrados en las necesidades únicas de cada cliente.
4. **Sostenibilidad.** Apostamos por soluciones responsables con el medio ambiente y la sociedad.

Estos valores se apoyan en tecnología omnicanal, lo que convierte a Redsys en el aliado estratégico ideal para ayudar a transformar los servicios en una herramienta poderosa para sus clientes.

Soluciones implantadas

Entre las soluciones implantadas destaca la apertura de nuevos canales como *WhatsApp*, *VoiceBots* y *RPA (Robotic Process Automation)*, y la implantación de una **nueva solución CRM**. Todo ello, conjugado con **la aplicación de Inteligencia Artificial** en algunos procesos para la propuesta de resolución de peticiones, que ayudará a la mejora y eficiencia del servicio. Esta línea de trabajo continuará evolucionando durante 2025.

Conforme el Plan de Calidad Global de Redsys, desarrollado anualmente en colaboración con diversas entidades y aprobado por los órganos de gobierno, se ha establecido **como prioridad ampliar la cobertura a la atención de comercios que disponen de TPV con tecnología Android**, dado el crecimiento de la actividad y el cambio progresivo de esta tecnología del parque de dispositivos de pago instalado.

Para garantizar una atención de calidad, se establecen **indicadores de control y seguimiento**:

Plazos de atención del <i>contact center</i>	Objetivo 2024	Consecución 2024
Llamadas atendidas < 20s	80%	100%
Ratio de abandonos > 10s	3%	87,2%
Días totales del mes en los que se superan la ratio de abandono > 5%	4 días	66,7%

Satisfacción de la calidad percibida

Adicionalmente, a continuación, se indica **la satisfacción de la calidad percibida de los servicios de atención en el año 2024**, por parte de las entidades y de sus clientes finales (comercios y titulares). La recomendación de los servicios de Atención al Cliente, prestados por Redsys a entidades, comercios y titulares, se sitúa en NPS de 60, a niveles de excelencia operacional³⁷.

Calidad resolución actividad (NPS)	Objetivo 2024	Consecución 2024
Soporte - encuestas entidades	60	121%
Soporte - encuestas Cliente final	60	121%

En relación con las **potenciales quejas recibidas** y debido a la naturaleza de su actividad, Redsys no dispone de un canal específico dirigido al consumidor final para la resolución de problemas derivados de sus servicios. Se considera al consumidor como un usuario, y no como un cliente, ya que las son **las entidades financieras los clientes de Redsys**.

Por ello, las reclamaciones recibidas por parte de estos usuarios son remitidas a las entidades financieras correspondientes para su resolución. En la página web se incluye la siguiente aclaración:

¿Qué es el Canal Ético?

El Canal Ético se establece para que los diferentes grupos de interés (empleados, clientes, proveedores y representantes de la sociedad en general) con los que el Grupo Redsys se relaciona puedan plantear preguntas relacionadas con el cumplimiento del Código Ético o presentar denuncias sobre posibles conductas irregulares que estén teniendo lugar en el seno de la compañía y que puedan suponer un incumplimiento del Código Ético y/o la posible comisión de un delito penal, incluida la violación de alguno de los derechos humanos reconocidos internacionalmente, todo ello de manera confidencial.

¿Puedo recurrir al canal ético para comunicar incidencias relacionadas con la operativa con tarjeta bancaria u otro medio de pago?

El Canal Ético **no es un servicio de atención de incidencias**. No utilice este sitio para comunicar problemas relacionados con la operativa con tarjeta bancaria u otro medio de pago procesado por Redsys.

³⁷ NPS superior a 50 se considera excelencia operacional.

Metodología NPS

No obstante, en su **compromiso con la mejora continua de productos y servicios**, Redsys ha proseguido en 2024 con el despliegue progresivo de la metodología NPS. Esta herramienta permite incorporar mejoras en los procesos mediante el conocimiento de la calidad percibida por los clientes finales de las entidades.

Por otro lado, Redsys cuenta con un **proceso de encuestas en diversos servicios de negocio**, además de los servicios de atención a comercios y entidades mencionados anteriormente, tales como:

- **TPV Físicos:** instalación física, kit y resolución de averías
- **TPV Virtual:** alta, integración y mantenimiento (uso)
- **Gestión de Expedientes** (comercios)
- **Desarrollo de Proyectos**

Desde Redsys y las entidades financieras, se valora muy positivamente la visibilidad y los resultados del NPS, ya que permiten introducir mejoras en todos los procesos vinculados con el cliente final. Es importante resaltar que se dispone de un sistema específico de

mejora continua a través del proceso **Close The Loop**, donde todos los detractores (rango 0-6) son analizados y revisados con el cliente y con el servicio encargado de proveerlo. Las entidades tienen acceso al análisis de sus clientes insatisfechos día a día, caso a caso, y, de manera interna, se realiza una revisión global como parte del seguimiento del servicio.

En el año 2024 se han consolidado los niveles NPS conseguidos en los últimos años en el ámbito de TPVs físicos, dado el alto nivel del índice (>65). Por su parte, en cuanto a TPVs virtuales, se ha

conseguido superar el NPS de 51 (en los servicios de alta y uso), consiguiendo la excelencia operacional. En el ámbito de proyectos, se marca como objetivo en 2025 incrementar el NPS con el fin de aproximarse a los mismos niveles que el resto de los servicios (>50).

La evolución en el año 2024 ha sido muy positiva en los servicios de negocio

A continuación, se adjuntan indicadores de seguimiento, incorporados en el cuadro de mando de calidad de Redsys:

Calidad resolución actividad	2024	%
TPVs Físicos	66	-1,4%
Virtuales	51	+16,3%
Proyectos (demandas de clientes)	41	-0,6%

TPVs Físicos

A partir de este sistema de mejora continua, durante 2024 se han identificado diversos **puntos sobre los que se ha trabajado en TPVs Físicos, concretamente:**

Facilidad de uso

Se han incorporado las mejoras de usabilidad detectadas tanto por las entidades como los comercios usuarios.

Modernidad

Mayor percepción del atributo de modernidad en los TPVs gestionados por Redsys. Esta mejora en la percepción se debe al despliegue de la tecnología Android con carácter masivo en TPVs instalados puestos a disposición de Redsys a las entidades. A 31 de diciembre, más del 80% de las nuevas instalaciones realizadas se realizan bajo tecnología Android.

Reclamaciones

En cuanto a las reclamaciones recibidas por parte de los clientes, es importante destacar que **Redsys ha implementado un procedimiento formal basado en la norma ISO 20000**. Este procedimiento permite a las entidades bancarias, clientes de Redsys, presentar sus quejas relacionadas con la gestión del servicio.

Para tomar en consideración la reclamación, debe haber sido gestionada previamente con los responsables del servicio en cuestión y con el Key Account Manager asignado a la entidad reclamante. Una vez cumplido este requisito, y dependiendo de la magnitud del problema, la reclamación se traslada al área de Calidad de Redsys. Las quejas y reclamaciones de los clientes se recogen en el ámbito de “Gestión de Servicio”.



Plan de Calidad 2025

De igual modo que en años anteriores, la **definición del Plan de Calidad 2025** se llevará a cabo de manera conjunta con las entidades, alineada con el Plan Estratégico de Redsys 2022-2025, con el objetivo de seguir garantizando **la disponibilidad y seguridad de las plataformas de pago**, tanto en Redsys como en el ecosistema de medios de pagos (distintos *stakeholders*). 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.

El cumplimiento anual del Plan de Calidad 2024 se sitúa en un 106,9 % de los objetivos marcados al inicio de año.

El 2024 ha sido fundamental en la calidad, un año de transformación en ámbitos clave como la infraestructura tecnológica, garantizando la continuidad y seguridad del negocio como primer **actor en el ecosistema español**.

Se han implantado en el año medidas que incrementan la disponibilidad y seguridad de la plataforma global de Redsys. La plataforma de tarjetas se sitúa en el objetivo y destaca la plataforma de pago por cuenta (Bizum) que no ha registrado ningún incidente en el año.

En continuidad de la plataforma destaca la **capacidad** de la plataforma para atender el incremento del 11% de las operaciones durante la campaña navideña, así como la **elasticidad**, permitiendo alcanzar picos históricos en transaccionalidad (24 de diciembre, 115k/ops. minuto).

En el año 2024, de acuerdo con los planes de continuidad de Redsys, se han realizado dos simulacros que han validado la puesta en funcionamiento de las nuevas líneas de mejora de la comunicación entre Redsys y los <i>stakeholders</i> de la industria de pagos.	Expedientes, Soluciones Adquirentes y Fraude Los servicios de Expedientes, Soluciones Adquirentes y Fraude se sitúan dentro del cumplimiento de objetivo establecido.	✓ Grupo de Comunicación de Incidentes. Creación de un Grupo de Comunicación de Incidentes, dependiendo de la dirección de operación IT. La disponibilidad de este equipo es de 24x7.	✓ Controles operativos y de calidad. Visualización de controles operativos y de calidad de la actividad transaccional de las entidades con Redsys en los entornos de emisión y adquirencia.
Reevaluación Indicador CSF-Ciberseguridad En el ámbito de seguridad, se realizó la reevaluación, por un tercero independiente, del indicador CSF-Ciberseguridad. El resultado final superó el objetivo fijado a principio de año, derivado de las distintas acciones ejecutadas en 2024.	Mejoras de calidad En el año 2024, una de las principales mejoras en la calidad del servicio de Redsys se incorpora vía la mejora de la comunicación:	✓ Comunicación ante eventos de alto impacto. Definición y prueba a través de los simulacros de un procedimiento de comunicación ante eventos de alto impacto. Los destinatarios de dicha comunicación son todos los <i>stakeholders</i> del sistema (entidades, grandes establecimientos, reguladores, medios, etc.). ✓ Plataforma de Redsys y servicios. Implantación de sistemas de monitorización <i>online</i> donde se representa el estado de la plataforma de Redsys y el estado de los principales servicios.	✓ Comunicación <i>online</i>. Implantación de sistemas de comunicación <i>online</i> para entidades y comercios sistémicos. ✓ Gestión en días de alta actividad. Gestión sectorial de la industria de pagos los días identificados como ‘muy alta actividad’ (campaña navideña, <i>Black Friday</i> o rebajas, entre otros), con el fin de asegurar el servicio a comercios y consumidores.

Protección y privacidad de los datos de los consumidores

En cuanto a la protección y privacidad de los datos de los consumidores, Redsys dispone de un sistema de gestión basado en el estándar internacional ISO 27701, que se alinea con la norma ISO 27001 de seguridad de la información

Como complemento de esta norma, el año anterior se obtuvo la **certificación ISO 27701**, que refuerza la seguridad y protección de datos personales de clientes y usuarios finales. Esta certificación fue **renovada en 2024**, lo que ha permitido aumentar la trazabilidad de los datos personales, asegurando su transporte y almacenamiento, y normalizar los canales para que los interesados puedan ejercer sus derechos conforme al RGPD. Además, se ha enriquecido la información disponible en el documento interno de Redsys denominado “Registro de Actividades de Tratamiento” (RAT), que recoge el detalle de las distintas actividades del tratamiento de datos que se realizan en la compañía.

			
Pacto Digital para la Protección de las Personas Por último, en cumplimiento con los compromisos adquiridos por Redsys tras su adhesión al Pacto Digital para la Protección de las Personas de la Agencia Española de Protección de Datos, se han implementado acciones del plan presentado a este organismo durante 2024:	Certificación ISO 27701 “Sistema de Gestión de la Privacidad” Los objetivos establecidos para 2024 se alcanzaron a finales del ejercicio. Estos incluyeron el enriquecimiento del Registro de Actividades de Tratamiento con detalles sobre el tratamiento de categorías especiales de datos y la documentación de soporte a la base de legitimación. Las evidencias de estos logros se presentaron al área de Gobierno Normativo y de Gestión de Riesgos.	Formación en la Academia Redsys De forma continuista, durante 2024 se han seguido desarrollando formaciones en materia de privacidad para concienciar al personal sobre nociones generales de protección de datos y buenas prácticas en el tratamiento de datos personales, así como las repercusiones en caso de no cumplir con la normativa existente en este ámbito. Además, se informó a los interesados sobre la adhesión al Pacto Digital y la existencia del Canal Prioritario de la AEPD. El nivel de participación alcanzó el 80,2% de los empleados.	Otras publicaciones y difusión noticias AEPD En 2024, se actualizó la Política de Privacidad Corporativa, profundizando en la en las distintas bases de legitimación aplicables en lo relativo a tratamiento de datos de carácter personal y, en particular, detallando los requisitos necesarios para emplear la base de legitimación basada en el consentimiento. Este documento está pendiente de aprobación. Asimismo, se mejoró la Política de gestión de brechas de datos personales, implementando documentación de soporte, siendo estas plantillas para la comunicación, en caso de resultar necesario, a favor de entidades financieras, brechas de seguridad con afectación a datos de carácter personal.

DANA: Plan de emergencia en Valencia

Plan de Contingencia

El 29 de octubre de 2024, multitud de negocios de la zona de Valencia se vieron afectados por incidentes significativos debido a la DANA. En respuesta, Redsys implementó de inmediato un Plan de Contingencia diseñado para este tipo de eventos.

Gracias a los esfuerzos coordinados entre Redsys, las entidades financieras y la colaboración ciudadana, la mayoría de la actividad comercial en las áreas afectadas logró recuperarse y volver a la normalidad.

En este Plan de Contingencia, se realizó un análisis de identificación de terminales impactados potencialmente. En este caso, se contabilizaron 21 mil terminales instalados en las zonas afectadas, de los cuales el 62% se concentraban en las localidades indicadas por el Decreto 163/2024 de la Generalitat Valenciana. Es decir, en la Zona Cero. Posteriormente, se clasificaron como prioridad los comercios dedicados a actividades esenciales (20%), tales como hospitales, farmacias y supermercados.

Medidas A partir de esta clasificación, se definieron dos tipos de medidas en el Plan de Contingencia:	01. Medidas operativas Se refiere a la planificación operativa de campo, que incluyó la distribución de mayor cantidad de <i>stock</i> a las zonas afectadas, el refuerzo del soporte, la priorización de intervenciones y la obtención de salvoconductos de la Generalitat para acceder a áreas restringidas, dado que Redsys está catalogada como una infraestructura crítica. En este caso, se atendieron el 100% de las intervenciones consideradas críticas durante los tres primeros días. Además, se realizó un seguimiento proactivo de la calidad del servicio prestada en las zonas afectadas, especialmente en las más perjudicadas. Antes de que acabara el día 30, se habilitó un número de atención especial con un equipo dedicado en exclusiva a	dar respuesta concreta a los comercios afectados por la DANA, buscando la agilidad y una mayor sensibilidad en el trato con los afectados. Desde una sustitución de un Terminal Punto de Venta (TPV) o la solución de una avería, en total, se llevaron a cabo más de 5 mil intervenciones en el primer mes, en una media inferior a las 24 h. Aparte, se comunicó a las entidades bancarias el detalle de los comercios impactados y se informó periódicamente al Consejo de Administración de Redsys y a los organismos supervisores. Por último, se emitieron comunicados en las redes sociales. 02. Medidas transaccionales Las medidas transaccionales se enfocaron en facilitar las transacciones y trámites de los clientes. Entre estas medidas, se incluyó la eliminación de comisiones en los cajeros	automáticos ubicados en la zona cero, permitiendo que clientes de una entidad pudieran disponer de efectivo en cajeros de otra diferente, sin coste alguno, con el objetivo de asegurar un acceso más fácil y rápido al efectivo para los ciudadanos afectados. Gracias a estos esfuerzos, la actividad comercial se recuperó en la segunda y tercera semana tras el incidente, logrando que el 94% de los negocios en las zonas afectadas por la DANA volvieran a ser operativos, con la excepción de los días 13 y 14 de noviembre, debido a una segunda DANA. Además, durante las cuatro semanas posteriores al suceso, el 70% de los TPVs de los comercios impactados inicialmente (21 mil en total) recuperaron su actividad.
--	---	---	---

Todo ello es un ejemplo de cómo una adecuada coordinación y previsión por parte de un colectivo crítico, como son las entidades financieras, puede tener un impacto significativo en los más afectados, incluso cuando actúan como competidores.

Finalmente, desde Redsys, se propone una mejora del protocolo ante catástrofes y casos de emergencia mediante la adopción de nuevas medidas. Entre estas, se incluyen la condonación de las comisiones de retiradas de efectivo en las zonas afectadas o la atención proactiva a comercios. El objetivo de Redsys es garantizar, en momentos críticos como la DANA, el mejor servicio posible a comercios, entidades financieras y ciudadanos.



En 2024, las acciones del Plan de Acción RSC en materia de **Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa** han seguido fortaleciendo la accesibilidad y seguridad de los servicios del Grupo Redsys.

Estas iniciativas, realizadas en colaboración con la ONCE, con la que el Grupo ha trabajado desde 2014, han permitido alcanzar nuevos niveles de excelencia en la prestación de servicios, beneficiando a un mayor número de usuarios y promoviendo una inclusión más efectiva.

Accesibilidad

En el ámbito de la **accesibilidad en tecnología Android**, en 2022, se presentó una solución innovadora de accesibilidad a la ONCE y a las entidades adquirentes para su validación. Una vez aprobada, esta solución se implementó en 2023 mediante la actualización de equipos y modelos.

Terminales accesibles

Durante 2024, desde el área de Adquirencia se ha dado **continuidad al trabajo realizado en los terminales Android PAX**. En la actualidad, Redsys tiene unos 100K terminales con las funcionalidades de accesibilidad instaladas. Todas las nuevas altas de los fabricantes ya cerrados salen con accesibilidad instalada.

Este esfuerzo refleja el compromiso continuo de Redsys con la inclusión y accesibilidad con el propósito de que todos los usuarios tengan la oportunidad de beneficiarse de la tecnología de manera equitativa.

En relación con los **fabricantes de terminales**, durante el año anterior se ha trabajado intensamente en el desarrollo de soluciones de accesibilidad. En 2024, se han llevado a cabo las pruebas pertinentes de funcionamiento para asegurar su eficacia. En particular, para el caso de *Urovo*, en 2023 se entregó una primera versión *beta* de la solución y, posteriormente, en 2024, se finalizaron las pruebas del desarrollo, ofreciendo una versión disponible para nuevas altas y su actualización de los equipos de campo.

Datáfonos

Por otro lado, los datáfonos están siendo actualizados para cumplir con la normativa vigente, analizando los estándares a cumplir y aplicando la normativa correspondiente. Junto con el área de Asesoría Jurídica y de Sostenibilidad, se han analizado los requisitos que deben cumplir los terminales para dar respuesta a la directiva, incluyendo funcionalidades de accesibilidad adicionales a las ya presentes en Android. Se está trabajando intensamente para cumplir con las fechas establecidas por la directiva, con el objetivo de que todos los TPV cumplan con la normativa y sean accesibles para todos los usuarios.

Además de *Urovo*, otros fabricantes como *Castles* y *Newland*, también han estado involucrados en este esfuerzo. En 2024, se ha continuado con el desarrollo y las pruebas pertinentes para asegurar la eficacia de

estas soluciones. Para *Castles*, el desarrollo y proceso continuarán a lo largo de 2024, con el objetivo de cerrar una versión definitiva en 2025. En cuanto a *Aisino* y *Newland*, se está trabajando para disponer de una solución durante el segundo trimestre de 2025.

Tecnología de apoyo

Adicionalmente, desde el año pasado, se está desarrollando una versión de *software* que permite la manipulación del teclado asistida por voz (*text to speech*), y se está trabajando en soluciones de formato *hardware*, como la plantilla física (*braille*) que pueda adherirse a la pantalla del TPV de manera puntual, facilitando el uso de los terminales a personas con diversidad visual, tanto usuarios como vendedores. Este desarrollo está en proceso y se espera que avance significativamente a lo largo de 2025.

Colectivos vulnerables

En lo que respecta al servicio de **Atención al Cliente** proporcionado por Redsys a las entidades, **durante 2024 se mantuvo una línea telefónica específica** para comercios y titulares de personas de edad avanzada o con diversidad funcional, entre otros. El objetivo de esta línea es continuar ofreciendo el mejor servicio posible en la resolución de incidencias que puedan surgir durante el uso de los medios de pago proporcionados por las entidades bancarias, de las cuales son clientes finales.

Este servicio se caracteriza por ser una línea telefónica gratuita (900 109 002), disponible 24/7 y atendida por profesionales especializados en atención al cliente. A través de esta línea, se gestionan dos tipos de casos:

- Bloqueo de tarjetas de crédito por robo o extravío.
- Problemas asociados al TPV en comercios, ya sea por avería, rotura o consultas operativas.

De esta manera, se asegura una **comunicación clara y accesible**, con descripciones precisas y datos pertinentes, evitando la sobreprotección. Aparte, se proporciona un tono empático que evita la condescendencia y se adapta el lenguaje a las características del interlocutor, evitando el infantilismo. Por otro lado, se proporciona acceso a un canal escrito (canal WA) cuando la comunicación telefónica no es viable por falta de establecer contacto con el cliente. Como próximos pasos, se está valorando otros canales de comunicación que ofrezcan diversa accesibilidad para la atención al cliente.

Atención especializada

Mediante este servicio, se garantiza una atención especializada, proporcionada por profesionales altamente capacitados.

Estos expertos han recibido una formación específica en el uso de lenguaje inclusivo, escucha activa y gestión de conflictos. Además, han participado en dinámicas de *role-play* que simulan situaciones complejas, permitiéndoles adquirir habilidades esenciales para la atención de llamadas en tiempo real.



Gracias a estas rigurosas acciones formativas, Redsys asegura que en cada turno haya personal preparado para atender a los usuarios de esta línea telefónica especializada. Este compromiso con la excelencia en el servicio refleja la dedicación del Grupo a ofrecer una atención de calidad, adaptada a las necesidades y particularidades de cada interlocutor.

Plan de formación

El año anterior, se inició un plan de formación con el proveedor externo del servicio de atención telefónica al cliente, servicio que se ha absorbido e internalizado durante 2024. Este plan de formación se ha caracterizado por una actualización de los contenidos, especialmente en el área de comercio, adaptándolos a la nueva tecnología Android y a todas las modificaciones derivadas en los TPVs, con el objetivo de ofrecer al usuario el mejor servicio de atención posible. En 2024, se ha continuado formando al personal y se ha comunicado este servicio a las entidades bancarias para su difusión entre los usuarios finales.

Cajeros automáticos

En lo que respecta a las actividades realizadas desde **Adquirencia, en el servicio de cajeros automáticos**, durante 2024 se mantuvo una línea continuista, siguiendo el mismo enfoque que en 2023. En ambos años, se ha trabajado estrechamente con las administraciones públicas y las entidades bancarias para encontrar soluciones que cubrieran la **falta de servicios bancarios en zonas geográficas despobladas**. Para abordar esta problemática, se desarrollaron operativas en los cajeros automáticos, tales como operativas contra cuenta no asociadas a tarjetas y el pago de tasas de diferentes administraciones. Estas iniciativas, implementadas tanto en 2023 como en 2024, permitieron a los usuarios realizar **operaciones sin las limitaciones de acceso y horario** que pueden derivar de la obligación de acudir a una oficina bancaria.

Cabe destacar que, actualmente, existe una preocupación en lo relativo al acceso a servicios bancarios básicos en áreas despobladas, como pueden ser la retirada y el depósito

de fondos, consultas de movimientos o pago de tributos y recibos. Esto ha llevado a la **preparación de una propuesta de ley, y diversas iniciativas sectoriales**, en las cuales Redsys ha participado al ser un socio natural de la industria, para poder ofrecer soluciones ante esta problemática.

Durante 2024, los esfuerzos se centraron en actualizar y desplegar las iniciativas iniciadas en años anteriores. Entre estas, destaca el proyecto que permite el **acceso a cajeros automáticos sin necesidad de tarjeta bancaria**, utilizando aplicaciones bancarias o el documento de identidad. Por otro lado, se continuó trabajando en la implementación de **actualizaciones basadas en las necesidades detectadas en las funcionalidades disponibles** en los cajeros automáticos. Estas mejoras incluyen la simplificación de menús, la personalización por perfil de usuario y otras operativas que facilitan el acceso a un mayor número de personas, independientemente de su habilidad para utilizar nuevas tecnologías.

Compras online y seguridad

De manera continuista, se optimiza la seguridad y accesibilidad para los usuarios durante las compras online, mejorando los sistemas de autenticación durante las transacciones.

Para ello, durante el año anterior, se ha actualizado el CVV dinámico, un código que se genera automáticamente mediante una solicitud realizada por el titular y que, una vez completada la transacción, pierde su validez. Este código añade un grado adicional de dificultad a los posibles fraudes y aumenta el nivel de seguridad durante las compras en *e-commerce*.

Por otro lado, se ha trabajado en potenciar el **canal sensorial y la accesibilidad para personas con diversidad funcional visual**. Dependiendo del grado de accesibilidad que las entidades bancarias hayan implementado en su portal o aplicación móvil y del propio dispositivo del usuario, estas personas pueden realizar sus compras en comercios online con mayor facilidad gracias al CVV dinámico, que se puede consultar directamente en la aplicación bancaria o recibir mediante SMS en el dispositivo personal.



Logros en accesibilidad

Revisión de accesibilidad web

Entre los logros de Redsys en 2024, en términos de accesibilidad, destaca la revisión de las diversas páginas web que intervienen en una transacción en el **área de Canal e-commerce. Esta revisión se lleva a cabo por parte de la ONCE anualmente.** A raíz de esta evaluación, se implementaron diversas mejoras y recomendaciones. Cabe destacar que la ONCE lleva a cabo una evaluación en la que se señalan cambios obligatorios, conforme a la normativa vigente, a los cuales se les otorga prioridad máxima en su implementación. Adicionalmente, se proponen recomendaciones que se intentan llevar a cabo una vez realizados los cambios obligatorios. **En 2025 se pondrá el foco en la revisión por parte de la ONCE de la web de Canal e-commerce y la funcionad de venta en RR.SS.** Esta aplicación permite a pequeños negocios y autónomos acceder al comercio electrónico, facilitando la venta de productos y la gestión de sus operaciones online de manera ágil y eficiente, incluyendo la gestión de donaciones.

Renovación de convenios con entidades sociales

Es importante destacar el hito alcanzado en la renovación de convenios con diversas entidades sociales, incluyendo la renovación de los convenios entre **ONCE** y Redsys, así como entre la **Fundación ONCE** y Redsys, y la firma de un nuevo convenio entre ONCE y GEFRASAN. Además, durante 2024, se iniciaron conversaciones para la firma de convenios entre ambas entidades y Redsys Salud, y en 2025 se continuará trabajando para formalizar estos acuerdos, así como entre la Fundación ONCE y GEFRASAN.

Así, el Grupo Redsys, otro año más, se alinea a la **meta 10 del ODS 8 de la Agenda 2030** (Trabajo decente y crecimiento económico), que busca "fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para promover y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos".

Este propósito se logra mediante la colaboración de los distintos actores de la industria financiera, formando una alianza sólida, inclusiva e integrada, **en línea con el ODS 17** (Alianzas para lograr los objetivos).



ODS 8
Trabajo decente y crecimiento económico

Iniciativas solidarias

En el ámbito de las **acciones solidarias y participativas en la comunidad**, durante 2024, el área de Sostenibilidad del Grupo Redsys ha desempeñado un papel crucial. Se ha comunicado internamente con los empleados y se ha dinamizado su participación en diversas iniciativas de voluntariado de carácter social.

Este tipo de iniciativas han promovido un espíritu de solidaridad y colaboración entre los empleados, al mismo tiempo fortaleciendo el compromiso del Grupo Redsys con la responsabilidad social y el apoyo a la comunidad. A continuación, se presentan las iniciativas solidarias más relevantes del año 2024:

Campañas de donación con Cruz Roja

116

donaciones

127

participantes

Se han realizado tres campañas de donación, organizadas cada cuatro meses, en colaboración con la Cruz Roja. Los empleados han tenido la oportunidad de donar durante dos días en los autobuses de la organización. Los resultados de estas campañas han sido muy positivos: en enero, 40 empleados se presentaron y se lograron 33 donaciones; en mayo, 42 empleados participaron y se alcanzaron 42 donaciones; y en septiembre, 45 empleados se presentaron, resultando en 41 donaciones.

Cestas de Navidad solidarias por la DANA

En cuanto a las cestas de Navidad, se ha mantenido la colaboración con Ilunion, en el cual participaron personas con diversidad funcional para el montaje y envío de las mismas. Además, los productos incluidos han sido adquiridos directamente de pequeños proveedores. En 2024, se han añadido productos procedentes de la Comunidad Valenciana, con el objetivo de apoyar a esta región tras la crisis provocada por la DANA, demostrando así el compromiso de Redsys con la recuperación económica local.



Iniciativas solidarias

Voluntariado



Voluntariado

Technovation Girls

2024-2025

Empodera a niñas a través de la tecnología y el emprendimiento.

Otro año más, el voluntariado ha sido otro pilar fundamental en las acciones de responsabilidad social. Se han dado a conocer internamente tres iniciativas de voluntariado, animando a los empleados a participar. Estas iniciativas incluyen:



Una carta

para un abuelo

Fundación Adopta un Abuelo

Invita a personas de todas las edades a escribir cartas a personas mayores que viven en residencias, con el objetivo de combatir la soledad no deseada y brindarles compañía.



Misión Navidad

Voluntare

Promueve alianzas entre empresas y organizaciones sociales para desarrollar programas de voluntariado corporativo durante la Navidad.

Página web

En términos de accesibilidad, a lo largo de 2024 se ha trabajado intensamente desde diferentes áreas para evolucionar la **web pública de Redsys**, asegurando que cumpla con todos los requisitos legales europeos y españoles. Este esfuerzo continuo busca garantizar que la web sea un punto de acceso informativo totalmente accesible para todos los grupos de interés.

Fundación SEUR

Por otro lado, aunque no se recibió ninguna solicitud de recogida de tapones por parte de la Fundación SEUR durante el año 2024, se ha decidido mantener el convenio con el fin de mantener la relación y colaborar en futuras campañas de reciclaje.

Empresa solidaria

Finalmente, se ha repetido durante el año 2024 la acción de marcar 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 reafirmar su compromiso con las causas sociales y de participar directamente en la reconstrucción social igualitaria e inclusiva.

La RSC en Redsys
Salud y GEFRASAN

Redsys Salud

Desde Redsys Salud se han llevado a cabo varios proyectos de mejora de los servicios para potenciación de su uso. Incrementar y facilitar la implantación de estos servicios redunda asimismo en una mayor optimización de recursos tradicionalmente involucrados, como es el uso de documentos electrónicos allí donde aún se sigue utilizando con profusión el soporte en papel (talones prescripción y recetas), y también ofrece alternativas de menos impacto medioambiental (video consulta médica) entre otras ventajas.

Usabilidad

Por un lado, en el servicio de Prescripción de Actos Médicos liberalizados se revisó la usabilidad para potenciar su uso entre los profesionales prescriptores, así como implantación de opciones de despliegue mixtas para las compañías aseguradoras que facilitan que éstas impulsen la migración paulatina a los documentos digitales desde los actuales talones de papel.

Otra de las evoluciones del servicio permite una mayor flexibilidad en la realización de los actos médicos prescritos por parte de los centros médicos realizadores, buscando minimizar barreras en la adopción de este nuevo sistema también entre el colectivo de profesionales y centros realizadores de los actos médicos que son usuarios clave de la plataforma.

Video-consulta

Por otra parte, se mejoró el sistema de video-consulta para acomodar una sala de espera virtual y permitir el envío adjunto de documentos digitales (informes, imágenes, etc.) a través del mismo servicio de video-consulta durante el transcurso la consulta remota entre médico y paciente. Adicionalmente, se realizó un proyecto de apificación, lo que permite la distribución y uso a través de integradores que faciliten la adopción en el mercado.

Chatbot

En cuanto a mejoras para los servicios de atención a usuarios se acometió el desarrollo e incorporación de un servicio de *chatbot* para los usuarios de los servicios médicos de nuestro principal cliente, como complemento y alternativa adicional al canal de atención telefónico.

Recetas médicas electrónicas

Finalmente, y con el objetivo de impulsar el uso de la receta electrónica en el ámbito privado, se han llevado a cabo líneas de trabajo de la mano de nuestros principales clientes, consiguiendo un notable incremento del número de recetas emitidas a través de nuestra plataforma, llegando a conseguir un 67% de crecimiento respecto del año anterior.

La RSC en Redsys
Salud y GEFRASAN

GEFRASAN

En 2024, GEFRASAN ha continuado con su compromiso con la sostenibilidad, enfocándose en las iniciativas ambientales relacionadas con el edificio de su oficina en Madrid.

Estas iniciativas, que se mantienen en línea con las del año anterior, están detalladas en los apartados de "Economía circular y consumo eficiente de los recursos" y "Contaminación y Cambio Climático" de este informe.

5

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.
- **Apetito al riesgo.** Cantidad de exposición a potenciales impactos que la empresa está dispuesta a asumir para llegar a sus objetivos.
- **API (*Application Programming Interfaces*).** Significa interfaz de programación de aplicaciones y es intermediario entre dos sistemas, que permite que una aplicación se comuniquen 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.

- **DORA (*Digital Operational Resilience Act*)**. Este reglamento tiene como objetivo fortalecer la resiliencia digital y la ciberseguridad en el sector financiero. instando a las compañías financieras a identificar y gestionar los posibles riesgos digitales a los que se enfrentan. Así, pone el foco en un sector clave y particularmente sensible a ciberataques, estipulando las obligaciones y procedimientos que deben respetarse.
- **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.
- **Gases de Efecto Invernadero (GEI)**. Gases que llevan a cabo la absorción y la emisión de radiación infrarroja, alterando los sistemas meteorológicos y climáticos, y contribuyendo al calentamiento global.
- **GDPR**. Reglamento General de Protección de Datos. Protege a las personas cuando sus datos están siendo tratados tanto por el sector privado como por el sector público.
- **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.
- **ISO 27701**. Conjunto de normas para los actores responsables del tratamiento de datos personales dentro de la empresa, en referencia a preservar la privacidad digital de la información.
- **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.
- **LGD**. Ley General de Discapacidad.
- **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.
- **PSD2**: Directiva de servicios de pago. Extiende PSD1 mediante protección a los consumidores.

- **PSD3:** Directiva de servicios de pago. Mejora y amplía el marco de PSD1 y PSD2, especialmente en prevención de fraude, acceso a datos, disponibilidad de liquidez, derechos de los consumidores y competencia leal.
- **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.
- **Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).** Aparatos eléctricos y electrónicos desechados o destinados a ser desechados por su poseedor, ya sea de origen doméstico o profesional.
- **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.
- **TIC.** Tecnologías de la Información y la Comunicación. Toda herramienta que sirve para el tratamiento y la transmisión de información.
- **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 de 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.
- **Tokenización.** Técnica para aumentar la seguridad en los pagos, reemplazando información confidencial por códigos numéricos únicos y aleatorios, denominados tokens.
- **Vending.** Venta de productos por medio de máquinas automáticas.

6

Anexos

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN GENERAL					
Descripción del modelo de negocio del grupo	Entorno empresarial				11
	Mercado en los que opera	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	3.1 Modelo de Negocio		25
	Objetivos y estrategias		3.2 Tendencias, objetivos y líneas estratégicas		25
	Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura	GRI 2-1 Detalles organizacionales	3.3 Presencia nacional e internacional		29
	Análisis de materialidad	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	2.1 Metodología de identificación de temas materiales		8
		GRI 3-2 Listado de temas materiales			
Políticas	Enfoque de gestión	GRI 3.3 Gestión de los temas materiales	En cada apartado		-
Gestión de riesgos	Políticas que aplica la empresa				30
	El resultado de las políticas	-	3.4 Gestión de Riesgos No Financieros		30
	Principales riesgos				30

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES					
General	Efectos de la actividad de la empresa en el medio ambiente, la salud y la seguridad	GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	4.4 Cuestiones ambientales		102
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental				102
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa			102
	Aplicación del principio de precaución				-
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa	4.4.5 Contaminación y Cambio Climático		117

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES					
Economía circular y prevención y gestión de los residuos	Medidas de prevención y gestión de residuos	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa	4.4.1 Economía circular y consumo eficiente		107
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	-	4.4.1 Economía circular y consumo eficiente	Asunto no material dada la actividad del Grupo Redsys	107
	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5 Consumo de agua	4.4.3 Consumo responsable de recursos hídricos		111
Uso sostenible de los residuos	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	-	4.4.1 Economía circular y consumo eficiente	Asunto no material dada la actividad del Grupo Redsys	107
	Consumo directo e indirecto de energía	GRI 302-1. Consumo energético dentro de la organización	4.4.4. Consumo responsable de recursos energéticos		112
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 302-4 Reducción del consumo energético	4.4.4. Consumo responsable de recursos energéticos		112
	Uso de energías renovables	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa	4.4.4. Consumo responsable de recursos energéticos		112

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES					
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía	4.4.5 Contaminación y cambio climático		117
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa	4.4.5 Contaminación y Cambio Climático		117
	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	-	4.4.5 Contaminación y Cambio Climático	Asunto no material dada la actividad del Grupo Redsys	117
Protección de la biodiversidad	Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	-	4.4.7 Protección a la biodiversidad	Asunto no material dada la actividad del Grupo Redsys	123
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	-	4.4.7 Protección a la biodiversidad	Asunto no material dada la actividad del Grupo Redsys	123

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL					
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7 Empleados GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	4.3.2 Empleo		61
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7 Empleados	4.3.2 Empleo		64
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7 Empleados	4.3.2 Empleo	En 2024, se presentan datos sobre contratos indefinidos a tiempo parcial de una persona empleada, que se encuentra fuera de convenio.	70
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	4.3.2 Empleo		71
	Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	4.3.2 Empleo		73
	Brecha salarial	Este dato se reporta según criterio interno	4.3.2 Empleo	La fórmula empleada para ello es: (Remuneración media de hombres – Remuneración media de mujeres) / Remuneración media de hombres	76

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL					
Empleo	Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo	Marco interno: descripción cualitativa	4.3.2 Empleo	En 2024, el Consejo de Administración y/o el Administrador Único de las distintas sociedades del Grupo no han recibido ningún tipo de remuneración.	76
	Medidas de desconexión laboral	Marco Interno: Descripción cualitativa	4.3.2 Empleo	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.	79
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	4.3.2 Empleo		78
Organización de trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	4.3.3 Organización del trabajo		80
	Número de horas de absentismo	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	4.3.3 Organización del trabajo		80
	Medidas para facilitar la conciliación	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	4.3.3 Organización del trabajo		81

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL					
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo	4.3.4 Seguridad y salud		82
		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			
Relaciones sociales	Indicadores de siniestralidad desagregados por sexo	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	4.3.4 Seguridad y salud		89
	Enfermedades profesionales	-	4.3.4 Seguridad y salud	No se han registrado enfermedades profesionales en 2023 ni en 2024.	90
	Organización del diálogo social	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa	4.3.5 Relaciones sociales		92
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	2-30 Convenios de negociación colectiva	4.3.5 Relaciones sociales		93

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL					
Relaciones sociales	Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.3.5 Relaciones sociales		93
	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	4.3.5 Relaciones sociales		93
Formación	Políticas de formación	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	4.3.6 Formación		96
	Horas totales de formación por categorías profesionales	Marco Interno: descripción cualitativa y cuantitativa	4.3.6 Formación		97

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL					
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	4.3.7 Igualdad y diversidad		98
	Planes de igualdad		4.3.7 Igualdad y diversidad		98
	Medidas para promover el empleo		4.3.7 Igualdad y diversidad		98
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa	4.3.7 Igualdad y diversidad		98
	La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad		4.3.7 Igualdad y diversidad		98
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad		4.3.7 Igualdad y diversidad		98

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL					
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia	-	4.2 Derechos Humanos		47
	Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos				47
	Denuncias por casos de vulneraciones de Derechos Humanos				47
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva				47
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación				47
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio				47

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO					
Corrupción y soborno	Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 2-23 Compromisos y políticas	4.5 Prácticas justas de la operación		124
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa	4.5 Prácticas justas de la operación		124
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	-	4.7.2 Acciones de Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa en el marco del Plan de Acción RSC 2024	No se han realizado aportaciones ni a fundaciones ni a entidades sin ánimo de lucro durante 2023, ni en 2024.	144
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 CEO		4
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio		1. Carta del CEO		4
	Relaciones mantenidas con las comunidades locales y las modalidades de dialogo con estos		4.7.1 DANA: Plan de emergencia en Valencia		141

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD					
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa	4.7.2 Acciones de Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa en el marco del Plan de Acción RSC 2024		144
	Inclusión de cuestiones ESG en la política de compras	-	4.1.3 Acciones de Gobernanza en el marco del Plan de Acción RSC 2024	En 2024, se ha actualizado el procedimiento y cuestionario sobre temas ASG en la herramienta de homologación de proveedores.	44
Subcontratación y proveedores	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de sus responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa	4.1.3 Acciones de Gobernanza en el marco del Plan de Acción RSC 2024		44
	Sistemas de supervisión y auditoria y resultados de las mismas	-		Posteriormente, se incluirá en el procedimiento la reevaluación de proveedores a 1 o 3 años, según la valoración obtenida. Se prevé que el nuevo procedimiento de homologación se aplique a todos los proveedores en 2025.	44

6. ANEXO – Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI

Tabla de contenido según la Ley 11/2018		Marco de reporting utilizado (GRI)	Apartado/página del informe	Comentarios/razón de la omisión	Nº de página
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD					
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa	4.6 Asuntos de Consumidores		129
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y solución de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa	4.6.2 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias		131
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	Marco interno: dato cuantitativo	3.5 Transparencia fiscal		36
	Impuestos sobre beneficios pagados		3.5 Transparencia fiscal		36
	Subvenciones públicas recibidas		3.5 Transparencia fiscal		36
VERIFICACIÓN					
Informe de verificación		GRI 102-56	8. Informe de verificación		

7

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 2024, de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. y de su grupo consolidado, formulado en la reunión del 20 de marzo de 2025, 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 171:

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, 20 de marzo de 2025

SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Fdo. Dña. Alicia Beatriz Muñoz Lombardía

PRESIDENTE

Fdo. D. Jesús Verde López

Firmantes:

D. Jesús Verde López
Consejero

D. Antonio Balbino Alonso López
Consejero

D. Manuel Antonio Macias Vecino
Consejero

D. Jesús Miguel Lanero Mencía
Consejero

D. Josep Gallach Patau
Consejero

D. Jaime Uscola Lapiedra
Consejero

Dña. María José Ugena Arcicollar
Consejera

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

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

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

8

Informe de verificación

**Informe de Verificación Independiente
del Estado de Información No Financiera
consolidado correspondiente
al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2024**

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



The better the question.
The better the answer.
The better the world works.



Shape the future
with confidence

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 2024, de REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L. y sociedades dependientes (en adelante, el 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 la "Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI" incluida en el 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 del Grupo. 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 de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI" del citado EINF.

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 (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC), que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "2. Acerca de este informe" 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 2024.
- ▶ 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 2024.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 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 2024 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 de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla de contenido, según Ley 11/2018 y GRI" del citado Estado de Información No Financiera - EINF.

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 01/25/08214
emitido por el Instituto de Censores
Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

20 de marzo de 2025

Grupo Redsýs

C/ Francisco Sancha, 12,
28034 Madrid

www.redsys.es