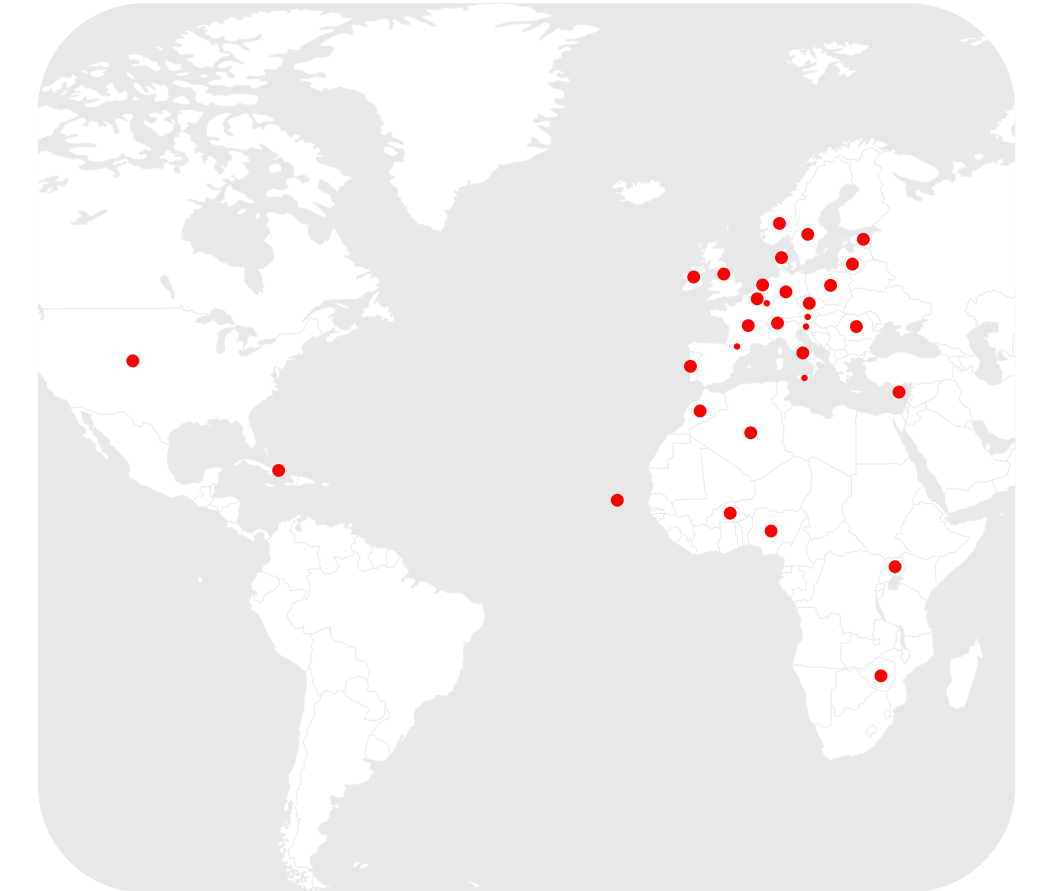


# Estado de Información No Financiera (EINF)



<b>Carta del CEO</b>	<b>4</b>	<b>2. Riesgos y resiliencia operativa</b>	<b>48</b>	<b>3. Análisis de Doble Materialidad</b>	<b>65</b>
<b>2025 en cifras</b>	<b>6</b>	<b>2.1 Gestión de riesgos</b>	<b>49</b>	<b>3.1 Descripción del proceso de Análisis de Doble Materialidad</b>	<b>67</b>
<b>1. Grupo Redsys</b>	<b>11</b>	2.1.1 Principios de la gestión de riesgos	50	<b>3.2 Temas materiales</b>	<b>69</b>
1.1 Sociedades que integran el Grupo Redsys	14	2.1.2 Modelo de gestión de riesgos	51		
1.2 Presencia internacional	20	2.1.3 Tolerancia al riesgo	53	<b>4. Información medioambiental</b>	<b>73</b>
1.3 Modelo de negocio y cadena de valor	21	<b>2.2 Disponibilidad y continuidad del servicio como pilares estratégicos</b>	<b>54</b>	4.1 Políticas marco	75
1.3.1 Redsys y Redsys GSR	21	2.2.1 Arquitectura para la resiliencia del servicio	54	<b>4.2 Cambio climático y uso de energía</b>	<b>76</b>
1.3.2 Redsys Salud	27	2.2.2 Reglamento DORA	55	4.2.1 Gestión eficiente de la energía	76
1.4 Estrategia de negocio y de sostenibilidad	29	2.2.3 Medidas que refuerzan la estrategia de continuidad	56	4.2.2 Huella de carbono	79
1.4.1 Plan estratégico corporativo	29	<b>2.3 Seguridad de la información y privacidad</b>	<b>59</b>	<b>4.3 Uso de recursos y economía circular</b>	<b>81</b>
1.4.2 Estrategia de sostenibilidad	31	2.3.1 Seguridad de la información	60	4.3.1 Recursos hídricos	81
1.5 Grupos de interés	37	2.3.2 Privacidad de la información	61	4.3.2 Economía circular	82
1.6 Tendencias del mercado y en los medios de pago	42	<b>2.4 Certificaciones y auditorías</b>	<b>63</b>		
1.7 Alianzas estratégicas del Grupo Redsys	46				
1.8 Transparencia fiscal	47				

<b>5. Información Social</b>	<b>88</b>	<b>5.2 Relación con los clientes y usuarios finales</b>	<b>127</b>	<b>7. Acción social</b>	<b>162</b>
5.1 Las personas del Grupo Redsys	89	5.2.1 Directrices de actuación	127	7.1 Compromiso en situaciones de emergencia	164
5.1.1 El equipo en datos	91	5.2.2 Plan de calidad	130	7.2 Campañas solidarias	165
5.1.2 Plan estratégico de personas de Redsys	96	5.2.3 Atención a clientes y usuarios	131	7.3 Voluntariado	166
5.1.3 Formación y desarrollo profesional	99	5.2.4 Accesibilidad para todas las personas	135	7.4 Aportaciones a entidades sin ánimo de lucro	166
5.1.4 Conciliación y beneficios sociales	106	5.2.5 Seguridad física del producto	139	<b>ANEXOS</b>	<b>167</b>
5.1.5 Modelo retributivo	109	5.2.6 Comunicación externa	140	Anexo I. Acerca de este informe	168
5.1.6 Relaciones laborales	113	<b>6. Gobernanza</b>	<b>143</b>	Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018	170
5.1.7 Igualdad de trato y oportunidades en Redsys	114	6.1 Estructura de gobierno	145	Anexo III. Tablas de datos relativas a personal	190
5.1.8 Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys	117	6.2 Gobierno de la sostenibilidad	149	Anexo IV. Glosario	206
5.1.9 Cohesión y cultura corporativa en el Grupo Redsys	124	6.3 Compliance penal	152		
5.1.10 Comunicación interna	126	6.4 Derechos humanos	155		
		6.5 Gestión responsable con proveedores	158		

# Carta del CEO

## Carta del CEO

Estimados:

Un año más, presentamos el Estado de Información No Financiera del Grupo Redsys para compartir con todos los grupos de interés el desempeño realizado durante 2025 en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza. Nuestra actividad —prestar servicios tecnológicos al sector financiero y al sanitario privado— forma parte del funcionamiento cotidiano de la economía y de la sociedad, tanto en España como en otros países en los que operamos y tiene, por tanto, impactos relevantes en todos estos ámbitos tal y como se profundiza a lo largo del informe.

Por la naturaleza del negocio, nuestro impacto en las personas y en las empresas es directo. Garantizar que los sistemas funcionen con fiabilidad, seguridad y continuidad no es solo una exigencia técnica, sino una contribución fundamental al desarrollo económico y social. Desde esta convicción, operamos bajo los más altos estándares normativos y guiados por los principios que definen nuestra identidad: voluntad de servicio, compromiso con la comunidad, apuesta por la innovación y búsqueda constante de la excelencia operativa.

Esta forma de operar se pone de manifiesto en situaciones complejas, como el corte de suministro eléctrico del pasado 28 de abril. Sin embargo, no se limita a momentos de alta exigencia, sino que forma

parte del papel que asumimos como proveedor de servicios esenciales en un entorno que evoluciona con rapidez, especialmente en el ámbito de los pagos digitales. La consolidación de Bizum en el comercio electrónico, su preparación para el canal presencial, el impulso del euro digital o el avance hacia la interoperabilidad de *wallets* europeas dibujan un escenario dinámico, lleno de retos y oportunidades.

En este contexto, la innovación es determinante. Durante el ejercicio hemos incorporado inteligencia artificial para optimizar procesos y aportar mayor valor a los servicios que prestamos. También hemos actualizado el procedimiento de compras y la herramienta de homologación de proveedores, con el objetivo de ganar eficiencia, solidez y control. A ello se suma la puesta en marcha del Centro de Experiencia del Cliente, concebido como un espacio proactivo destinado a profundizar en las necesidades de las entidades financieras y acompañarlas a lo largo del proceso de atención.

Este refuerzo tecnológico se ha desarrollado en paralelo a una atención constante al marco regulatorio europeo de pagos, que avanza hacia estándares cada vez más homogéneos y exigentes. Así lo demuestra la aplicación del Reglamento de Resiliencia Operativa Digital (DORA), que nos ha permitido obtener la calificación DORA Passport, lo que nos convierte en la primera compañía en España en lograrla. Asimismo,

avanzamos en la preparación ante futuras normas orientadas a reforzar la seguridad frente al fraude y la protección del consumidor.

Los resultados acompañan este esfuerzo. El volumen de transacciones procesadas ha crecido un 9%, con un aumento del 12% en el comercio electrónico respecto al ejercicio anterior, apoyado en iniciativas como el Plan de impulso a los pagos domésticos.

Detrás de este crecimiento está el equipo que forma parte del Grupo Redsys. Este año hemos culminado el Plan Estratégico de Personas 2023-2025, diseñado a partir de la escucha activa y orientado a mejorar las condiciones de trabajo, el bienestar físico y mental, el desarrollo profesional y la cultura corporativa desde una perspectiva de igualdad y diversidad. Esta iniciativa ha reforzado nuestra propuesta de valor para atraer y retener talento y ha sentado las bases de la hoja de ruta para el siguiente periodo.

En el ámbito de la sostenibilidad ambiental, tras ampliar la cuantificación de nuestra huella de carbono a todos nuestros centros operativos en España, vamos a continuar trabajando en medidas de eficiencia energética y en la reducción de emisiones a futuro.

También con la mirada puesta en 2026, continuaremos trabajando para fortalecer el diálogo con nuestros grupos de interés y en la propia información que

compartimos con todos ellos, como es el caso de este informe, que contribuye a reforzar la transparencia y la reputación del Grupo Redsys.

Agradeciendo su confianza, les saluda atentamente,

**Jesús Verde**

*Presidente y director general  
del Grupo Redsys*



# 2025 en cifras

2025 en cifras

Principales cifras y logros del ejercicio

¿Quiénes somos?

**+40**

años de experiencia en el sector

Operador líder en medios de pago en España con una cuota

**> 90%**  
del procesamiento

Presencia internacional: Europa, América Latina, el Caribe, Estados Unidos y África



Redsys actúa como socio tecnológico de las entidades financieras y presta un servicio *end-to-end* en la cadena de valor del pago electrónico

HQ en Madrid

Desempeño económico y de negocio

**180,6M**

de euros en facturación

**21.554M**

de transacciones procesadas  
↑ +9% (sobre 2024)

**4.181M**

de pagos móviles  
↑ +29,6% (sobre 2024)

**+12%**

de transacciones en comercio electrónico (sobre 2024)

**1.231M**

de TPV instalados por Redsys  
↑ +9% (sobre 2024)



**+10%**

transacciones en Black Friday (sobre 2024)

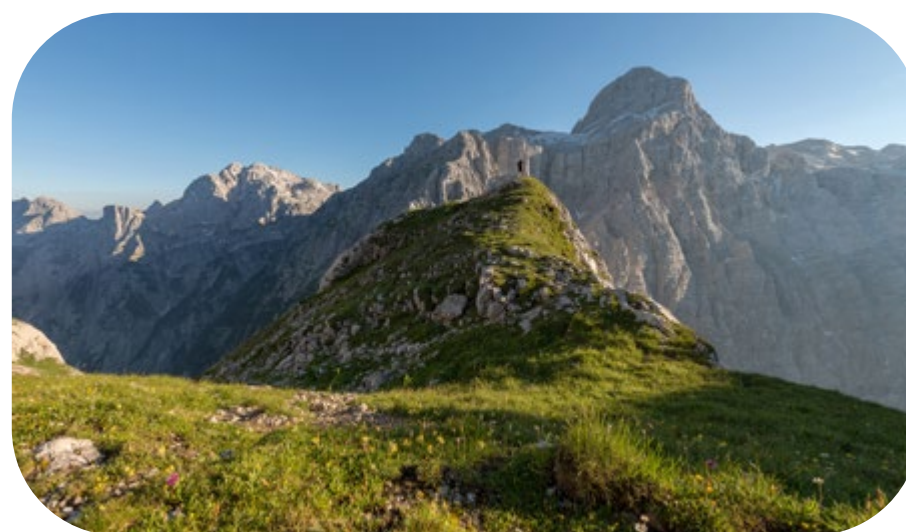


## 2025 en cifras

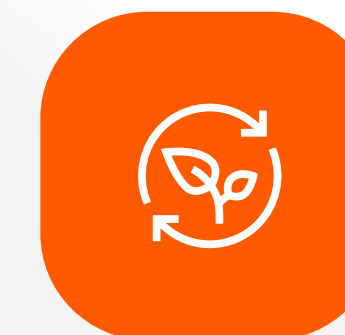
### Plan de Sostenibilidad

97%

de cumplimiento del Plan  
↑ +3% (sobre 2024)



Elaboración de un Análisis de Doble Materialidad según los requisitos de la CSRD y los estándares ESRS de EFRAG.



### Desempeño ambiental

Cálculo de la huella de carbono de todos los centros operativos en España

3.406M

kWh consumidos

165.772

kWh de producción renovable para autoconsumo

254.643

TPV adquiridos

928,54  
tCO<sub>2</sub> eq.

2.370 m<sup>3</sup> de agua consumidos

10,29

toneladas de residuos gestionados (no incluye TPV)

Mejoras de eficiencia energética en CPD Yécora

-11%

de intensidad de emisiones según transacciones realizadas



2025 en cifras

Las personas del Grupo Redsys

1.060 profesionales  
↑ +12,9% (sobre 2024)

47.913 horas de formación

↓ -11,7% contratos a tiempo parcial

↑ +13,3% contratos a tiempo completo

6,56% índice de rotación

Nuevo modelo retributivo y aplicación de primeras subidas según política de plus graciable

Disminución de las tasas de frecuencia y gravedad en accidentabilidad laboral



46 personas formadas en el uso de desfibrilador externo semiautomático (DESA)

+30% propuesta de valor del catálogo de beneficios sociales



Clientes y usuarios finales

96,55% cumplimiento del Plan de Calidad anual

371.096 gestiones realizadas  
↓ -5,2% (sobre 2024)

NPS 114,7% en encuestas a entidades

100,9% en encuestas al cliente final

NPS 100,9% en encuestas al cliente final

Nuevo Centro de Experiencia de Cliente espacio proactivo destinado a profundizar en las necesidades de las entidades financieras y acompañarlas a lo largo del proceso de atención

Nueva web corporativa

Incorporación de inteligencia artificial para optimizar procesos internos y aportar mayor valor a los servicios prestados

Avances en usabilidad y accesibilidad interfaces más sencillas y canales alternativos de interacción

Soluciones inclusivas en diseño y fabricación de los TPV y atención preferente a los clientes con diversidad funcional

## 2025 en cifras

### Gobernanza



El Grupo dispone de un área específica de Sostenibilidad, dependiente de la Dirección de Cumplimiento.

Concluida muy positivamente la auditoría externa al Sistema de Gestión de Compliance Penal



Pertenencia al Grupo de Aprendizaje de Derechos Humanos de la Red Española del Pacto Mundial



actualización de la herramienta de homologación de proveedores

42

proveedores evaluados según aspectos ASG

100%

de los proveedores que firman los Acuerdos Marco de Redsys están adheridos al Código de Conducta de Proveedores.

### Acción social

Elaboración y publicación del informe *Un año después de la DANA: recuperación económica en cifras*



Facilitación de actividades de voluntariado social y ambiental

Continuidad a diversas actuaciones de acción social

cesta de navidad con impacto positivo, donación de sangre, etc.



# 1. Grupo Redsys

1.1 Sociedades que integran el Grupo Redsys	14	1.4.1 Plan estratégico corporativo	29
1.2 Presencia internacional	20	1.4.2 Estrategia de sostenibilidad	31
1.3 Modelo de negocio y cadena de valor	21	1.5 Grupos de interés	37
1.3.1 Redsys y Redsys GSR	21	1.6 Tendencias del mercado y en los medios de pago	42
1.3.2 Redsys Salud	27	1.7 Alianzas estratégicas del Grupo Redsys	46
1.4 Estrategia de negocio y de sostenibilidad	29	1.8 Transparencia fiscal	47

## 1. Grupo Redsys

El Grupo Redsys es una organización de servicios de tecnología que desarrolla su actividad en el sector financiero y en el sanitario privado.



En el primer ámbito, facilita el funcionamiento diario de los pagos electrónicos poniendo a disposición de las entidades financieras una infraestructura tecnológica que estas integran en su oferta de servicios para conectar con los comercios y usuarios finales. Su actividad **cubre de manera integral las distintas fases del ciclo de pago** —adquiere, procesamiento y emisión—, lo que permite gestionar las transacciones de manera coordinada y garantizar que se realicen de forma ágil, segura y continua, tanto en entornos presenciales como digitales.



La operativa se concentra principalmente en España, donde actúa como operador líder en el procesamiento de pagos electrónicos y mantiene una presencia sólida y consolidada, en un contexto caracterizado por elevados requisitos regulatorios, técnicos y de seguridad.

Junto a esta línea principal, el Grupo desarrolla soluciones tecnológicas avanzadas para entidades del sector sanitario privado, orientadas a apoyar la digitalización de sus procesos y a contribuir a una prestación de sus servicios más eficiente y segura.



## 1. Grupo Redsys

Con más de 40 años de trayectoria, Redsys es el operador **líder en medios de pago en España**, con una cuota superior al 90% del procesamiento, y mantiene una presencia internacional consolidada

Transformando



los medios

de pago

## 1. Grupo Redsys **1.1 Sociedades que integran el Grupo Redsys**

### SOCIEDADES QUE INTEGRAN EL GRUPO REDSYS

La estructura societaria del Grupo Redsys<sup>1</sup> se ha mantenido sin cambios respecto al ejercicio anterior. Así, en 2025, permanece **compuesto por una sociedad principal y cuatro dependientes<sup>2</sup>**, con actividades diferenciadas y complementarias que, de forma coordinada, contribuyen a la prestación de los servicios mediante funciones de soporte, especialización sectorial o presencia en mercados internacionales.

<sup>1</sup>A lo largo del informe, el Grupo Redsys se menciona indistintamente como Grupo Redsys, el Grupo o la organización. Por su parte, las sociedades se refieren por su denominación específica o de forma genérica como la empresa, la sociedad o la compañía.

<sup>2</sup> Todas las sociedades están participadas al 100% por Redsys Servicios de Procesamiento S.L., a excepción de Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C., donde está participada al 99,99%, estando el porcentaje restante participado por Redsys GSR.



Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.



Redsys Salud, S.L.U.



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

**Redsys**  
**Latinoamerica**

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

**Redsys**  
**Colombia**

Redsys Servicios  
de Procesamiento  
Colombia S.A.S.

## 1. Grupo Redsys **1.1 Sociedades que integran el Grupo Redsys**



**+19.700M**  
de transacciones en 2025

Redsys Servicios de Procesamiento S.L. ↗



**Redsys Servicios de Procesamiento S.L.** (en adelante Redsys) es la sociedad principal del Grupo y la responsable del diseño, desarrollo y operación de los servicios y soluciones avanzadas que, como proveedor tecnológico, pone a disposición de las entidades financieras para gestionar pagos con tarjeta y otros medios electrónicos de forma segura y eficiente, tanto en el comercio presencial como en el digital.

Redsys mantiene la relación contractual con estas entidades y es proveedor oficial y registrado de servicios, entre otros, de procesamiento ante la práctica totalidad de marcas internacionales de pago, como

Visa, Mastercard, UnionPay International, Discover, Diners, American Express y JCB. A través de los canales habilitados por estas organizaciones, sus soluciones conectan con los comercios y usuarios finales, contribuyendo al dinamismo de la actividad económica y a una experiencia de pago fluida y segura.

Como elemento vertebrador entre los diversos participantes del ecosistema de pagos, Redsys gestiona un alto volumen de transacciones — más de 21.554 millones en 2025— apoyándose en una infraestructura que prioriza la disponibilidad en tiempo real, los más altos estándares de seguridad y el cumplimiento de los requisitos técnicos y regulatorios aplicables.

## 1. Grupo Redsys 1.1 Sociedades que integran el Grupo Redsys



Redsys actúa como socio tecnológico de las entidades financieras y presta un servicio *end-to-end* en la cadena de valor del pago electrónico



Propósito

Conectar de forma segura a entidades financieras, comercios y usuarios, impulsando la innovación en el ecosistema de medios de pago mediante soluciones tecnológicas avanzadas.



Misión

Generar más valor para las entidades financieras, impulsar las ventas en los comercios y reforzar la seguridad para los usuarios, ofreciendo servicios de pago de calidad y garantizando la fiabilidad en todo el proceso.



Visión

Ser líder y socio de referencia en servicios de pago domésticos e internacionales, actuando como un actor estratégico en la industria de medios de pago.



Valores

En un entorno altamente competitivo y en constante evolución, Redsys se distingue por combinar conocimiento y experiencia, seguridad, vocación de servicio, innovación, transparencia y compromiso tecnológico.



Banco Santander	24.9%
BBVA	24.9%
CaixaBank	24.9%
Banco Sabadell	9.9%
Banco Cooperativo Español	5.2%
Cajamar	3.0%
Bankinter	2.2%
Otros	5.2%

## 1. Grupo Redsys **1.1 Sociedades que integran el Grupo Redsys**



Redsys GSR ↗

**Redsys GSR desempeña un papel clave en la operativa de Redsys al asegurar la disponibilidad de los TPV utilizados por los comercios y usuarios finales**



**Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha 12, S.L.U.** (en adelante Redsys GSR) presta servicios internos para la gestión del parque de Terminales de Punto de Venta (TPV) del Grupo, que supera los 1,2 millones de dispositivos.

Salvo la fabricación del *hardware*, interviene en todas las etapas del ciclo de vida de los dispositivos, desde su puesta en servicio, mantenimiento y soporte técnico, hasta la retirada al final de su vida útil, de acuerdo con los protocolos establecidos.

La sociedad actúa como entidad habilitadora de Redsys, sin participar directamente en el procesamiento de pagos, y desempeña un papel esencial en la operativa de Redsys al garantizar la disponibilidad de los terminales

utilizados por los comercios. Para ello, dispone de un laboratorio con capacidad para reparar y acondicionar más de un millón de dispositivos al año. Esta actividad se complementa con un Centro de Atención Avanzada (CAV) omnicanal para entidades financieras, comercios y titulares.

De forma adicional, Redsys GSR es propietaria del edificio de Madrid donde se encuentran ubicadas las oficinas. La gestión y el control del inmueble se realizan desde Redsys, mientras que el mantenimiento está externalizado. En el caso de la oficina de Córdoba, esta se encuentra alquilada por Redsys y su gestión se lleva a cabo a través de los Servicios Generales desde Redsys.

## 1. Grupo Redsys **1.1 Sociedades que integran el Grupo Redsys**



Redsys Salud, S.L.U. ↗

**Redsys Salud amplía el alcance del Grupo al sector sanitario y refuerza la oferta de servicios digitales aprovechando sinergias tecnológicas y organizativas**



Redsys Salud, S.L.U. (en adelante Redsys Salud), pone la capacidad tecnológica de Redsys a disposición, directa o indirectamente, del sector sanitario privado en España, con servicios de procesamiento dirigidos a aseguradoras, hospitales, clínicas, laboratorios y profesionales médicos. Además, diseña y desarrolla soluciones TIC adaptadas a las particularidades de este sector, como sistemas de facturación electrónica, citación online o receta electrónica.

La sociedad actúa como motor tecnológico de **ChipCard**, una red integrada por siete de las principales compañías aseguradoras del país (Adeslas, Mapfre, DKV, Agrupació, IMQ, Caser y HNA) junto con Redsys como socio tecnológico. A través de esta plataforma, Redsys Salud presta, directa o indirectamente, servicio a más de veinte aseguradoras, gestionando la autorización de actos médicos mediante una red de más de 17.000 terminales y 26.000 puestos distribuidos en todo el territorio nacional.

## 1. Grupo Redsys **1.1 Sociedades que integran el Grupo Redsys**

**Redsýs**  
Latinoamerica

**Redsýs**  
Colombia

Redsys Latinoamérica y Redsys Colombia contribuyen al despliegue, la estabilidad y continuidad de las infraestructuras de pago en sus países de operación y consolidan la presencia internacional del Grupo Redsys



**Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C.** (en adelante Redsys Latinoamérica), con sede en Lima (Perú), presta servicios para la gestión de red en Perú, adaptando sus soluciones a los marcos regulatorios y a las particularidades operativas de cada mercado.

Su actividad incluye la provisión de TPV y otros dispositivos de aceptación de pagos, tanto físicos como virtuales, a través de distintas

modalidades —alquiler, compraventa u otros acuerdos—, así como los servicios asociados de instalación, mantenimiento y soporte técnico.

Asimismo, actúa como infraestructura tecnológica y operativa para el procesamiento seguro de pagos entre comercios y entidades financieras, conectando los dispositivos con bancos y redes internacionales de pago y garantizando la integridad de las transacciones.

**Redsys Servicios de Procesamiento Colombia S.A.S.** (en adelante Redsys Colombia) está habilitada para prestar servicios de gestión de red y medios de pago en el país, incluyendo la comercialización, instalación, mantenimiento y soporte de terminales de punto de venta y sistemas asociados, así como servicios relacionados.

## 1. Grupo Redsys

## 1.2 Presencia internacional

**PRESENCIA  
INTERNACIONAL**

El Grupo Redsys está presente en distintos países de **Europa, América Latina, el Caribe, Estados Unidos y varias naciones de África**. Esta expansión refuerza la interoperabilidad de sus servicios y contribuye a garantizar la continuidad de las infraestructuras de pago en entornos transfronterizos, adaptándose a los marcos regulatorios y funcionales de cada mercado.



[Más información sobre los servicios por país ↗](#)

## 1. Grupo Redsys

## 1.3 Modelo de negocio y cadena de valor

## 1.3.1 Redsys y Redsys GSR

**MODELO DE NEGOCIO Y CADENA DE VALOR****Redsys y Redsys GSR****Un habilitador tecnológico del sistema de pagos**

El modelo de negocio de **Redsys** se basa en la provisión de infraestructuras tecnológicas esenciales y servicios especializados y versátiles, que permiten a terceros operar con seguridad y eficiencia en el ámbito de los pagos electrónicos.

La propuesta de valor se sustenta en la disponibilidad permanente de las plataformas, la garantía de continuidad del servicio y la interoperabilidad entre los distintos sistemas y participantes del ecosistema, respaldada por la capacidad de innovación y actualización de las soluciones.

La actividad se desarrolla bajo un **modelo B2B**, mediante la prestación recurrente de soluciones a instituciones financieras y proveedores de servicios de pagos. Estas entidades incorporan los servicios en su propia oferta dirigida a comercios y usuarios finales, con un impacto directo en la

operativa diaria, al intervenir en los procesos de cobro, pago y gestión de transacciones digitales.

Los ingresos proceden del uso de estas plataformas y servicios, mientras que la generación de valor se apoya en capacidades tecnológicas propias que permiten gestionar grandes volúmenes de transacciones de forma continua y fiable, reforzando la estabilidad y resiliencia de los sistemas de pago.

Por su parte, **Redsys GSR** se integra en la cadena de valor como empresa que provee servicios internos, prestando soporte en la gestión del parque de TPV, así como servicios de Atención al Cliente y Entidades, contribuyendo al correcto funcionamiento de la plataforma y de los servicios asociados.

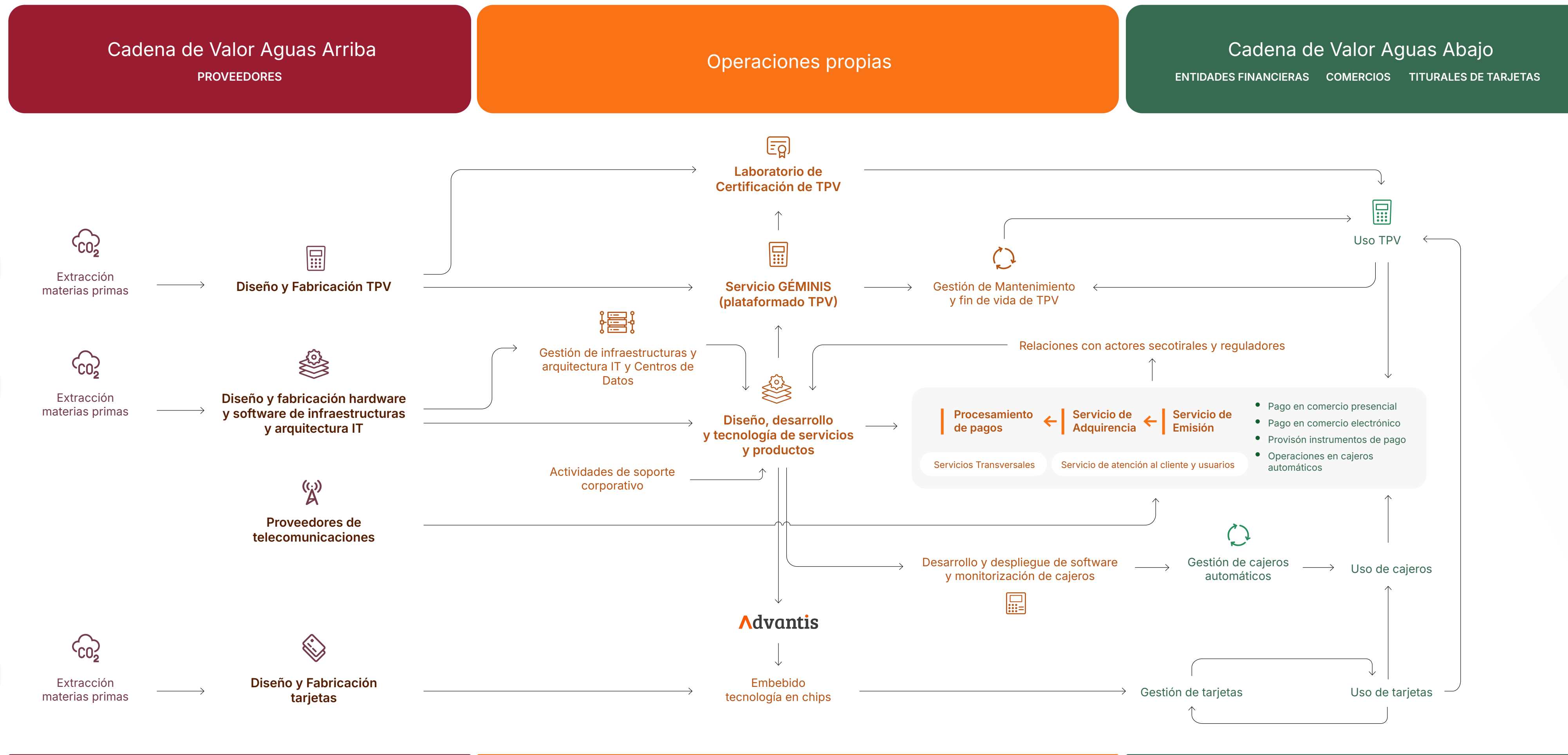
**Redsys ofrece infraestructuras tecnológicas esenciales y servicios especializados que permiten a terceros operar con seguridad y eficiencia en el ecosistema de los pagos digitales**



1. Grupo Redsys

1.3 Modelo de negocio y cadena de valor

**1.3.1 Redsys y Redsys GSR**



Cadena de Valor de Redsys y Redsys GSR

## 1. Grupo Redsys

## 1.3 Modelo de negocio y cadena de valor

## 1.3.1 Redsys y Redsys GSR

## Actividades internas clave de Redsys

## ADQUIRENCIA

El momento en que se capturan y se canalizan las transacciones hacia el sistema de pagos

Engloba los servicios que permiten aceptar e iniciar una operación de pago en la plataforma de Redsys, tanto en comercio presencial como electrónico, mediante soluciones adaptadas a cada canal. Asimismo, incluye las operaciones realizadas en cajeros automáticos, donde Redsys aporta el *software* necesario para ejecutar y enrutar la transacción de forma segura. En el ámbito de los TPV, en sus diferentes modalidades, Redsys presta un servicio completo que incluye el terminal, su instalación, mantenimiento, soporte técnico y las comunicaciones asociadas.

A través de servicios complementarios, Redsys refuerza la captación de las operaciones, aportando la tecnología necesaria para canalizarlas hacia el resto del sistema de pagos.

## PROCESAMIENTO

El núcleo operativo del modelo de negocio

Constituye la base tecnológica de la actividad de Redsys e incluye la gestión del pago en sí misma y los servicios de backoffice que permiten tratar cada transacción de forma segura y eficiente, garantizando su correcta ejecución, trazabilidad y cumplimiento de los estándares técnicos y regulatorios.

Este eslabón de la cadena de valor se apoya en capacidades tecnológicas y operativas propias para enrutar cada operación y coordinar la comunicación entre los distintos participantes del ecosistema, así como gestionar los procesos de compensación y liquidación necesarios para que la transacción pueda completarse.

## EMISIÓN

Provisión y uso seguro de los medios de pago por el usuario

Se orienta al pagador final, los titulares de tarjetas y los usuarios de cuentas bancarias.

Este proceso comprende los servicios relacionados con la provisión de tarjetas, tanto en su formato físico como digital, así como el aprovisionamiento y el enrolamiento en soluciones de pago móvil y *wallets*, y la gestión de tokens. Asimismo, incluye los procesos de autorización y autenticación que permiten validar la identidad del pagador legítimo, asegurando un uso inmediato y una experiencia de pago segura y fiable.

La cadena de valor de Redsys integra un conjunto de servicios transversales y actividades de soporte que garantizan el funcionamiento seguro, continuo y alineado con los requisitos regulatorios, financieros y de sostenibilidad del Grupo. Estas funciones respaldan las actividades principales y abarcan, entre otros ámbitos, el control de calidad, la atención al cliente, la gestión de riesgos y la administración corporativa.

## 1. Grupo Redsys

## 1.3 Modelo de negocio y cadena de valor

## 1.3.1 Redsys y Redsys GSR

Dos soluciones propias que habilitan el procesamiento de pagos digitales



## SERVICIO GÉMINIS

Desarrollo e implantación del *software* en los TPV

El **servicio Géminis** sustenta la cadena de valor de la adquirencia en el comercio presencial. Su despliegue se apoya en la integración vertical en la cadena de valor de **Redsys GSR**, que adquiere los TPV a fabricantes externos y asume su plataformado. Este proceso incluye la instalación del *software*, la configuración funcional y la aplicación de las medidas de seguridad exigidas por la normativa, dejando los dispositivos preparados para su instalación y uso en los comercios conforme a los requisitos definidos por las entidades financieras. Aunque los terminales se facilitan a los comercios a través de las entidades financieras, son propiedad de Redsys.

A lo largo de su ciclo de vida, Redsys GSR asume el mantenimiento, la reparación y la preparación para una nueva puesta en servicio, la actualización del *software*, la sustitución y la retirada de los dispositivos, así como el servicio de atención al cliente asociado a su uso en nombre de las entidades financieras.

De este modo, el servicio Géminis permite a Redsys mantener un control directo sobre un elemento clave del proceso de aceptación de pagos, asegurando la fiabilidad operativa, la seguridad y la continuidad del servicio en el punto de venta físico.

## Advantis

Emisión avanzada de tarjetas y medios de pago

**Advantis** es uno de los pilares tecnológicos de Redsys. Se trata de una solución desarrollada y evolucionada por la compañía para habilitar la emisión avanzada de tarjetas bancarias y otros instrumentos de pago, basada en el estándar técnico EMV (Europay, Mastercard y Visa) y homologada con las principales marcas internacionales, lo que garantiza la interoperabilidad en los sistemas globales.

Esta solución permite, además, integrar en un mismo circuito múltiples aplicaciones, tanto financieras —crédito, débito, prepago o monedero— como no financieras —transporte, programas de fidelización o soluciones de identidad digital basadas en estándares FIDO (Fast IDentity Online)—, ampliando así los usos de los instrumentos de pago.

Desde el punto de vista operativo, Redsys adquiere los chips a fabricantes especializados e integra su tecnología directamente en ellos o licencia el *software* Advantis para su incorporación durante el proceso industrial. De este modo, mantiene el control técnico y la coordinación del proceso, así como la provisión de los servicios necesarios para que las tarjetas puedan utilizarse como instrumentos de pago seguros. La fabricación física de dichas tarjetas se realiza a través de proveedores homologados y bajo pedido de las entidades financieras, que son sus propietarias y quienes definen aspectos como el diseño, los materiales o el volumen de emisión.

Hasta la fecha, más de 1.500 millones de tarjetas EMV emitidas en el mundo han llevado la tecnología Advantis.

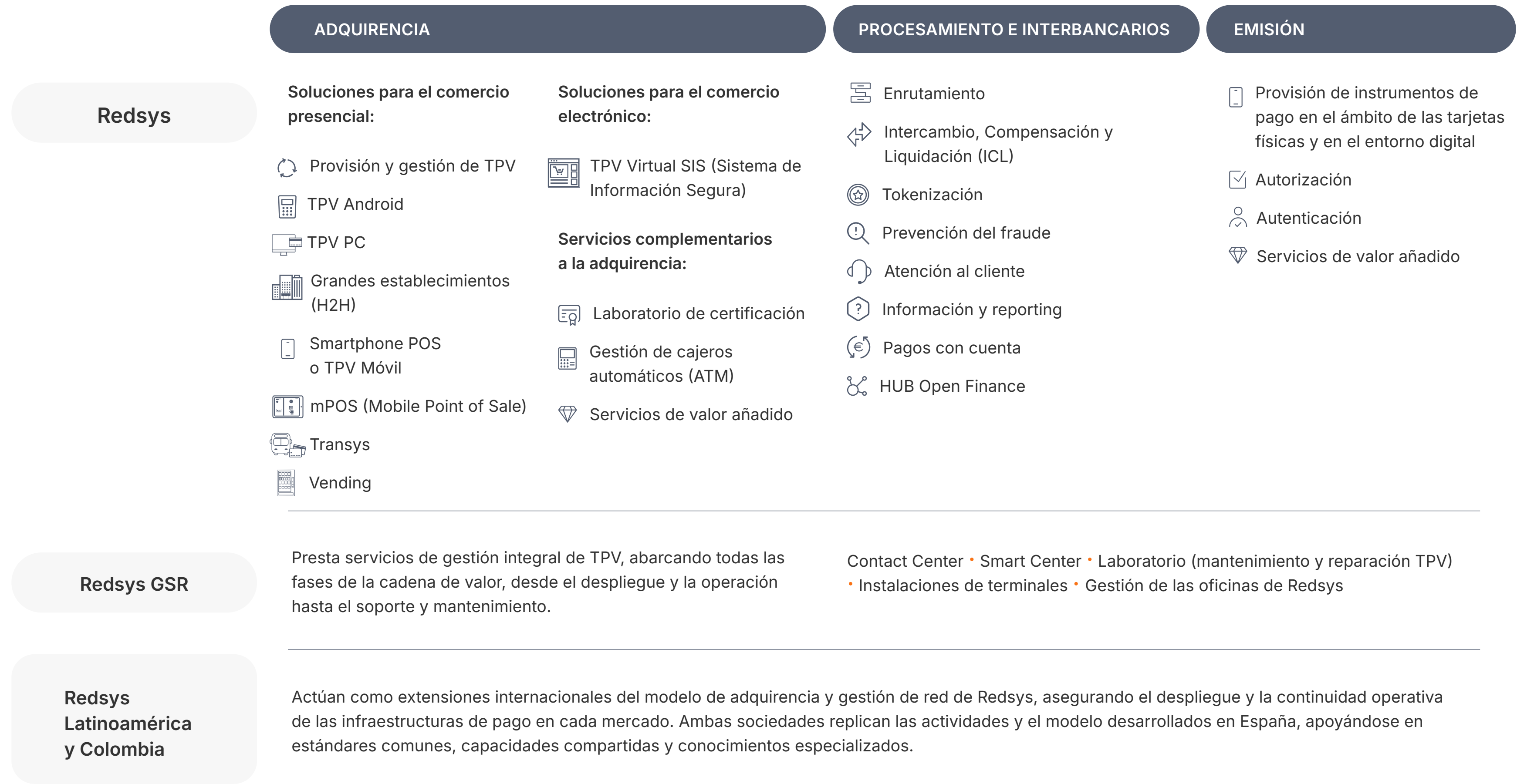
1. Grupo Redsys

1.3 Modelo de negocio y cadena de valor

**1.3.1 Redsys y Redsys GSR**

**Un catálogo de servicios flexible adaptado a las necesidades de clientes y mercados**

La oferta de servicios se presenta en un catálogo modular y escalable, diseñado para responder a los requerimientos de las entidades financieras y adaptarse a las necesidades de los comercios y de los usuarios finales. Este portfolio permite a cada cliente seleccionar únicamente las soluciones que precisa y configurarlas según su actividad, garantizando una experiencia de uso fluida y con los máximos estándares de seguridad en todos los canales.



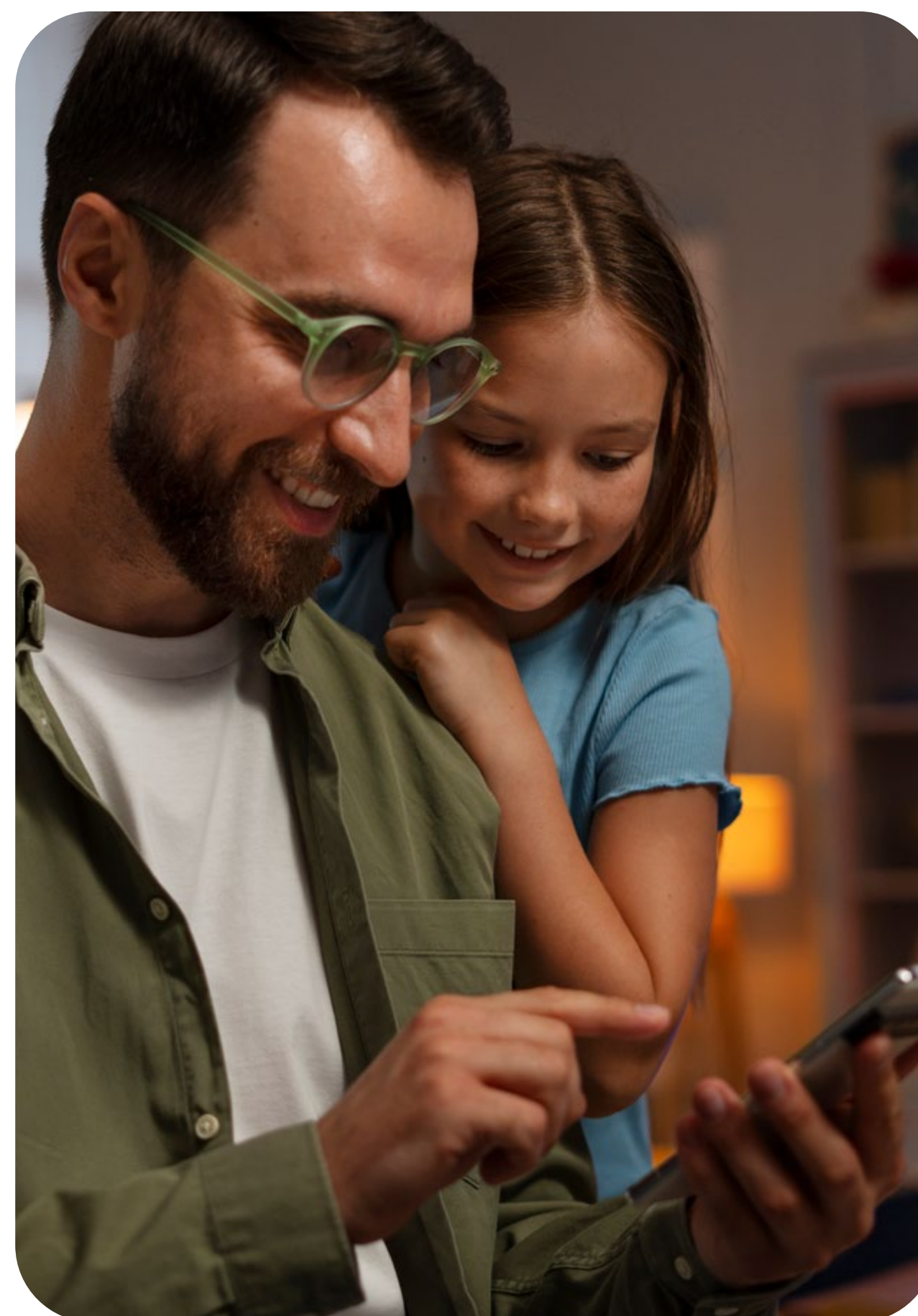


## Servicio de gestión de disputas en Redsys

Redsys gestiona las reclamaciones y disputas de pagos con tarjeta y pagos inmediatos de sus clientes, las entidades financieras, a través de **un procedimiento formal integrado en el Sistema de Gestión de Servicios de TI** conforme a la norma ISO/IEC 20000.

Las solicitudes de reclamación se reciben de las entidades financieras, a través de conexiones o accesos a la plataforma de disputas. **Los expedientes son tramitados y resueltos de acuerdo a la normativa**, a lo largo del ciclo de vida, **y cuando es necesario**, en función del motivo y la complejidad, **son revisados por analistas expertos, para conseguir el mayor porcentaje de éxito posible** en casos favorables para sus clientes.

Redsys gestiona las disputas con un **alto nivel de automatización**, con un proceso **diseñado de acuerdo al conocimiento experto en disputas y a la normativa aplicable, personalizando además las reglas de negocio** que pueda requerir cada entidad. Redsys controla los tiempos de gestión y resolución de cada fase **para agilizar y minimizar los tiempos de respuesta**. De forma complementaria, aplica soluciones de inteligencia artificial (IA) como apoyo al análisis de la información, lo que permite optimizar la toma de decisiones y reforzar la calidad del servicio.



## PRINCIPALES ACTUACIONES EN 2025

El objetivo ha sido mantener los niveles de éxito en la gestión de reclamaciones y disputas, transformando una experiencia potencialmente negativa (p.ej. un doble cargo o un fraude de compra) en un elemento de valor para titulares y comercios, reforzando la confianza de los clientes en el servicio.

- **Personalización del servicio** según las necesidades de cada entidad mediante mejoras en la navegabilidad y usabilidad para los titulares y en los entornos de gestión.
- **Incremento del volumen de expedientes gestionados**, con un 15% más de casos tramitados, por la incorporación de nuevas entidades y el aumento de la actividad asociado al crecimiento de los pagos electrónicos.
- **Adaptación de la comunicación y de la presentación de la información**, con mejoras en los mensajes y comentarios personalizados asociados a los expedientes para mejorar la experiencia de los titulares.
- **Desarrollo de proyectos piloto basados en IA**, orientados a reforzar la eficiencia operativa, reducir tiempos de gestión y apoyar la toma de decisiones de los equipos, sin sustituir en ningún caso la decisión final humana.
- **Mejora de las tasas de éxito global** en la gestión de disputas, tanto en casos de fraude como en disputas de carácter comercial.

## 1. Grupo Redsys

## 1.3 Modelo de negocio y cadena de valor

## 1.3.2 Redsys Salud


## Redsys Salud

El modelo de negocio de Redsys Salud se apoya en la capacidad tecnológica y corporativa de Redsys para prestar servicios a ChipCard, sociedad participada en un 49,01% por Redsys y en un 50,99% por siete de las principales aseguradoras del país: Adeslas, Mapfre, DKV, Agrupació, IMQ, Caser y HNA.

Redsys Salud actúa como la unidad especializada en la provisión de soluciones digitales a través de un modelo B2B para la gestión de pagos y flujos de información asociados a los actos médicos en el sector privado de la salud en España.

## Servicios de Redsys Salud

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA


 Plataformas de autorización y facturación  
(actos médicos, laboratorios y hospitales)

 Prevención de fraude


## ATENCIÓN MÉDICA DIGITAL


 Videoconsulta

 Teleconsulta

 Receta electrónica


## GESTIÓN CLÍNICA

 Historia clínica electrónica

 Agenda electrónica y cita online

## EXPERIENCIA DEL ASEGURADO

 Plataforma de citación online


 Identificación del asegurado a través del teléfono móvil

 Hub Receta

 Hub Videoconsulta

## COMUNICACIÓN Y CALIDAD

 Servicio de notificaciones

 Servicio de encuestas de satisfacción

## SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y PROYECTOS

 Desarrollo de Proyectos

 Consultoría

 Sistemas de información



### Servicio de gestión del fraude en Redsys y Redsys Salud

Redsys cuenta con un **Plan de prevención del fraude** orientado a reforzar la seguridad y resiliencia de su plataforma de pagos y a mejorar la detección y prevención de operaciones irregulares. En 2025, en un contexto de aumento de la transaccionalidad, la compañía ha reforzado estas capacidades con el objetivo de reducir este tipo de prácticas sin generar impactos colaterales en titulares y comercios, manteniendo un equilibrio entre la eficacia de las medidas y la experiencia de uso.

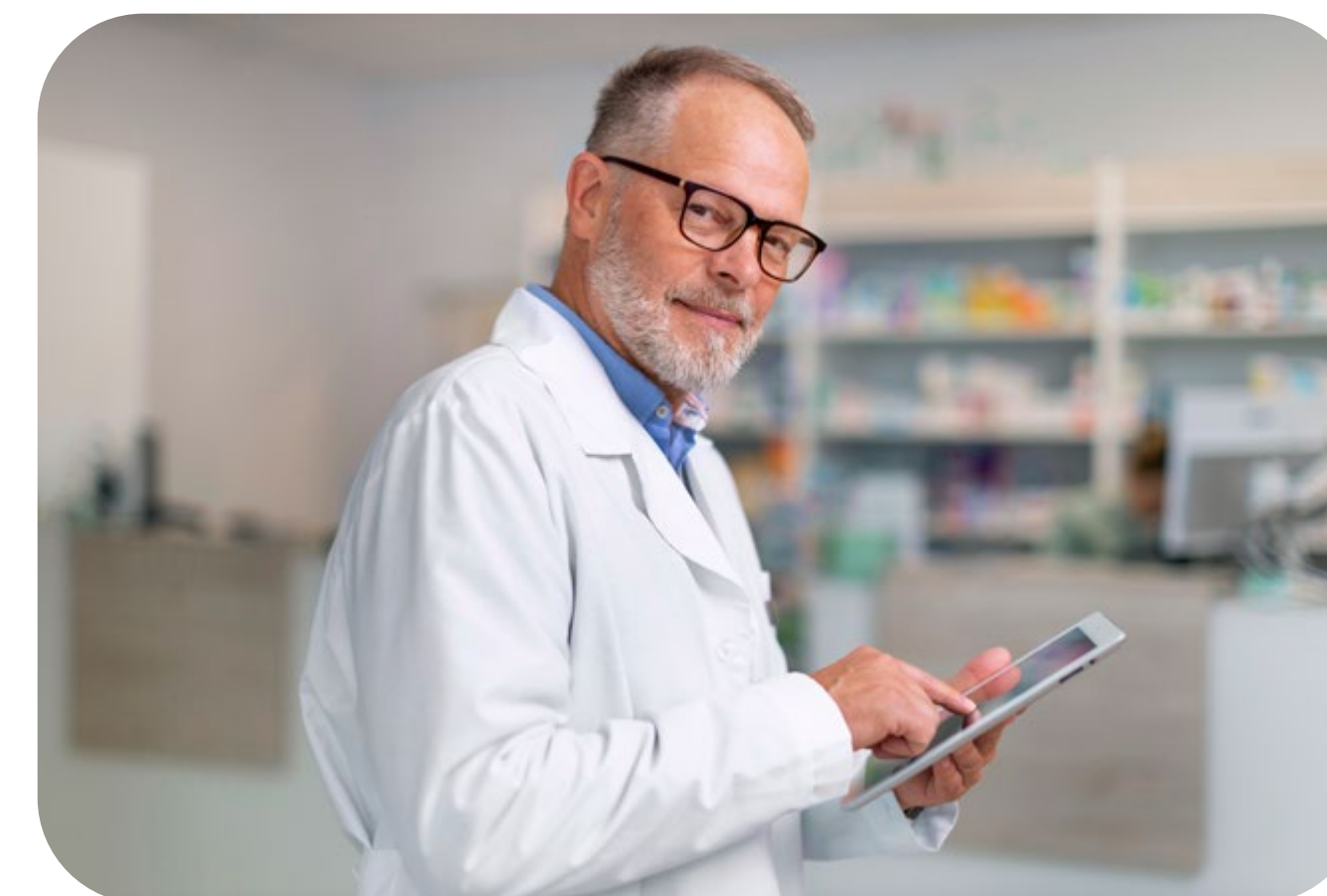
Durante el ejercicio, las actuaciones desplegadas han contribuido a reducir la ratio de fraude global de la industria (-20%), así como a mejorar la identificación de operaciones fraudulentas y disminuir los falsos positivos, gracias a la evolución de los modelos de detección y a la agilización en la respuesta e implantación de nuevas reglas antifraude. La integración total con la cadena de procesamiento convierte este servicio en un elemento diferencial, al permitir aplicar inteligencia, controles y medidas de protección en muy corto espacio de tiempo para gran parte del mercado



español desde el primer punto de entrada de la operación hasta su autorización final. El servicio se apoya en un centro de operaciones de fraude activo 24x7 que permite actuar de forma muy ágil ante cualquier sospecha.

Asimismo, Redsys ha colaborado con entidades del sector en el desarrollo de la taxonomía de fraude impulsada por la Euro Banking Association (EBA), probando mecanismos de categorización más detallados.

Por su parte, **Redsys Salud** aplica medidas de prevención y control mediante la combinación de distintos servicios — lectores encriptados, identificación de asegurados por móvil, identificación y *scoring* de operaciones sospechosas basado en reglas y notificaciones sobre el uso de la tarjeta sanitaria—, lo que contribuye a reforzar la supervisión y el uso adecuado de la red de autorización de actos médicos.



**ESTRATEGIA DE NEGOCIO Y SOSTENIBILIDAD**



**Plan Estratégico corporativo**

Redsys ha mantenido una estrategia continuista, alineada con el Plan Estratégico iniciado en 2023 y cuyo marco temporal concluye al cierre del ejercicio 2025. Este trabajo ha permitido consolidar los avances alcanzados y profundizar en aquellas palancas del negocio consideradas clave. Este planteamiento se orienta a optimizar la operativa de los sistemas de pago y a facilitar su adaptación tanto a la evolución del mercado como a las exigencias normativas.

El Plan Estratégico se ha articulado en torno a nueve líneas de trabajo y se apoya en tres ejes que orientan el conjunto de la actividad. Con el objetivo de fortalecer su posición en un entorno cada vez más competitivo, caracterizado por constantes cambios regulatorios.

**9 Líneas de trabajo**

- 1. Calidad
- 2. Eficiencia
- 3. Agilidad
- 4. Posicionamiento
- 5. Diversificación
- 6. Crecimiento
- 7. Innovación
- 8. Interoperabilidad
- 9. Diferenciación



**3 ejes estratégicos**

**1 Soporte al desarrollo de Entidades Financieras**

orientado a reforzar la competitividad en un contexto de cambio constante, especialmente en el ámbito regulatorio, impulsando la innovación y la eficiencia como ventajas competitivas.

**2 Excelencia en el servicio**

centrada en garantizar los más altos niveles de calidad, seguridad y disponibilidad desde el inicio hasta el final del proceso.

**3 Maximización del retorno para los accionistas**

a través del crecimiento sostenible del negocio, la expansión a nuevos mercados y el desarrollo de servicios adicionales que den respuesta a las demandas tecnológicas y regulatorias.

## 1. Grupo Redsys

## 1.4 Estrategia de negocio y sostenibilidad

## 1.4.1 Plan estratégico corporativo

El Plan Estratégico incorpora, en su línea de Calidad, el **Plan de Excelencia de la Operación de Negocio**, cuyo alcance abarca todos los puntos de la cadena de valor de los pagos.

En 2025 se han sentado las bases para desarrollar el **Indicador Sectorial (QPI, Quality Payment Index)**, destinado a medir el grado de madurez de los participantes de la industria de pagos en cuatro ámbitos:

- **Gestión del servicio**
- **Resiliencia de los participantes de la industria de pagos en toda la cadena de valor (Redsys, entidades financieras, grandes empresas y otros grupos de interés)**
- **Gobierno**
- **Profundidad del portfolio**

Para avanzar hacia este objetivo, se han definido dos compromisos que establecen el marco de actuación:

### 01. Compromiso de Calidad de Redsys

Se centra en los servicios prestados por la compañía, con la Plataforma de Pagos como *core*, a la que se suman tres servicios de valor añadido: Expedientes, Fraude y Servicios Adquirente.

### 02. Compromiso de Red de Pagos sectorial (Redsys y entidades)

Recoge los objetivos de continuidad y resiliencia del sistema de pagos acordados con las entidades financieras y contempla todos los entornos de aceptación y resolución de operaciones.

## Plan de impulso a los pagos domésticos

A lo largo de 2025, el Plan de Impulso de Pagos Domésticos ha registrado un avance especialmente significativo, consolidándose como **una de las acciones clave del ejercicio** para reforzar el uso de las transacciones electrónicas a nivel nacional y dinamizar la innovación dentro del ecosistema de medios de pago, con especial incidencia en el entorno presencial.

En este marco, se han alcanzado hitos importantes como el despliegue de la nueva plataforma de liquidación, la consolidación de la plataforma de adquirencia en el ecosistema Android y el desarrollo de la solución de pagos vinculada directamente a cuenta. Sobre este último avance, durante el ejercicio, se han completado los desarrollos técnicos y las pruebas necesarias para la salida comercial del pago con Bizum en comercios físicos, cuya puesta en marcha está prevista para 2026.

De forma complementaria, y en coherencia con las líneas de trabajo y los ejes estratégicos de la compañía, durante el ejercicio se ha mantenido un foco prioritario en el **Plan de tecnología** y en el **Plan de prevención del fraude**, considerados elementos esenciales para reforzar la robustez, la resiliencia y la seguridad de la plataforma de pagos.

## Inteligencia artificial como palanca de eficiencia

Redsys ha avanzado en la incorporación de la inteligencia artificial para mejorar la productividad interna y optimizar procesos clave. De forma paralela, continúa trabajando en la identificación de necesidades, incluidas las de sus clientes, con el objetivo de aplicar soluciones basadas en esta tecnología que aporten mayor valor añadido.

El desarrollo de estas iniciativas se aborda de manera específica en el apartado [Las Personas del Grupo Redsys \(5.1\)](#) del presente informe.

[Las Personas del Grupo Redsys ↗](#)

### RETO 2026

Una vez finalizado el actual Plan Estratégico, Redsys entrará en una fase transitoria orientada al análisis del mercado, la reflexión conjunta y la interacción con las entidades financieras y otros actores relevantes del sector. Este periodo servirá como base para el diseño del próximo Plan Estratégico, que volverá a contar con un horizonte temporal de tres años y permitirá adaptar la estrategia a la evolución del entorno tecnológico, regulatorio y competitivo.

### Estrategia de sostenibilidad

Por la propia naturaleza de su actividad, el Grupo Redsys desempeña un papel relevante en la sociedad al prestar servicios esenciales con un alto impacto económico y social. Esta responsabilidad refuerza la importancia de integrar la sostenibilidad de forma transversal en su modelo de negocio y en la toma de decisiones de la organización.

Con este propósito, el Grupo cuenta desde 2019 con un **área específica de sostenibilidad** y con una **Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)** que suscribe plenamente la definición de RSC recogida en el *Libro Verde* de la Comisión Europea (2001), entendida como el conjunto de compromisos económicos, sociales y ambientales que, más allá del cumplimiento legal, aportan valor añadido y contribuyen al progreso social y económico.

El alcance de esta política se extiende a todas las sociedades que integran el Grupo y resulta, por tanto, de aplicación a empleados, directivos, administradores y colaboradores. En consecuencia, todas estas personas comparten la responsabilidad de conocer, entender, cumplir y promover activamente los principios y objetivos en el desarrollo de sus funciones.

La política de RSC se despliega a través de un **Plan de Sostenibilidad**, que traduce los compromisos generales relacionados con las dimensiones social, ambiental y de gobernanza en líneas de actuación concretas integradas en las operaciones del negocio y en las relaciones con sus grupos de interés. En 2020 se implantó el primero, marcando el inicio de un itinerario estructurado y progresivo basado en la mejora continua. Desde entonces, los planes anuales se desarrollan tomando como base el anterior, lo que permite dar coherencia y continuidad a las acciones, alinearlas con la evolución del negocio, del contexto económico, del entorno regulatorio y de las expectativas de los stakeholders.

Como marco de referencia, y en línea con la visión de la organización y de sus órganos de gobierno, el Grupo Redsys adopta de forma voluntaria el estándar internacional **ISO 26000**, que orienta las buenas prácticas en materia de responsabilidad social. Esta guía internacional de responsabilidad social se apoya en **siete principios éticos** —rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, al principio de legalidad, a las normas internacionales de comportamiento y a los derechos humanos— y los traslada a **siete materias fundamentales** que permiten abordar la sostenibilidad de forma integral. El Grupo Redsys trabaja sus acciones de sostenibilidad a partir de los principales intereses y expectativas definidos para cada una de ellas.

## 1. Grupo Redsys

## 1.4 Estrategia de negocio y sostenibilidad

## 1.4.2 Estrategia de sostenibilidad

Sobre esta base, la organización define su **estrategia corporativa de sostenibilidad**, que afecta a todas las operaciones, no como ámbitos aislados, sino de manera holística y orientada a maximizar el impacto positivo de su actividad como proveedor de infraestructuras esenciales. Este plan se concreta en **nueve principios estratégicos** que delimitan los ámbitos prioritarios sobre los que se despliegan los planes de sostenibilidad del Grupo.

### 9 principios estratégicos de la política de sostenibilidad

#### 1. Cultura ética, legalidad y transparencia

El Grupo Redsys, como organización socialmente responsable, se rige por un sistema de gobernanza que permite poner en marcha el comportamiento ético, la transparencia y el respeto a la legalidad, equilibrando el cumplimiento de sus objetivos con la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

#### 2. Respeto a los derechos humanos

El respeto de los derechos humanos no es solo una cuestión que atañe a los gobiernos o Estados. Las organizaciones, de acuerdo con su ámbito de influencia, deben respetarlos y hacer que formen parte de su cultura organizativa. En este sentido, el Grupo Redsys debe ejercer diligencia y prevenir posibles incumplimientos o violaciones, desarrollar una política relacionada, así como evitar la complicidad en toda su extensión: directa, beneficiosa y tácita.

#### 3. Comportamiento ético y diversidad social

El Grupo ha de fomentar una actuación empresarial libre de cualquier tipo de discriminación, entendida como distinción, exclusión o preferencia que anule la igualdad de trato o de oportunidades, para generar como resultado un comportamiento ético con la sociedad y los grupos de interés.

#### 4. Desarrollo profesional, promoción de la salud y bienestar laboral

La organización debe seguir avanzando en el desarrollo de un marco favorable de relaciones laborales basado en proporcionar a los empleados oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria, contribuyendo a que incorporen los conocimientos necesarios para el desempeño óptimo de sus competencias. Asimismo, debe continuar implantando medidas de conciliación laboral, personal y familiar para las personas trabajadoras del Grupo; garantizando y promoviendo su salud, seguridad e higiene; y fomentando y manteniendo el más alto grado de bienestar físico, mental y social en el entorno laboral.



#### 5. Sostenibilidad, eficiencia energética y conciencia medioambiental

El Grupo Redsys considera imprescindible implementar medidas de consumo responsable y eficiencia energética que reduzcan los impactos negativos en el entorno, debidos, entre otros aspectos, al empleo de recursos materiales para la prestación de sus servicios. De igual modo, considera esencial promover la concienciación medioambiental de sus grupos de interés y la sostenibilidad de los recursos necesarios para generar productos y servicios de negocio a lo largo del tiempo.

## 1. Grupo Redsys

## 1.4 Estrategia de negocio y sostenibilidad

## 1.4.2 Estrategia de sostenibilidad



### 6. Innovación sostenible e inclusiva de los servicios

En línea con su compromiso ambiental, el Grupo Redsys impulsa la implementación de medidas de sostenibilidad aplicables a sus productos y servicios, reduciendo los residuos que genera y creando estrategias de uso de tecnologías sostenibles. Al mismo tiempo, incorpora criterios de inclusividad en la innovación de productos y servicios, con el objetivo de facilitar a las comunidades y a sus miembros —especialmente a los grupos minoritarios desfavorecidos— un acceso seguro y completo a los medios de pago digitales.

### 7. Calidad e integridad desde el diseño

El Grupo Redsys focaliza sus esfuerzos en el desarrollo y fomento del acceso a la tecnología que hace posible operar medios de pago para avanzar en el desarrollo económico y social de sus grupos de interés. En consecuencia, es plausible su preocupación porque el negocio, sus productos y servicios cumplan desde el diseño con los estándares apropiados de calidad, en materia de seguridad y salud e integridad, haciéndolos accesibles, fomentando opciones sostenibles y dando cumplimiento a la normativa aplicable en cada caso.

### 8. Fomento de la sostenibilidad y solidaridad con la sociedad

La organización debe involucrar en la labor de responsabilidad a sus partes interesadas, entre ellas a sus empleados, invitándoles a contribuir en la mitigación de los diferentes impactos que la empresa genera, así como en la materialización de sus principios y valores de responsabilidad corporativa, a través, entre otras iniciativas, de la participación en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

### 9. Creación de valor filantrópico de marca

Las alianzas, construidas sobre unos principios y valores estratégicos reconocidos por los diferentes grupos de interés, así como sobre una visión y metas compartidas, constituirán la base para crear valor compartido en beneficio de la sociedad. A través de ellas, el Grupo puede contribuir a dar respuesta a las necesidades y desafíos sociales, haciendo que el nombre de la organización se asocie a una conducta corporativa socialmente responsable y ejemplar.



El Plan de Acción de Sostenibilidad en 2025 ha mantenido la coherencia con estos nueve principios fundamentales y ha centrado sus actuaciones en asuntos materiales, destacando la adaptación de soluciones desde la perspectiva de la accesibilidad, así como el desarrollo de un protocolo de respuesta ante catástrofes.

#### RETO 2026

De cara a los próximos ejercicios, el Grupo Redsys identifica como retos prioritarios la adaptación progresiva al nuevo marco regulatorio europeo en materia de sostenibilidad, el refuerzo de los sistemas de control de la información no financiera, el fortalecimiento de la cultura corporativa en sostenibilidad y la mejora continua del diálogo con los grupos de interés.

## 1. Grupo Redsys

## 1.4 Estrategia de negocio y sostenibilidad

## 1.4.2 Estrategia de sostenibilidad



### Sostenibilidad desde el diseño

En 2025, Redsys ha impulsado la sostenibilidad desde el diseño como una de sus líneas de actuación prioritarias, con el objetivo de integrar los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) de forma transversal en la cultura de la organización, en el desarrollo de productos y servicios y en la operativa diaria. Esta iniciativa busca que la sostenibilidad forme parte natural de la toma de decisiones y de los procesos internos, más allá del cumplimiento normativo. Para avanzar en esta línea, a lo largo del ejercicio se han desarrollado distintas acciones de apoyo y sensibilización:

- Comunicaciones internas orientadas a reforzar el conocimiento y la implicación de los equipos
- Lanzamiento de programas de formación en diferentes materias relacionadas con la sostenibilidad
- Creación de un espacio específico en el SharePoint corporativo que centraliza la documentación corporativa relevante en esta materia, comunicados, contenidos formativos, legislación, EINFs y otros recursos de interés.
- Gestión de alianzas y colaboraciones
- Detección y seguimiento de la normativa sobre sostenibilidad con el fin de anticipar cambios regulatorios y facilitar su correcta integración en la actividad del negocio

## 1. Grupo Redsys

## 1.4 Estrategia de negocio y sostenibilidad

## 1.4.2 Estrategia de sostenibilidad

## Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a la Agenda 2030

En coherencia con sus valores, el Grupo Redsys alinea su estrategia con la **Agenda 2030 de las Naciones Unidas** y con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, que sirven como referencia para orientar su contribución al desarrollo económico, social y ambiental.

Para trasladar estos compromisos al ámbito empresarial, Redsys se adhiere al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y adopta sus Diez Principios como guía para el diseño de sus políticas, planes y actuaciones. De este modo, la organización integra de forma progresiva los ODS en su actividad, asegurando una actuación coherente y alineada con las prioridades internacionales en materia de desarrollo sostenible.



“Promovemos iniciativas que garanticen una vida saludable y el bienestar”



“Como empresa tecnológica, trabajamos para eliminar la brecha existente mediante la inversión en educación, especialmente en los medios de pago, poniendo a disposición de las partes interesadas nuestro conocimiento y experiencia”



“Desde la organización, actuamos para garantizar el trato equitativo y no discriminatorio en todas sus vertientes, incluida la perspectiva de género, como principio fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades a todos los niveles”



“Estamos concienciados con el valor del agua y su escasez. Por ello, trabajamos para utilizar este recurso de manera eficiente mediante la implementación de medidas que así lo aseguren, tanto en nuestra actividad diaria como en nuestros servicios de negocio”



“La energía es un recurso indispensable para nuestro funcionamiento y por ello aumentamos los esfuerzos para hacer un uso racional y eficiente con la implementación de medidas de ahorro y eficiencia energética”



“Realizamos esfuerzos para constatar que a lo largo de la cadena de valor no se vulneran los derechos humanos y para desarrollar políticas laborales que aseguren la promoción, el desarrollo y el bienestar de nuestros empleados”



“Fomentamos el uso responsable de los recursos necesarios para prestar nuestros servicios y procuramos reducir los residuos que el negocio genera, integrando criterios de sostenibilidad en el diseño y uso de las tecnologías asociadas a nuestra actividad”

1. Grupo Redsys

1.4 Estrategia de negocio y sostenibilidad

**1.4.2 Estrategia de sostenibilidad**



“Trabajamos para que nuestros servicios y productos sean cada vez más accesibles, promoviendo la inclusión social y económica de cualquier individuo”



“Nuestra actividad se caracteriza por su transparencia y ética. Queremos seguir reforzando y contribuyendo a dotar de madurez los mecanismos de gobernanza de nuestra organización y sus procesos de toma de decisiones a todos los niveles”



“Trabajamos en el desarrollo de opciones sustentables dentro de nuestro catálogo de productos y servicios, con el fin de realizar una producción en consonancia con el desarrollo sostenible y un consumo basado en la responsabilidad”



“Las alianzas son esenciales para hacer de los ODS una realidad plausible. Para ello, desarrollamos iniciativas que promueven el trabajo conjunto con nuestros grupos de interés en esta dirección”



“El cambio climático afecta a todos y no podemos dejar de actuar y tomar medidas para mitigarlo. Por ello, calculamos el impacto de la actividad de nuestra organización para acometer las mejoras necesarias, haciéndola más sostenible”

## 1. Grupo Redsys

### 1.5 Grupos de interés

#### GRUPOS DE INTERÉS

#### El papel de los *stakeholders* en la actividad del Grupo Redsys

El Grupo Redsys identifica a sus grupos de interés siguiendo dos marcos internacionales de referencia en materia de responsabilidad social, la **ISO 26000** y la norma **AA1000SES**, de AccountAbility. Ambos resultan complementarios y proporcionan una base sólida para determinar, de forma sistemática y objetiva, a las personas, colectivos y organizaciones que pueden verse afectados —de manera directa o indirecta— por las actividades o decisiones del Grupo, así como a aquellos con capacidad para influir en su desempeño.

Este trabajo también ayuda a comprender mejor sus expectativas y a gestionar de manera adecuada la relación con cada grupo, integrando estos resultados en los procesos de gestión de la organización.

Los principales grupos de interés, junto con sus necesidades y los compromisos asumidos por el Grupo Redsys con ellos, se recogen en la **Norma sobre el Código Ético** y forman parte del material formativo que se facilita a la plantilla a través del curso específico sobre este documento.

## 1. Grupo Redsys **1.5 Grupos de interés**



### Partes interesadas

#### Socios

Entidades financieras  
y entidades aseguradoras

### Principales necesidades y expectativas

- Rendición de cuentas
- Retorno de la inversión y crecimiento sostenible
- Mejora de la cartera de productos
- Competitividad

### Compromisos del Grupo Redsys

- Garantizar la veracidad de toda la información que se ponga a disposición de los socios, fomentando la transparencia, la comunicación y el cumplimiento de la legalidad.

#### Gobierno de la compañía

Consejo de Administración,  
Comité de Dirección

- Rendición de cuentas
- Consecución de objetivos corporativos maximizando recursos y resultados
- Mejora continua de resultados de la actividad global de la organización (calidad, nivel de servicio...)
- Ser referente de liderazgo

- Asegurar una gobernanza sólida, transparente y alineada con la estrategia y los valores del Grupo.
- Facilitar información fiable, oportuna y completa para la toma de decisiones.
- Promover una cultura de control interno, gestión de riesgos y cumplimiento normativo.
- Reforzar una supervisión efectiva de la actividad y del desempeño global de la organización.

1. Grupo Redsys **1.5 Grupos de interés**



Partes interesadas

**Cientes**

Entidades financieras y sanitarias

Principales necesidades y expectativas

- Mantenimiento y mejora de la calidad y nivel en la prestación de servicios
- Eficiencia económica
- Eficiencia y eficacia en la gestión de proyectos

Compromisos del Grupo Redsys

- Ofrecer un trato basado en el respeto, la calidad en el servicio y la transparencia en la información ofrecida.
- Cumplir con la normativa aplicable en cada caso.
- Actuar con lealtad y transparencia en todas las relaciones con las entidades bancarias y financieras con las que el Grupo mantiene relación, evitando cualquier conflicto de interés y cualquier conducta contraria a la normativa.

**Reguladores**

Gobierno, Administración Pública, autoridades competentes y reguladores privados

- Cumplimiento de la legalidad vigente
- Generación de riqueza, bienestar y desarrollo social a través del negocio
- Colaboración en la obtención de información (autos, oficios y requerimientos)
- Ser referente de cumplimiento de la normativa a la que la organización se somete de acuerdo con el tipo de negocio que desarrolla.

- Abstenerse de participar en proyectos que comprometan el respeto a los principios de legalidad, honradez e integridad recogidos en el Código Ético del Grupo, garantizando la neutralidad política.

## 1. Grupo Redsys **1.5 Grupos de interés**



### Partes interesadas

#### Personas

Empleados y representantes de los trabajadores

### Principales necesidades y expectativas

- Desarrollo profesional y políticas retributivas
- Bienestar laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Canales y espacios de encuentro para el desarrollo de sus competencias
- Ser identificados como representantes de los empleados y referente de sus consultas

### Compromisos del Grupo Redsys

- Promover un trato digno, con respeto a los derechos fundamentales y las libertades públicas, atendiendo a los principios de mérito y capacidad en los procesos de selección.
- Proteger la seguridad laboral y la salud de las personas trabajadoras.
- Respetar el derecho de asociación, la libertad de afiliación, el derecho a la negociación colectiva y la libertad de expresión.

#### Proveedores

Fabricantes de *hardware* y *software*, servicios logísticos y de mantenimiento, entre otros

- Ser un referente como cliente donde desarrollar e implementar sus productos y servicios
- Cumplimiento de la legalidad vigente y de los acuerdos contractuales
- Creación de relaciones de colaboración a largo plazo

- Seleccionar a los proveedores atendiendo a criterios comerciales y económicos imparciales, objetivos y transparentes.
- Preservar en todo momento la confidencialidad de sus datos.

## 1. Grupo Redsys **1.5 Grupos de interés**



### Partes interesadas

#### Sociedad

### Principales necesidades y expectativas

- Mitigar el impacto sobre el medioambiente de los productos y servicios, así como de los empleados y las instalaciones.
- Colaboración y creación de alianzas en asuntos sociales con el fin de maximizar sinergias, recursos, conocimientos y habilidades complementarias
- Defensa del cumplimiento de los derechos humanos
- Contribución de la organización y/o de sus empleados al desarrollo de programas que proporcionen acceso a productos esenciales para grupos vulnerables

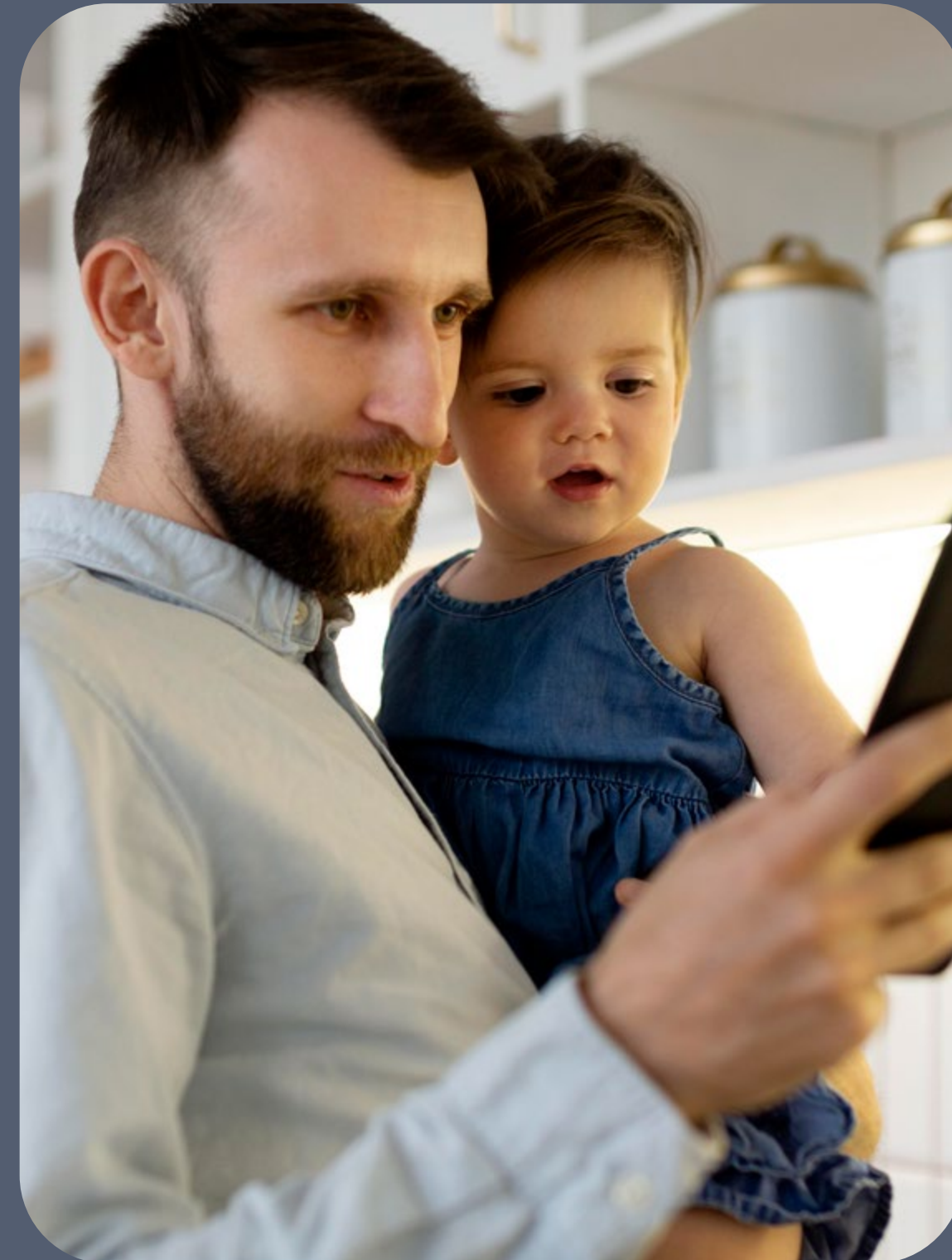
### Compromisos del Grupo Redsys

- Contribuir a un entorno de mercado transparente y equitativo, respetando los principios de libre competencia y evitando prácticas que puedan distorsionar el funcionamiento o perjudicar el interés general.
- Velar por que la comunicación y la publicidad sean claras, veraces y conformes a la normativa vigente.

## 1. Grupo Redsys 1.6 Tendencias del mercado y en los medios de pago

### TENDENCIAS DEL MERCADO Y EN LOS MEDIOS DE PAGO

El ecosistema de pagos electrónicos evoluciona en un entorno cada vez más digital, regulado y competitivo, marcado por cambios en los hábitos de consumo, la entrada de nuevos actores y una exigencia creciente en materia de eficiencia, seguridad y sostenibilidad.



Estas tendencias se manifiestan en el contexto español y en el ámbito europeo, configurando un escenario cada vez más dinámico para los distintos agentes del sector.



## 1. Grupo Redsys 1.6 Tendencias del mercado y en los medios de pago

### CONTEXTO EN ESPAÑA



#### Madurez del pago con tarjeta

El pago con tarjeta continúa creciendo frente al retroceso del efectivo, superando al aumento del consumo de los hogares, aunque lo hace a un ritmo más moderado que en años anteriores. Esta evolución responde tanto al elevado nivel de penetración de las tarjetas en la población como al cambio en los hábitos de pago, marcado por la convivencia con otras soluciones digitales como *wallets* o Bizum.

#### Consolidación de Bizum en *e-commerce* y preparación para su lanzamiento en presencial

Bizum se consolida en el canal *e-commerce*, continuando su expansión tanto en comercios nacionales como en grandes retailers internacionales que lo han incorporado para adaptarse a las preferencias del consumidor español. Tras su éxito en el entorno online, se prepara para extender su uso al comercio presencial en 2026 mediante una solución de pago basada en tecnología NFC (*Near Field Communication* o Comunicación de Campo Cercano).

#### Avance en el proceso de sustitución del efectivo

La cuota del pago en efectivo en el punto de venta ha caído de manera continuada a lo largo de los últimos años y en 2024 descendió por primera vez por debajo del 50% del importe total abonado, según la información reportada por el Banco Central Europeo (BCE). Aunque

en número de operaciones sigue siendo mayoritario, en volumen económico ya ha sido superado por los medios de pago electrónicos. Pese a esta evolución, el efectivo mantiene más peso en España (57% de pagos realizados) que en la media de la zona euro (52%), apoyado en factores culturales, de accesibilidad para determinados colectivos y su uso en pagos de bajo importe.

#### Reducción de la ratio de fraude en pagos con tarjeta y evolución hacia un modelo colaborativo de prevención

El fraude relativo asociado a los pagos con tarjeta —es decir, la ratio entre el importe defraudado y el volumen total de ventas con tarjeta— se ha reducido en torno a un 20% según datos de Redsys, aunque parte de este fraude podría haberse desplazado hacia otros instrumentos de pago, como las transferencias. Aun así, la creciente sofisticación y la falta de criterios homogéneos de clasificación siguen siendo un reto.

En respuesta, Europa avanza hacia un modelo de prevención más coordinado y colaborativo, apoyado en la regulación y el uso compartido de datos, como la futura **taxonomía de fraude**, promovida por la Euro Banking Association, que será de aplicación obligatoria para los proveedores de servicios de pago en el Espacio Económico Europeo.



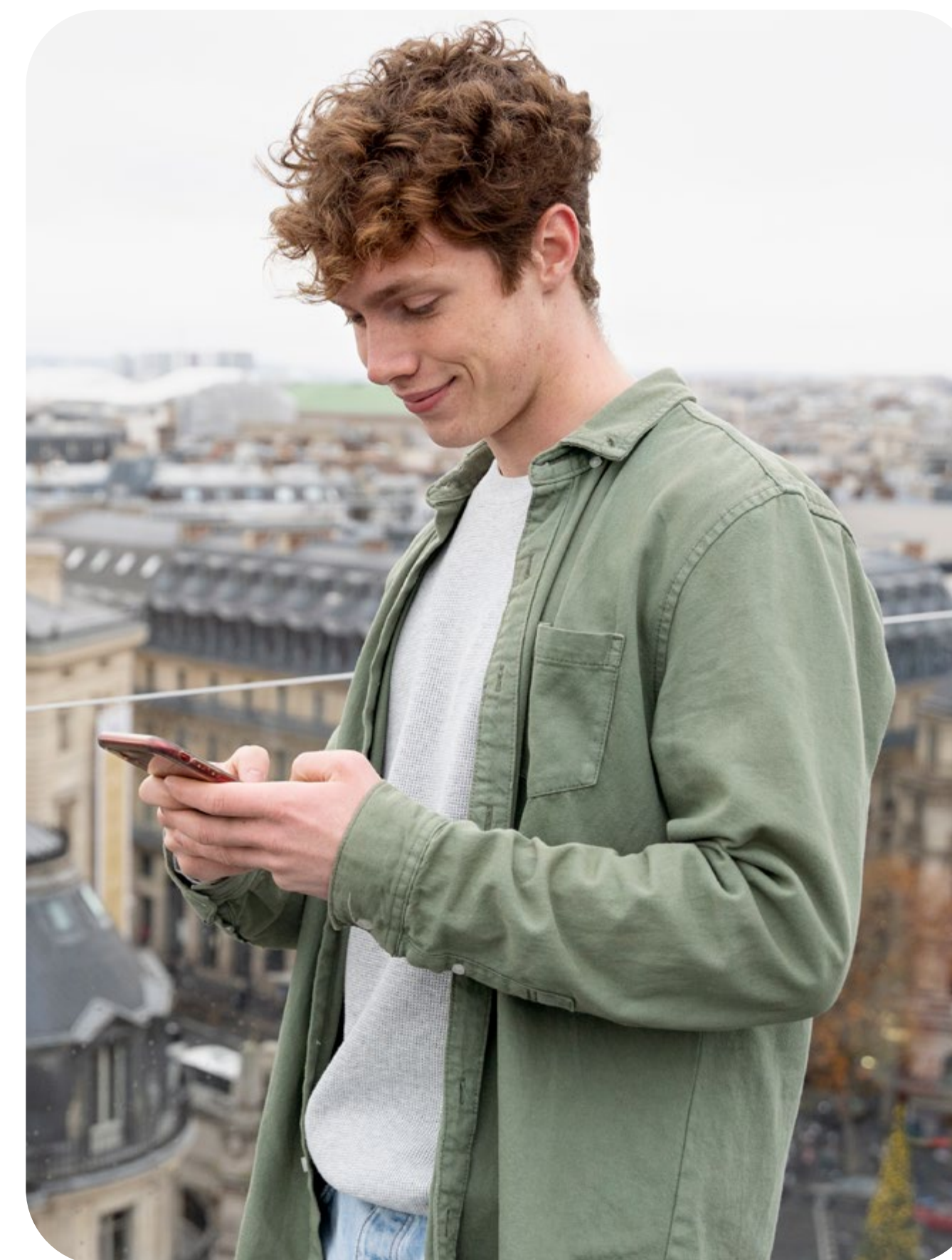
## 1. Grupo Redsys 1.6 Tendencias del mercado y en los medios de pago

### CONTEXTO EUROPEO E INTERNACIONAL

#### Influencia geopolítica

Las tensiones internacionales —especialmente con Estados Unidos, país de origen de los principales esquemas globales de tarjetas como Visa y Mastercard— han puesto de relieve la elevada dependencia europea de infraestructuras extracomunitarias para el procesamiento de transacciones. Esta situación, unida a la fragmentación de los sistemas de pago en la eurozona, limita la autonomía financiera europea y plantea riesgos en términos de competitividad, resiliencia y soberanía económica. Como respuesta, la Unión Europea está acelerando iniciativas orientadas a desarrollar soluciones de pago soberanas e interoperables, que disminuyan la exposición a injerencias externas y mejoren la autosuficiencia en infraestructuras críticas.

- **Futura emisión del euro digital.** La iniciativa, impulsada por el Banco Central Europeo, se concibe como un instrumento prioritario para reforzar la autonomía europea en los pagos digitales y fortalecer el euro como moneda internacional.
- **Interoperabilidad de *wallets* europeos.** Las billeteras digitales se consolidan impulsadas por la digitalización y el crecimiento del pago móvil, en un mercado europeo fragmentado, con múltiples soluciones promovidas por bancos, tecnológicas y comercios. En este escenario, y en paralelo al desarrollo del euro digital promovido por el sector público, han surgido iniciativas privadas lideradas por el sector bancario —como EuroPA o Wero— que persiguen la interoperabilidad tanto en entornos físicos como digitales. Además, estas soluciones buscan ser interoperables entre sí, con el objetivo de conformar un ecosistema cohesionado que pueda posicionarse como una alternativa viable a los esquemas internacionales.



## 1. Grupo Redsys **1.6 Tendencias del mercado y en los medios de pago**

### CONTEXTO EUROPEO E INTERNACIONAL

#### Un marco regulatorio más exigente y armonizado

El ecosistema europeo de pagos evoluciona hacia un marco regulatorio cada vez más exigente y homogéneo, con impacto directo en los modelos de negocio, las fuentes de ingresos y la estructura de costes de las entidades financieras y de los proveedores de servicios de pago. La futura **Directiva de Servicios de Pago 3 (PSD3)** y el nuevo **Reglamento de Servicios de Pago (PSR)**, previstos para 2026, pretenden reforzar la protección del consumidor frente al fraude, impulsar la banca abierta e intensificar la supervisión y la competencia. En paralelo, avanza el **reglamento eIDAS2**, que establece las bases para la identidad digital europea y la creación de la Cartera Europea de Identidad Digital (EUDI Wallet).



#### Expansión de *stablecoins*

Aunque en el ámbito de los pagos en retail las *stablecoins* aún no tienen una presencia significativa por el momento — especialmente en nuestro mercado y en Europa—, su relevancia está aumentando en casos de uso como los pagos transfronterizos, el envío de remesas y las transacciones B2B.

En el contexto europeo, las *stablecoins*, al igual que el resto de criptoactivos, están sujetas al marco regulatorio MiCA (*Markets in Crypto-Assets*), cuyo objetivo es garantizar la estabilidad financiera y la protección del consumidor. Este marco limita la penetración de *stablecoins* emitidas fuera de la UE y fomenta el desarrollo de alternativas digitales propias.



Por su parte, la regulación equivalente en EE. UU., el GENIUS Act, ha supuesto un impulso relevante para las *stablecoins* no solo en el mercado estadounidense, sino también a nivel global.

## 1. Grupo Redsys

## 1.7 Alianzas estratégicas del Grupo Redsys

## ALIANZAS ESTRATÉGICAS DEL GRUPO REDSYS

Alianzas	Ámbitos de colaboración
○ AECOC. Asociación Española de Codificación Comercial	Servicios de pagos con cuenta
○ Cumplen. Asociación de profesionales de cumplimiento normativo	Compliance
○ ASCOM. Asociación Española de Compliance	Compliance
○ GSE. Guide Share Europe	Sistemas
○ AISBL European Cards Stakeholders Group	Desarrollo corporativo
○ Nexo AISBL. Association Internationale Sans But Lucratif	Desarrollo corporativo
○ APD. Asociación para el Progreso de la Dirección	Asesoría Jurídica
○ IAI. Instituto de Auditores Internos de España	Auditoría, Gestión de riesgos y RSC
○ ONCE	Accesibilidad
○ Fundación ONCE	Accesibilidad
○ Colaboración con Escuelas de Negocios para la formación de directivos en Medios de Pago.	Formación
○ BeOn. PRL Innovación	PRL

1. Grupo Redsys **1.8 Transparencia fiscal****TRANSPARENCIA  
FISCAL**

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, la Seguridad Social y otros organismos públicos equivalentes.

Beneficios, impuestos y subvenciones del Grupo Redsys			
	2023	2024	2025
<b>Beneficios (€)</b>	7.109.615	5.142.730	7.425.144,04
<b>Impuestos (€)</b>	-3.014.063	-77.209	- 1.466.374,52
<b>Subvenciones (€)</b>	1.069	0	0

El beneficio de las sociedades que operan en España representa el 97% del total de los beneficios del Grupo Redsys

# 2. Riesgos y resiliencia operativa

2.1 Gestión de riesgos	49	2.2.2 Reglamento DORA	55
2.1.1 Principios de la gestión de riesgos	50	2.2.3 Medidas que refuerzan la estrategia de continuidad	56
2.1.2 Modelo de gestión de riesgos	51	2.3 Seguridad de la información y privacidad	59
2.1.3 Tolerancia al riesgo	53	2.3.1 Seguridad de la información	60
2.2 Disponibilidad y continuidad del servicio como pilares estratégicos	54	2.3.2 Privacidad de la información	61
2.2.1 Arquitectura para la resiliencia del servicio	54	2.4 Certificaciones y auditorías	63

## 2. Riesgos y resiliencia operativa **2.1 Gestión de riesgos**

### GESTIÓN DE RIESGOS

La Dirección del Grupo Redsys reconoce en su Política Corporativa que el riesgo es inherente a su actividad y que su gestión resulta fundamental para lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito.

Por ello, se compromete a mantener el nivel de riesgo dentro de los límites que considera aceptables, con el fin de salvaguardar en todo momento la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información y los datos de carácter personal tratados, así como la continuidad de los servicios de negocio que se prestan en la organización.

Esta gestión resulta especialmente relevante en aquellos servicios considerados esenciales, con el objetivo de asegurar la prestación de servicios de pago de calidad, fiables, innovadores, eficientes y sostenibles en el tiempo.

Con el fin de materializar estos compromisos, el Grupo Redsys cuenta con una estrategia de gestión de riesgos que persigue los siguientes objetivos:

- Proteger la información, los datos de carácter personal y las tecnologías empleadas para su transmisión, procesamiento o almacenamiento frente a amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Identificar los riesgos existentes y potenciales y gestionarlos de forma planificada, de modo que su eventual materialización tenga el menor impacto posible sobre el negocio.
- Fomentar una cultura de gestión del riesgo que aporte valor al negocio e integre la visión riesgo-oportunidad en la definición de la estrategia y en la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas.



### Principios de la gestión de riesgos

La estrategia se fundamenta en una gestión proporcional y orientada a la mitigación, mediante la identificación, el análisis y el tratamiento de los riesgos en función de su relevancia para la organización. Las medidas adoptadas se dimensionan de acuerdo con el nivel de riesgo identificado.

La gestión de riesgos constituye un asunto material para garantizar la resiliencia, la continuidad del servicio y la sostenibilidad del Grupo Redsys. Su modelo integra la gestión de los riesgos en la estrategia corporativa y en los procesos de toma de decisiones, asegurando una visión homogénea y con alcance a todas las sociedades del Grupo y en los servicios que presta a las entidades financieras.

## Modelo de gestión de riesgos

Se articula en dos grandes ejes:

### 1 Gobernanza de la gestión de riesgos

El Grupo cuenta con una estructura de gobierno sólida y definida, diseñada para optimizar la eficiencia y asegurar una gestión transparente y coordinada de los riesgos. Se basa en el principio internacional de las **Tres Líneas de Defensa (3LoD)**, con funciones y responsabilidades claramente delimitadas y con mecanismos para la interacción entre los distintos interlocutores.

El Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría y Riesgos Corporativos (CARC) supervisan el sistema de gestión de riesgos, mientras

que el Comité de Cumplimiento realiza el seguimiento operativo. La información se canaliza mediante reportes consolidados y mecanismos de escalado para aquellas desviaciones que superan los niveles de tolerancia establecidos, asegurando una respuesta temprana y coordinada.

La Dirección garantiza que las competencias en materia de riesgos, seguridad de la información, privacidad, continuidad de negocio y gestión de servicios estén asignadas a uno o varios grupos que funcionan como órgano director, con el cual se haga patente el compromiso de la Dirección General mediante la dotación de los medios y facultades necesarias para desempeñar sus funciones.

### Tres líneas de defensa (3LoD)

#### Operaciones

1

Responsables de identificar, evaluar y gestionar riesgos en su actividad diaria, aplicando las políticas y los controles preventivos y detectivos establecidos.

#### Áreas implicadas:

Gerencias operativas

#### Supervisión

2

Funciones de apoyo (como riesgos, cumplimiento y calidad) para proporcionar una supervisión especializada, asesoramiento y monitorización, incluyendo gobierno normativo, cumplimiento penal, privacidad y sostenibilidad.

#### Áreas implicadas:

Gobierno Normativo y Gestión de Riesgos, Seguridad de la información (*Chief Information Security Officer*), Privacidad, Compliance Penal, Sostenibilidad, Continuidad del negocio (*Business Continuity Management*).

#### Aseguramiento

3

Proporciona una evaluación independiente del sistema de gestión de riesgos y control interno, reportando al Consejo y a los comités correspondientes.

#### Áreas implicadas:

Auditoría Interna

2. Riesgos y resiliencia operativa

2.1 Gestión de riesgos

**2.1.2 Modelo de gestión de riesgos**

**2 Modelo operativo de la gestión de riesgos**

Se apoya en una metodología común que integra procesos, controles y herramientas estandarizadas para identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorizar los riesgos.

Estos se clasifican en **riesgos tecnológicos** —como ciberseguridad, continuidad del negocio u obsolescencia tecnológica— y **riesgos no tecnológicos**, que se organizan en siete categorías: de contexto, cumplimiento legal, cumplimiento penal, privacidad, financieros, laborales y de sostenibilidad. Cada riesgo identificado se registra con un responsable asignado, los controles asociados, el nivel de riesgo residual y, en su caso, un plan de tratamiento.

Taxonomía corporativa de riesgos no tecnológicos		
CATEGORÍA	RIESGOS	EJEMPLOS
Contexto	Derivados del entorno político, económico y social	Cambios regulatorios, crisis económicas, inestabilidad política
Cumplimiento legal	Incumplimiento de normativas y leyes aplicables	Normativa financiera, laboral y sectorial
Cumplimiento penal	Vinculados a la comisión de delitos	Corrupción, fraude y blanqueo de capitales
Privacidad	Protección de datos personales y gestión de información sensible	Brechas de seguridad de datos personales y vulneración de RGPD
Financieros	Impacto económico y financiero	Fraude financiero, falta de liquidez e impagos
Laborales	Asociados a la gestión del personal y relaciones laborales	Conflictos laborales, incumplimiento de la PRL
Sostenibilidad	Ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)	Riesgos ambientales e incumplimientos ASG

La metodología se sostiene mediante la implantación y mantenimiento de un **Sistema de Gestión Integrado (SGI)** que se apoya en marcos y estándares de referencia reconocidos internacionalmente, como las normas ISO 27001 y 27701 en seguridad y privacidad de la información, ISO 22301 en continuidad de negocio e ISO 20000 en gestión de servicios, así como en el modelo de prevención penal, los procesos de homologación de proveedores críticos, las pruebas periódicas de continuidad y los procedimientos de gestión de incidentes.

## 2. Riesgos y resiliencia operativa

### 2.1 Gestión de riesgos

#### 2.1.3 Tolerancia al riesgo

##### Tolerancia al riesgo

El Grupo Redsys cuenta con un marco de tolerancia al riesgo establecido y aprobado por la Dirección, que define el nivel de riesgo residual que la organización está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos sin comprometer la continuidad del servicio, el cumplimiento normativo ni la confianza de los clientes y reguladores.

Para su evaluación se utiliza una escala porcentual que clasifica el riesgo residual en cinco niveles, con umbrales de tolerancia específicos por categoría. En la actualidad, todos los riesgos de nivel medio o superior requieren la definición de medidas de tratamiento de acuerdo con la tolerancia al riesgo establecida. Este margen de aceptación se revisa anualmente con la Dirección. Cualquier riesgo que supere el nivel de tolerancia definido debe ser escalado a los comités correspondientes para la toma de decisiones (asumir, transferir, evitar o mitigar) y para su seguimiento y control.

El sistema se apoya en controles transversales, entre los que destacan la gestión de cambios, el refuerzo de la seguridad de los sistemas, la monitorización continua, las pruebas de continuidad, la gestión de proveedores críticos, el despliegue de políticas internas y los programas de formación.

## 2. Riesgos y resiliencia operativa

## 2.2 Disponibilidad y continuidad del servicio como pilares estratégicos

## 2.2.1 Arquitectura para la resiliencia del servicio

**DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO COMO PILARES ESTRATÉGICOS**

La disponibilidad y la continuidad del servicio son **acciones prioritarias** para el Grupo Redsys, en coherencia con lo establecido en su Política Corporativa y como uno de los pilares fundamentales de su modelo operativo.

**El objetivo es garantizar una prestación continua, segura y de calidad de los servicios en todo su ámbito de actuación —territorial, temporal y funcional—, asegurando que los usuarios puedan operar en todo momento**

Este compromiso resulta esencial para el correcto funcionamiento del sistema de pagos y de los servicios digitales asociados, cuya interrupción tendría un impacto significativo tanto a nivel económico como social.

Por ello, Redsys adopta un **planteamiento preventivo**, anticipándose a escenarios de alta demanda o a posibles eventos críticos mediante pruebas periódicas y una planificación anticipada.

El estado de la continuidad se reporta con periodicidad mensual al Comité de Dirección y, cuando procede, de forma puntual. Esta materia se integra en el mapa de riesgos de la compañía y se monitoriza de manera habitual.

**Arquitectura para la resiliencia del servicio**

Este eje estratégico se articula en **tres líneas de actuación que operan de forma coordinada y simultánea**, apoyadas en un sistema de seguridad holístico orientado a preservar la disponibilidad, la integridad y la resiliencia de los servicios esenciales:

**1. Disponibilidad de la plataforma**

Integrada en el ADN de la compañía desde el diseño de los servicios.

La infraestructura está replicada en dos centros de datos, lo que permite la activación automática del servicio en caso de incidencia sin interrupciones.

**2. Continuidad o contingencia**

Se activa ante incidencias que requieren rutas alternativas de operación para evitar la interrupción del servicio, mediante mecanismos como el almacenamiento temporal de operaciones o los pagos preautorizados dentro de los límites definidos por las entidades financieras.

**3. Recuperación**

Actúa de forma paralela para restablecer el servicio a su plena capacidad en el menor tiempo posible tras una incidencia, garantizando una vuelta ágil a la normalidad operativa.

## 2. Riesgos y resiliencia operativa

### 2.2 Disponibilidad y continuidad del servicio como pilares estratégicos

#### 2.2.2 Reglamento DORA

##### Reglamento DORA

El Reglamento de Resiliencia Operativa Digital (DORA), norma europea de aplicación obligatoria desde enero de 2025, unifica y refuerza los requisitos de resiliencia operativa y ciberseguridad para el sector financiero y sus proveedores tecnológicos. Para Redsys, su cumplimiento es tanto una exigencia normativa como una oportunidad para seguir fortaleciendo la seguridad, la estabilidad y la confianza en los servicios que presta.

En este marco, la compañía participa desde hace años en los procesos de evaluación de **Leet Security**, entidad especializada en la calificación de la ciberseguridad de servicios digitales. En 2025, estas evaluaciones se han ampliado con el módulo **DORA Passport**,

una calificación diseñada para medir el grado de adecuación de los servicios a los principios del reglamento en ámbitos como la gestión de riesgos TIC, la continuidad operativa, la gestión de incidentes y la gobernanza de la seguridad.

Los resultados obtenidos muestran una alineación general sólida con los requisitos de DORA y han permitido identificar áreas de mejora sobre las que la compañía ya está trabajando, en línea con su dinámica de mejora continua y anticipación regulatoria.

Además, como resultado de este proceso, **Redsys se ha posicionado como la primera compañía en España en obtener la calificación DORA Passport**, un hito que ya ha sido comunicado a las entidades financieras con las que trabaja.

Redsys se ha posicionado como la primera compañía en España en obtener la calificación DORA Passport



## 2. Riesgos y resiliencia operativa

## 2.2 Disponibilidad y continuidad del servicio como pilares estratégicos

## 2.2.3 Medidas que refuerzan la estrategia de continuidad

### Medidas que refuerzan la estrategia de continuidad

La estrategia de continuidad se apoya en medidas físicas y operativas clave, como sistemas de autosuficiencia energética y de agua que refuerzan la resiliencia de la infraestructura.

Asimismo, Redsys dispone de **planes de continuidad y contingencia** que se someten a pruebas periódicas, junto con una gestión rigurosa de la configuración de los sistemas, lo que permite anticipar escenarios críticos y minimizar el riesgo de indisponibilidad. Estos planes se complementan con **mecanismos de comunicación eficaces ante incidencias**, que facilitan una gestión transparente y coordinada con las partes interesadas.

### El Grupo Redsys dispone de un Plan de Continuidad que contempla escenarios de indisponibilidad de instalaciones, de personal de proveedores y suministros y de activos tecnológicos

La plataforma de **pago de tarjetas y cuentas** es un elemento fundamental para ayudar a garantizar la estabilidad del sistema de pagos y la confianza de usuarios, comercios y entidades financieras. En 2025, ha sido un ámbito prioritario y se ha integrado en el Plan de Calidad a través de distintas líneas estratégicas orientadas a asegurar su **disponibilidad y seguridad**, que se han concretado en las siguientes actuaciones:

- Mejora en la resiliencia de la plataforma y reducción de los tiempos de recuperación y retorno al estado normal
- Refuerzo de los procesos de capacidad y continuidad
- Optimización de los mecanismos de contingencia y de la infraestructura transaccional
- Modernización de los sistemas de monitorización
- Ejecución del plan de continuidad, incluyendo pruebas, validaciones de infraestructuras y simulaciones de escenarios de indisponibilidad

## 2. Riesgos y resiliencia operativa

## 2.2 Disponibilidad y continuidad del servicio como pilares estratégicos

## 2.2.3 Medidas que refuerzan la estrategia de continuidad

Las **soluciones adquirentes** se han considerado igualmente dentro del Plan de Calidad 2025, con el objetivo de incrementar la disponibilidad de las soluciones de cobro y asegurar una gestión integral y eficiente de los dispositivos conectados a la plataforma transaccional. Estas prioridades se han materializado en las siguientes acciones:



### Gestión de red

Mejora de la disponibilidad de las soluciones de cobro, la resiliencia de las comunicaciones y las operativas de autorización en el propio dispositivo.

### TPV PC

Integración de los pagos en los sistemas de gestión de los comercios sin necesidad de *hardware* adicional.

### TPV Android

Simplificación y flexibilidad en la gestión de cobros mediante funcionalidades y aplicaciones.

### TPV Virtual

Optimización del *software* para la gestión de cobros digitales con múltiples métodos de pago, como tarjetas y pagos con cuenta.

### Cajeros automáticos

Desarrollo de una nueva navegación simplificada e incorporación de un segundo canal sensorial (audio).

## 2. Riesgos y resiliencia operativa

## 2.2 Disponibilidad y continuidad del servicio como pilares estratégicos

## 2.2.3 Medidas que refuerzan la estrategia de continuidad

### Corte general de energía: Reflexiones & Plan de mejoras

Ante el colapso del sistema eléctrico ocurrido el 28 de abril, Redsys activó su **Plan de contingencia de energía y comunicaciones** para garantizar la continuidad de las operaciones de pago y minimizar el impacto sobre los comercios, las entidades financieras y la ciudadanía.

Tras el incidente, la compañía elaboró el **Informe Reflexiones & Plan de mejoras**, que compartió con distintas instituciones con el objetivo de aportar aprendizajes útiles para la gestión de situaciones similares.

El documento analiza la evolución de la actividad transaccional —compras en TPV en pequeño comercio y en grandes establecimientos, comercio electrónico, retiradas de efectivo y Bizum—, por provincias y sectores de actividad, así como el comportamiento del servicio de atención al cliente durante el incidente. En este ámbito, **se gestionaron alrededor de 275 llamadas en la hora**

**punta del apagón**, prácticamente sin abandonos y en niveles similares a los de un día habitual. Este comportamiento apunta a una paralización mayoritariamente voluntaria de la actividad comercial durante la incidencia y a una rápida recuperación posterior.

A partir de esta experiencia, y más allá de la necesidad de revisar los procedimientos e infraestructuras en los comercios, se han identificado distintas **líneas de mejora** orientadas a fortalecer el gobierno de crisis, mejorar la coordinación del ecosistema de pagos, disponer de información fiable y actualizada en tiempo real y consolidar la aplicación de buenas prácticas técnicas y operativas que aumenten la resiliencia del sistema. En este marco, **Redsys ofrece asesoramiento dentro de su ámbito de actuación** y propone realizar simulacros conjuntos que permitan evaluar la eficacia de los procedimientos y mejorar la capacidad de respuesta ante futuras emergencias, garantizando la continuidad de la actividad económica y reforzando la confianza de la ciudadanía en el sistema de pagos.

### ACTIVACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE ENERGÍA Y COMUNICACIONES

**Objetivo:** garantizar la continuidad de las operaciones de pago y minimizar el impacto en comercios, entidades y ciudadanía.

→ **Evaluación y análisis:**  
**Informe Reflexiones & Plan de mejoras**

→ **Identificación de líneas de mejora**

→ **Colaboración y asesoramiento de Redsys**

**Finalidad:** evaluar eficacia de procedimientos, mejorar capacidad de respuesta y reforzar la confianza de la ciudadanía.

## 2. Riesgos y resiliencia operativa **2.3 Seguridad de la información y privacidad**

### SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD

La gestión de la seguridad de la información —que abarca la privacidad de los datos personales, la ciberseguridad y la protección frente a brechas de información— es un tema material para el Grupo Redsys, dado el sector en el que opera y el volumen de información sensible que procesa. Este trabajo se ha articulado a través del **Plan estratégico de seguridad 2023-2025**, ya finalizado, que ha servido de base para definir la agenda de proyectos del siguiente ciclo trienal.

De forma complementaria, Redsys realiza un seguimiento activo de la evolución del marco normativo europeo, con especial atención a la futura **Directiva de Servicios de Pago 3 (PSD3)** y al **Reglamento de Servicios de Pago (PSR)**, previstos para 2026. Estas normas reforzarán la protección del consumidor frente al fraude, impulsarán la banca abierta y elevarán las exigencias operativas y tecnológicas para los distintos actores del sector, ámbitos en los que la compañía ya está trabajando de forma anticipada.

La gobernanza de la seguridad se estructura en torno a distintos órganos. El área de Privacidad de Redsys define a nivel de Grupo los requisitos normativos en materia de protección de datos, mientras que los equipos

técnicos se encargan de su aplicación operativa. La Dirección de Seguridad y Fraude administra y supervisa su implementación y se estructura en torno al CISO (*Chief Information Security Officer*) y a dos áreas operativas: Seguridad, centrada en el entorno interno, y Fraude, orientada a la prevención en el ámbito externo. Ambas trabajan de forma coordinada para analizar el comportamiento de los usuarios y reforzar la mejora continua de los sistemas.

Redsys cuenta con un marco de formación y concienciación en materia de seguridad orientado a asegurar que el **100% de las personas de la organización** conocen y aplican, **desde su incorporación**, la normativa interna, el contexto de la actividad y las responsabilidades asociadas al uso y gestión de la información.

**El Grupo concibe la seguridad bajo el principio de *security by default*, en el que la protección de los sistemas y de la información forma parte intrínseca de su diseño, desarrollo y operación**

## Seguridad de la información

El marco de cumplimiento normativo de Redsys es el más extenso, en coherencia con la actividad que desarrolla, y constituye la base sobre la que se definen las políticas que guían la gestión de la seguridad en todo el Grupo. Para su elaboración, Redsys se apoya en estándares de referencia como PCI DSS, pilar fundamental de la estrategia de seguridad, así como en guías internacionales reconocidas, entre ellas las del National Institute of Standards and Technology (NIST).

Como resultado, el Grupo cuenta con una **Política corporativa de seguridad de la información**, que integra los principios relativos a protección de la información, privacidad, gestión de riesgos, continuidad de negocio y gestión de servicios. De esta política derivan normas internas esenciales, entre las que se incluyen:

- Norma de uso de los sistemas de información
- Norma de clasificación y tratamiento de la información
- Norma de control de acceso lógico de los sistemas

Estas normas se desarrollan mediante guías y manuales que regulan operativas y procesos específicos. Sobre esta base común, se definen y aplican medidas de protección adaptadas a los riesgos identificados y al área afectada, estableciendo en cada caso los procedimientos necesarios para su ejecución, supervisión y control.

**El Grupo extiende al conjunto de sus actividades y ámbitos los criterios y requisitos de seguridad de la información definidos en el marco de Redsys, el más exigente, con el fin de garantizar niveles homogéneos de protección**

## Privacidad de la información

La **Política de Privacidad Corporativa** actúa como documento marco, complementada por un conjunto amplio de políticas, procedimientos y normas internas que regulan el tratamiento de los datos personales y que se revisan de forma periódica para garantizar su adecuación a los cambios normativos y a la evolución de los riesgos asociados a la privacidad.

Por su parte, el **Sistema de Gestión de la Privacidad**, certificado conforme a la norma **ISO 27701**, acredita la integración de la privacidad en los procesos y controles de la organización. Redsys certificó por primera vez su sistema de gestión de la privacidad en 2023, dando continuidad desde ese momento al certificado conforme al ciclo de auditoría previsto por la propia norma.

### Políticas, procedimientos y normas internas de privacidad de la información

#### Política de Privacidad Corporativa

Establece y estandariza el nivel de cumplimiento por parte de la compañía de las normas y prácticas más garantistas en materia de protección de datos de carácter personal y privacidad.

#### Política de Privacidad de Empleados

Regula el tratamiento de los datos personales de las personas trabajadoras de la compañía, quienes la suscriben con motivo de su incorporación.

#### Política de Gestión de Derechos

Recoge las directrices prácticas relativas al alcance de los derechos que los titulares de datos personales pueden ejercer, incluyendo la forma y el plazo legales para atender sus solicitudes.

#### Decálogo para la Gestión de Derechos

Detalla las normas a seguir, de acuerdo con la regulación aplicable, para atender las solicitudes de ejercicio de derechos formuladas por los interesados ante la empresa.

## 2. Riesgos y resiliencia operativa

## 2.3 Seguridad de la información y privacidad

## 2.3.2 Privacidad de la información

## RETO 2026

La compañía se ha fijado como objetivo reforzar su marco de privacidad ante la creciente incorporación de soluciones basadas en inteligencia artificial. En este contexto, está prevista la elaboración y publicación de un decálogo de buenas prácticas que aborde el uso de la IA y su impacto en la protección de datos de carácter personal.

También se prevé actualizar la **Política de mantenimiento, bloqueo y supresión de datos de carácter personal**. Esta revisión será de carácter puntual y no implicará cambios sustanciales en su contenido, sino la incorporación de referencias específicas a la gestión de ficheros temporales.

#### Procedimiento de Gestión de brechas de datos personales

Describe las actuaciones necesarias para detectar, gestionar y, en su caso, notificar a la autoridad de control y a los interesados, las brechas de seguridad que afecten a datos personales tratados por la compañía.

#### Norma de mantenimiento, supresión y bloqueo de datos de carácter personal

Define las directrices de actuación para determinar los plazos de conservación y destrucción de los datos personales, en cumplimiento de los principios y derechos establecidos en la normativa aplicable.

#### Decálogo de minimización de datos

Concreta las pautas que debe seguir el personal de la compañía para garantizar que la recogida y el tratamiento de datos personales se limitan a aquellos estrictamente pertinentes para una finalidad concreta.

#### Procedimiento de Gestión de evaluaciones de impacto en protección de datos

Fija las directrices prácticas a seguir en la elaboración y gestión de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos de carácter personal cuando sea necesaria su realización, atendiendo a la naturaleza y condiciones de la actividad del tratamiento que en cada caso corresponda.

## 2. Riesgos y resiliencia operativa **2.4 Certificaciones y auditorías**

### CERTIFICACIONES Y AUDITORÍAS

El Grupo Redsys cuenta un catálogo de certificaciones que acreditan el cumplimiento de la regulación sectorial aplicable, tales como las emitidas por el Payment Card Industry Security Standards Council (PCI DSS, PCI PIN, PCI 3DS, entre otras).

Asimismo, Redsys cuenta con un sistema de gestión alineado con los principales estándares internacionales para la gestión de la continuidad de negocio, la seguridad de la información, la privacidad o la gestión de servicios, que permite validar el desempeño de la actividad en base a las mejores prácticas de mercado.

Adicionalmente, Redsys se somete de forma proactiva a evaluaciones de terceros independientes, en aquellas materias consideradas esenciales (i.e. Compliance Penal, DORA, ISAE 3402, entre otras).

Mantener estas certificaciones aporta beneficios clave tanto para el Grupo como para sus clientes y socios, permitiendo ofrecer a clientes y colaboradores la máxima confianza, respaldada por controles sólidos, procesos auditados y una cultura organizativa comprometida con el cumplimiento.

## 2. Riesgos y resiliencia operativa **2.4 Certificaciones y auditorías**



### Excelencia en el marco de control

La revisión periódica del marco de control garantiza que los procesos críticos están diseñados, implementados y supervisados siguiendo estándares reconocidos a nivel internacional. Las auditorías continuas aseguran la operación de los servicios alineados con las regulaciones vigentes y con las mejores prácticas del sector, reforzando la capacidad de las empresas del Grupo para anticipar, prevenir y dar respuesta a los potenciales riesgos operativos y tecnológicos.

### Cultura de cumplimiento y mejora continua

Las diversas certificaciones impulsan una cultura corporativa orientada al cumplimiento, la calidad y la excelencia. Asimismo, impulsan la adopción de buenas prácticas de forma transversal, favoreciendo la estandarización, la automatización y la documentación de los procesos, reduciendo la variabilidad y promoviendo la mejora continua a través de revisiones recurrentes y auditorías periódicas.

### Confianza para clientes y partes interesadas

Las certificaciones actúan como una garantía objetiva y verificable de la gestión de la seguridad de la información la continuidad de negocio, la privacidad y los servicios con rigor, transparencia y responsabilidad, integrando estos principios como un elemento esencial del servicio e incrementando la resiliencia organizativa frente a amenazas internas y externas.

### Diferenciación en el mercado

El cumplimiento de las normas de referencia posiciona al Grupo Redsys como una organización robusta, confiable y preparada para operar sus servicios en base a las mejores prácticas de mercado, aportando una ventaja competitiva clara.



El compromiso del Grupo Redsys con el cumplimiento no solo da respuesta a un requisito normativo, sino que representa una inversión estratégica que protege a la organización, refuerza la confianza de los clientes y posiciona al Grupo Redsys como un referente en el sector.

**Redsys GSR** cumple con el estándar **Point-to-Point Encryption (PCI P2PE)**, con alcance en el Laboratorio, para el cifrado de datos de las tarjetas de pago en el terminal de entrada y su mantenimiento encriptado hasta un entorno de descifrado seguro, protegiendo la información sensible. Se aplica para **validar dispositivos, aplicaciones y procesos seguros**, asegurando que los datos son ilegibles durante su transmisión y almacenamiento. Asimismo, la compañía cumple con los estándares **PCI DSS**, con alcance en el Contact Center, y **PCI PIN**, con alcance en el Laboratorio.

# 3. Análisis de Doble Materialidad

3.1 Descripción del proceso de Análisis de Doble Materialidad	67
3.2 Temas materiales	69

### 3. Análisis de Doble Materialidad

El Análisis de Doble Materialidad es un elemento clave en la gestión estratégica de la sostenibilidad y determina los temas relevantes sobre los que la empresa debe divulgar información en este informe.

A pesar de que, en la actual situación legislativa, el Grupo Redsys no está bajo el alcance de la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD)<sup>3</sup>, durante 2025 la compañía ha decidido actualizar su materialidad siguiendo los criterios establecidos en esta, llevando a cabo un análisis desde una doble perspectiva:

#### Materialidad de impacto

Determina los efectos reales o potenciales, tanto positivos como negativos, de la actividad empresarial sobre las personas y el medio ambiente.

#### Materialidad financiera

Identifica las cuestiones de sostenibilidad que pueden representar riesgos u oportunidades para el valor, los resultados, la rentabilidad, el acceso a financiación o el coste de capital de la compañía a corto, medio o largo plazo.



<sup>3</sup>La Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) define un nuevo marco europeo destinado a reforzar la transparencia y la comparabilidad de la información que las empresas reportan en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG). Conforme al desarrollo legislativo en las instituciones europeas llevado a cabo en 2025 a través del Paquete Ómnibus I, y a la espera de la transposición al sistema jurídico español, a fecha de edición de este EINF el Grupo Redsys no estaría bajo el alcance de esta norma.

### 3. Análisis de Doble Materialidad **3.1 Descripción del proceso de Análisis de Doble Materialidad**

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD

El proceso se desarrolló conforme a las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS) y las directrices establecidas en las guías metodológicas elaboradas por el European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) para el análisis de materialidad y la cadena de valor.

El análisis se abordó desde las dos perspectivas requeridas (materialidad de impacto y materialidad financiera) y para su ejecución, se estableció una metodología estructurada en cinco fases:

01

Análisis de contexto y comprensión del negocio

02

Identificación de IROs: Impactos —positivos y negativos, reales y potenciales—, así como de Riesgos y Oportunidades de aplicación al Grupo Redsys a lo largo de su cadena de valor.

03

Evaluación de los IROs (enfoque cuantitativo y cualitativo).

04

Analítica de resultados y elaboración de la matriz de doble materialidad

05

Validación de los resultados

### 3. Análisis de Doble Materialidad **3.1 Descripción del proceso de Análisis de Doble Materialidad**

El trabajo partió del listado de temas y subtemas recogidos en el **Requisito de Aplicación AR.16 del Anexo I de la NEIS 1**, que sirvió como marco para identificar y agrupar los asuntos ASG y específicos del sector relevantes para el Grupo. A partir de esta referencia se identificaron inicialmente 405 IROs, de los cuales 212 (52 %) correspondían a impactos y 193 (48 %) a riesgos y oportunidades.

Estos IROs se organizaron siguiendo la estructura de las NEIS, lo que permitió su desagregación por temas y facilitó su análisis posterior. Para su evaluación, se aplicaron criterios metodológicos alineados con las recomendaciones de EFRAG, considerando variables como:

- Su sentido (positivo / negativo o riesgo / oportunidad)
- La magnitud
- El alcance
- La probabilidad

La perspectiva de impacto consideró los efectos reales y potenciales sobre las personas y el medio ambiente en el corto, medio y largo plazo, mientras que la financiera se centró en aquellos asuntos con posible repercusión en el posicionamiento financiero del Grupo, incluyendo dependencias críticas, cambios regulatorios y riesgos operativos.

Tras este análisis, se realizó un proceso de agrupación y consolidación con el fin de depurar duplicidades entre IROs y concentrar la atención en los asuntos más relevantes.

El resultado final se plasmó en una matriz de doble materialidad, que refleja un mapa claro de prioridades para Grupo Redsys y su cadena de valor y sirve de base para la gestión de la sostenibilidad.

El proceso contó con la participación activa del equipo de Sostenibilidad como coordinador, así como de múltiples departamentos internos, que aportaron documentación y su conocimiento técnico para la identificación y valoración de los IROs. Las expectativas de los grupos de interés se integraron de forma indirecta mediante la información facilitada por las áreas responsables de su gestión y otros canales internos establecidos.

405 IROs

212 Impactos (52%)

193 Riesgos y Oportunidades (48%)

3. Análisis de Doble Materialidad **3.2 Temas materiales**

**TEMAS MATERIALES**

Como resultado, se identificaron once temas materiales priorizados desde una o ambas perspectivas —de impacto y financiera—, de los cuales nueve fueron clasificados con un nivel de materialidad alto y dos como temas a monitorizar.

Propios del negocio



TEMAS MATERIALES	SUBTEMAS	UBICACIÓN EN EL EINF
Continuidad del servicio de Redsys	—	<a href="#">Capítulo 2.2 ↗</a>
Continuidad del servicio de Redsys Salud	—	<a href="#">Capítulo 2.2 ↗</a>
Privacidad, ciberseguridad y brechas de información	—	<a href="#">Capítulo 2.3 ↗</a>
Transformación digital en los medios de pago	—	<a href="#">Capítulo 1.6 ↗</a>

3. Análisis de Doble Materialidad **3.2 Temas materiales**

Medioambientales



TEMAS MATERIALES

Cambio climático

Agua\*

Uso de recursos y economía circular

SUBTEMAS

- Mitigación del cambio climático
- Adaptación al cambio climático
- Energía

—

- Entrada de recursos TPV
- Entrada de recursos distintos a los TPV
- Gestión de residuos TPV
- Gestión de residuos distintos a los TPV

UBICACIÓN EN EL EINF




[Capítulo 4.2 ↗](#)

[Capítulo 4.3.1 ↗](#)

[Capítulo 4.3.2 ↗](#)

\* Temas de sostenibilidad no materiales para Redsys a monitorizar por la organización.

3. Análisis de Doble Materialidad **3.2 Temas materiales**

Sociales	TEMAS MATERIALES	SUBTEMAS	UBICACIÓN EN EL EINF
	<p><b>Personal propio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Condiciones de trabajo</li> <li>▪ Salud y seguridad</li> <li>▪ Igualdad de trato y oportunidades</li> </ul>	<p><a href="#">Capítulo 5.1 ↗</a></p>
 	<p><b>Trabajadores de la cadena de valor*</b></p>	<p>—</p>	<p><a href="#">Capítulo 6.5 ↗</a></p>
	<p><b>Clientes y usuarios finales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguridad de los usuarios finales</li> <li>▪ Inclusión social de los usuarios finales</li> <li>▪ Atención al cliente y usuarios finales</li> </ul>	<p><a href="#">Capítulo 5.2 ↗</a></p>
	<p><b>Conducta empresarial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cultura corporativa</li> <li>▪ Gestión de las relaciones con los proveedores, incluidas las prácticas de pago</li> </ul>	<p><a href="#">Capítulo 6 ↗</a></p>

\* Temas de sostenibilidad no materiales para Redsys a monitorizar por la organización.

### 3. Análisis de Doble Materialidad **3.2 Temas materiales**

#### Gobernanza



#### TEMAS MATERIALES

##### Conducta empresarial

#### SUBTEMAS

- Cultura corporativa
- Gestión de las relaciones con los proveedores, incluidas las prácticas de pago

#### UBICACIÓN EN EL EINF

[Capítulo 6](#) ↗

En el arranque de cada capítulo de este EINF se ofrece información sobre los fundamentos que explican la materialidad de cada tema en relación con el modelo de negocio de Redsys.

# 4. Información medioambiental

4.1 Políticas marco	75	4.3 Uso de recursos y economía circular	81
4.2 Cambio climático y uso de energía	76	4.3.1 Recursos hídricos	81
4.2.1 Gestión eficiente de la energía	76	4.3.2 Economía circular	82
4.2.2 Huella de carbono	79		

## 4. Información medioambiental

### INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL<sup>4</sup>

El Análisis de Doble Materialidad realizado en 2025 sitúa el **Cambio Climático y el Uso de Recursos y Economía Circular** como los desafíos ambientales prioritarios para el Grupo Redsys. Dada su naturaleza tecnológica, la actividad de la organización descansa sobre infraestructuras como los Centros de Procesamiento de Datos (CPD) que requieren un suministro energético constante para garantizar la continuidad del servicio.

En este contexto, el Grupo enfoca su acción en la mejora de la **eficiencia energética y la descarbonización**, consciente de que optimizar el consumo no solo reduce su huella de carbono, sino que mitiga la exposición a los costes operativos derivados de la volatilidad en los precios de la energía.

En cuanto al **Uso de Recursos y Economía Circular**, la gestión responde principalmente a la realidad operativa del Grupo Redsys como proveedor de servicios de pago, lo que implica la administración de un extenso parque de **dispositivos (TPV)** adquiridos a terceros. Por tanto, la prioridad en esta materia, se focaliza en la etapa de uso y fin de vida de estos equipos. Es precisamente en esta operativa de distribución y logística donde se gestionan los **envases y embalajes (packaging)** asociados, así como el correcto tratamiento de los dispositivos como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) al final de su vida útil. De forma complementaria, se avanza en otros proyectos para la minimización de consumibles, como por ejemplo, mediante la digitalización de tickets para reducir el uso de papel.



<sup>4</sup>Los indicadores ambientales presentados en este capítulo están referidos a Redsys Servicios de Procesamiento, S.L., Redsys Salud y Redsys GSR, cuyas instalaciones se sitúan en España, en las provincias de Madrid (edificio de oficinas propio) y Córdoba (oficinas en régimen de alquiler). En el año 2024, los datos reportados estaban referidos únicamente a Madrid, por lo que los datos publicados en el EINF 2024 no son comparables. En el presente informe los datos publicados referidos a 2024, sí se han ajustado para que la comparabilidad sea posible. Quedan excluidos los datos de Redsys Latinoamérica y Redsys Colombia, cuya actividad se desarrolla en modalidad de teletrabajo y presenta un impacto ambiental poco significativo.

## 4. Información medioambiental

## 4.1 Políticas marco

## POLÍTICAS MARCO

El Grupo Redsys dispone de un Manifiesto corporativo de respeto al medioambiente que subraya la importancia de integrar prácticas ambientales en la cultura corporativa y sienta las bases para actuar de manera responsable con el entorno natural, desde un enfoque preventivo y de precaución.

Este documento, de aplicación a todas las personas que forman parte de las sociedades de la organización, se complementa con otros marcos internos: la Política Corporativa de Gestión de Residuos, que define pautas para la reducción, reutilización y reciclaje de materiales, y la Política Corporativa de Consumo Responsable, orientada a promover un uso eficiente y sostenible de los recursos.

[Manifiesto corporativo de respeto al medioambiente ↗](#)

## Líneas de actuación medioambientales del Grupo Redsys

- **Avanzar hacia un equilibrio** entre la actividad empresarial y la protección del medioambiente mediante el uso responsable de los recursos.
- **Impulsar la innovación sostenible en los productos y servicios**, promoviendo iniciativas de negocio con impacto ambiental positivo, el uso de materiales biodegradables, el uso eficiente de la energía y una gestión adecuada de los residuos.
- **Implicar a los grupos de interés en la adopción de conductas medioambientales responsables**, especialmente de la participación de las personas trabajadoras con acciones como formaciones especializadas, orientadas a reforzar el aprendizaje y la toma de conciencia.

## 4. Información medioambiental

## 4.2 Cambio climático y uso de energía

## 4.2.1 Gestión eficiente de la energía

## MEDIDAS DE MEJORA ENERGÉTICA DEL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS

## CAMBIO CLIMÁTICO Y USO DE ENERGÍA

## Gestión eficiente de la energía

A lo largo del ejercicio, Grupo Redsys ha seguido impulsando distintas actuaciones orientadas a reducir el consumo energético asociado a la climatización, la iluminación de sus instalaciones y la eficiencia energética en sus centros de procesamiento de datos. La mayoría de las actuaciones se ha desarrollado en las oficinas de la organización en Madrid, donde tiene la propiedad del edificio y mayor facilidad para su implantación y gestión.



En 2025, Redsys ha desarrollado medidas de mejora en el Centro de Procesamiento de Datos (CPD), orientadas a reforzar la eficiencia energética y climática, así como la seguridad y la continuidad operativa. En este marco, se ha llevado a cabo la **reordenación de la sala no asistida en la sede de Madrid**, que ha incluido el decomiso y traslado de equipos con el objetivo de optimizar el espacio y facilitar una gestión más eficiente de las instalaciones.

En materia de eficiencia energética y control ambiental, durante el segundo trimestre se completó al 100% la **instalación de sondas de temperatura y humedad**, lo que permite un seguimiento más preciso de las condiciones del CPD y una gestión más ajustada de la climatización. Asimismo, se está

ejecutando el proyecto de cerramiento de pasillos fríos, con previsión de finalización a lo largo del mes de febrero de 2026. En paralelo, se ha avanzado en la modernización de la infraestructura eléctrica del CPD mediante la sustitución de los sistemas de transferencia manual MTC (*Manual Transfer Cabinet*) por **nuevos sistemas automáticos de alta disponibilidad STS (*Static Transfer Switch*)**, con el objetivo de mitigar riesgos eléctricos y asegurar la continuidad del suministro a los sistemas críticos. Durante el segundo trimestre se completó la instalación de los nuevos equipos y de la infraestructura asociada, quedando pendiente la certificación final necesaria para iniciar la migración operativa.

A lo largo del tercer y cuarto trimestre se abordaron los últimos ajustes técnicos, especialmente en lo relativo a los sistemas de alarma. Por motivos de seguridad y continuidad del servicio, el inicio de la migración se ha programado a partir de 2026.

De forma complementaria, se ha acometido la **renovación de los cuadros eléctricos**, una actuación que permitirá simplificar la arquitectura eléctrica del CPD, eliminar equipos obsoletos y tener monitorizado el consumo de cada rama de alimentación de cada rack en el CPD, reforzando la eficiencia, la seguridad y la resiliencia de la instalación. Al tratarse de una intervención crítica, su ejecución se ha planificado de manera coordinada con el resto de actuaciones y se llevará a cabo también a partir de enero de 2026.

## Objetivos Clave

Eficiencia energética y climática

Seguridad y continuidad operativa

Optimización del espacio físico

## 4. Información medioambiental

## 4.2 Cambio climático y uso de energía

## 4.2.1 Gestión eficiente de la energía

**Actuaciones para una gestión energética eficiente en las oficinas****Renovación iluminación garajes mediante LED de encendido automático (Madrid)**

Esta medida permite reducir el consumo en zonas de uso intermitente y se suma a la sustitución total de las luminarias por tecnología LED en las plantas de oficina. Con ello, se refuerza la eficiencia energética del edificio, que cuenta con certificado energético con calificación C tanto en consumo de energía primaria como en emisiones de CO<sub>2</sub>, con validez hasta 2030.

**Instalación de un sistema de medición en los depósitos de gasóleo**

El Grupo dispone de dos depósitos destinados a la climatización de las oficinas de Madrid, al suministro en situaciones de emergencia y a los sistemas de protección contra incendios. Aunque el sistema ya se encuentra operativo, el proceso de ajuste y calibración continúa en curso para garantizar la fiabilidad de los datos. Estas tareas se validarán a medida que aumenten los consumos asociados a

la calefacción, lo que permitirá disponer de registros más precisos. Se está valorando incorporar contadores adicionales en las tuberías de calefacción y en los grupos, con el objetivo de mejorar la trazabilidad de los consumos.

**Todas las acciones llevadas a cabo se refuerzan con acciones de formación y sensibilización dirigidas a las personas trabajadoras sobre el uso eficiente de la electricidad**

**Implantación de sistemas BMS (Building Management System)**

En 2025 se ha aprobado su implantación que permitirá monitorizar, controlar y optimizar de forma centralizada los consumos y el funcionamiento de las instalaciones de las oficinas madrileñas. De forma complementaria, se realizan pruebas periódicas y tareas de mantenimiento de los grupos electrógenos para asegurar su correcto funcionamiento.

**Gestión flexible de los espacios de trabajo**

Se contempla el cierre de la tercera planta de la oficina de Madrid en situaciones de bajo aforo (p.e. viernes, meses de verano con alta proporción de trabajo en remoto) y la concentración del personal en la segunda planta. De este modo, los sistemas de iluminación y climatización permanecen desactivados en las zonas no utilizadas, evitando consumos innecesarios.

**Otras actuaciones para la eficiencia energética**

Desarrolladas en ejercicios anteriores, como el **sellado de fachadas** para mejorar el aislamiento del edificio y reducir la demanda energética asociada a la climatización, la optimización de las instalaciones de recarga para vehículos eléctricos y la modernización de equipos e instalaciones.

## 4. Información medioambiental

## 4.2 Cambio climático y uso de energía

## 4.2.1 Gestión eficiente de la energía

**Producción de energía renovable:  
placas fotovoltaicas (kWh)**

2023	2024	2025
185.557	179.289	<b>165.772</b>

Además de estas medidas de eficiencia energética, el Grupo Redsys dispone de **placas fotovoltaicas para la producción de energía renovable** destinada al autoconsumo, que contribuye también a la reducción de la huella de carbono de la compañía.

**Consumo  
de electricidad (kWh)**

	2024*	2025
Oficina Madrid	2.556.995	2.619.157
CPD Yécora	710.600	748.600
Oficina Córdoba	35.807	38.716
<b>Total</b>	<b>3.303.402</b>	<b>3.406.473</b>

**Consumo de energía**

El **consumo eléctrico** ha aumentado ligeramente este año: un 3,12%. Como mejora respecto a ejercicios anteriores, tanto para 2024 como para 2025 se han incluido los datos de consumo eléctrico del CDP de Yécora y de la oficina de Córdoba.

**Consumo  
de gasóleo (litros)**

2024	2025
9.309	<b>8.777</b>

Respecto al **consumo de gasóleo** cabe destacar una disminución del 6% respecto a 2024.

\*Información reexpresada respecto al EINF publicado en 2024: el total de consumo eléctrico difiere al haberse incorporado información del CDP Yécora y de la oficina de Córdoba. No se publican los datos de 2023 al no ser ya comparables.

## 4. Información medioambiental

## 4.2 Cambio climático y uso de energía

## 4.2.2 Huella de carbono

**Huella de carbono**

El Grupo Redsys ha calculado su huella de carbono y elaborado el inventario de gases de efecto invernadero (GEI) en España tanto para el ejercicio de 2024 como para 2025 conforme a la normativa aplicable en esta materia. El análisis se circunscribe a la actividad desarrollada en España. Quedan excluidas las emisiones asociadas a las sociedades ubicadas en Latinoamérica y Colombia, al representar menos del 2 % del total y operar íntegramente en modalidad de teletrabajo.

El inventario incluye las emisiones de Alcance 1 y Alcance 2 y considera los gases CO<sub>2</sub> y HFC-134a. Para su elaboración se ha aplicado el enfoque de control operacional, que incorpora el 100% de las emisiones correspondientes a aquellas operaciones sobre las que la organización ejerce control y tiene



capacidad para definir e implantar sus políticas operativas, con independencia de su participación accionarial. El cálculo se ha realizado conforme a los criterios del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y a la Guía básica para el cálculo de GEI publicada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

El perímetro del inventario comprende las oficinas centrales, en Madrid, —incluyendo el consumo de gasóleo para calefacción y grupos electrógenos, los gases refrigerantes y el consumo eléctrico—, así como la oficina comercial de Córdoba y el CPD de Yécora (Madrid), incorporados por primera vez al cálculo por su consumo de electricidad en 2024. Debido a estos cambios no se ofrecen datos del ejercicio de 2023 al no ser comparables.



4. Información medioambiental

4.2 Cambio climático y uso de energía

**4.2.2 Huella de carbono**

**Emisiones GEI (t CO<sub>2</sub>e)**

	2024*		2025**	
Alcance 1	57,58		25,44	
Alcance 2	<b>Location base***</b>	<b>Market base****</b>	<b>Location base***</b>	<b>Market base****</b>
	934,86	875,76	964,03	903,10
<b>Total</b>	<b>992,44</b>	<b>933,34</b>	<b>989,47</b>	<b>928,54</b>

**Intensidad de las emisiones**

		2024	2025
Por facturación	tCO <sub>2</sub> /Millones €	5,69	5,14
Por transacciones realizadas	tCO <sub>2</sub> /Millones de transacciones	0,048	<b>0,043</b>

Como se puede apreciar en la tabla de emisiones, en Alcance 1 se han reducido en un 55,8%, al no existir este 2025 emisiones fugitivas de gas, como ocurrió en 2024. El Alcance 2, por su parte, ha aumentado ligeramente, un 3,02% según los cálculos *location base* y 3,12% según *market base*. Las emisiones totales han disminuido muy ligeramente, en concreto un 0,03% según *location base* y un 0,5% según *market base*.

En cuanto a la intensidad de las emisiones según facturación, se han reducido un 9,66%. Sin embargo, según transacciones realizadas cabe destacar una reducción del 11%.

**RETO 2026**

En este próximo ejercicio, y a partir de la identificación realizada de posibles palancas de descarbonización, el Grupo Redsys trabajará en la elaboración de un Plan de descarbonización que contribuya a establecer objetivos concretos para reducir la huella de la organización en línea con la normativa vigente (Real Decreto 214/2025).

\*Los datos de emisiones de 2024 han sido reformulados respecto a los publicados en el EINF de 2024 donde sólo se reportó huella de carbono de la oficina de Madrid. \*\*Datos de emisiones del ejercicio 2025 calculados con los factores de emisión de 2024 del MITECO, al no estar disponibles a fecha de emisión de este informe. \*\*\*Location base: emisiones de GEI asociadas con el promedio de la red eléctrica del país. Calcula las emisiones sobre el total de la energía comprada (renovable y no renovable), por el mix energético de España. \*\*\*\*Market base: emisiones asociadas a un proveedor de electricidad que sólo aplica a la energía no renovable adquirida por el mix específico del proveedor (Naturgy).

## 4. Información medioambiental

## 4.3 Uso de recursos y economía circular

## 4.3.1. Recursos hídricos

**USO DE RECURSOS  
Y ECONOMÍA CIRCULAR**

El modelo de trabajo flexible de Grupo Redsys contribuye a reducir el consumo de recursos asociados a la actividad presencial. De forma complementaria, la compañía impulsa iniciativas orientadas a mejorar la eficiencia de sus procesos y optimizar la gestión de los recursos.

Entre estas actuaciones, destacan las acciones de formación y sensibilización dirigidas a los equipos, así como la digitalización de los procedimientos operativos, que permite reducir el consumo de materias primas, en particular de papel.

**Recursos hídricos**

El consumo de agua procede principalmente del **uso en oficinas y de las necesidades de refrigeración de los centros de datos**. En este último caso, la compañía utiliza un sistema de circuito cerrado y dispone de un aljibe de agua sanitaria de reserva para situaciones de emergencia, lo que permite minimizar de forma significativa el consumo asociado a la refrigeración.

Los vertidos generados corresponden fundamentalmente a las aguas residuales de las oficinas y, de manera residual, de los centros de datos. En todos los casos, se mantienen dentro de la capacidad de tratamiento de la red de saneamiento y no generan afecciones a entornos sensibles.

Durante 2025, la evolución del consumo de agua ha estado vinculada principalmente a las variaciones en la afluencia de personal a la oficina. En línea con ejercicios anteriores, se mantienen medidas orientadas a un uso eficiente del recurso, como las **pruebas periódicas en los sistemas de protección contra incendios y las labores de mantenimiento preventivo**, entre ellas la desinfección de grifos y la limpieza del depósito de agua sanitaria para el control de la legionela. Asimismo, se dispone de grifos automáticos y sistemas de riego por goteo en las zonas ajardinadas, lo que permite ajustar el consumo a las necesidades reales.

**Consumo de agua (m<sup>3</sup>)**

2023	2024	2025
2.184	1.816	2.370

## 4. Información medioambiental

## 4.3 Uso de recursos y economía circular

## 4.3.2. Economía circular

## Economía circular

## Uso de materiales y materias primas

A continuación se reporta la entrada de materiales necesarios para la actividad de Grupo Redsys. No se trata de un listado exhaustivo ni cerrado. Como parte de su gestión responsable, se va ampliando en la medida de lo posible según la disponibilidad de la información. Se incluye, igualmente, la compra de TPV al ser un elemento importante que contiene distintas materias primas relevantes, tales como minerales, necesarios para su fabricación.

Terminales TPV adquiridas (unidades)	2023	2024	2025
	254.997	261.098	254.643

Uso de materias primas (unidades)	2024	2025
Cajas de cartón	47.440	120.000
Cajas de papel	n.d*	57
Rollos de plástico	n.d*	248

\*No hay datos disponibles.

Tal y como se aprecia en la tabla el consumo de cajas de cartón ha experimentado un importante incremento este ejercicio, en concreto un 60,5%. Esto es debido a la operativa del laboratorio de Redsys GSR y su gestión de TPV dentro de la compañía, que necesita de este tipo de embalaje.



## 4. Información medioambiental

## 4.3 Uso de recursos y economía circular

## 4.3.2. Economía circular

### Gestión de residuos propios

El Grupo Redsys facilita la recogida selectiva de residuos mediante un sistema que combina el seguimiento periódico y el refuerzo de los puntos limpios distribuidos en las distintas plantas de sus oficinas en España, favoreciendo una correcta separación. Este sistema se apoya en la coordinación entre el área de Servicios Generales del Grupo y las empresas de limpieza, lo que permite revisar y mejorar de forma regular los procedimientos e introducir ajustes cuando se detectan oportunidades de mejora.

La gestión de residuos se desarrolla conforme al marco legal vigente y cuenta con la **colaboración de gestores externos especializados y autorizados**. Las fracciones de papel, cartón y los residuos de aparatos

eléctricos y electrónicos (RAEE) se retiran de manera regular, mientras que las baterías y otros residuos específicos se gestionan mediante recogidas puntuales, en función de su tipología y volumen generado, garantizando en todos los casos una gestión adecuada y trazable.

Como parte de las acciones de sensibilización, **se mantiene la cartelería informativa junto a los contenedores** con mensajes orientados a fomentar un uso responsable del papel. Asimismo, se han incorporado contenedores específicos para el depósito de boletas emitidas y tarjetas residuales en las áreas que utilizan dispositivos de pago, reforzando la correcta gestión de estos residuos. Estas medidas se complementan con acciones formativas en reciclaje, orientadas a promover una cultura ambiental responsable entre las personas trabajadoras.

Generación y gestión de residuos (toneladas)		2024	2025
Peligrosos	Baterías de distinta tipología	12,37	0,26
	<b>Total peligrosos</b>	<b>12,37</b>	<b>0,26</b>
Peligrosos	RAEE**	3,04	0,32
	Plástico***	0,05	0
	Papel y cartón	0,02	9,108
	Residuos varios	0	0,34
	<b>Total no peligrosos</b>	<b>3,10</b>	<b>10,028</b>
<b>Total residuos</b>		<b>15,44</b>	<b>10,29</b>

\*La información presentada en esta tabla ha sido agrupada para su simplificación respecto a la publicada en el EINF 2024, no habiéndose reexpresado ninguna cifra. \*\*Los datos relativos a RAEE no incluye los datos relativos al tratamiento de TPV al final de su vida útil. \*\*\* Este año no se han gestionado residuos de plástico en la oficina, más allá de su depósito en contenedores segregados públicos. Los rollos de plástico (ver tabla materias primas) se utilizan para el embalaje de pallets y cajas de TPV enviados fuera de la organización, por lo que Redsys no gestiona su destino final.

### TPV y tarjetas de pago al final de su vida útil

La actividad del Grupo Redsys se extiende a la gestión responsable de los TPV al final de su vida útil, cerrando así el ciclo de la economía circular desde criterios de sostenibilidad, seguridad y control.

La retirada de los dispositivos se realiza a través de empresas especializadas que prestan servicio al Grupo Redsys. Posteriormente, los terminales se someten a un proceso de destrucción segura llevado a cabo por compañías externas autorizadas, conforme a estrictos protocolos de seguridad de la información. Todo el proceso queda debidamente documentado mediante certificados de destrucción individualizados, que garantizan la trazabilidad y el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables.

Tras la destrucción, los materiales recuperables, como plásticos y otros componentes, se destinan a reciclaje, mientras que los chips se destruyen y no se reutilizan por motivos de seguridad.

En relación con las tarjetas de pago, su gestión al final de su vida útil corresponde principalmente al usuario final o a iniciativas promovidas por las entidades financieras, dado que son las propietarias de estos soportes.



### Proyecto Paperless

En el ámbito del comercio presencial, Redsys impulsa el Proyecto *Paperless*, también denominado Papel Cero, aplicado a los terminales de punto de venta, con el objetivo de reducir el consumo de papel y avanzar en la digitalización de los servicios de pago en establecimientos físicos.



La iniciativa **permite a las entidades financieras desactivar la impresión de la boleta del comercio**, ya sea de forma obligatoria o como opción configurable desde el TPV, y facilita que el justificante se muestre al cliente a través de aplicaciones móviles o plataformas de banca digital. Para ello, Redsys pone a disposición de las entidades financieras interfaces de integración (API) que permiten la generación y visualización de boletas digitales para el 100 % de las transacciones procesadas, garantizando la trazabilidad de las operaciones ante posibles reclamaciones o devoluciones.

En los TPV Android, se ha incorporado además la **captura del justificante mediante código QR**, reforzando la eliminación del soporte físico y facilitando el acceso al ticket digital por parte del cliente. Estas funcionalidades contribuyen a un modelo de pago más ágil y eficiente, alineado con criterios de sostenibilidad.

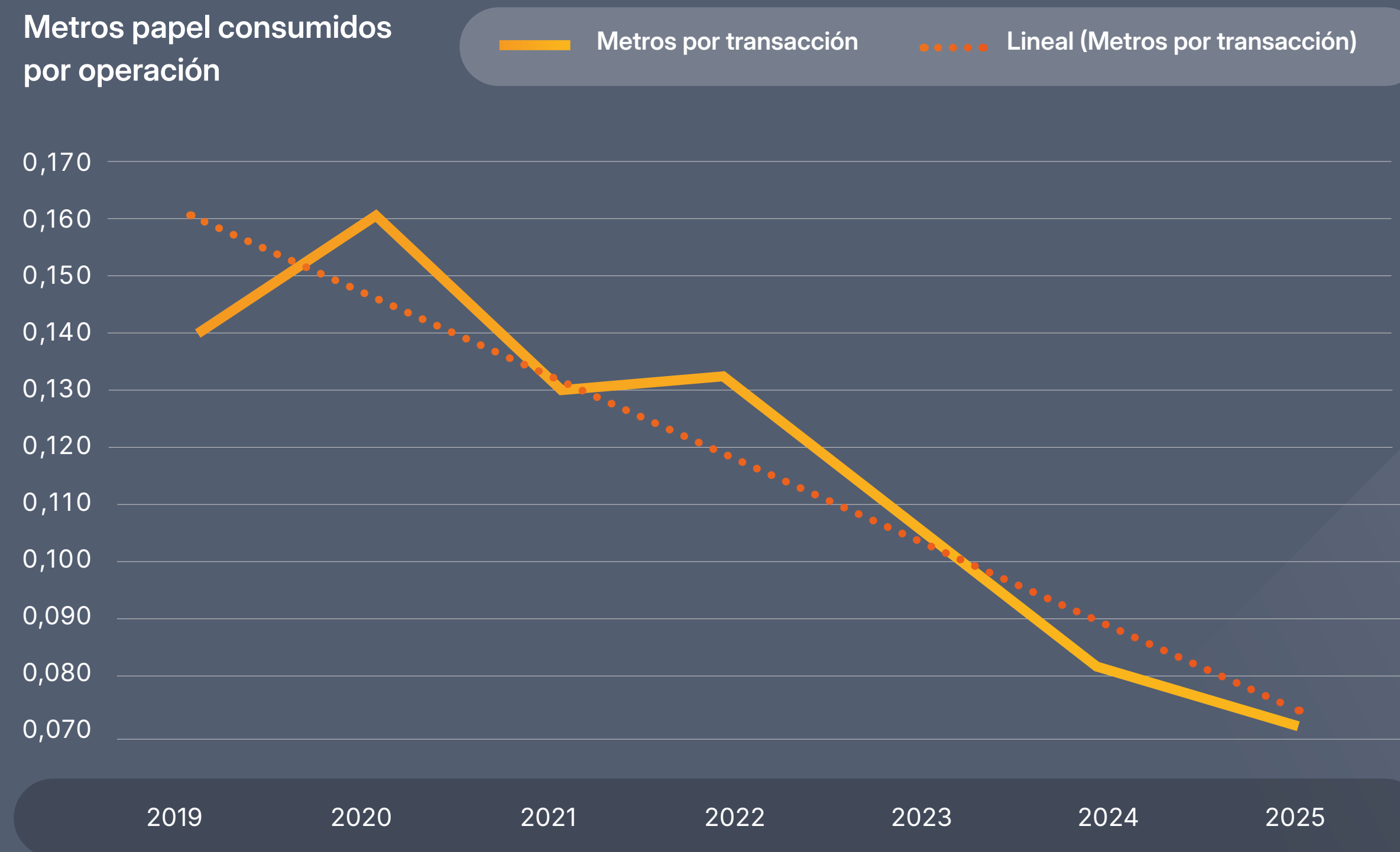
El avance del proyecto se comparte de forma periódica a través de los órganos de seguimiento internos y se impulsa activamente en la relación con las entidades financieras, a las que se facilita soporte técnico para una implantación eficaz de la solución. De manera complementaria, se desarrollan **acciones de sensibilización** dirigidas a poner en valor los beneficios ambientales asociados a la reducción del consumo de papel. Estas acciones han sido trasladadas por las propias entidades a sus clientes, generando una cadena de comportamientos orientados a un consumo más responsable.

4. Información medioambiental

4.3 Uso de recursos y economía circular

4.3.2. Economía circular

El objetivo es avanzar hacia la digitalización progresiva del proceso de transacción, reduciendo de forma gradual el uso de boletas físicas. Como medidas adicionales, se promueve la impresión voluntaria frente a la automática y la reducción del tamaño de los tickets cuando la impresión resulta necesaria.



## 4. Información medioambiental

### 4.3 Uso de recursos y economía circular

#### 4.3.2. Economía circular

En el ámbito de los **cajeros automáticos**, se ha habilitado la opción de prescindir del justificante en papel en todas las operaciones, ofreciendo como alternativa el envío del comprobante por correo electrónico o SMS. Asimismo, desde el Servicio Integral de Emisión se continúa facilitando la adopción de tarjetas bancarias alineadas con criterios de responsabilidad ambiental.

#### Otras actuaciones en cajeros automáticos

Cabe destacar algunas medidas que llevan varios años implantadas en el marco de un proyecto desarrollado para una entidad financiera y que se mantienen en la actualidad para promover el **reciclaje de tarjetas de débito y crédito** caducadas. Estos soportes se clasifican como pequeños dispositivos TIC y se incluyen en la categoría de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, debido a su composición. Para favorecer su gestión

responsable, existe un sistema que permite la **captura automática de las tarjetas fuera de uso en el momento de su inserción en el cajero automático**. Posteriormente, sus componentes se procesan mediante colaboraciones con entidades especializadas, destinándose a la reutilización o al reciclaje aquellos materiales que lo permiten, mientras que el resto se gestiona conforme a los requisitos técnicos y de seguridad aplicables.

Adicionalmente, en 2024 Redsys desarrolló junto a la entidad bancaria a la que presta servicio en el ámbito de cajeros un proyecto específico para mejorar la **eficiencia energética de estos equipos**. Se concluyó que las pantallas suponían la mayor fuente de consumo de energía, por lo que se rediseñó tanto su funcionamiento como su apariencia. El objetivo fue optimizar su eficiencia sin comprometer la excelencia en la calidad del servicio.



# 5. Información Social

5.1 Las personas del Grupo Redsys	89	5.1.9 Cohesión y cultura corporativa en el Grupo Redsys	124
5.1.1 El equipo en datos	91	5.1.10 Comunicación interna	126
5.1.2 Plan estratégico de personas de Redsys	96	5.2 Relación con los clientes y usuarios finales	127
5.1.3 Formación y desarrollo profesional	99	5.2.1 Directrices de actuación	127
5.1.4 Conciliación y beneficios sociales	106	5.2.2 Plan de calidad	130
5.1.5 Modelo retributivo	109	5.2.3 Atención a clientes y usuarios	131
5.1.6 Relaciones laborales	113	5.2.4 Accesibilidad para todas las personas	135
5.1.7 Igualdad de trato y oportunidades en Redsys	114	5.2.5 Seguridad física del producto	139
5.1.8 Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys	117	5.2.6 Comunicación externa	140

## 5. Información social **5.1 Las personas del Grupo Redsys**

### LAS PERSONAS DEL GRUPO REDSYS<sup>5</sup>

El Análisis de Doble Materialidad realizado en 2025 sitúa la gestión del **personal propio** como un aspecto fundamental para el Grupo Redsys. Dado que la organización opera principalmente en un sector tecnológico altamente competitivo y exigente, donde los picos de actividad y los estrictos estándares de seguridad pueden generar presión sobre los equipos, la organización ha identificado tres ejes prioritarios de gestión: las **condiciones de trabajo** (que abarcan desde la flexibilidad y la conciliación hasta los modelos retributivos), la **igualdad de trato y oportunidades** y la **salud y seguridad laboral**.

Desde una perspectiva estratégica, el Grupo aborda estos asuntos con un doble objetivo: garantizar el bienestar de su plantilla y responder a uno de los grandes retos del sector tecnológico, la alta rotación de **perfiles técnicos**. En un mercado con fuerte competencia por el talento, la capacidad para atraer y, especialmente, **fidelizar a los profesionales** es crítica

para evitar la pérdida de conocimiento y asegurar la competitividad a largo plazo. Asimismo, se trabaja para mantener un entorno de respeto y diversidad que favorezca un clima laboral positivo.

Tal y como se desarrolla a lo largo de este capítulo, para dar respuesta a estos retos, el Grupo Redsys articula su gestión a través de distintos marcos de actuación. Por un lado, el Plan Estratégico de Personas de Redsys, a través de la marca For ü, impulsa las iniciativas de formación y desarrollo profesional, así como medidas de conciliación y nuevos modelos retributivos. Por otro, la organización vela por el bienestar laboral y la igualdad mediante marcos específicos, gestionando un sistema centrado en la prevención de la salud, así como aplicando políticas y planes que fomenten entornos de trabajo inclusivos.



<sup>5</sup> En el ámbito laboral, las sociedades que componen el Grupo Redsys actúan como compañías diferentes. Por ello, a pesar de reportarse datos a nivel Grupo, en algunos casos se ofrecen, además, desgloses específicos por sociedad.

## 5. Información social **5.1 Las personas del Grupo Redsys**

Las condiciones de trabajo, la salud y seguridad laboral y la igualdad de trato y oportunidades se identifican como ámbitos materiales de impacto, según el Análisis de Doble Materialidad realizado en 2025



5. Información social

5.1 Las personas del Grupo Redsys

5.1.1 El equipo en datos

El equipo en datos<sup>6</sup>

A cierre de ejercicio el equipo del Grupo Redsys está compuesto por 1.060 profesionales, lo que supone un incremento de plantilla del 12,9%. De ellos un 63,3% son hombres y un 36,7% mujeres. El grupo de edad que más ha crecido es el intervalo entre 30 y 45 años.

Empleados por país\*

	2024	2025
<b>Total</b>	<b>939</b>	<b>1.060</b>
España	936	1.057
Perú	3	3



Nuestro equipo humano ha crecido casi un 13% este 2025



**1.060** profesionales  
↑ +12,9% (sobre 2024)

<sup>6</sup> En el [Anexo III](#) pueden consultarse el resto de tablas relativas a datos de personal.

\*En este momento Redsys Colombia no dispone de personal.

## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.1 El equipo en datos

## Nº total y distribución empleados por sexo

	2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<b>Total plantilla</b>	<b>321</b>	<b>618</b>	<b>939</b>	<b>389</b>	<b>671</b>	<b>1.060</b>
Redsys	217	548	765	223	560	783
Redsys Salud	6	21	27	6	20	26
Redsys GSR	96	48	144	158	90	248
Redsys Latinoamérica	2	1	3	2	1	3



5. Información social

5.1 Las personas del Grupo Redsys

5.1.1 El equipo en datos

Nº total y distribución empleados por edad

	2024			2025		
	< 30 años	30-45 años	> 45 años	< 30 años	30-45 años	> 45 años
<b>Total plantilla</b>	<b>239</b>	<b>399</b>	<b>301</b>	244	503	313
Redsys	182	315	268	173	351	259
Redsys Salud	9	12	6	8	12	6
Redsys GSR	48	70	26	63	138	47
Redsys Latinoamérica	0	2	1	0	2	1



5. Información social

5.1 Las personas del Grupo Redsys

5.1.1 El equipo en datos

Los contratos a tiempo parcial han disminuido un 11,7% mientras que los contratos a tiempo completo han crecido este año 13,3%, destacando Redsys GSR con un 45,3% respecto al ejercicio anterior. De los contratos a tiempo parcial, el 80% corresponden a mujeres.

Nº total y distribución modalidades contrato trabajo\*

	2024			2025		
	Contrato indefinido			Contrato indefinido		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
<b>Total plantilla</b>	<b>922</b>	<b>17</b>	<b>939</b>	<b>1.045</b>	<b>15</b>	<b>1.060</b>
Redsys	764	1	765	782	1	783
Redsys Salud	27	0	27	26	0	26
Redsys GSR	128	16	144	234	14	248
Redsys Latinoamérica	3	0	3	3	0	3

\*Todos los contratos son de tipo indefinido no existiendo contratación temporal.



↓ -11,7%  
contratos a tiempo parcial

↑ +13,3%  
contratos a tiempo completo

## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.1 El equipo en datos



↓ **6,56%** índice de rotación

El índice de rotación de la plantilla del Grupo Redsys se ha situado en el un 6,56%, dato muy bajo respecto a nuestro sector, situado en un 20%

## Tasa de rotación

	2025*
<b>Total plantilla</b>	<b>6,56%</b>
Redsys	5,47%
Redsys Salud	7,69%
Redsys GSR	9,68%
Redsys Latinoamérica	33,33%

\*En ejercicios anteriores no se reportaba la tasa global a nivel de Grupo, por lo que no hay datos comparativos.

## 5. Información social 5.1 Las personas del Grupo Redsys

### 5.1.2 Plan estratégico de personas de Redsys

#### Plan estratégico de personas de redsys

##### Las personas en Redsys

El **Plan Estratégico de Personas** ha constituido el marco de referencia para la gestión del equipo de Redsys, con un carácter continuista al abarcar el periodo 2023-2025, orientando las principales actuaciones en las condiciones de trabajo, bienestar, desarrollo y cultura corporativa.

Su definición se ha apoyado en un proceso de escucha interna iniciado en 2022 y reforzado de forma progresiva mediante grupos de trabajo y encuestas de valoración, lo que ha permitido identificar y priorizar necesidades, realizar un seguimiento de los avances y ajustar las medidas implantadas, consolidando aquellas con mayor impacto.



Durante 2025, los aprendizajes derivados de este proceso se han integrado en el Plan, agrupando tanto las iniciativas ya existentes como aquellas surgidas de la escucha activa con el objetivo de reforzar la propuesta de valor al empleado y una cultura corporativa centrada en las personas.

El Plan se estructura en cinco áreas de actuación que recorren la experiencia de empleado desde su entrada hasta su salida en la empresa, cada una con objetivos definidos que sirven de referencia para seguir el avance de las medidas. De forma transversal, la comunicación interna ha acompañado todo el ciclo, facilitando la alineación, el acceso a la información y el seguimiento de las iniciativas desarrolladas.

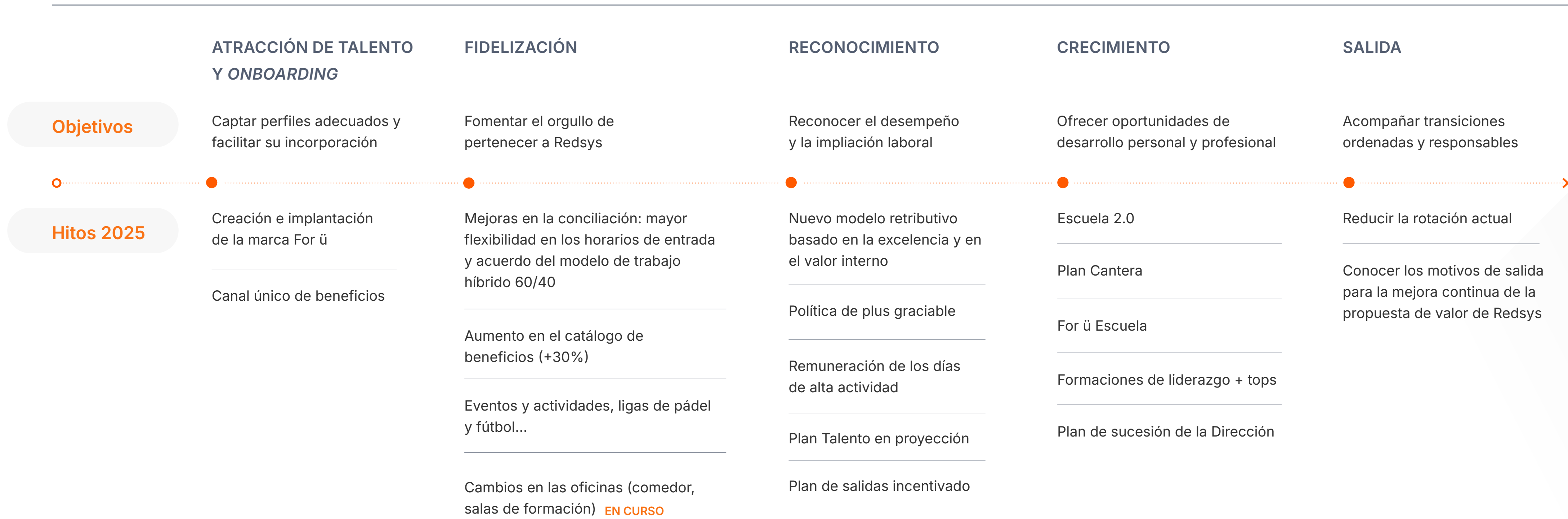


5. Información social

5.1 Las personas del Grupo Redsys

**5.1.2 Plan estratégico de personas de Redsys**

**Experiencia de empleado: áreas, objetivos y acciones**



**COMUNICACIÓN INTERNA**

Facilitar una comuniación interna transparente, continua y bidireccional



## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.2 Plan estratégico de personas de Redsys

**Consolidación de la marca For ü**

En 2025, se ha consolidado la marca propia For ü, creada e implementada en 2024 como paraguas que agrupa y da coherencia a todas las iniciativas vinculadas a la experiencia de empleado, con el objetivo de mejorar la comunicación interna, reforzar la escucha activa y facilitar una gestión más eficaz del desarrollo de las iniciativas dirigidas a los trabajadores.



for ü  
by Redsys

**RETO 2026**

Redsys trabajará en la elaboración de un nuevo Plan Estratégico de Personas con horizonte a tres años, dando continuidad al trabajo realizado hasta ahora, para asegurar el mantenimiento y evolución de los proyectos ya implantados. En paralelo, se avanzará en el desarrollo de cuadros de mando y analíticas de recursos humanos, con una visión 360 de los datos y de la experiencia de las personas trabajadoras, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones en cuanto a la gestión de las personas.

## 5. Información social

### 5.1 Las personas del Grupo Redsys

#### 5.1.3 Formación y desarrollo profesional

### Formación y desarrollo profesional

#### Formación en Redsys

Bajo la marca For ü, Redsys integra **For ü Talentsoft**, una plataforma accesible a toda la plantilla que canaliza la oferta formativa, obligatoria y voluntaria, organizada por materias y actualizada de forma periódica. Esta herramienta también centraliza la información vinculada a la gestión del talento, incluidos los itinerarios formativos y otros datos asociados al desarrollo profesional, aportando una visión global y estructurada.

En 2025 se han dado los primeros pasos en el uso de datos, compartiendo con los managers reportes de sus áreas con indicadores clave que permiten apoyar la toma de decisiones y desarrollar analíticas propias.

#### RETO 2026

De cara al próximo Plan Estratégico de Personas, el reto pasa por aprovechar todo el potencial de For ü Talentsoft y avanzar hacia la construcción de un sistema de business analytics que permita tomar decisiones basadas en datos de forma sistemática.

La plataforma For ü Talentsoft, accesible a toda la plantilla, canaliza la oferta formativa organizada por materias y actualizada de forma periódica, con programas orientados al desarrollo profesional a lo largo de toda la trayectoria en la compañía

## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.3 Formación y desarrollo profesional

Impulso al aprendizaje,  
al talento y al liderazgo

## Escuela 2.0

Esta iniciativa, vinculada al Plan Estratégico de Personas y dotada de una Dirección propia, facilita la transmisión del saber experto, refuerza la cohesión interna y promueve un **modelo de aprendizaje colaborativo “de todos para todos”**, en el que los profesionales de la compañía participan como formadores y alumnos, apoyados por programas y un sistema de acreditación interna. Los contenidos combinan materias transversales y especializadas en las distintas áreas del negocio y se dirigen al conjunto de la plantilla.

**RETO 2026.** Avanzar en la acreditación formal de los conocimientos, reforzar su reconocimiento en el sector y evolucionar hacia un modelo de escuela corporativa que combine formación presencial y online.

For ù Escuela  
Programas

Se ha dado continuidad a los tres programas formativos —**Directivo, Gerencial y Futuros Líderes**— dirigidos a colectivos clave de la organización, que combinan la transmisión de conocimiento interno con el refuerzo de habilidades para desempeñar roles de responsabilidad.

**RETO 2026.** Continuar con nuevas ediciones incorporando contenidos sobre gestión de procesos, servicios y arquitectura de Redsys.

## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.3 Formación y desarrollo profesional



### Plan Cantera

Este programa anual de prácticas desarrollado en colaboración con instituciones educativas se ha llevado a cabo en las sedes de la compañía en Madrid y Córdoba. Ofrece a los estudiantes una **primera experiencia profesional** mediante itinerarios flexibles, compatibles con los estudios, en un modelo híbrido y acompañados por tutores.

En 2025, el Plan Cantera ha sido reconocido con la **quinta posición en el ranking HappyTrainees® de ChooseMyCompany**, a partir de las valoraciones certificadas de las personas becarias, con un 95% de recomendación y una valoración media superior a 4,5 sobre 5.

**RETO 2026.** Ampliar su alcance mediante la firma de convenios con nuevos centros educativos y reforzar la formación vinculada a una infraestructura esencial para la sociedad.

### Proceso de onboarding

En 2025 se ha reforzado el proceso de incorporación en todas sus modalidades (personal en plantilla, personas en prácticas y situaciones de cambio o movilidad interna) **bajo la premisa de escuchar primero y actuar después**, a partir del feedback recogido en los seguimientos posincorporación. Las mejoras se han centrado en ofrecer un acompañamiento

más cercano a través de una figura de referencia, el refuerzo del conocimiento del negocio a través de sesiones con expertos internos y espacios de diálogo como los desayunos con el presidente, así como en la optimización operativa del proceso de integración con la robotización de determinadas fases.

## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.3 Formación y desarrollo profesional



### For ù Itinerarios Profesionales

Los planes de carrera no se vinculan a puestos concretos ni a niveles salariales, sino al crecimiento de cada persona en términos de conocimientos, habilidades y experiencia, con itinerarios personalizados que permiten identificar el progreso mediante criterios homogéneos.

En 2025, este sistema se ha desplegado de forma generalizada, con la **participación del 96% de la plantilla** en procesos de autoevaluación y conversaciones con sus responsables.

La iniciativa responde a una de las demandas recogidas en la encuesta que dio origen al Plan Estratégico de Personas y ha sido **co-creada con la participación de más de 60 managers**, lo que ha permitido ajustarla a la realidad de la compañía y proporciona una base objetiva para apoyar decisiones de promoción y revisión salarial.

### Formación de Liderazgo + Tops

La **Formación de Liderazgo**, basada en la metodología DISC, se dirige a las personas que se incorporan a la compañía con responsabilidades de gestión de equipos y busca dotar a los líderes de una base común de criterios, herramientas y lenguaje compartido.

De forma complementaria, el **Programa Tops** ofrece formación específica a profesionales identificados por su alto desempeño y potencial, a quienes se ofrece un catálogo específico como reconocimiento por su talento y proyección en la empresa.

## 5. Información social

### 5.1 Las personas del Grupo Redsys

#### 5.1.3 Formación y desarrollo profesional

##### Despliegue y formación en inteligencia artificial

Redsys cuenta con un **Área de Inteligencia Artificial y Robotización**, ubicada en la sede de Córdoba, desde la que se impulsa el uso de estas tecnologías como palanca para mejorar la productividad de su plantilla y la eficiencia interna. Esta área se creó hace seis años con un foco inicial en la robotización, tras identificar tareas repetitivas susceptibles de automatización.

Sobre esta base ya madura, la compañía dio un paso más hace dos años incorporando capacidades de inteligencia artificial (IA), lo que ha permitido disponer de información relevante en menos tiempo y apoyar el trabajo diario de los equipos.

En este contexto, la compañía ha aprobado una **Política de uso de la Inteligencia Artificial**, accesible para toda la organización, que establece un marco ético, responsable y seguro. En ella se establece Copilot como la herramienta corporativa de apoyo que sustenta el trabajo diario de los empleados.

Su implantación se ha acompañado de formación obligatoria en los fundamentos de la inteligencia artificial, así como en ética y uso responsable.

Adicionalmente, la plantilla cuenta con materiales de refuerzo en la plataforma For ü Talentsoft y OpenWebinars.

La monitorización de la implantación efectiva de la IA y el uso por parte de la compañía se realiza gracias a la creación de un cuadro de mando que recopila información semanal del uso de Copilot.

**De cara a 2026**, Redsys prevé profundizar en la identificación de nuevas necesidades, con el objetivo de avanzar en el desarrollo de soluciones basadas en inteligencia artificial que aporten valor añadido a los procesos y servicios.

En 2025, Redsys ha sido incluida, a propuesta del Vicerrectorado de Transformación Digital y Gobernanza del Dato de la Universidad de Córdoba, en el listado de empresas andaluzas que tienen líneas de trabajo abiertas con IA, impulsado por la Junta de Andalucía, con el objetivo de dar visibilidad a estas entidades y facilitar su participación en iniciativas y eventos relacionados.

Asimismo, la empresa participó en junio en un foro organizado por la plataforma de datos e inteligencia artificial Cloudera, recogido en la revista Capital, que reunió a cinco expertos en analítica de datos para analizar el impacto de la IA generativa en el desarrollo empresarial.

## 5. Información social

### 5.1 Las personas del Grupo Redsys

#### 5.1.3 Formación y desarrollo profesional

##### Formación en Redsys GSR

La formación en Redsys GSR se articula a través de una plataforma interna que integra tanto las **formaciones obligatorias**, definidas por la matriz para asegurar un nivel homogéneo de conocimiento y cumplimiento, como un **catálogo voluntario** de programas técnicos y transversales.

A partir de las necesidades detectadas en la plantilla, durante este ejercicio se han incorporado programas que complementan la oferta existente y responden a la evolución de los perfiles y a las demandas operativas. Entre ellos destacan un curso que refuerza las habilidades de liderazgo y un tercero de carácter técnico sobre una herramienta de uso habitual en los equipos.

El **área de atención al cliente** cuenta, además, con formación específica vinculada al negocio y a los servicios que presta, incluida formación en atención al cliente con especial foco en accesibilidad, así como cursos de refuerzo o actualización cuando se identifica la necesidad de consolidar contenidos. En este ámbito, a lo largo del año se ha incrementado el número de cursos y de píldoras formativas disponibles.

La **formación de las nuevas incorporaciones** se adapta al servicio y al rol de cada persona, mediante itinerarios específicos obligatorios, que pueden ampliarse conforme evolucionan profesionalmente o asumen nuevas funciones.

##### Compromiso y liderazgo

El **Plan de Sucesión de la Alta Dirección**, actualizado en 2024 y vinculado al desarrollo profesional, ha continuado su despliegue en 2025 como una herramienta clave para preparar a los profesionales llamados a asumir los niveles de mayor responsabilidad dentro de la organización.

Esta iniciativa permite anticipar riesgos en la cobertura de posiciones críticas y refuerza un modelo de liderazgo basado en la mejora continua y la solidez organizativa.

Durante el ejercicio, el trabajo se ha centrado en concretar y desarrollar itinerarios individualizados para las personas identificadas, con el objetivo de consolidar las competencias necesarias para asumir estas funciones y asegurar transiciones ordenadas y eficaces.

## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.3 Formación y desarrollo profesional

## Formación en datos



Categoría profesional*	2024	2025
	Nº horas	
Fuera convenio**	1.614	1.861
Nivel 1	245	196
Nivel 2	2.004	3.121
Nivel 3	23.082	28.637
Nivel 4	824	798
Nivel 5	10.205	9.629
Nivel 8	9.362	3.567
Redsys Latinoamérica***	24	104
<b>Total plantilla</b>	<b>47.360</b>	<b>47.914</b>

\*No hay personas trabajadoras en las categorías N6 y N7. \*\*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 de Madrid. \*\*\* Las personas trabajadoras de Redsys Latinoamérica no se rigen por las categorías profesionales vigentes en España.

## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.4 Conciliación y beneficios sociales

**Conciliación y beneficios sociales****Plan de apoyo a la maternidad y la paternidad**

Redsys cuenta con un programa específico de apoyo a la maternidad y la paternidad que mejora las condiciones previstas en el convenio colectivo, con el objetivo de facilitar la conciliación en las distintas etapas vinculadas a la llegada de hijos.

**ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO EN LA ETAPA DE CRIANZA****Teletrabajo durante el embarazo**

Las mujeres embarazadas pueden realizar su actividad en modalidad de teletrabajo al 100% durante el periodo de gestación, previa valoración y emisión del informe correspondiente por parte del servicio médico de la empresa.

**Ayuda económica posparto**

Se concede una ayuda de 3.000 euros a las mujeres en el momento de su reincorporación tras la baja por maternidad.

**Complemento por reincorporación parcial tras maternidad o paternidad**

Una vez finalizado el periodo obligatorio de lactancia, las personas que optan por una reincorporación parcial reciben una bonificación de 150 euros por semana. Esta medida permite extender las 11 semanas

voluntarias del permiso —posteriores a las seis obligatorias— hasta un total de 22 semanas cuando la reincorporación se realiza al 50% de la jornada. La jornada parcial mínima es del 50 %, equivalente a cuatro horas diarias y los viernes, tres horas y cuarto. A partir de ese umbral, la organización del horario se adapta a las necesidades individuales, ofreciendo un alto grado de flexibilidad. Esta medida ha tenido una acogida especialmente positiva entre los padres, dado que las madres suelen disfrutar el permiso de forma continuada por motivos de lactancia.

**Ampliación del permiso de lactancia**

Redsys amplía el periodo de disfrute del permiso de lactancia de los nueve meses establecidos en el convenio hasta los 16. Este permiso puede ser solicitado por cualquiera de los dos progenitores.

**Cheque guardería**

La compañía ofrece una ayuda de 100 euros mensuales por hijo para gastos de guardería hasta los tres años de edad. Este apoyo se canaliza a través de un sistema de retribución flexible: los primeros 100 euros son asumidos directamente por la empresa y, en caso de que el coste sea superior, el importe restante puede incluirse en la retribución flexible, con las ventajas fiscales correspondientes. De este modo, se combina el apoyo económico directo con una optimización fiscal del gasto para las familias.

**Medidas de flexibilidad horaria**

Se incorporan opciones adicionales de conciliación para las personas con hijos que acuden de forma presencial a su puesto de trabajo, permitiendo adelantar la entrada a las 7:30 y finalizar la jornada a las 16:00, adelantando una hora la salida.

## 5. Información social 5.1 Las personas del Grupo Redsys

### 5.1.4 Conciliación y beneficios sociales

#### Desconexión digital

Redsys aplica las medidas de desconexión digital conforme al Convenio de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid, garantizando el respeto a los tiempos de descanso y a la intimidad personal y familiar, incluido el derecho a no atender comunicaciones fuera de la jornada laboral. Asimismo, promueve un uso responsable de las herramientas digitales a través de píldoras formativas sobre conciliación y desconexión digital disponibles en For ü Talentsoft.

#### Beneficios sociales

Hasta 2024, la gestión de los beneficios se realizaba a través de múltiples herramientas y procesos, lo que generaba confusión y dificultaba una visión completa de las prestaciones disponibles. Para resolver esta dispersión, se puso en marcha, dentro de la marca For ü, el **Canal Único de Beneficios**, una plataforma intuitiva y visual que centraliza de forma estructurada todas las ventajas, con el objetivo de unificar gestiones y facilitar su solicitud de forma sencilla y accesible, evitando que se pierdan oportunidades por falta de información.

Desde este espacio digital, los empleados pueden consultar las instrucciones de uso, acceder a los recursos correspondientes y visualizar el ahorro económico asociado a cada beneficio. Aunque se mantiene la comunicación por correo electrónico, el canal actúa como punto de referencia único y actualizado.

En enero de 2025 se lanzó la aplicación móvil, que mejora la accesibilidad mediante un acceso seguro desde los dispositivos corporativos. Además, la plataforma integra la gestión de la retribución flexible, mostrando el ahorro fiscal asociado, e incorpora la formación como un nuevo concepto dentro de esta modalidad.

Igualmente, desde el inicio del Plan Estratégico de Personas, la **propuesta de valor del catálogo de beneficios sociales de Redsys se ha incrementado en un 30%**, reforzando la capacidad de la compañía para atraer y fidelizar talento. Esta evolución se apoya, además, en medidas ya consolidadas como la flexibilidad en los horarios de entrada y salida y el acuerdo de modelo híbrido 60/40, que contribuyen a mejorar el equilibrio entre la vida personal y profesional.



## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.4 Conciliación y beneficios sociales

**Medidas de bienestar, servicios y apoyos disponibles****Acuerdos con proveedores**

Acceso a ventajas económicas y servicios en condiciones preferentes. Entre ellos: un club de descuentos; una tarifa especial y subvencionada para gimnasios Wellhub, donde además se pueden incluir familiares; apoyo en la declaración de la renta y otros trámites mediante la plataforma Taxdown; descuentos en centros de estudios y mejoras en productos bancarios.

**Ventajas económicas a través de un sistema de retribución flexible**

Incluye, entre otros, el cheque guardería, la formación vinculada al puesto de trabajo, y tarjetas personalizadas con identidad For ü para transporte y restaurante, disponibles en formato físico y digital.

**Salud y Bienestar**

Redsys facilita un seguro médico con primas especiales, así como el acceso a las campañas de vacunación promovidas por el servicio médico de la empresa y a un servicio de fisioterapia.

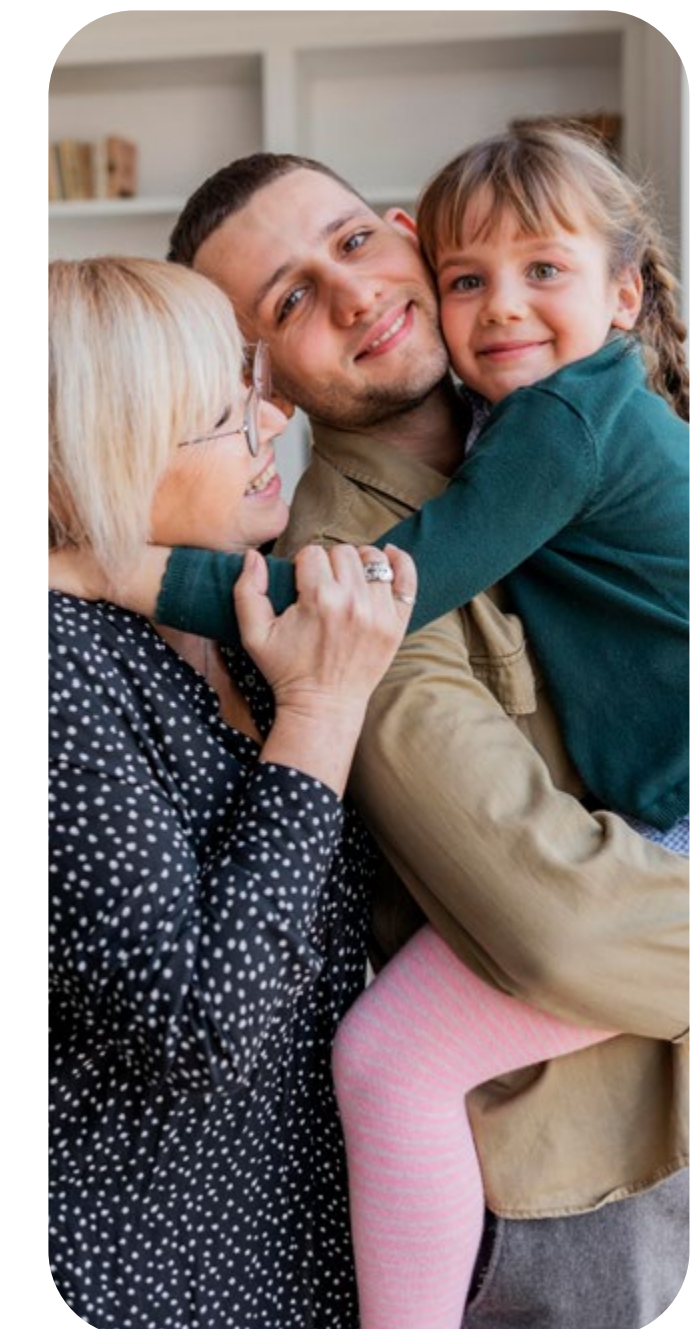
**Cercanía en momentos especiales de la vida personal de los empleados**

Detalles en cumpleaños, nacimientos o situaciones de fallecimiento de familiares, así como iniciativas dirigidas a las familias, entre ellas el regalo de los Reyes Magos para los hijos e hijas de los empleados o concursos de dibujo infantil.

**Otros beneficios sociales**

La cesta de Navidad, el programa Referencia2 y la reserva de plazas de aparcamiento complementan las medidas orientadas a mejorar la experiencia de las personas en la compañía.

El programa de apoyo a la maternidad y la paternidad mejora las condiciones previstas en el convenio colectivo y se suma a las medidas de desconexión digital y a un conjunto de beneficios sociales, que se han incrementado en un 30% desde el inicio del Plan Estratégico de Personas



**+30%**

propuesta de valor del catálogo de beneficios sociales

## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.5 Modelo retributivo

**Modelo retributivo****Un modelo retributivo que valora la excelencia**

En el marco del Plan Estratégico de Personas, Redsys inició en 2023 el diseño de un nuevo modelo de desempeño orientado a la excelencia, junto con un nuevo modelo retributivo asociado. Ambos se concibieron de forma conjunta con el objetivo de reconocer el rendimiento de manera más objetiva, priorizar a las personas con mejores resultados y reforzar la coherencia entre desempeño, desarrollo profesional y compensación, garantizando la igualdad retributiva y la transparencia.

Tras su validación por el Comité de Dirección, el Comité de Recursos Humanos y los consejos correspondientes, el nuevo modelo ha comenzado a aplicarse de forma efectiva en 2025. Su implantación se adelanta a la futura Ley de Transparencia Salarial en España —derivada de la Directiva (UE) 2023/970, prevista para 2026—, incorporando desde

su origen criterios de equidad, objetividad y claridad en la política de remuneración. el reporte de buena fe y la prohibición de represalias, en cumplimiento de la Ley 2/2023.

**El nuevo modelo retributivo sitúa el desempeño como principal factor de valoración y se adelanta a la futura Ley de Transparencia Salarial, reforzando los criterios de equidad, objetividad y claridad**

**Principios de diseño y criterios de aplicación**

El nuevo modelo se basa en el concepto de **valor interno de los puestos**, que se mide de forma objetiva mediante criterios ponderados y comparados entre posiciones equivalentes mediante un sistema de comparación por pares, eliminando la subjetividad y asegurando una aplicación homogénea de los criterios.

El **desempeño** se sitúa como el principal factor de valoración, complementado por

variables vinculadas al desarrollo profesional y a los resultados de una nueva valoración del liderazgo, que aportan información adicional y refuerzan la objetividad del sistema.

Para los niveles sin responsabilidad y los mandos intermedios se incorpora el indicador **ADN-Redsys**, que mide el alineamiento con los **valores corporativos**, junto con factores correctores para atender situaciones concretas. En el caso de las personas con responsabilidad sobre equipos, se aplica un esquema diferenciado basado en una **evaluación 180º**, en la que participan el superior jerárquico y las personas a su cargo, junto con una valoración específica de **conocimientos y responsabilidades** asociadas al puesto (recopilada a través del Proyecto de itinerarios profesionales), incorporando una visión más completa del desempeño directivo y del ejercicio del liderazgo.

La aplicación de este nuevo modelo retributivo se considera un hito dentro del Plan Estratégico de Personas. Tras su validación,

fue presentado al Comité de Empresa y comunicado a la plantilla, que valoraron positivamente la iniciativa. La acogida por parte de las personas trabajadoras también fue favorable, destacando la mayor objetividad y claridad, dando respuesta a una preocupación habitual en este ámbito.

**RETO 2026**

El modelo retributivo se concibe como una herramienta dinámica, sujeta a ajustes y mejoras que se abordarán en el próximo ejercicio. Asimismo, la organización permanece a la espera de la trasposición de la Directiva (UE) 2023/970 sobre transparencia retributiva, que influirá en la evolución de su modelo. De forma complementaria, se prevé avanzar en la gestión de las intervenciones planificadas.

## MEDIDAS RETRIBUTIVAS IMPLANTADAS EN 2025

**Aplicación de la Política de plus graciable**

Redsys ha incorporado un ajuste para alinear la evolución salarial con las actualizaciones del IPC y con las dinámicas del mercado tecnológico, permitiendo una gestión más flexible y escalable de las regularizaciones salariales. Para ello, a finales de 2024 se acordó con el Comité de Empresa un nuevo esquema de aplicación, vigente desde 2025, que introduce una política específica de plus graciable.

Este cambio amplía el alcance de las revisiones salariales, que dejan de limitarse al salario base regulado por el convenio de oficinas y despachos y pasan a incluir más conceptos retributivos, lo que se traduce en un incremento efectivo superior y en una mejora directa para la plantilla. Esta medida refuerza el nuevo modelo retributivo y se enmarca en los trabajos de preparación de la compañía para adaptarse a los futuros requerimientos de transparencia e igualdad salarial.

**Plan Talento en Proyección**

Este plan retributivo específico para las personas que se incorporan a la plantilla tras haber realizado una beca en la compañía garantiza dos años consecutivos de incrementos salariales: el primero, al año de su incorporación y el segundo en el ejercicio siguiente. Son mejoras de cuantía fija, que no dependen de criterios adicionales, más allá de la evaluación positiva del desempeño por parte de los responsables y que se suman a la revisión salarial prevista en el convenio aplicable.

Con esta iniciativa, la compañía busca favorecer la retención del talento joven en una etapa profesional en la que es habitual la rotación y consolidar la vinculación con perfiles formados internamente.

En este marco, las personas incorporadas en 2024 han recibido su primer incremento salarial durante el ejercicio 2025.

**Plan de salidas incentivadas**

Diseñado y articulado a través de un acuerdo alcanzado con el Comité de Empresa, reconoce la contribución profesional en la fase final de la carrera, facilita una transición ordenada hacia la jubilación así como el relevo generacional.

De adhesión voluntaria y dirigido a personas trabajadoras entre 57 y 63 años que cumplen los criterios de elegibilidad establecidos, incluye un periodo inicial de adhesión y un acompañamiento individualizado, con análisis y propuestas adaptadas a cada situación, así como asesoramiento durante todas las fases del proceso. Todas las actuaciones han sido coordinadas desde el área de Administración de RR.HH. y con el respaldo de una compañía aseguradora que garantiza la protección del capital, aportando transparencia y seguridad al proceso.

**Adecuación en la remuneración en los días de alta actividad**

Redsys concentra determinados días de alta actividad a lo largo del año —principalmente entre el último viernes de noviembre, coincidiendo con el *Black Friday*, y el cierre del periodo de compras navideñas— en los que el volumen de operaciones aumenta de forma significativa y requiere refuerzos específicos en determinados servicios.

Desde 2025 la cobertura de estas jornadas se remunera económicamente, sustituyendo el sistema anterior de voluntariado compensado con tiempo libre.

## 5. Información social 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.5 Modelo retributivo

### Grupo Redsys, remuneraciones de los empleados y brecha salarial

En las remuneraciones medias por sexo, por edad y categoría profesional no incluyen a los 3 empleados de Redsys Latinoamérica, ya que la composición salarial es distinta. Tampoco la del Presidente y Director General por su diferencia salarial y la singularidad de su categoría, que desvirtuaría los resultados.

Remuneraciones medias por sexo (€)	2024		2025	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<b>Total plantilla</b>	<b>37.958,27</b>	<b>46.840,51</b>	<b>36.360,73</b>	<b>46.097,41</b>
Redsys	45.088,56	48.627,68	45.458,16	49.395,02
Redsys Salud	39.086,54	45.285,53	40.086,68	47.276,02
Redsys GSR	21.770,34	27.154,51	23.379,20	25.353,67

Remuneraciones medias (€) y brecha salarial*	2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial****	Mujeres	Hombres	Brecha salarial****
Directivos**	***	169.202,86	-	***	169.202,86	-
Fuera de convenio	91.520,90	96.360,35	5,02%	104.422,37	103.103,44	-1,28%
Resto de categorías	37.083,97	43.956,58	15,64%	35.523,92	43.322,19	18,00%

\*No se incluye al personal de Redsys Latinoamérica al haber un sólo hombre y dada la diferencia salarial. \*\* La remuneración correspondiente al Presidente-Director General sólo ha sido tenida en consideración en el apartado "Remuneración del Consejo de Administración y de la Alta Dirección" Remuneraciones medias de Directivos y Consejeros", excluyéndose, por tanto, de este apartado (Directivos) y de los restantes datos sobre remuneraciones que se exponen en el presente informe. \*\*\* Se omite el dato por cuestiones de confidencialidad al estar la categoría profesional compuesta por una única persona. \*\*\*\* Fórmula de cálculo de la brecha salarial: (Remuneración media de los hombres - Remuneración media de las mujeres) / Remuneración media de los hombres.

## 1. Grupo Redsys

### 5.1 Las personas del Grupo Redsys

#### 5.1.5 Modelo retributivo

##### Remuneración del Consejo de Administración y de la Alta Dirección

Durante 2025 y 2024 no se han devengado obligaciones de pago en concepto de remuneraciones a los miembros del Consejo de Administración por su condición de consejeros ni existen saldos pendientes con ellos.

Durante el ejercicio 2025, Redsys ha pagado primas de seguro de responsabilidad civil que cubren daños ocasionados por actos u omisiones por importe de 110.200,00 euros (161.437,50 euros en el ejercicio 2024).

La sociedad no tiene contraída ninguna obligación en materia de pensiones con los miembros antiguos y actuales del Consejo de Administración por su condición de consejeros. Tampoco existen otras obligaciones ni saldos pendientes con dichos miembros.

Durante los ejercicios 2025 y 2024, la remuneración total devengada como gasto por el Presidente del Consejo de Administración, en su condición de Director General de la compañía y no por su cargo como Presidente del Consejo de Administración, ascendió a 681.054,74 euros y 608.442,37 euros respectivamente, de los cuales 613.140,02 euros y 532.000 euros, respectivamente, corresponden a retribuciones; 67.914,72 euros y 76.442,37 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (Ahorro y Riesgo).

Por su lado, la remuneración total devengada como gasto durante los ejercicios 2025 y 2024 por la Alta Dirección, incluyendo la Dirección General, asciende a un importe de euros 2.579.917,87 euros y 2.383.161,06 euros, respectivamente, de los cuales 2.476.977,99 euros y 2.287.773,33 euros, respectivamente, corresponden a retribuciones; 67.914,72 euros y 76.442,37 euros, respectivamente, representan aportaciones a un seguro mixto (Ahorro y Riesgo); y 35.025,16 euros y 18.945,36 euros corresponden a aportaciones a planes de pensiones del ejercicio 2025 y 2024, respectivamente.

A 31 de diciembre de 2025, los préstamos concedidos al personal de Alta Dirección ascienden a 61.897,92 (79.670,80 euros al 31 de diciembre 2024).

## 5. Información social 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.6 Relaciones Laborales

**Relaciones laborales**

La organización del trabajo y las relaciones laborales en Redsys, Redsys Salud y Redsys GSR se rigen por el **Convenio General de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid**, actualizado en 2025 y de aplicación tanto en el centro de trabajo de Madrid como en el de Córdoba<sup>7</sup>, al no existir un convenio sectorial propio en esta provincia y resultar más favorable que el de referencia por proximidad territorial.

Redsys cuenta con un **Comité de Empresa** como órgano de representación legal de las personas trabajadoras en el centro de Madrid, con el que el Comité de Dirección mantiene un diálogo continuo en el contexto de la negociación colectiva. Cada sección sindical integrada en el Comité de Empresa dispone de canales propios de información y comunicación y de espacios físicos para desarrollar

su actividad. En el centro de trabajo de Córdoba, los acuerdos alcanzados con la representación legal de las personas trabajadoras en Madrid se trasladan y aplican en las mismas condiciones y, en ausencia de representación legal, determinados planes se formalizan con los sindicatos mayoritarios de la provincia, UGT y Comisiones Obreras, garantizando un marco adecuado de diálogo social.

Por su parte, Redsys GSR dispone también de su propio Comité de Empresa, que actúa como órgano de representación legal de las personas trabajadoras y canaliza el diálogo con la Dirección en el marco de las relaciones laborales y la negociación colectiva.

En relación con Redsys Latinoamérica y Redsys Colombia, la gestión de nóminas se realiza desde Madrid, si bien no existe un marco de negociación colectiva. En estos países, las relaciones laborales se

articulan fundamentalmente a través de acuerdos individuales, de conformidad con la normativa laboral aplicable en cada jurisdicción.

**RETO 2026**

El Grupo Redsys se plantea adaptar el entorno de trabajo a las nuevas necesidades trasladadas por las personas trabajadoras. Entre las líneas de actuación previstas se incluyen la reorganización de los espacios de oficina, con mejoras en zonas comunes como la cafetería, y la creación de espacios polivalentes, como un aula de mayor capacidad, que faciliten las iniciativas de formación y desarrollo interno.



<sup>7</sup>En el centro de trabajo de Córdoba sólo opera personal de Redsys y Redsys Salud.

## 5. Información social 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.7 Igualdad de trato y oportunidades en Redsys

## Igualdad de trato y oportunidades en Redsys

La **Política de Igualdad** de Redsys se sustenta en el Convenio General de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid, actualizado en 2025, y se desarrolla a través de un **Plan de Igualdad** acordado en 2024 tras el proceso de negociación con la representación legal de los trabajadores. El Plan se mantiene vigente y debidamente inscrito en el Registro y Depósito de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad (REGCON).

Aunque la compañía ya cumplía con los requisitos exigidos por la normativa laboral, el Plan incorpora medidas preventivas orientadas a evitar posibles

desequilibrios futuros derivados de una aplicación inadecuada, así como mejoras puntuales en materia de conciliación, alineadas con las prácticas ya existentes en la organización.

El seguimiento se articula a través de una **comisión específica** que se reúne al menos dos veces al año. En estas sesiones se facilita al Comité de Empresa y a las organizaciones sindicales información detallada sobre su grado de aplicación, incluyendo datos sobre las personas que cumplen los requisitos de las distintas medidas y sobre aquellas que se han acogido a ellas, garantizando la transparencia y el control del proceso.



## PROTOCOLOS Y COMPROMISOS VIGENTES

### Protocolo de prevención y actuación frente al acoso

Tras las negociaciones mantenidas con la representación legal de las personas trabajadoras de Redsys, en 2024 se acordó un nuevo Protocolo de prevención y actuación frente al acoso, inscrito en el REGCON conforme a la normativa laboral, que ha seguido plenamente vigente durante 2025.

### Canal Prioritario de la AEPD

El Grupo Redsys mantiene una posición firme de rechazo frente a cualquier conducta de acoso y presta especial atención a las situaciones que puedan implicar el uso indebido y difusión de datos personales y la vulneración del derecho a la privacidad. Por ello, comparte en su web corporativa y a

través de comunicados internos el enlace de acceso al Canal Prioritario de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), un mecanismo habilitado para reportar casos urgentes y graves de violencia digital y facilitar la retirada ágil de contenidos ilícitos, reforzando la protección de las personas afectadas.

### Adhesión a la Carta de la Diversidad

En 2024, Redsys formalizó su adhesión a la Carta de la Diversidad, promovida por la Fundación Diversidad en el marco de la Plataforma de Cartas de la Diversidad de la Unión Europea. Esta adhesión acredita su compromiso con la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión en el entorno laboral, así como con el cumplimiento de la normativa en materia de no discriminación.

### Manifiesto corporativo por la diversidad, la equidad y la inclusión

El Grupo Redsys cuenta con un Manifiesto corporativo, de carácter público y disponible en su página web, que recoge su compromiso con la integración de la diversidad, la equidad y la inclusión en la gestión de las personas y en el desarrollo de productos y servicios. El documento vincula estos principios con el respeto a los Derechos Humanos, los valores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Agenda 2030, y los reconoce como palancas para mejorar la gestión de riesgos, reforzar la cohesión interna, atraer y retener talento e impulsar la innovación, la competitividad y la creación de valor compartido para los grupos de interés.

## RETO 2026

El Protocolo de violencia de género se encuentra en marcha y se ha compartido con el Comité de Empresa. Está pendiente de aprobación y publicación.

[Canal Prioritario de la AEPD ↗](#)

[Carta de la Diversidad ↗](#)

[Manifiesto corporativo por la diversidad, la equidad y la inclusión ↗](#)

### Igualdad en Redsys GSR

La compañía cuenta con una Comisión de Igualdad. En 2025, además, ha incorporado formación en materia de prevención de la violencia y el acoso, dando cumplimiento a los nuevos requerimientos y reforzando la sensibilización de la plantilla en este ámbito.

### RETOS 2026

La empresa se encuentra inmersa en la elaboración de un Plan de Igualdad, con el objetivo de tenerlo cerrado a lo largo del ejercicio. El trabajo se apoya en la estructura establecida por la normativa vigente e incluye un diagnóstico previo, la identificación de posibles riesgos y la definición de medidas preventivas.

En paralelo, se ha desarrollado un Protocolo para la prevención del acoso sexual, cuya firma también está prevista para el primer trimestre de 2026.



## 5. Información social

### 5.1 Las personas del Grupo Redsys

#### 5.1.8 Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys

##### Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys

Redsys cuenta con una **Política de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)** y con procedimientos que le dan cobertura, desarrollados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, así como con un acuerdo colectivo que regula los mecanismos de consulta y participación de las personas trabajadoras en esta materia.

Para garantizar una gestión adecuada de la prevención de riesgos laborales, Redsys dispone de un **Comité de Seguridad y Salud**, órgano paritario formado por representantes de la empresa y de la representación legal de las personas trabajadoras. En su seno se aprueban y revisan las actuaciones

preventivas desarrolladas por el Servicio de Prevención Propio y las previstas a futuro. En estas reuniones se analizan, entre otros temas, los resultados de los simulacros realizados en materia de emergencias y se comparten las principales acciones de mejora identificadas. Durante 2025 el Comité se reunió en cuatro ocasiones, con periodicidad trimestral.

Asimismo, la compañía dispone de cuatro delegados de prevención, que también forman parte del Comité de Seguridad y Salud, tal como establece la normativa. La actividad preventiva desarrollada en el sistema de gestión se recoge en la Memoria Anual de Prevención de Riesgos Laborales, disponible en el espacio de SharePoint del área.

Todas las comunicaciones relacionadas con la prevención de los riesgos laborales se canalizan a través del área de Comunicación Interna, lo que permite asegurar la coherencia de los mensajes, la trazabilidad de la información y su adecuada difusión entre la plantilla.

Redsys GSR cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales propio, que se revisa y actualiza de forma periódica para dar respuesta a los nuevos riesgos y exigencias normativas, pero sí dispone de un Comité de seguridad y salud. Redsys Salud, por su parte, no dispone de un Comité de seguridad y salud propio. Sin embargo sí que se mantienen reuniones directamente con la dirección de Redsys para tratar asuntos de esta materia.

## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.8 Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys

### Principios de la política de prevención de riesgos laborales

- 01 Fomentar una cultura preventiva en todas las direcciones y áreas de la compañía
- 02 Impulsar acciones preventivas que, en determinados casos, puedan anticiparse a los requisitos legales
- 03 Garantizar la información, la formación y la participación de las personas trabajadoras en la actividad preventiva

#### Sistema de gestión y organización preventiva

La acción preventiva se articula a través de un **Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales**, orientado a identificar y evaluar los riesgos, definir los criterios, métodos y recursos necesarios para asegurar la eficacia de las medidas adoptadas, analizar los resultados y desarrollar acciones de mejora de forma continuada. Este sistema se encuentra en proceso de alineamiento con la norma ISO 45001:2023, adoptando un enfoque proactivo y preventivo en la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, sin que ello suponga una certificación formal.

El sistema se somete periódicamente a auditorías externas conforme a la normativa. Además, Redsys mantiene vigente el **informe favorable de la Auditoría Reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales** realizada en 2022, que avala el sistema de gestión implantado, reforzado por una auditoría voluntaria adicional llevada a cabo en 2024, orientada a verificar el grado de cumplimiento y el seguimiento continuo del sistema preventivo.

El eje central de este sistema es el **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, que integra la actividad preventiva en el sistema general de gestión de la compañía y concreta la Política de PRL a través de una planificación anual, con objetivos específicos y medidas orientadas a mejorar las condiciones de trabajo y a proteger la salud de la plantilla.

En materia de emergencias, Redsys cuenta con un **Plan de Autoprotección** en el centro de trabajo de Madrid y un **Manual de Emergencias** en el centro de Córdoba, cuyo objetivo es disponer de una planificación adecuada frente a situaciones de emergencia, prevenir su inicio y asegurar que toda la plantilla conoce las medidas de actuación. Durante 2025 se realizaron dos simulacros, uno en cada centro. Asimismo, se reforzó la formación teórica-práctica del personal que integra el Equipo de Emergencias de la compañía.

Por último, Redsys realiza de manera sistemática la **Coordinación de Actividades Empresariales (CAE)** con las empresas externas cuyos trabajadores prestan servicios en sus instalaciones, cumpliendo con la obligación legal de coordinar la prevención con el fin de evitar la generación de riesgos derivados de la concurrencia de actividades.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales constituye el eje central de la gestión preventiva, con objetivos y medidas revisadas anualmente y sometidas a auditorías externas periódicas

#### Líneas de actuación del Servicio de Prevención

Consciente de la influencia de las condiciones de trabajo en la salud, Redsys estructura la actividad del Servicio de Prevención en dos líneas de actuación:

#### ÁREA TÉCNICO-PREVENTIVA

01

Se desarrolla a través del **Servicio de Prevención Propio**, centrado en identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales.

#### MEDICINA DEL TRABAJO

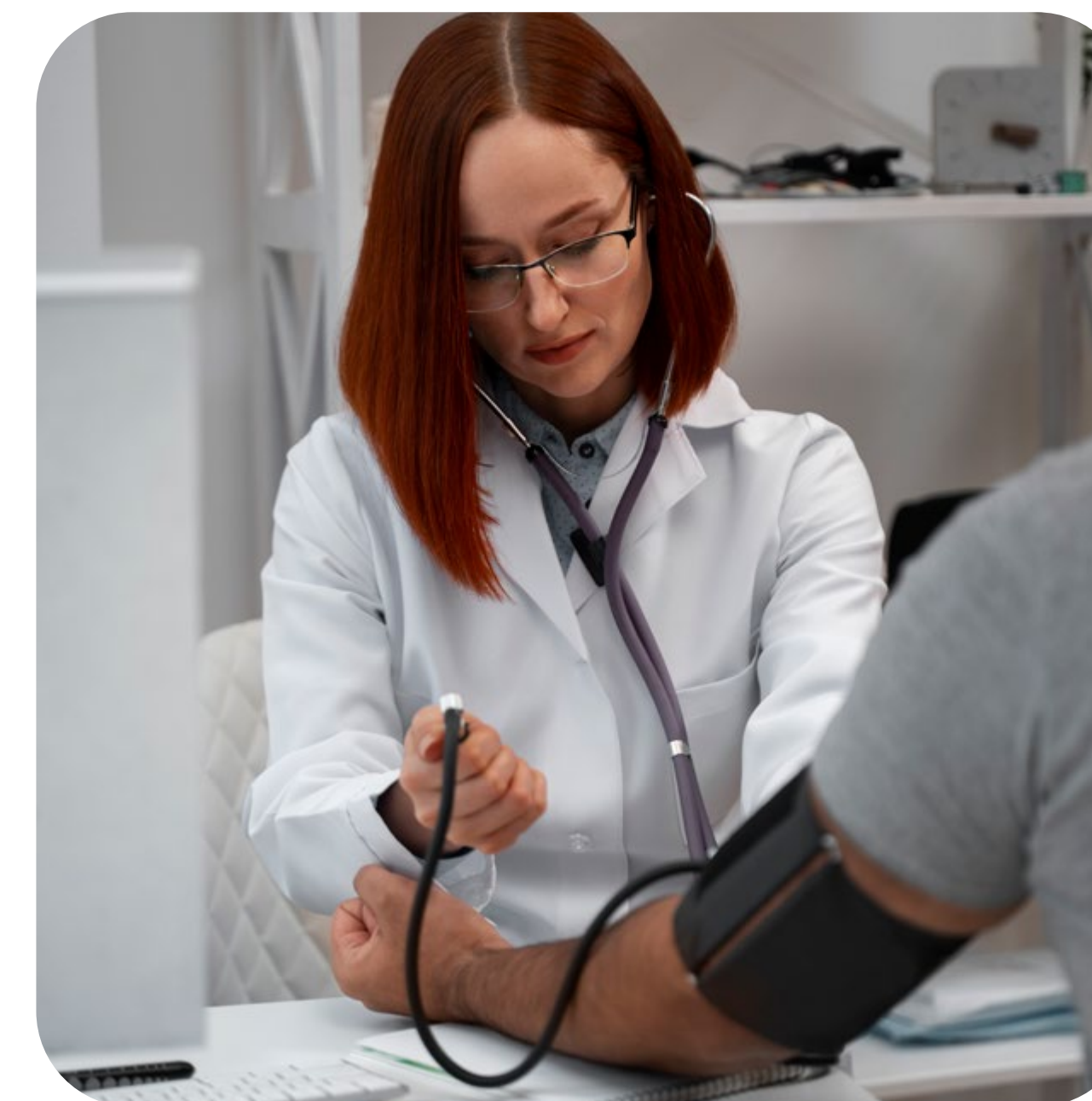
02

Se presta mediante un Servicio de Prevención Ajeno, orientado a vigilar y promocionar la salud de las personas trabajadoras y evitar que las condiciones de trabajo puedan generar daños, abordándose desde un enfoque individual y colectivo.

La **vigilancia individual** está orientada a la detección precoz de posibles efectos del trabajo sobre la salud, la identificación de personas especialmente sensibles y la adaptación de las tareas o puestos cuando resulta necesario.

La **vigilancia colectiva** se basa en el análisis epidemiológico de los resultados globales, permitiendo evaluar el estado de salud de la organización y definir prioridades de actuación preventiva. Una de las principales herramientas de esta vigilancia es la realización de reconocimientos médicos de carácter voluntario, que se efectúan al inicio de la actividad laboral, de forma periódica, con carácter anual, tras una incapacidad temporal prolongada (superior a 60 días) y para valorar una posible especial sensibilidad frente a los riesgos del puesto de trabajo.

De manera complementaria, el Grupo Redsys dispone de un **servicio de fisioterapia** y de un **Plan de Cardioprotección** que incluye la instalación y el mantenimiento de desfibriladores externos automáticos (DEA) en los centros de trabajo. En la actualidad, la organización cuenta con tres desfibriladores, distribuidos entre ambos centros (dos en Madrid y uno en Córdoba).



### Servicio Médico

Para complementar la promoción, la prevención y el cuidado de la salud más allá de lo legalmente establecido, el Grupo Redsys cuenta con un Servicio Médico propio ubicado en la sede de Madrid, que ofrece atención presencial y telemática, garantizando así una cobertura médica integral y accesible para todas las personas trabajadoras.

Este servicio integra una unidad de Medicina General y de Familia y facilita la detección y el abordaje precoz de situaciones de salud agudas y crónicas a través de consultas médicas a demanda, programadas y urgentes.

Asimismo, el Grupo ofrece a su plantilla un seguro médico con Adeslas, como parte de su propuesta de bienestar y cuidado de la salud.

### Más allá de los requisitos normativos, el Grupo Redsys refuerza el cuidado de la salud de las personas trabajadoras con un Servicio Médico propio, que ofrece atención presencial y telemática

#### Principales actuaciones para la prevención de los riesgos laborales

Durante el ejercicio, se ha llevado a cabo la actualización de la Evaluación de Riesgos Laborales, así como la evaluación inicial de cada nuevo espacio de trabajo, incluyendo zonas reformadas o con modificaciones.

De forma complementaria, se han realizado estudios específicos en los centros de trabajo de Madrid y Córdoba, orientados a identificar, evaluar y controlar los principales riesgos laborales. Entre las actuaciones desarrolladas destacan las siguientes:

Evaluación de riesgos en teletrabajo, incluyendo la revisión de segundos y terceros domicilios habilitados por persona empleada, lo que ha permitido extender los criterios preventivos a todos los espacios de trabajo en remoto.

Estudios ergonómicos de puestos de trabajo.

Evaluación de riesgos psicosociales, abordada mediante una metodología combinada cuantitativa y cualitativa, que ha permitido obtener una visión más completa de los factores que influyen en el bienestar laboral.

Estudios de condiciones ambientales, iluminación, campos electromagnéticos y cargas electrostáticas.

Análisis de la calidad del aire en los centros de trabajo.

Control de potabilidad del agua y de la legionela.

## 5. Información social 5.1 Las personas del Grupo Redsys

### 5.1.8 Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys

#### Principales actuaciones para la promoción de la salud y el bienestar

A lo largo del ejercicio se han impulsado, asimismo, diversas iniciativas de promoción de la salud y bienestar, que han ido más allá de los requisitos normativos:

#### RETO 2026

Dar continuidad a este trabajo en los próximos ejercicios, manteniendo las acciones mejor valoradas y revisando aquellas con menor nivel de aceptación.

**Campaña anual de vacunación antigripal**, llevada a cabo durante el otoño y abierta a toda la plantilla, con el objetivo de reducir la incidencia y transmisión de esta enfermedad. En el marco de esta iniciativa, 172 personas se vacunaron durante el ejercicio.

**Servicio de Fisioterapia** en los centros de Madrid y Córdoba, cofinanciado por la compañía, orientado a la prevención de lesiones musculoesqueléticas mediante técnicas manuales como el masaje, la movilización articular y la manipulación. Durante 2025, 234 personas han hecho uso del servicio, alcanzando un 74 % de ocupación de las sesiones disponibles.

**Mantenimiento periódico de todos los equipos de desfibriladores**, garantizando su correcto funcionamiento.

Con motivo del **Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo** (28 de abril de 2025), el Servicio de Prevención organizó diversas microactividades de promoción de la salud y el bienestar en los centros de trabajo, entre las que se incluyeron una campaña de detección y prevención de enfermedades oculares, con la participación de 46 personas; un taller de alimentación saludable en el entorno laboral, orientado a mejorar la energía y los hábitos alimenticios, con 30 personas asistentes, y sesiones de masajes de cuello y espalda, en las que participaron 55 personas.

Con motivo del **Día Mundial del Ictus 2025**, se impulsó el webinar Actúa F.A.S.T., integrado en el proyecto Redsys contra el ictus, desarrollado en colaboración con la Fundación Freno al Ictus. Esta iniciativa estuvo orientada a formar e informar sobre la identificación precoz de los síntomas y la actuación eficaz ante un ictus, contando con la participación de 60 personas.

## 5. Información social 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.8 Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys

## Seguimiento del absentismo

El seguimiento de la evolución del absentismo se realiza de forma sistemática a partir de los informes mensuales elaborados por la Mutua de Accidentes y de los informes trimestrales del Servicio de Prevención, que incluyen indicadores clave como los índices de prevalencia, frecuencia y gravedad.

La información se analiza de forma desagregada por sexo y tipología de patología, lo que permite identificar tendencias, detectar desviaciones y definir medidas preventivas ajustadas a las distintas variables del estudio.

A efectos de este seguimiento, el absentismo general comprende:

- Ausencias por enfermedad común, con y sin Incapacidad Temporal (IT), incluyendo accidentes no laborales.
- Ausencias por contingencias profesionales, tales como Accidentes de Trabajo (AT) o Enfermedades Profesionales (EP).

En 2025 se perdieron en el Grupo Redsys un total de 82.592 horas, mientras que en 2024 fueron 53.928.

## Seguimiento de la accidentabilidad laboral

La investigación y prevención de la siniestralidad laboral constituye uno de los pilares del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales en Redsys.

Ante el conocimiento de un accidente, el Servicio de Prevención Propio, en coordinación con RR.HH. y el Servicio Médico, procede a:

- Recopilar la información relevante.
- Realizar la comunicación oficial correspondiente.
- Investigar el suceso con un procedimiento proporcional a su gravedad.
- Definir, cuando procede, medidas preventivas y/o correctoras para evitar la repetición.

Disminución de las tasas de frecuencia y gravedad en accidentabilidad laboral



El objetivo prioritario de todas estas actuaciones es garantizar la atención adecuada de la persona accidentada, favorecer su recuperación y minimizar el impacto sobre su salud y sobre la organización.

Durante 2025 en el Grupo Redsys se han registrado 2 accidentes laborales con baja y 7 sin baja (en 2024 fueron 2 accidentes con baja y 4 sin baja). La tasa de frecuencia de 2024, situada en un 1,25 ha descendido en 2025 a un 1,12. Por su parte, la tasa de gravedad desciende también de un 0,13 en 2024 a un 0,09 en 2025.

### Formación en seguridad y salud en el trabajo

En coordinación con el área de Desarrollo de Personas, el Servicio de Prevención diseña y planifica distintas acciones formativas en materia de Prevención de Riesgos Laborales con el objetivo de sensibilizar y dotar a la plantilla de los conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo de forma segura.

Las acciones formativas se imparten en modalidad online y/o presencial, adaptando la duración y metodología a la naturaleza de cada contenido, y se desarrollan dentro de la jornada laboral

La formación online se encuentra disponible para toda la plantilla a través de la plataforma For ü, mientras que la formación presencial es impartida por entidades externas especializadas, contando en todo momento con la colaboración y supervisión del Servicio de Prevención.

Asimismo, tanto las nuevas incorporaciones como el conjunto de la plantilla realizan un curso online de **Prevención de riesgos en personal de oficina con teletrabajo y Prevención de Riesgos Psicosociales**, cuyo objetivo es identificar los principales riesgos asociados a este tipo de puestos y conocer las medidas preventivas necesarias para evitarlos.

Además, durante 2025, el área de Prevención de Riesgos Laborales ha desarrollado **formaciones específicas dirigidas a distintos colectivos de la organización**, reforzando así la cultura preventiva y el compromiso de Redsys con la seguridad y la

salud en el trabajo. En este marco, se ha impartido formación homologada en reanimación cardiopulmonar, soporte vital básico y manejo del desfibrilador externo semiautomático (DESA) a 46 personas, reforzando la capacidad de respuesta ante emergencias cardíacas.

**46** personas formadas en el uso de desfibrilador externo semiautomático (DESA)

De manera complementaria, a través del seguro médico con Adeslas y de la colaboración con Umivale Activa, Mutua colaboradora con la Seguridad Social, se ha promovido la participación voluntaria en un **webinar mensual relacionado con la prevención y promoción de la salud**, accesible para toda la plantilla mediante registro individual.

## EVENTOS DE TEAM BUILDING Y SOCIALES

## Cohesión y cultura corporativa en el Grupo Redsys

Con el objetivo de reforzar la cohesión grupal y promover un clima laboral positivo y de bienestar, a lo largo de 2025 se han desarrollado distintas iniciativas impulsadas por el **Comité de Actividades**. Este grupo, integrado por los equipos de Personas, Servicio Médico, Comunicación y Sostenibilidad, actúa como gestor de los compromisos recogidos en el Convenio Colectivo en materia de relaciones laborales y da continuidad a las acciones desarrolladas en ejercicios anteriores.

## Jornadas de planificación estratégica

Celebradas en octubre con la participación de directivos y senior managers, en un formato dinámico y participativo, estas jornadas permiten compartir la estrategia desde una visión de alta dirección, dar a conocer el Grupo de forma transversal, alinear objetivos, fomentar el trabajo en equipo y reforzar la colaboración entre áreas mediante debates y dinámicas conjuntas.



## Premios Excelencia

Cuentan con seis finalistas por categoría: innovación, calidad, colaboración, compromiso, *rookie* del año y, como novedad, Actitud. Buscan reforzar la cultura del reconocimiento, también entre compañeros, más allá de la retribución económica.

## Cena de empresa

Celebrada con la participación de toda la plantilla.

## Jornada de gaming

Organizada en Córdoba, con la participación de unas 22 personas, que incluyó la creación de puzles con temáticas corporativas, utilizados posteriormente para decorar salas de reuniones.



## Concursos

Concurso de jerseys navideños dirigido al equipo de Redsys y de dibujo y manualidades para los hijos e hijas de las personas empleadas del Grupo.

## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.9 Cohesión y cultura corporativa en el Grupo Redsys

## ACTIVIDADES DEPORTIVAS

## Mini torneo de fútbol

Se desarrolló en tres jornadas, con la participación de cuatro equipos formados por personas de distintas empresas del Grupo.



## Carreras solidarias

En septiembre, se retomó la Carrera del Corazón.

## Senderismo

Se organizaron dos salidas anuales en Madrid, en primavera y otoño, con una participación aproximada de 20 personas en cada excursión.

## Liga de pádel

Celebrada a lo largo del año con cuatro torneos y una participación de cerca de 80 personas, complementadas con una barbacoa.



**Mini torneo de fútbol**  
3 jornadas 4 equipos

**Carreras solidarias**  
1 Carrera del Corazón

**Senderismo**  
2 salidas anuales

**Liga de pádel**  
4 torneos 80 participantes

## 5. Información social

## 5.1 Las personas del Grupo Redsys

## 5.1.10 Comunicación interna

## CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

**Comunicación interna**

La comunicación interna se gestiona a través de distintos canales que facilitan el intercambio de información de la empresa hacia las personas empleadas, de las personas hacia la organización y de manera bidireccional, con el objetivo de mejorar la participación, la comprensión y el clima laboral.

**Videoconferencias corporativas con la Dirección**

Desde 2023, se celebran dos encuentros anuales en los que Jesús Verde, presidente y director general del Grupo, comparte la evolución del negocio y las perspectivas de futuro. En estas sesiones, que pueden incrementarse si la situación lo requiere, la plantilla puede enviar preguntas con antelación, que se responden durante la videoconferencia.

**Intranet corporativa**

A través de la web de Empleados, la plantilla tiene acceso a una intranet que centraliza la información corporativa y los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad. La implantación de la plataforma For ü ha supuesto un impulso clave en este espacio.

**Comunicaciones por correo electrónico**

En 2025 se realizaron 231 comunicaciones por email con contenidos diversos, entre otros: ciberseguridad, servicio médico, actividades Redsys y sostenibilidad. Muchas incorporaron encuestas para recabar feedback sobre cuestiones relevantes para la organización.

**Espacios colaborativos por áreas**

Se mantienen espacios específicos para compartir información y resolver dudas en ámbitos como compliance penal, protección de datos, sostenibilidad, servicio médico, servicio de prevención o ciberseguridad, favoreciendo la cooperación entre equipos.

**Buzones corporativos**

Habilitados para trasladar sugerencias y propuestas sobre temas de interés general para la plantilla.

**Pantallas informativas en las oficinas**

Disponibles en las sedes de Madrid y Córdoba, proyectan información relevante relacionada con el Grupo, reforzando la comunicación visual y la actualización permanente.

**Voz del Empleado y Oficina de Atención a Personas**

**Ambas iniciativas, consolidadas desde el Plan Estratégico de Personas 2023-2025,** permiten canalizar inquietudes, consultas y propuestas. A partir de las necesidades detectadas, se crean grupos de trabajo específicos para abordarlas.

**Webinars Personas**

Para cada nuevo proyecto o cambio relevante, se organizan sesiones informativas en directo que permiten una comunicación fluida. En función del caso, estas sesiones se graban y se ponen a disposición de la plantilla.

## 5. Información social

### 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

#### 5.2.1 Directrices de actuación

#### RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y USUARIOS FINALES

El Análisis de Doble Materialidad 2025 considera la gestión de clientes y usuarios finales como un asunto prioritario para el Grupo Redsys, englobando tanto la calidad del servicio como la accesibilidad y seguridad de los productos.

En este contexto, Redsys, como principal sociedad operativa del Grupo, desarrolla su actividad en un ecosistema de pagos cada vez más digitalizado y esencial para el funcionamiento de la economía, en el que la excelencia operativa resulta determinante no solo para la satisfacción de los clientes y usuarios, sino también para fortalecer la reputación corporativa.

En consecuencia, la compañía centra sus esfuerzos en optimizar la atención y resolución de incidencias, consciente de que una respuesta ágil es vital para mantener la confianza del mercado. Para lograrlo, tal y como se desarrolla a lo largo de este apartado, Redsys se apoya en la innovación tecnológica y en su Plan de Calidad, impulsando la mejora de sus canales de soporte para asegurar una capacidad de respuesta ágil y eficaz. Este compromiso de servicio abarca también la adecuación de productos y servicios, priorizando la accesibilidad universal en sus TPV y entornos digitales, al tiempo que garantiza la seguridad física de los dispositivos conforme a la normativa europea.

Por su especial relevancia, otros aspectos vinculados a clientes y usuarios —como la continuidad del servicio, la privacidad, la ciberseguridad y la gestión de brechas de información— se desarrollan de forma específica y detallada en el capítulo 2 de este EINF.

#### Directrices de actuación

El documento Directrices de actuación responsable con clientes recoge los principios relativos al modo deseado y esperado en el que el Grupo Redsys debe mantener las relaciones y fomentar las buenas prácticas para ser el socio natural en la industria de los medios de pago y el sector de salud privada. Estas directrices buscan asegurar la máxima calidad, disponibilidad, capacidad de proceso y seguridad para todos los clientes y **complementan lo establecido en la Norma del Código Ético** y en el resto de la normativa de aplicación que procede.

El documento aplica a todas las personas que forman parte de la organización —empleados, directivos, administradores y colaboradores—, que deben conocerlo, comprenderlo y llevar sus directrices a la práctica en su actividad diaria, promover activamente su cumplimiento y velar por que se respeten.

## 5. Información social

## 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

## 5.2.1 Directrices de actuación

## DIRECTRICES DE ACTUACIÓN RESPONSABLE CON LOS CLIENTES

→ **Observa siempre la excelencia en el trabajo.** Busca la máxima calidad y resuelve los problemas con rapidez y eficacia.

→ **Proporciona un trato igualitario.** Dedicar a todos los clientes la misma atención y compromiso, sin distinciones.

→ **Comunica la existencia de un conflicto de interés.** Informa de cualquier posible conflicto conforme al Código Ético y las políticas internas.

→ **Adáptate a las necesidades.** Ofrece una respuesta individualizada y personalizada que satisfaga sus expectativas.

→ **Conoce al cliente.** Comprende a cada cliente, su contexto y sus expectativas para ofrecerle el mejor servicio.

→ **Presta un servicio profesional.** Actúa con responsabilidad, agilidad y compromiso en el trabajo diario.

→ **Respetar la confidencialidad.** Protege la información del cliente y úsala solo para el fin para el que fue facilitada.

→ **Mantén un diálogo constante y una actitud proactiva.** Genera confianza y empatía que desembocará en un mayor entendimiento y compromiso por ambas partes.

→ **Crea una relación de cercanía.** Fomenta una comunicación fluida que permita anticiparse a sus necesidades.

→ **Sé claro y transparente.** Comunica de forma clara para que el cliente pueda decidir con toda la información.

→ **Incentiva desde el inicio una relación basada en la colaboración.** El cliente debe considerar al Grupo Redsys como un *partner*, más allá de la mera prestación de servicios como proveedor.

[Directrices de actuación responsable con clientes ↗](#)

---

**5. Información social****5.2 Relación con los clientes y usuarios finales****5.2.1 Directrices de actuación**

---

La relación con los clientes se gestiona bajo el principio de mejora continua, mediante reuniones periódicas orientadas a identificar nuevas necesidades, evaluar el grado de satisfacción, atender incidencias y canalizar propuestas de optimización o evolución de los servicios

## 7 EJES DEL PLAN DE CALIDAD 2025

## UBICACIÓN EN EL EINF

**Plan de calidad**

Para llevar a la práctica las **Directrices de actuación responsable con los clientes** y garantizar la excelencia operativa en toda la cadena de valor de los pagos, Redsys desarrolla un Plan de Calidad anual, enmarcado dentro del Plan Estratégico 2022-2025, cuyo grado de cumplimiento en 2025 ha sido del 96,55%. El Plan de Calidad Anual se elabora a partir del plan de gestión de servicio interno, de forma colaborativa con las Entidades Financieras, a través de reuniones bilaterales y de grupo, aprobándose finalmente en el Grupo de Gestión de Servicio. Con carácter mensual se realiza seguimiento del mismo con las Entidades Financieras.

Se promueve la participación activa de los stakeholders, manteniendo siempre al consumidor final como eje central de todas las acciones.

**1. Plataforma de pago de tarjetas y cuentas**[2.2.3 Medidas que refuerzan la estrategia de continuidad ↗](#)**Servicios de valor añadido****2. Soluciones adquirentes**[2.2.3 Medidas que refuerzan la estrategia de continuidad ↗](#)**3. Gestión del fraude**[1.3.2 Redsys Salud > Servicio de gestión del fraude en Redsys y Redsys Salud ↗](#)**4. Expedientes**[5.2.3 Atención a clientes y usuarios ↗](#)**Procesos transversales****5. Atención a clientes**[5.2.3 Atención a clientes y usuarios ↗](#)**6. Gestión de proyectos**[5.2.3 Atención a clientes y usuarios ↗](#)**7. Reputación / Comunicación**[5.2.6 Comunicación externa y gestión de la reputación ↗](#)

## 5. Información social 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

## 5.2.3 Atención a clientes y usuarios

## Atención a clientes y usuarios

La atención a clientes y usuarios se apoya en un modelo de **gestión de proyectos** orientado a dar respuesta a las necesidades de las entidades financieras, asegurando el cumplimiento de los plazos y la calidad.

En este contexto, a lo largo de 2025 se han llevado a cabo diversas actuaciones, entre las que destacan: la medición del grado de cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, la homogeneización del modelo de gestión y el incremento de la valoración Net Promoter Score (NPS) con percepción más positiva por parte de los clientes en la ejecución de los proyectos.

En relación con esta última acción, y como parte de su sistema de calidad y mejora continua, **Redsys aplica el NPS como indicador de la calidad percibida en los servicios de atención**, tanto por parte de las entidades como de los usuarios finales. Este sistema, apoyado en herramientas digitales para la obtención y el análisis de la información, permite recoger de forma sistemática la opinión de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y reforzar la orientación al cliente.

Nº gestiones realizadas 2024 **391.613** 2025 **371.096**

Calidad resolución actividad (NPS)	Objetivo 2024	Consecución 2024	Objetivo 2025	Consecución 2025
Soporte - encuestas entidades	60	121%	70	114,70%
Soporte - encuestas cliente final	60	121%	70	100,90%
Plazos de resolución de peticiones	Objetivo 2024	Consecución 2024	Objetivo 2025	Consecución 2025
Resolución de órdenes de servicio <24h	95%	100,60%	95%	101,05%
Resolución de consulta <24h	90%	101,90%	90%	102,89%
Resolución de peticiones expertas/demanda ad-hoc	88%	102,30%	90%	99,81%
Resolución Incidencia (sin correctivos) <24h	95%	93,57%	95%	76,63%
Valores de satisfacción	2024	%	2025	%
TPV Físicos	66	-1,40%	66	0%
TPV Virtuales	51	16,30%	47	-7,84%
Proyectos (demandas de clientes)	41	-0,60%	56	36,59%

## 5. Información social 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

### 5.2.3 Atención a clientes y usuarios

#### Experiencia de cliente

Redsys entiende como **clientes a las entidades financieras a las que presta sus servicios**.

Esta relación se rige por la Política marco de la compañía, sin que exista, por el momento, una específica de atención al cliente. No obstante, dispone de procedimientos internos de operación y de protocolos de actuación definidos en cada área, adaptados a los distintos servicios que se ofrecen. En todos los casos, el objetivo es garantizar una actuación homogénea y rigurosa, velando por el cumplimiento de los compromisos adquiridos y de los estándares de calidad establecidos para cada servicio.

En 2025, la compañía ha avanzado en la mejora de este ámbito con el objetivo de incorporar nuevas tecnologías y modelos de gestión orientados a reforzar su capacidad de atención y a consolidarse como un centro de referencia en medios de pago, tanto a nivel nacional como internacional. En este marco, se han desarrollado las siguientes actuaciones principales:

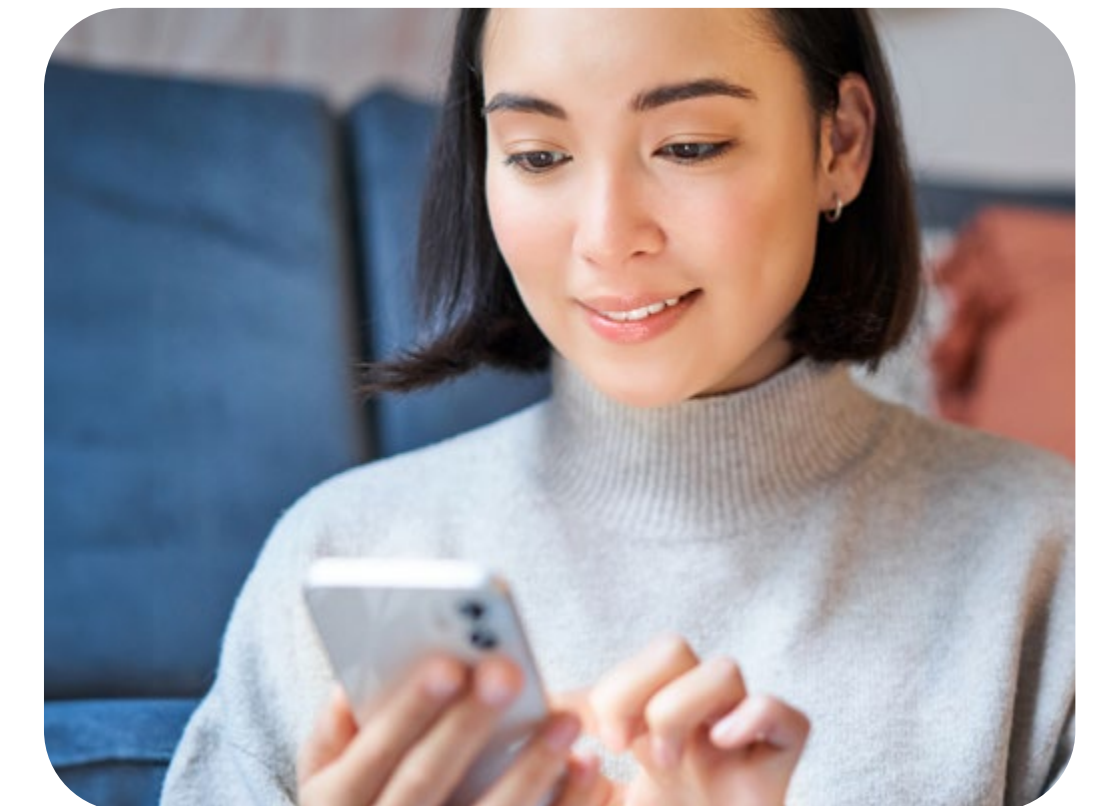
#### Contact Center

Implantación de un **agente virtual** para la **automatización de gestiones** y absorción de llamadas, apoyado en la monitorización de incidencias en tiempo real para la identificación de patrones y la generación de alertas. Este agente identifica el motivo de la consulta, la clasifica y la enruta al profesional más adecuado en función de su tipología, lo que permite automatizar gestiones y absorber un volumen significativo de llamadas. En todo momento se garantiza la posibilidad de derivación inmediata a un agente humano cuando el cliente lo solicita o no se siente cómodo con la atención automatizada, cumpliendo con la normativa de atención al cliente y manteniendo la calidad del servicio.



#### Atención

Implantación del Centro de Experiencia del Cliente e incorporación de un **nuevo canal WhatsApp**, que completa el modelo de atención existente al incorporar una vía escrita más flexible y accesible. Este canal permite adaptar el formato y el contenido de los mensajes a las necesidades de cada persona, facilitando la atención a quienes prefieren la comunicación escrita o no se sienten cómodos en conversaciones telefónicas.



#### Internalización del Business Process Outsourcing (BPO)

Esta iniciativa abarca distintos servicios operativos y de *backoffice*, como la gestión de reclamaciones y disputas, la atención a entidades y la monitorización de cajeros, para mejorar la calidad del servicio y reforzar el control sobre procesos clave para las entidades y los usuarios finales.

## 5. Información social 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

## 5.2.3 Atención a clientes y usuarios

Las iniciativas y mejoras adoptadas en el Contact Center han supuesto una importante mejora, con un 140% de consecución del objetivo marcado sobre los días totales en los que se supera la ratio de abandono.

## Plazos de resolución de peticiones Contact Center

	Objetivo 2024	Consecución 2024	Objetivo 2025	Consecución 2025
Llamadas atendidas <20 s	80%	100%	80%	89,13%
Ratio de abandonos >10s	3%	87,20%	3%	23,72%*
Días totales del mes en los que se superan la ratio de abandono	4 días	66,70%	4 días	140%

\*Un incidente, puntual, relacionado con el core de Red impidió atender clientes, titulares y comercios, por canal telefónico durante 2h aprox. lo que ha tenido un peso importante en la no consecución del objetivo, aunque el resultado final muestra una importante mejora sobre el ejercicio anterior.

## NUEVO CENTRO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En 2025, Redsys ha puesto en marcha un Centro de Experiencia del Cliente con el objetivo de evolucionar desde un modelo centrado en la atención reactiva a otro orientado a reforzar la relación con las entidades, anticiparse a sus necesidades y generar valor a largo plazo más allá de la resolución puntual de incidencias. Este nuevo modelo se ha pilotado inicialmente con un grupo de siete entidades, atendiendo a criterios de tamaño —grandes y pequeñas— y a la diversidad de servicios contratados, con el fin de recoger distintas realidades operativas y contrastar necesidades heterogéneas antes de su despliegue progresivo.

Aunque los indicadores tradicionales de atención mostraban resultados positivos, Redsys ha realizado un análisis en profundidad del recorrido completo de las peticiones, identificando puntos de fricción y momentos críticos. A partir de este diagnóstico, ha trabajado de forma conjunta con las entidades para definir mejor sus necesidades, optimizar la formulación de las solicitudes y acompañarlas durante todo el ciclo de atención, incluso en aquellos casos en los que la solución no es inmediata.

## 5. Información social 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

## 5.2.3 Atención a clientes y usuarios



## RETOS 2026

Dar continuidad al **Centro de Experiencia del Cliente**, avanzando en su implantación progresiva y priorizando los procesos que generan mayor fricción, con el fin de ampliar gradualmente los colectivos a los que se dirige, hasta alcanzar también a los comercios.

Avanzar en la implantación de **soluciones de inteligencia artificial**, una vez validados los proyectos piloto, manteniendo un modelo de supervisión humana y control de calidad alineado con los estándares del servicio.

Otro reto relevante será el desarrollo del **portal para comercios** como nuevo canal

web de relación y atención, desde el que podrán consultar su actividad, los servicios contratados y sus terminales, así como gestionar de forma autónoma procesos como las reclamaciones y disputas, incluida la aportación de documentación. Este portal permitirá incorporar funcionalidades más avanzadas y opciones de accesibilidad propias del entorno web, ampliando las posibilidades de otros canales como WhatsApp y ofreciendo una experiencia más completa y adaptada a las necesidades de los comercios.

También se revisará la adecuación de los procedimientos y del modelo actual a los requisitos establecidos por la **Ley de atención al cliente (10/2025)**, en vigor desde diciembre de 2025.

## 5. Información social

## 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

## 5.2.4 Accesibilidad para todas las personas

### Accesibilidad para todas las personas

La **European Accessibility Act (EAA)** — Directiva (UE) 2019/882— y su trasposición en España mediante la Ley 11/2023, establecen requisitos obligatorios de accesibilidad para los productos y servicios bancarios y los sistemas de pago digitales, con el fin de garantizar un uso inclusivo y autónomo para todas las personas.

En este contexto, y dado que los TPV que Redsys pone a disposición de las entidades financieras son de su propiedad, en 2025 la empresa ha continuado avanzando con el objetivo de incrementar la disponibilidad de

las soluciones de cobro con una mejora de la calidad percibida y la adaptación a la nueva normativa de accesibilidad.

Como resultado, destacan, entre otras acciones, la optimización de las operativas y la reducción de intervenciones presenciales; la integración de los pagos en los sistemas de gestión de los comercios; el impulso de soluciones de cobro más intuitivas y flexibles, y la mejora de los cobros digitales, incluyendo la venta online mediante enlaces. Asimismo, se han introducido avances en usabilidad y accesibilidad, como interfaces más sencillas y canales alternativos de interacción, contribuyendo a mantener elevados niveles de satisfacción.

✓ Operativa y Eficiencia



✓ Soluciones de Cobro

✓ Experiencia de Usuario



## 5. Información social 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

### 5.2.4 Accesibilidad para todas las personas

#### DESPLIEGUE DE LA ACCESIBILIDAD EN LAS DISTINTAS SOLUCIONES

##### TPV Android

A lo largo del año, los esfuerzos se han centrado en extender la solución de accesibilidad a los terminales Android de todos los fabricantes, con el objetivo de garantizar la usabilidad desde el inicio y avanzar en la actualización progresiva del parque instalado.

En este sentido, los terminales **PAX**, **Urovo** y **Castles** incorporan ya la accesibilidad de serie en todas las nuevas altas, mientras que la actualización de los equipos existentes continúa en proceso, al tratarse de despliegues pesados en volumen de datos.



##### Comercio no presencial

Tras la revisión previa realizada con la participación de la ONCE en la accesibilidad de las pantallas que intervienen en el proceso de pago online hasta completar el recorrido del usuario, en 2025 se ha iniciado el despliegue progresivo de las recomendaciones consideradas asumibles tanto en los **TPV virtuales** como en la venta a través de redes sociales.

Se incorporaron nuevas funcionalidades para facilitar el uso por parte de pequeños comercios y autónomos, como los **pagos recurrentes**, **la planificación de pagos desde la tienda web** y **la posibilidad de realizar donaciones**. Estas mejoras se completaron con avances en



usabilidad, monitorización y reporte interno, reforzando las capacidades de la herramienta como solución de tienda web.

Como medida transversal, se mantiene el **CVV dinámico**, un código temporal que refuerza la seguridad de los pagos online y facilita su uso por parte de personas con discapacidad visual al poder consultarse desde la app bancaria o mediante SMS.

#### RETOS 2026

Algunas funcionalidades previstas para la venta a través de redes sociales, como la creación de una tienda con carrito de compra para la gestión de múltiples productos, no se han completado y se han incorporado a la hoja de ruta del próximo ejercicio.

## 5. Información social 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

### 5.2.4 Accesibilidad para todas las personas

#### Cajeros automáticos

Las mejoras desarrolladas e implementadas facilitan su uso conforme a los criterios de accesibilidad establecidos por la Ley 11/2023 de Accesibilidad Digital. Entre ellas destacan:



- **Mejoras en la navegación.** Adaptación de tipografías, tamaños, contrastes y colores, junto con la distribución del software de accesibilidad para su implantación en nuevos cajeros.
- **Navegación simplificada y de alto contraste.** Desarrollo de esta modalidad y despliegue del software en los cajeros ya instalados en el parque. Aunque esta funcionalidad no es obligatoria según la normativa, los cajeros cumplirán con los criterios de accesibilidad siempre que dispongan del hardware necesario.
- **Navegación por voz.** Se han desarrollado los diseños y se ha iniciado la programación de esta funcionalidad, comenzando por las operativas de reintegros e ingresos de efectivo, que ya han sido completadas. Se continúa trabajando en la incorporación progresiva de la navegación por voz a otras operativas en las que resulta técnicamente viable, como el cambio de PIN.

Estas soluciones han sido evaluadas por Ilunion, en el marco de una alianza orientada a la transformación digital inclusiva, con el objetivo de mejorar la usabilidad de los canales de relación con el cliente mediante la aplicación de criterios de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva, así como el uso de metodologías específicas como la lectura fácil.

#### Acceso en zonas geográficas despobladas

En 2025, se ha mantenido la colaboración con las administraciones públicas y las entidades del sector para facilitar el acceso a servicios financieros básicos en zonas con menor presencia de oficinas bancarias. Las soluciones implantadas permiten realizar transacciones sin tarjeta, mediante aplicaciones móviles o sistemas de identificación habilitados por las entidades, incluyendo retiradas o depósitos de efectivo, consulta de movimientos y el

pago de recibos y tasas públicas. De forma complementaria, se han consolidado las mejoras de accesibilidad ya implementadas, como la simplificación de los menús y la personalización por perfil de usuario, que facilitan el uso de los cajeros a personas con distintos niveles de competencia digital.

#### Atención al cliente

En el canal WhatsApp se han implantado pautas específicas para garantizar una comunicación accesible: mensajes claros y estructurados, respuestas concisas y eliminación de elementos que dificulten la lectura y la comprensión del mensaje, como emojis innecesarios o el uso continuado de letras mayúsculas en el texto. De forma complementaria, la compañía dispone de un número de atención exclusivo y gratuito, así como de líneas preferentes para determinados colectivos.

## 5. Información social 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

### 5.2.4 Accesibilidad para todas las personas

#### SOLUCIONES INCLUSIVAS DESDE EL DISEÑO Y LA FABRICACIÓN DE LOS TPV

A lo largo del año se han completado desarrollos y validaciones, cerrando versiones definitivas que incorporan funcionalidades adicionales. Entre estos avances se incluyen el soporte multilingüe y el desarrollo de una versión de software que permite la manipulación del teclado asistida por voz (*text to speech*). A cierre de año, Redsys cuenta con cerca de 100.000 terminales con funcionalidades de accesibilidad instaladas, tanto de serie en las nuevas altas como mediante la actualización progresiva de los equipos existentes.

#### RETO 2026

Seguir avanzando hasta que la totalidad de los TPV cumplan con los requisitos establecidos por el Título I de la Ley 11/2023, dentro de los plazos fijados por la propia norma.

#### ATENCIÓN PREFERENTE A CLIENTES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Redsys dispone de una línea de atención telefónica exclusiva (900 109 002) para ofrecer una comunicación accesible y de calidad a personas con limitaciones físicas, sensoriales o cognitivas. **El servicio es gratuito y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.**

Para ofrecer una experiencia de cliente satisfactoria a las personas que prefieren la comunicación escrita o que no se sienten cómodas en conversaciones telefónicas, la atención se complementa con un **canal escrito a través de WhatsApp**, que permite adaptar el formato y el contenido de los mensajes a las necesidades de cada usuario, manteniendo en todo momento la calidad del servicio.



Ambos medios están **atendidos por profesionales especializados en atención al cliente**, con formación específica y periódica en atención a colectivos vulnerables, lenguaje inclusivo, escucha activa y gestión de

situaciones complejas. La atención se presta con un lenguaje claro, en un tono empático y respetuoso, evitando la condescendencia o la sobreprotección. Los contenidos y protocolos se revisan y actualizan de forma continua, incorporando las novedades tecnológicas disponibles. Además, este servicio se comunica a las entidades bancarias para facilitar su difusión entre los usuarios finales.

De forma complementaria, Redsys desarrolla **formaciones periódicas para los equipos de atención**, reforzadas mediante dinámicas de *role play*, que garantizan que en cada turno haya personal capacitado para ofrecer una atención especializada y adaptada a los distintos perfiles de usuarios, incluidos los colectivos más vulnerables, consolidando un modelo de servicio cercano, inclusivo y de calidad.

## 5. Información social 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

## 5.2.5 Seguridad física del producto

### Seguridad física del producto

Los potenciales daños físicos asociados al uso de los TPV se consideran muy bajos ya que todos los dispositivos que se adquieren e importan para su comercialización en Europa cuentan con el marcado CE (Conformité Européenne), que acredita el cumplimiento de los requisitos esenciales de seguridad, salud y protección del medio ambiente establecidos por la normativa de la Unión Europea, incluidos los relativos a seguridad eléctrica y compatibilidad electromagnética.

Asimismo, los fabricantes aportan certificaciones que acreditan la resistencia de los dispositivos ante caídas, líquidos y polvo, y los datáfonos disponen de la aprobación de PCI en sus distintas versiones, que garantizan la integridad física del dispositivo, la protección criptográfica, la protección contra ataques lógicos y la confidencialidad del PIN, así como el cumplimiento de requisitos de *hardware* y *software* en el ciclo de vida del dispositivo.



### Comunicación externa

La comunicación externa desempeña un papel clave en el posicionamiento de Redsys como un agente esencial para la sociedad. A través de ella, la compañía traslada su función social con la ciudadanía y su papel económico con los distintos actores que integran la cadena de valor de los pagos, garantizando en todo momento la operatividad del sistema de forma fiable y segura, incluso en situaciones de crisis.

La compañía ha desarrollado en 2025 el **Plan de Comunicación Externa**, alineado con el Plan Estratégico y con el Plan de Calidad, que recoge dos objetivos: mejorar la imagen proyectada ante la opinión pública para consolidar la confianza, la credibilidad y la reputación corporativa y optimizar la gestión de la comunicación en escenarios de alto impacto. Esta capacidad quedó patente durante el apagón nacional del 28 de abril de 2025, cuando la compañía ofreció

una respuesta eficaz y una gestión en tiempo real, apoyadas en la excelencia tecnológica, la seguridad operativa y la anticipación.

#### Gestión de la reputación

Desde 2024, Redsys realiza de forma anual una evaluación de su reputación corporativa, llevada a cabo por una consultora de referencia. Este análisis refleja una percepción favorable de la compañía entre los directivos del sector bancario, un colectivo que conoce en profundidad la actividad de Redsys. En este ejercicio, el trabajo pone de manifiesto que las principales variables que influyen en el resultado son la tecnología, la eficiencia y la oferta de servicios. En el ámbito tecnológico, destacan las valoraciones obtenidas en la disponibilidad del servicio y la seguridad en su prestación.

En 2025, la gestión de la reputación se ha apoyado en varios **ejes estratégicos** que han guiado la actuación en este ámbito:

→ **Consolidarse** como referente en innovación y seguridad dentro de su sector, reforzando la confianza de los distintos grupos de interés.

→ **Impulsar** el liderazgo en medios de pago, tecnología y transformación digital, posicionando a la compañía y a sus profesionales como voces expertas en estos ámbitos.

→ **Fortalecer** la relación con los grupos de interés (entidades financieras, comercios, proveedores, entre otros), a través de una comunicación basada en el valor aportado y la transparencia.

→ **Potenciar** la marca empleadora, dando visibilidad al talento interno y a las iniciativas de formación y desarrollo profesional, con el objetivo de atraer perfiles estratégicos.

→ **Medir** de forma sistemática la reputación, como palanca para ajustar la estrategia y asegurar un impacto positivo y sostenido en el tiempo.

## 5. Información social

## 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

## 5.2.6 Comunicación externa

ACCIONES PARA REFORZAR LA CONFIANZA,  
CREDIBILIDAD Y REPUTACIÓN

## Nueva web corporativa



Evolucionada hacia un modelo de comunicación más ágil y adaptado a nuevas audiencias, la plataforma permite comunicar con claridad la propuesta de valor y el portafolio de servicios, situándose al nivel de los principales actores del sector financiero y *retail*.

Asimismo, la plataforma cumple con los requisitos de accesibilidad establecidos en la Ley 11/2023, en vigor desde junio de 2025, que garantiza el acceso a los contenidos digitales para todas las personas.

Mayor presencia en foros  
sectoriales y asociaciones  
de comercio

Destaca la organización de jornadas de alto nivel, tanto de manera individual como junto a asociaciones clave del retail y la gran distribución, orientadas a estrechar la relación con el sector y posicionarse como partner estratégico de las entidades financieras.

Refuerzo de la presencia  
en redes sociales

Mediante una estrategia de contenidos, en LinkedIn y X, coherente con la marca y de valor para los usuarios, orientada a aumentar la visibilidad, el reconocimiento y la conexión con sus grupos de interés.

Como resultado, se ha registrado un crecimiento notable en visibilidad, engagement y percepción pública. El seguimiento y monitorización de la reputación han sido sistemáticos, a través de herramientas de social listening. Este análisis ha permitido alinear en todo momento la estrategia de comunicación con el contexto del mercado y las expectativas sociales.

Ampliación de colaboraciones  
y alianzas

Redsys ha impulsado la creación de valor compartido a través de encuentros con la comunidad educativa. Estas iniciativas consolidan su papel como generador de conocimiento y referente divulgativo en innovación, seguridad y regulación en medios de pago, al tiempo que contribuyen a reforzar su posicionamiento como marca empleadora y su atractivo para la atracción de talento en perfiles estratégicos.

## 5. Información social

### 5.2 Relación con los clientes y usuarios finales

#### 5.2.6 Comunicación externa

##### Eventos de alto impacto

En relación con el segundo objetivo, las actuaciones se han orientado a mejorar la capacidad de reacción, reforzar la trazabilidad de cada caso y consolidar el posicionamiento como referente en transparencia y fiabilidad en contextos de especial complejidad.

Para alcanzarlo, desde este año, Redsys cuenta con un procedimiento de comunicación en eventos de alto impacto que establece las pautas para gestionar de manera proactiva, coordinada, ágil, veraz y transparente los flujos de información durante situaciones críticas. Este procedimiento permite cumplir lo establecido en el

RDL 8/2023 en cuanto a comunicación se refiere. Con el objetivo de disponer el procedimiento actualizado, el procedimiento se entrena al menos dos veces al año en los simulacros por fallos en la plataforma tecnológica y problemas de ciberseguridad.

Con ello, persigue ofrecer respuestas rápidas y claras para minimizar los efectos ante escenarios imprevisibles que pueden comprometer expectativas relevantes de los públicos internos y externos, así como la reputación corporativa y, potencialmente, sus resultados y perspectivas futuras.

# 6. Gobernanza

6.1 Estructura de Gobierno	145	6.4 Derechos humanos	155
6.2 Gobierno de la Sostenibilidad	149	6.5 Gestión responsable con proveedores	158
6.3 <i>Compliance</i> penal	152		

## 6. Gobernanza

El Análisis de Doble Materialidad realizado en 2025 destaca la **conducta empresarial** (que integra la cultura corporativa, el cumplimiento normativo y la gestión de la cadena de suministro) como un eje prioritario para el Grupo Redsys. Debido a su posición central en el ecosistema de medios de pago, que implica el tratamiento masivo de información financiera y datos personales, la organización considera que la integridad y la ética en los negocios constituyen pilares fundamentales e irrenunciables. Un desempeño robusto en estos ámbitos es necesario no solo para prevenir impactos adversos en la sociedad, sino también para blindar a la organización frente a riesgos reputacionales y sanciones que podrían derivarse de prácticas irregulares como el fraude o la corrupción.

En esta misma línea, la **relación con los proveedores** se consolida como un elemento clave de dicha conducta. Dada la necesidad de contar con socios tecnológicos globales para el aprovisionamiento de dispositivos (TPV) y servicios logísticos, Redsys entiende que la vigilancia sobre su cadena de valor es indispensable para asegurar la continuidad del negocio. Por ello, la compañía está extendiendo sus estándares de seguridad, trazabilidad y criterios ASG a sus socios comerciales, mitigando así los riesgos de dependencia y garantizando la calidad operativa.

A lo largo de este capítulo, se desarrolla cómo el Grupo Redsys articula la gestión de su gobernanza a través de su estructura de gobierno corporativo y de sostenibilidad, sus sistemas de compliance penal, incluyendo el respeto a los derechos humanos, así como mediante los procesos de homologación y control de proveedores.



## 6. Gobernanza

### 6.1 Estructura de Gobierno

#### ESTRUCTURA DE GOBIERNO

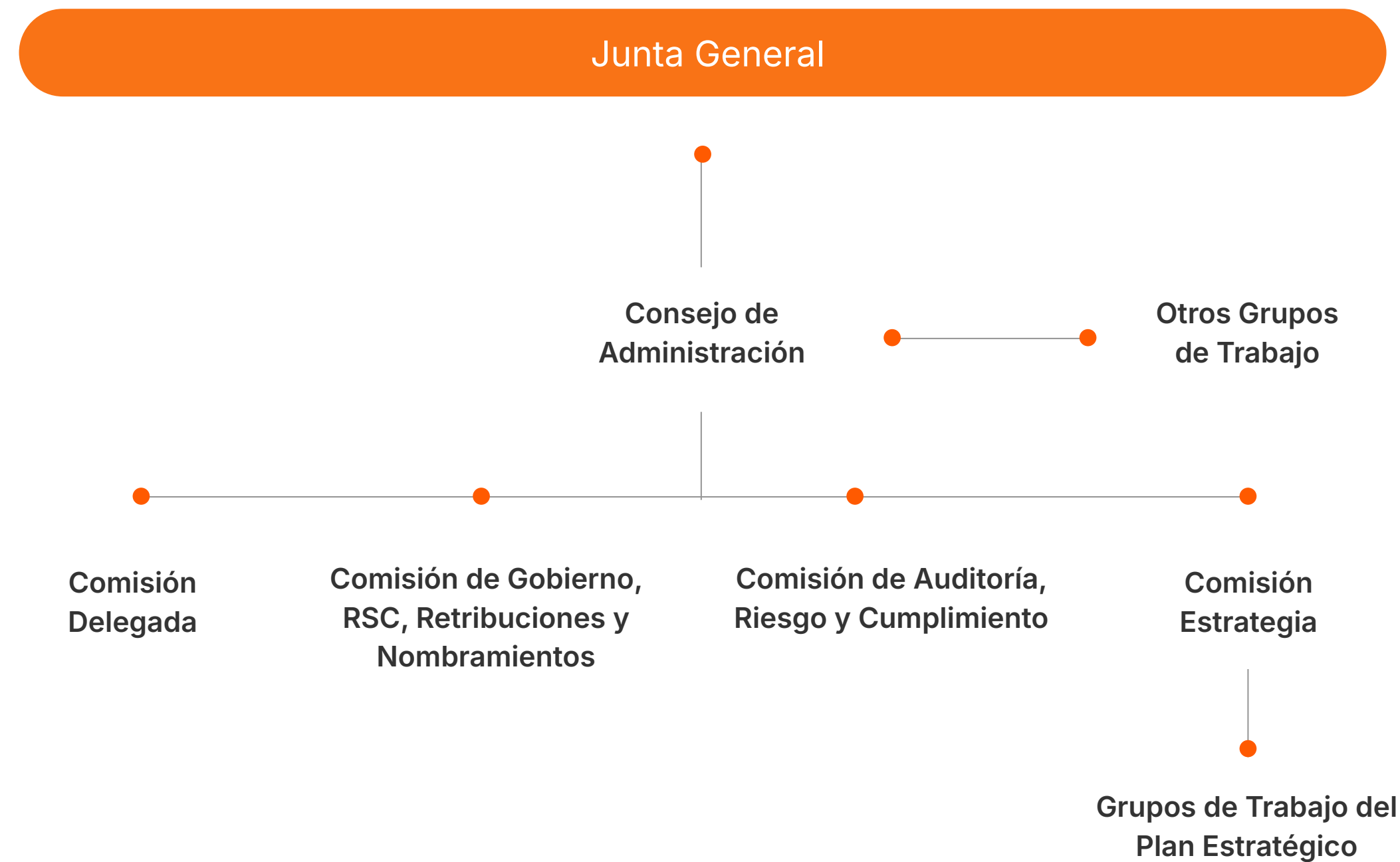
La estructura de gobierno se articula en el marco del Grupo Redsys, definido conforme a lo establecido en el artículo 18 del Capítulo IV de la **Ley de Sociedades de Capital**, con Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. como sociedad dominante. Este marco societario establece las bases sobre las que se organizan las relaciones entre las distintas sociedades del grupo y permite una gestión coherente y alineada con la normativa vigente.

Con el objetivo de reforzar este modelo y dotarlo de mayor claridad y homogeneidad, durante el ejercicio 2023 Redsys aprobó la **Política reguladora del modelo de relación entre Redsys y las sociedades del grupo**, lo que ha permitido afrontar el ejercicio 2025 con un sistema de gobierno más sólido, basado en criterios comunes, una delimitación clara de responsabilidades y un cumplimiento riguroso de las obligaciones legales aplicables.

Grupo Redsys impulsa una forma de trabajar basada en la colaboración y la coordinación entre todas las áreas de la organización, funcionando como un conjunto integrado orientado a aprovechar al máximo las sinergias internas. Esta manera de entender la gestión se traslada directamente a su sistema de gobernanza, que se rige por lo establecido en los estatutos sociales y en los distintos reglamentos internos de la compañía.

6. Gobernanza **6.1 Estructura de Gobierno**

La estructura de gobierno, que no ha sufrido cambios respecto al ejercicio anterior, se articula en los siguientes órganos:



**ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE REDSYS**

- **Junta General**

Actúa como el principal órgano de gobierno y es la encargada de aprobar, entre otras, la gestión de la sociedad y las cuentas anuales.

---

- **Consejo de Administración**

Cuenta con amplias competencias en materia de gestión y representación de la sociedad. Su labor se centra principalmente en la definición de la estrategia general y en el seguimiento de su correcta ejecución.

---

- **Comisión Delegada**

Ejerce funciones equiparables a las del Consejo de Administración, salvo aquellas que por ley no son delegables.

---

- **Comisión de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento (CARC)**

Desarrollan su actividad con carácter informativo y consultivo. Al no disponer de funciones ejecutivas, su aportación se orienta a reforzar la transparencia, el control y la rendición de cuentas dentro del modelo de gobernanza.

---

- **Comisión de Gobierno, RSC, Retribuciones y Nombramientos (CGRRN)**

## 6. Gobernanza

## 6.1 Estructura de Gobierno

La compañía cuenta con una **Comisión de Estrategia**, distintos **grupos de trabajo vinculados al Plan Estratégico** y otros equipos asociados a sus principales líneas estratégicas. Asimismo, se han constituido grupos de trabajo adicionales. Algunas de las iniciativas tienen carácter temporal y se disuelven una vez alcanzadas las metas previstas o finalizados los proyectos para los que fueron creadas. Esta estructura complementa el modelo de gobierno corporativo y facilita el seguimiento y el avance de los objetivos empresariales.

A continuación se detalla la composición del Consejo de Administración de Redsys al cierre del ejercicio 2025. La representación por género ha sido de un 20% de mujeres y un 80 % de hombres.

## Composición del Consejo de Administración de Redsys

Consejero	Entidad / Representante persona física	Categoría
○ Jesús Verde López	Redsys	Ejecutivo
○ Josep Gallach Patau	CaixaBank Payments & Consumer	Dominical
○ Jesús Miguel Lanero Mencía	CaixaBank Payments & Consumer	Dominical
○ Antonio Balbino Alonso López	BBVA	Dominical
○ Manuel Antonio Macías Vecino	BBVA	Dominical
○ María José Ugena Arcicollar	Banco Santander	Dominical
○ Jon Barañano Gabiña	Banco Santander	Dominical
○ Banco de Sabadell	Margarita Torremocha Folguera	Dominical
○ Bankinter	Javier Ron Fidalgo	Dominical
○ Rural Informática	Ramón Carballás Varela	Dominical

## 6. Gobernanza

### 6.1 Estructura de Gobierno

En las sociedades **Redsys Salud** y **Redsys GSR**, el órgano de administración recae en la figura de un administrador único, que asume la responsabilidad de la gestión de cada entidad.

En el caso de **Redsys Latinoamérica**, la Junta General de Accionistas constituye el máximo órgano de decisión. Como tal, es la encargada de designar a un Gerente General, con la posibilidad de nombrar gerentes adicionales, quienes asumen la gestión de la sociedad bajo la supervisión directa de la propia Junta.

Por su parte, **Redsys Colombia** cuenta con una estructura de gobierno compuesta por un representante legal principal, que ejerce las funciones de administrador único, apoyado por tres representantes suplentes, y con un accionista único.

## 6. Gobernanza **6.2 Gobierno de la sostenibilidad**

### GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

El Grupo Redsys cuenta con una Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de aplicación a todas las sociedades que lo integran, que se extiende a empleados, directivos, administradores y colaboradores.

Este documento fija como misión garantizar la prestación continua y de calidad de sus servicios en todo el ámbito en el que desarrolla su actividad, al tiempo que impulsa el crecimiento económico, la innovación tecnológica y la igualdad de oportunidades en el acceso a los medios de pago y a las soluciones digitales disponibles para todos los grupos de interés.



En coherencia con su compromiso con los grupos de interés, la sociedad y el desarrollo sostenible de su actividad, Redsys integra de forma voluntaria, estratégica y transversal los **principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, del que es firmante.

Con ello quiere reforzar el compromiso de la organización con los derechos humanos, las condiciones laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.



En línea con esta visión y con la estrategia definida para consolidarse como una organización socialmente responsable, el Grupo Redsys asume una serie de compromisos y objetivos basados en la transparencia, la rendición de cuentas, el comportamiento ético, la legalidad, el cumplimiento de la normativa interna, la defensa de los derechos humanos y la consideración de los intereses de sus grupos de interés, que actúan como ejes rectores de su política de RSC.

[Política de Responsabilidad Social Corporativa \(RSC\) ↗](#)

## 6. Gobernanza **6.2 Gobierno de la sostenibilidad**

Redsys incorpora de forma voluntaria y transversal los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas como base de su compromiso con el desarrollo sostenible

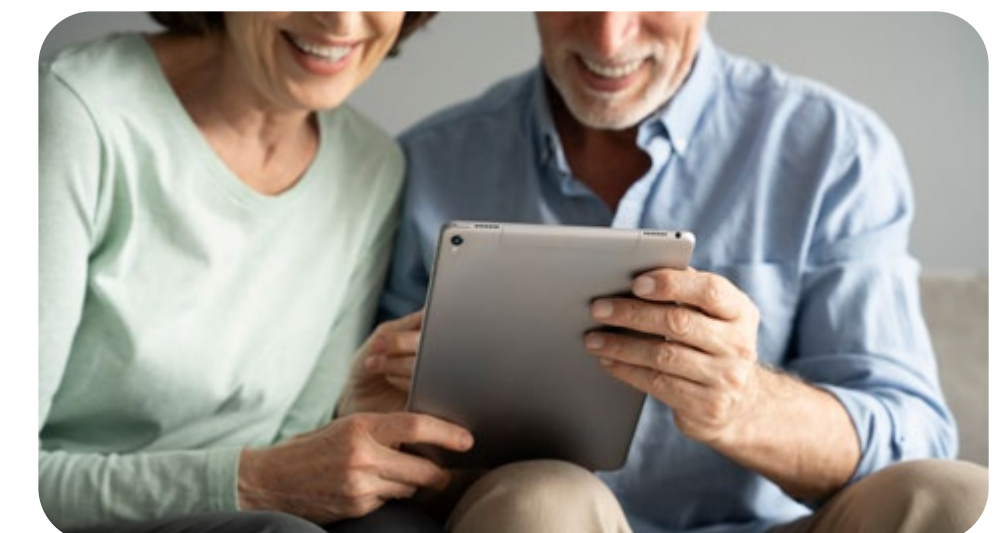
### EJES RECTORES DE LA POLÍTICA DE RSC

Mitigar los posibles impactos negativos que la actividad del Grupo Redsys pueda provocar sobre sus distintos grupos de interés.

Ser referente de responsabilidad en el ámbito de los medios de pago, haciéndolos más sostenibles, accesibles e inclusivos.

Contribuir al desarrollo sostenible y a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 impulsada por la Organización de las Naciones Unidas.

Aunque la consecución de los objetivos, valores y compromisos recogidos en la Política de RSC es una responsabilidad compartida, la gobernanza en este ámbito se articula a través de distintos órganos y equipos de trabajo, que en 2025 han mantenido la misma estructura que en ejercicios anteriores. Todos cuentan con funciones claramente definidas y trabajan coordinados para asegurar una adecuada planificación, ejecución y seguimiento tanto de la estrategia como del plan de acción asociado.



## 6. Gobernanza

## 6.2 Gobierno de la sostenibilidad

Para ello, el Grupo dispone de un **área específica de Sostenibilidad**, dependiente de la **Dirección de Cumplimiento**, que centraliza y gestiona todos los aspectos relacionados con esta materia. Entre sus principales funciones se encuentran la ejecución, el reporte y la formulación de propuestas, así como la definición de la estrategia y de los planes de actuación. El área de Sostenibilidad reporta cuatrimestralmente al Comité de Sostenibilidad y semestralmente a la Comisión de Gobierno, RSC, Retribuciones y Nombramientos sobre los avances alcanzados.

## Gobierno de la Sostenibilidad

## Comisión de Gobierno, Sostenibilidad, Retribuciones y Nombramientos

Responsable de aprobar la estrategia de RSC y supervisar que el plan asociado está alineado con los objetivos corporativos. Se reúne con una periodicidad semestral para supervisar el grado de avance del plan de sostenibilidad, la relación con los grupos de interés y el alineamiento de las decisiones estratégicas con los objetivos corporativos.

## Comité de Sostenibilidad

Actúa como un órgano de coordinación intermedia entre la Comisión y el Área de Sostenibilidad. Está compuesto por cinco directores, incluyendo al Presidente y Director General de Redsys, y facilita la toma de decisiones compartidas, el seguimiento periódico de los avances y la elevación de propuestas y resultados a la Comisión.

## Área de Sostenibilidad

Asume la definición técnica, la ejecución y el seguimiento de la estrategia y del plan de acción. Su actividad es permanente y constituye el eje operativo que impulsa la implementación de las iniciativas previstas, el reporting y la coordinación con las distintas áreas implicadas.

## Grupos de Trabajo de Sostenibilidad

Integrados por representantes de distintas áreas del Grupo cuyas competencias están vinculadas con el desarrollo de las iniciativas previstas. Se encargan de asesorar, planificar y realizar el seguimiento de proyectos concretos, contribuyendo a su desarrollo. Su actividad es periódica, con reuniones mensuales o ad hoc, en función de las necesidades de cada iniciativa.

## 6. Gobernanza

## 6.3 Compliance penal

**COMPLIANCE PENAL**

El Grupo Redsys dispone de un **Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP)**, aplicable a todas las sociedades de la organización, plenamente implantado y consolidado de acuerdo con los requerimientos regulatorios y jurisprudenciales aplicables en materia de *corporate defense*. Su finalidad es prevenir, detectar y gestionar riesgos penales, como la corrupción y el soborno, así como situaciones de conflicto de interés, el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, entre otros.

El SGCP se estructura conforme a estándares reconocidos, como las normas ISO 37001 e ISO 19601, y se mantiene alineado con la normativa vigente mediante un **seguimiento**

**continuo** de los cambios regulatorios y su integración en el modelo. Se concibe como un sistema dinámico, sometido a revisión y mejora permanente, con el fin de garantizar su eficacia y adecuación a las mejores prácticas.

**El Sistema de Gestión de Compliance Penal se apoya en estándares internacionales reconocidos y se somete a revisión continua para garantizar su eficacia y alineamiento con las mejores prácticas**

Asimismo, el SGCP se apoya en un Código Ético y en un conjunto de políticas y documentos internos que desarrollan sus principios, delimitan responsabilidades y regulan los procedimientos de actuación.

Este marco documental **se revisa de forma periódica** para asegurar su coherencia con la estructura y evolución del sistema. Entre los documentos de referencia del sistema se encuentran:

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

Como parte esencial del modelo, el Grupo cuenta con un **Sistema Interno de Información** que canaliza la recepción y

gestión de las comunicaciones en materia de compliance penal y garantiza la protección de las personas que informen sobre posibles infracciones normativas o conductas contrarias a la **Norma sobre el Código Ético**. Este documento trasciende el ámbito penal e incorpora los valores, principios y pautas de conducta que deben guiar la actuación de la organización y de todas las personas que la integran.

El funcionamiento de este sistema se regula a través de la **Política del Sistema Interno de Información** y del **Procedimiento para la Gestión de Informaciones**, que garantizan, entre otros aspectos, la confidencialidad, la posibilidad de comunicación anónima, el reporte de buena fe y la prohibición de represalias, en cumplimiento de la Ley 2/2023.

## 6. Gobernanza

## 6.3 Compliance Penal

## Canal ético

## Un espacio que promueve la cultura responsable y la transparencia

El Canal Ético es el medio habilitado por el Grupo Redsys para que los diferentes grupos de interés con los que se relaciona (empleados, clientes, proveedores y representantes de la sociedad en general) puedan plantear consultas relacionadas con el cumplimiento de la Norma sobre el Código Ético o presentar denuncias sobre posibles conductas irregulares que estén teniendo lugar en el seno de la compañía, incluidas aquellas que puedan constituir un delito penal o vulnerar cualquiera de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

Su acceso es público, a través de un **enlace disponible en la web corporativa**, lo que facilita el uso a cualquier persona, a través de una herramienta específica que cumple los requisitos legales y técnicos exigibles a un canal ético, garantizando la confidencialidad, la trazabilidad y la protección de las personas informantes, y permitiendo comunicaciones escritas u orales, también de forma anónima.



Todo el proceso se rige por el **Sistema Interno de Información**, concebido como un mecanismo independiente para la recepción, control y gestión de las comunicaciones vinculadas al compliance penal.

En 2025, el Grupo Redsys no ha recibido comunicaciones por vulneración de derechos humanos.

\*El Canal Ético no está destinado a gestionar incidencias relacionadas con la operativa de pago proporcionada por Redsys, para las que existen canales específicos.

[Canal Ético ↗](#)



## 6. Gobernanza **6.3 Compliance Penal**

La actividad en materia de compliance penal se reporta anualmente al Consejo de Administración y se recoge, también cada año, en la **Memoria de Compliance Penal del Grupo Redsys**, que se elabora y presenta a los distintos órganos de cumplimiento para su aprobación. Este informe detalla de forma exhaustiva los esfuerzos y recursos destinados al cumplimiento normativo durante el ejercicio anterior.

En cuanto a la divulgación y sensibilización de los empleados sobre el SGCP\*, el Grupo realiza acciones de comunicación recurrentes y dispone de programas formativos generales y específicos sobre, entre otros, compliance penal, código ético, anticorrupción, propiedad intelectual, blanqueo de capitales y actualizaciones normativas sobre estas materias, dirigidos a toda la plantilla, además de formaciones específicas que se dirigen, inicialmente, a las áreas del Grupo con mayor exposición a estos riesgos.

Por último, continúa vigente el **Catálogo de delitos locales** elaborado para Redsys Latinoamérica, adaptado a las particularidades de la región.

\*Sistema de Gestión de Compliance Penal.

### Acciones llevadas a cabo

El Grupo mantiene un **Plan de Monitorización del SGCP** que permite supervisar su correcta implantación, evaluar su eficacia y analizar los resultados de las auditorías realizadas, reforzando el principio de mejora continua del sistema.

Durante el ejercicio, la gestión del SGCP se ha desarrollado con normalidad, sin introducir cambios relevantes respecto al modelo vigente y sin que se hayan registrado incumplimientos en ámbitos como la protección de datos, los derechos humanos o la igualdad.

A comienzos de año concluyó la auditoría externa del sistema iniciada en 2024, cuyo informe confirmó un elevado grado de madurez y una plena alineación con los requisitos de la norma UNE 19601, incorporando únicamente recomendaciones de carácter menor. Esta revisión se enmarca en el plan interno de mejora continua.

### RETOS 2026

Al cierre de 2025 no ha sido publicado el formulario oficial para comunicar a la Autoridad Independiente de Protección al Informante (AIPI) la identidad de la persona u órgano responsable del Sistema Interno de Información y del modelo de compliance, tal y como establece la Ley 2/2023. Esta comunicación se llevará a cabo en 2026, tan pronto como la AIPI habilite el procedimiento correspondiente.

Del mismo modo, a comienzos de ese ejercicio se presentará el Plan de Compliance Penal, que dará continuidad al modelo existente sin incorporar modificaciones significativas.

6. Gobernanza

6.4 Derechos humanos

**DERECHOS HUMANOS**

La Política Corporativa de Respeto de los Derechos Humanos sirve como documento de referencia principal. Aplica a todas las sociedades que integran el Grupo Redsys y es de obligado cumplimiento para administradores, directivos, empleados y colaboradores.

Esta política se apoya en un conjunto de documentos corporativos que le dan soporte y la complementan, alineados con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos y el Principio 1 del Pacto Mundial de

las Naciones Unidas. Entre ellos se incluyen: la **Norma sobre el Código Ético**, el **Código Ético para proveedores y subcontratistas** y la **Política de Responsabilidad Social Corporativa**, que incluyen, cada uno, un epígrafe específico sobre derechos humanos, así como la **Política Responsable de Actuación con Proveedores**, que integra este compromiso en las relaciones comerciales, y la **Política Corporativa del Empleado Socialmente Responsable**, que insta a actuar con diligencia, prevenir riesgos y evitar cualquier forma de complicidad en posibles vulneraciones.

[Política Corporativa de Respeto de los Derechos Humanos ↗](#)



## 6. Gobernanza

## 6.4 Derechos Humanos

### Protección de los derechos de la infancia y rechazo del trabajo infantil

En cumplimiento del Estatuto de los Trabajadores, que prohíbe la admisión al trabajo de menores de 16 años, el Grupo Redsys no realiza procesos de selección ni formaliza contratos laborales con menores de 18 años. Con ello, la organización rechaza el trabajo infantil como práctica de explotación y contribuye a su erradicación, en línea con el **Principio 5 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Asimismo, en materia de derechos de la infancia, la Norma sobre el Código Ético del Grupo Redsys incorpora de forma expresa la protección de los derechos de los menores en el apartado "Derechos humanos y libertades públicas", reconociéndolos como un colectivo de especial protección.

### Respeto de los derechos laborales y sindicales

La organización mantiene un compromiso firme con el respeto a los derechos laborales y sindicales de sus trabajadores, rechazando cualquier conducta que los vulnere y promoviendo el cumplimiento estricto de la normativa laboral, incluido el rechazo expreso del trabajo forzoso.

El Grupo reconoce y respeta el derecho de asociación de las personas empleadas, **garantizando el ejercicio libre de la libertad sindical, la afiliación y el derecho a la negociación colectiva**. Estos principios se recogen de forma expresa en la Norma sobre el Código Ético, que también asegura un trato digno y el respeto absoluto a los derechos fundamentales y a las libertades públicas.

Asimismo, la organización prohíbe cualquier forma de discriminación por razón de edad, sexo, raza o religión y no tolera conductas de acoso, abuso de autoridad, intimidación u ofensas de ningún tipo, reforzando así un entorno de trabajo basado en el respeto, la igualdad y la integridad.

### Formación interna y acciones de sensibilización en materia de derechos humanos

El Grupo Redsys desarrolla y difunde entre todos los trabajadores iniciativas orientadas a informar, formar y sensibilizar en materia de diversidad, sostenibilidad y derechos humanos. Estas acciones se llevan a cabo coincidiendo con las fechas internacionales vinculadas a cada temática:

- + Día Europeo de la Diversidad **22 DE MAYO**
- + Día de los Objetivos de Desarrollo Sostenible **25 DE SEPTIEMBRE**
- + Día de los Derechos Humanos **10 DE DICIEMBRE**



Los contenidos se ofrecen en distintos formatos, como vídeos, documentos o píldoras informativas, y se acompañan de enlaces para facilitar el acceso. En muchos casos, se integran en la academia corporativa, favoreciendo una aproximación ágil y la concienciación de las personas que trabajan en el Grupo Redsys.

El respeto de los derechos humanos forma parte de la gestión del Grupo Redsys, a través de políticas específicas, prácticas responsables y acciones de formación y sensibilización dirigidas a toda la organización

#### **PERTENENCIA AL GRUPO DE APRENDIZAJE DE DERECHOS HUMANOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ONU**

Durante 2025, Redsys ha continuado formando parte del Grupo de Aprendizaje de Derechos Humanos de la Red Española del Pacto Mundial.

Este espacio impulsa la formación continua, la acción empresarial y el intercambio de buenas prácticas entre las empresas participantes, a través de sesiones online con otras organizaciones y personas expertas.

La pertenencia a este grupo responde a la necesidad de anticipar y gestionar nuevos retos, reforzando las capacidades para implantar y consolidar procesos continuos orientados al respeto de los derechos humanos, en línea con la responsabilidad empresarial de respetarlos.

## 6. Gobernanza

## 6.5 Gestión responsable con proveedores



### GESTIÓN RESPONSABLE CON PROVEEDORES

El Grupo Redsys dispone de una Política responsable de actuación con proveedores que establece el marco general de la relación y se basa en los principios de objetividad, integridad y transparencia en los procesos de contratación, evitando conflictos de interés y exclusividades no justificadas.

Esta política impulsa relaciones de confianza y colaboración, orientadas a la eficiencia y a la obtención de resultados, e incorpora criterios de responsabilidad social y buen gobierno para impulsar un desarrollo económico, social y ambiental sostenible.

El marco se completa con el Código de Conducta para Proveedores y Subcontratistas, vigente desde 2023, que concreta estos principios en normas, obligaciones y requisitos específicos. A través de este documento, el Grupo Redsys exige un comportamiento legal y ético, el rechazo de la corrupción, las prácticas anticompetitivas y el empleo ilegal, así como el respeto a los derechos humanos y laborales. Además, los proveedores deben garantizar la transparencia, la confidencialidad, la seguridad y la trazabilidad de los productos y servicios y el respeto al medio ambiente. Asimismo, deben implantar el Código en su organización, facilitar su supervisión, colaborar ante posibles incumplimientos y ajustarse a la normativa vigente aplicable, incluida la protección de datos.

[Política responsable de actuación con proveedores ↗](#)

[Código de Conducta para Proveedores y Subcontratistas ↗](#)

## 6. Gobernanza

## 6.5 Gestión responsable con proveedores

**Actualización del procedimiento de compras y de la herramienta de homologación**

En 2025, se ha llevado a cabo una actualización relevante del procedimiento de compras y de la herramienta de homologación de proveedores, aplicable a todo el Grupo, incorporando mejoras para reforzar la eficiencia y la solidez del proceso. Si bien el marco es común, en este ejercicio se ha abordado la homologación de los proveedores de Redsys y algunos de Redsys GSR.

El objetivo es consolidar y enriquecer el procedimiento, evolucionando hacia un sistema que no se limite al momento inicial

de la contratación, sino que incorpore una revisión periódica de los proveedores con acceso a datos personales. Este punto es especialmente relevante, dado que constituye uno de los ámbitos que mayor preocupación genera en materia de privacidad.

Para acompañar esta evolución, dos consultorías externas realizaron un diagnóstico del procedimiento, de la gestión y de la propia herramienta, con el objetivo de cerrar adecuadamente esta fase de actualización y garantizar la viabilidad y consistencia del nuevo modelo, que se inspira en el **Código de Conducta** y que ya se encuentra plenamente implantado.

Cabe destacar que el **100% de los proveedores** que firman los Acuerdos Marco están adheridos al Código de Conducta de Proveedores.

Durante el ejercicio 2025 se ha evaluado a **178 proveedores**, revisando las evidencias aportadas y las criticidades detectadas. En el caso de los proveedores considerados más críticos, se ha informado a los solicitantes de sus servicios para que realizaran un análisis de viabilidad de sustitución o aplicaran medidas compensatorias. Asimismo, se han solicitado evidencias adicionales y se han unificado los listados de precalificación, calificación y ROTs para facilitar el seguimiento del proceso.

En 2025, se ha renovado el procedimiento de compras y la herramienta de homologación de proveedores del Grupo, introduciendo mejoras para optimizar la eficiencia y reforzar la robustez del proceso

## 6. Gobernanza

## 6.5 Gestión responsable con proveedores

## Nuevo procedimiento de homologación de proveedores

### Precalificación del proveedor

En este paso previo a la contratación, el departamento solicitante de una nueva compra o servicio debe identificar, a través de un test, los prismas que aplican al proveedor, con el fin de orientar al área de Gestión de Proveedores sobre los formularios que corresponden en cada caso. Este trámite evita evaluaciones innecesarias que podrían distorsionar la calificación final al responder a requisitos que no son aplicables.

### Reevaluación de proveedores

Los primeros análisis realizados con el nuevo modelo pusieron de manifiesto la necesidad de llevar a cabo una reevaluación de la base de proveedores. Este proceso comenzó con su clasificación en esenciales e importantes, priorizando la relevancia de los bienes o servicios contratados por encima del volumen de facturación.

La evaluación se inició con los primeros y, posteriormente, se extendió al resto. En este marco, los proveedores esenciales se rehomologan con carácter anual y el resto cada tres años.

### Rehomologación y homologación según el nuevo modelo

Una vez operativo el nuevo modelo, se procedió a la rehomologación de todos los proveedores y a la homologación de los nuevos conforme a los criterios actualizados.

El sistema se organiza en seis prismas y siete formularios de evaluación, que han sido revisados y actualizados de forma consensuada con las áreas especializadas correspondientes, siguiendo el mismo procedimiento establecido para cualquier modificación.

Los prismas y formularios contemplados son:

1. **Penal financiero**, de carácter obligatorio para todos los proveedores.
2. **Seguridad**, con dos formularios: uno de obligado cumplimiento, que debe superarse íntegramente, y otro con criterios más flexibles.
3. **Privacidad**, vinculado también a aspectos relacionados con la inteligencia artificial.
4. **Responsabilidad Social Corporativa**, con cuestiones agrupadas en gobernanza, social y medioambiental.
5. **Prevención de riesgos laborales**
6. **Continuidad**

### Responsabilidad y seguimiento

El departamento de Relación con Proveedores y Servicios Generales es el responsable de la gestión, aplicación y seguimiento de este procedimiento. Para ello, analiza de forma global el nivel de cumplimiento de cada proveedor, considerando todos los prismas que le resultan aplicables de manera conjunta y determinar su homologación de forma completa y coherente.

## 6. Gobernanza

## 6.5 Gestión responsable con proveedores

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN DERECHOS HUMANOS Y CRITERIOS ASG**

Los pliegos de condiciones y las solicitudes de propuestas de proveedores incluyen requisitos vinculados al respeto de los derechos humanos, lo que permite al Grupo Redsys actuar de forma proactiva para garantizar un comportamiento ético, especialmente entre los proveedores más estratégicos.

En línea con esta visión, los proveedores estratégicos se evalúan bajo el prisma RSC, que incluye aspectos relacionados con los derechos humanos. Este proceso permite reducir los riesgos derivados de posibles incumplimientos o conductas inadecuadas y trasladar a los proveedores la importancia de avanzar hacia un modelo de gestión responsable.

En 2025, 42 proveedores han sido homologados bajo este prisma.

**RETO 2026**

Mantener actualizado el proceso de homologación de proveedores, adaptándolo a los nuevos requerimientos derivados de la normativa DORA, con el objetivo de reforzar la resiliencia operativa y la gestión de riesgos de terceros y garantizar su finalización, prevista para el segundo trimestre de 2026.

**Derechos de auditoría**

Los contratos marco del Grupo incorporan derechos de auditoría para el conjunto de proveedores, mediante cláusulas que garantizan su coherencia con los anexos vinculados al canal ético y a la privacidad, así como con las condiciones específicas incluidas en los pliegos de condiciones, como ocurre en el caso de los fabricantes de TPV.

En Redsys, y en aplicación de las directrices de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y su continuidad con el marco DORA, estas cláusulas se han extendido a los contratos con proveedores esenciales, como el servicio de Contact Center.

En el caso de las empresas de mantenimiento y reparación de TPV, Redsys realiza auditorías anuales



centradas tanto en la gestión de stock como en el grado de cumplimiento de los procedimientos establecidos, especialmente los relacionados con los circuitos de trabajo.

# 7. Acción social

7.1 Compromiso en situaciones de emergencia	164	7.3 Voluntariado	166
7.2 Campañas solidarias	165	7.4 Aportaciones a entidades sin ánimo de lucro	166

## 7. Acción social

El compromiso del Grupo Redsys con la comunidad se concreta en diversas iniciativas orientadas a dar respuesta a necesidades sociales y ambientales específicas. Estas acciones, que incluyen medidas de atención preferente a colectivos con diversidad funcional, actuaciones en situaciones de emergencia, campañas solidarias, iniciativas de voluntariado y aportaciones a entidades sin ánimo de lucro, se desarrollan de forma puntual y por el momento no se encuentran integradas en una política de gestión formal.



## 7. Acción social **7.1 Compromiso en situaciones de emergencia**

### COMPROMISO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Redsys cuenta con un protocolo específico de actuación ante catástrofes y situaciones de emergencia, que define las medidas a activar, con el objetivo de garantizar en todo momento el mejor servicio posible.

#### Un año después de la DANA: recuperación económica en cifras

Tras el impacto de la DANA de octubre de 2024, que afectó especialmente a la Comunidad Valenciana, Redsys elaboró y publicó en octubre de 2025 el informe *Un año después de la DANA: recuperación económica en cifras*. El documento analiza la evolución de la situación

en relación con los medios de pago a partir de indicadores como el consumo con tarjeta, el parque de TPV, la continuidad de la actividad comercial, la recuperación operativa y las retiradas de efectivo.

El análisis refleja que la actividad transaccional en los municipios más afectados (declarados en el Decreto 163/2024) había alcanzado una **recuperación completa**, e incluso superior, a



los niveles previos al episodio climático. No obstante, advierte que estas conclusiones deben interpretarse teniendo en cuenta la heterogeneidad existente entre los parámetros analizados y entre los propios municipios incluidos.

Asimismo, el estudio pone de relieve la **respuesta coordinada del ecosistema de pagos**, que desde el primer momento priorizó la atención a los comercios más afectados, el mantenimiento de la operativa esencial y la reposición de los terminales dañados, contribuyendo a mantener la continuidad de los servicios financieros en las zonas más impactadas.

## 7. Acción social **7.2 Campañas solidarias**

### CAMPAÑAS SOLIDARIAS

#### Cesta de Navidad con impacto positivo

Grupo Redsys cuenta con una política específica para la gestión de las cestas de Navidad, realizando la selección de los productos que la componen priorizando la elección de proveedores locales y pequeñas empresas, especialmente de regiones que han sufrido catástrofes con impacto social o medioambiental.

Siguiendo este criterio, en 2025 se ha vuelto a apostar por productos procedentes de la Comunidad Valenciana, afectada el año anterior por la DANA, así como de Galicia y Zamora, impactadas por los incendios del verano, contribuyendo a la recuperación de sus tejidos económicos.

La preparación final de los lotes se llevó a cabo desde la Fundación Juan XXIII, entidad con la que el Grupo Redsys colabora en otros servicios y que

trabaja por la inclusión sociolaboral de personas en situación de vulnerabilidad psicosocial.

Asimismo, la felicitación navideña que acompaña a la cesta la realizó La Casa de Carlota, un estudio de diseño de referencia internacional que integra en su equipo a creativos con discapacidad intelectual.

El Grupo ha establecido con una política específica para la gestión de las cestas de Navidad, que prioriza la selección de pequeñas empresas de territorios afectados por catástrofes recientes

#### Donación de sangre

En 2025, se ha dado continuidad a las campañas de donación de sangre en colaboración con Cruz Roja. A lo largo del año se han celebrado tres,

cada una desarrollada durante dos días consecutivos en las instalaciones de la sede del Grupo Redsys. Como resultado, se han registrado **109 donaciones**.

#### Recogida de tapones

Redsys ha continuado participando en el proyecto **Tapones para una nueva vida**, manteniendo el convenio de colaboración con la **Fundación SEUR**. Esta iniciativa, abierta a todos los empleados del Grupo, tanto en Madrid como en Córdoba, permite apoyar a niños y niñas mediante el reciclaje de tapones y tapas de plástico, destinando los fondos obtenidos a financiar tratamientos médicos y ortopédicos que no están cubiertos, o solo lo están parcialmente, por el sistema público de salud.

Además de su impacto social, el proyecto contribuye a la protección del medio ambiente al evitar emisiones de CO<sub>2</sub>, principal gas responsable del cambio climático, asociadas a la gestión de residuos.



Compromiso con proyectos sociales



**109**

Donaciones de sangre



Cestas de Navidad solidarias y sostenibles



## 7. Acción social

## 7.3 Voluntariado

## 7.4 Aportaciones a entidades sin ánimo de lucro

## VOLUNTARIADO

En 2025, el Grupo Redsys ha impulsado dos iniciativas orientadas a facilitar la participación voluntaria y a título individual de las personas del equipo en acciones sociales y medioambientales. En ambos casos, la organización actúa como intermediaria, conectando intereses personales con entidades sociales, sin que exista participación corporativa directa ni cesión de tiempo laboral.

La organización facilita la participación voluntaria a título individual de las personas del equipo en acciones sociales y medioambientales



## Programa Embajadores

Desde el área de Sostenibilidad se gestiona la comunicación interna del programa y el contacto con las personas del Grupo que ya colaboran con entidades sociales o medioambientales y desean impulsar el voluntariado de otros compañeros en las organizaciones en las que participan. Estas personas asumen el papel de enlace entre su entidad y el resto del equipo interesado, facilitando el conocimiento de los proyectos y la participación en sus actividades.

## Misión Navidad

Se trata de un catálogo de iniciativas solidarias impulsado por Voluntare, red de voluntariado corporativo, que se ha compartido con las personas del Grupo mediante un comunicado interno. Aunque en principio estaba vinculado al periodo navideño, actualmente incluye propuestas que pueden desarrollarse a lo largo de todo el año.

## APORTACIONES A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

El Grupo Redsys ha vuelto a marcar la **Casilla Empresa Solidaria** en el Impuesto de Sociedades, una opción voluntaria que permite destinar el 0,7% de la cuota íntegra a la financiación de proyectos de interés social y ambiental. Los fondos recaudados se canalizan a través de entidades del Tercer Sector, contribuyendo al impulso de iniciativas con impacto positivo en la sociedad y el entorno.

# Anexos

Anexo I. Acerca de este informe	168	Anexo IV. Glosario	206
Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018	170		
Anexo III. Tablas de datos relativas a personal	190		

Este informe constituye el Estado de Información No Financiera (EINF) de Grupo Redsys para el ejercicio 2025 (periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025), en cumplimiento de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 en materia de información no financiera y diversidad. El EINF de Grupo Redsys, de periodicidad anual, contiene, por tanto, la información más relevante sobre el desempeño económico, social y ambiental del Grupo. De igual modo, el presente informe divulga información y datos esenciales sobre el modelo de negocio de la compañía, su estrategia de sostenibilidad y la relación con sus grupos de interés. Finalmente, contiene, a su vez, la descripción de la contribución del Grupo Redsys a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU.

### Criterios para la elaboración del informe

Los contenidos recogidos en el informe responden, además de los requerimientos específicos de la Ley 11/2018, a los asuntos relevantes para la organización y sus grupos de interés, según el análisis de Doble Materialidad vigente realizado en 2025 y cuyo listado de temas materiales puede consultarse en el [capítulo 3 del presente informe](#). A partir de este análisis, se han definido los asuntos materiales a reportar en 2025 iniciándose un proceso interno de recogida y contraste de información, solicitud de indicadores y datos cualitativos y cuantitativos del desempeño en materia de sostenibilidad del Grupo, concluyendo en la elaboración del presente informe.

### Alcance de la información

El alcance de la información reportada abarca las sociedades que componen el Grupo Redsys: Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.; Gestora Patrimonial Calle Francisco Sancha, 12, S.L.U., (Redsys GSR); Redsys Salud, S.L.U., Redsys Servicios de Procesamiento Latinoamérica, S.A.C. y Redsys Servicios de Procesamiento Colombia, S.A.S. En el caso específico de la información reportada en relación al desempeño

social y ambiental, ésta última ha quedado excluida al no disponer de personal ni suponer ningún tipo de impacto ambiental en el momento de elaboración y emisión del presente informe. Se incluye, por tanto, la información requerida por la Ley 11/2018 relativa al resto de sociedades. Siempre que no ha sido posible divulgar dicha información, se divulga parcialmente o ha sido reexpresada respecto a EINF anteriores de la compañía, se ha indicado debidamente mediante notas al pie de la página o tabla afectada.

### Estándar de referencia

Para la elaboración de este EINF se ha tomado como referencia el estándar de sostenibilidad internacional Global Reporting Initiative (GRI) en su última versión, GRI Universal Standards 2021, teniendo en cuenta los requerimientos e indicadores considerados como relevantes para el negocio del Grupo Redsys.

### Revisión independiente

De acuerdo con el requisito de verificación externa de la Ley 11/2018 sobre Información No Financiera y Diversidad, y con el objetivo de asegurar la transparencia, veracidad

y exactitud de la información reportada a lo largo del presente informe, se ha procedido a realizar una revisión independiente por Grant Thornton, S.L., quienes han llevado a cabo su 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.

El informe de verificación independiente puede ser consultado en el [Anexo V del presente informe](#).

Además, los datos financieros expuestos en el presente informe también han sido auditados por Grant Thornton, S.L. conforme a la legislación vigente.

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

A continuación, se incluye la relación de contenidos e indicadores de resultados no financieros requeridos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad, y su vinculación con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en su última versión (2021).

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## INFORMACIÓN GENERAL

## Modelo de negocio

Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluyendo su entorno empresarial, su organización y estructura)

**2-1 Detalles organizacionales**

[1. Grupo Redsys ↗](#)

**2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad**

[1.1. Entidades que integran el Grupo Redsys ↗](#)

**2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales**

[1.3. Modelo de negocio y cadena de valor ↗](#)

**2-9 Estructura de gobernanza y composición**

[1.5. Grupos de interés ↗](#)

**2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno**

[6.1. Estructura de gobierno ↗](#)

[Carta del CEO ↗](#)

Presencia geográfica

**2-1 Detalles organizacionales**

[1.2. Presencia internacional ↗](#)

**2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales**

REQUISITO LEY 11/2018

ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## INFORMACIÓN GENERAL

## Modelo de negocio

Objetivos y estrategias de la organización

2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

[Carta del CEO ↗](#)

2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos

[6.2. Gobierno de la sostenibilidad ↗](#)

Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución

2-25 Procesos para remediar los impactos negativos

[1.6 Tendencias del mercado y en los medios de pago ↗](#)

## Políticas de la compañía

Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones [cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal].

3-3 Gestión de los temas materiales

Se indican debidamente en cada uno de los apartados relativos a la información social, ambiental y de gobernanza.

Anexos

**Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018**

REQUISITO LEY 11/2018	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>Gestión de riesgos</b>		
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones [cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal].	<p><b>3-3 Gestión de los temas materiales</b></p> <p><b>2-25 Procesos para remediar los impactos negativos</b></p> <p><b>2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes</b></p> <p><b>2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos</b></p>	<p>Se indican debidamente en cada uno de los apartados relativos a la información social, ambiental y de gobernanza.</p> <p>Además, se incluyen los relativos a negocio en:</p> <p><a href="#">2.1. Gestión de riesgos ↗</a></p>
<b>Otros</b>		
Mención en el informe al marco de <i>reporting</i> nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados.	<b>Declaración de uso del Índice de contenidos GRI</b>	<a href="#">Anexo I. Acerca de este informe ↗</a>
Principio de materialidad	<p><b>3-1 Proceso de determinación de los temas materiales</b></p> <p><b>3-2 Lista de temas materiales</b></p>	<a href="#">3. Análisis de doble materialidad ↗</a>

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

REQUISITO LEY 11/2018

ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## INFORMACIÓN GENERAL

## Otros

Verificación Obligatoria del Estado de Información No Financiera (EINF)

2-5 Verificación externa

[Anexo I. Acerca de este informe ↗](#)[Anexo V. Informe de verificación independiente ↗](#)

## 1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Enfoque de gestión: las políticas, los resultados de las políticas, incluyendo indicadores clave y los riesgos de la cuestiones medioambientales.

3-3 Gestión de los temas materiales

[4. Información medioambiental ↗](#)

2-24 Incorporación de los compromisos y políticas

2-25 Procesos para remediar impactos negativos

2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos

REQUISITO LEY 11/2018

ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

## Gestión ambiental

Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad

**3-3 Gestión de los temas materiales**

4. Información medioambiental<sup>7</sup>

Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental

**2-23 Compromisos y políticas**

Grupo Redsys no está obligado a la provisión de garantías para riesgos ambientales.

Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

**2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas**

Sobre la aplicación del principio de precaución

Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

REQUISITO LEY 11/2018

ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

**1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES**

**Contaminación**

Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)

**3-3 Gestión de los temas materiales**

[4.2. Cambio climático y uso de energía ↗](#)

**Economía circular y prevención y gestión de residuos**

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos

**306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos**

[4.3. Uso de los recursos y economía circular ↗](#)

**306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos**

**306-3 Residuos generados**

Acciones para combatir el desperdicio de alimentos

**No material**

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

## Uso sostenible de los recursos

Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

**303-1 Interacción con el agua como recurso compartido**

[4.3.1. Recursos hídricos ↗](#)

**303-5 Consumo de agua**

Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso

**301-1 Materiales utilizados por peso o volumen**

[4.3.2 Economía circular ↗](#)

Consumo, directo e indirecto, de energía

**302-1 Consumo energético dentro de la organización**

[4.2.1. Gestión eficiente de la energía ↗](#)

Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética

**302-4 Reducción del consumo energético**

[4.2.1. Gestión eficiente de la energía ↗](#)

**302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios**

Uso de energías renovables

**302-1 Consumo energético dentro de la organización**

[4.2.1. Gestión eficiente de la energía ↗](#)

**302-3 Intensidad energética**

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

## Cambio climático

Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce

305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

[4.2.3 Huella de carbono ↗](#)

305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

305-4 Intensidad de las emisiones de GEI

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

3-3 Gestión de los temas materiales

[4.2.3 Huella de carbono ↗](#)

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

3-3 Gestión de los temas materiales

[4.2.3 Huella de carbono ↗](#)

## Protección de la biodiversidad

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad

No material

Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas

No material

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

## Enfoque de gestión

Enfoque de gestión: las políticas, los resultados de las políticas, incluyendo indicadores clave y los riesgos de las cuestiones medioambientales

**3-3 Gestión de los temas materiales**

[5. Información social](#) ↗

**2-24 Incorporación de los compromisos y políticas**

[5.1. Las personas del Grupo Redsys](#) ↗

**2-25 Procesos para remediar impactos negativos**

**2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes**

**2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos**

## Empleo

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional

**2-7 Empleados**

[5.1.1 El equipo en datos](#) ↗

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

[Anexo III. Tablas de datos relativas a personal](#) ↗

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

## Empleo

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

[5.1.1 El equipo en datos ↗](#)[Anexo III. Tablas de datos relativas a personal ↗](#)

Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; la remuneración media de los consejeros y directivos incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo

2-19 Políticas de remuneración

[5.1.5. Modelo retributivo ↗](#)

2-20 Proceso para determinar la remuneración

Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

[5.1.5. Modelo retributivo ↗](#)

Implantación de políticas de desconexión laboral

3-3 Gestión de los temas materiales

[5.1.4. Conciliación y beneficios sociales ↗](#)

Empleados con discapacidad

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

[5.1.1 El equipo en datos ↗](#)[Anexo III. Tablas de datos relativas a personal ↗](#)

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

## Organización del trabajo

Organización del trabajo

3-3 Gestión de los temas materiales

[5.1.6. Relaciones laborales](#) ↗

Número de horas de absentismo

403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

[5.1.8. Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys](#) ↗

403-9 Lesiones por accidente laboral

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores

3-3 Gestión de los temas materiales

[5.1.4. Conciliación y beneficios sociales](#) ↗

401-3 Permisos parentales

## Salud y seguridad

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

[5.1.8. Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys](#) ↗

403-3 Servicios de salud en el trabajo

403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

403-6 Promoción de la salud de los trabajadores

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

## Salud y seguridad

Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad por sexo

**403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes**

[5.1.8. Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys ↗](#)

**403-9 Lesiones por accidente laboral**

Enfermedades profesionales por sexo

**403-10 Las dolencias y enfermedades laborales**

[5.1.8. Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys ↗](#)

## Relaciones sociales

Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos

**2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés (equipo humano)**

[1.5. Grupos de interés ↗](#)

**402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales**

[5.1.6. Relaciones laborales ↗](#)

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

**2-30 Convenios de negociación colectiva**

[5.1.6. Relaciones laborales ↗](#)

Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo

**403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo**

[5.1.8. Salud y seguridad en el trabajo en Grupo Redsys ↗](#)

**403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo**

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

## Formación

Políticas implementadas en el campo de la formación

**404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición**

[5.1.3. Formación y desarrollo profesional ↗](#)

Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales

**404-1 Media de horas de formación al año por empleado**

## Accesibilidad

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

**3-3 Gestión de los temas materiales**

[5.1.4. Conciliación y beneficios sociales ↗](#)

[5.2.4. Accesibilidad para todas las personas ↗](#)

## Igualdad

Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres

**3-3 Gestión de los temas materiales**

[5.1.7. Igualdad de trato y oportunidad en Redsys ↗](#)

**405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados**

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

## Igualdad

Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo; Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

**3-3 Gestión de los temas materiales**

[5.1.7. Igualdad de trato y oportunidad en Redsys ↗](#)

**405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados**

Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad

**2-23 Compromisos y políticas**

[5.1.7. Igualdad de trato y oportunidad en Redsys ↗](#)

**406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas**

[6.3. Compliance penal ↗](#)

## 3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

## Enfoque de gestión

Las políticas, los resultados de las políticas, incluyendo indicadores clave y los riesgos de la cuestiones medioambientales

**3-3 Gestión de los temas materiales**

[6.4. Derechos humanos ↗](#)

**2-24 Incorporación de los compromisos y políticas**

**2-25 Procesos para remediar impactos negativos**

**2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes**

**2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos**

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

## Enfoque de gestión

Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos

**3-3 Gestión de los temas materiales**

[6.4. Derechos humanos ↗](#)

**2-23 Compromisos y políticas**

**2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes**

Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos

**2-23 Compromisos y políticas**

[6.3. Compliance penal ↗](#)

**2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes**

[6.4. Derechos humanos ↗](#)

Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

**406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas**

[6.3. Compliance penal ↗](#)

**2-23 Compromisos y políticas**

[6.4. Derechos humanos ↗](#)

Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.

Anexos

**Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018**

REQUISITO LEY 11/2018

ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

**4. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO**

**Enfoque de gestión**

Enfoque de gestión: las políticas, los resultados de las políticas, incluyendo indicadores clave y los riesgos de las cuestiones medioambientales

**3-3 Gestión de los temas materiales**

[6.3. Compliance penal](#) ↗

**2-24 Incorporación de los compromisos y políticas**

**2-25 Procesos para remediar impactos negativos**

**2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes**

**2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos**

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

**3-3 Gestión de los temas materiales**

[6.3. Compliance penal](#) ↗

**2-23 Compromisos y políticas**

**2-25 Procesos para remediar impactos negativos**

**2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes**

**205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción**

**205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas**

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

REQUISITO LEY 11/2018

ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 4. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

## Enfoque de gestión

Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

2-23 Compromisos y políticas

[6.3. Compliance penal](#) ↗

2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

2-28 Afiliación a asociaciones

[1.7. Alianzas estratégicas del Grupo Redsys](#) ↗

415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos

Grupo Redsys no realiza contribuciones a partidos y/o representantes políticos

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

## Enfoque de gestión

Enfoque de gestión: las políticas, los resultados de las políticas, incluyendo indicadores clave y los riesgos de las cuestiones medioambientales

**3-3 Gestión de los temas materiales**

[5. Información social](#) ↗

**2-24 Incorporación de los compromisos y políticas**

[7. Acción social](#) ↗

**2-25 Procesos para remediar impactos negativos**

**2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes**

**2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos**

## Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local

**3-3 Gestión de los temas materiales**

[7. Acción social](#) ↗

**201-1 Valor económico directo generado y distribuido**

[1.8. Transparencia fiscal](#) ↗

Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio

**413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo**

[7. Acción social](#) ↗

## Anexos

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

## REQUISITO LEY 11/2018

## ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

## APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

## Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos

**2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés (comunidad)**

[1.5. Grupos de interés ↗](#)

Acciones de asociación o patrocinio

**2-28 Afiliación a asociaciones**

[1.7. Alianzas estratégicas del Grupo Redsys ↗](#)

## Subcontratación y proveedores

Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales

**2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales**

[6.5 Gestión responsable con proveedores ↗](#)

Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental

**308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales**

[6.5 Gestión responsable con proveedores ↗](#)

**414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales**

Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas

**308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas**

[6.5 Gestión responsable con proveedores ↗](#)

**414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas**

## Anexo II. Tabla de contenidos relativos a la Ley 11/2018

REQUISITO LEY 11/2018

ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA

APARTADO DEL INFORME/ RESPUESTA DIRECTA

## 5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

## Consumidores

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios

[5.2.5. Seguridad física del producto ↗](#)

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

2-16 Comunicación de inquietudes críticas

[5.2.3 Atención a clientes y usuarios ↗](#)

2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés (consumidores)

[1.5. Grupos de interés ↗](#)

418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

## Información fiscal

Beneficios obtenidos país por país

201-1 Valor económico directo generado y distribuido

[1.8. Transparencia fiscal ↗](#)

Impuestos sobre beneficios pagados

207-4 Presentación de informes país por país

Subvenciones públicas recibidas

201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

## Datos relativos a la distribución de empleados según categoría profesional

Nº total y distribución empleados por categoría profesional*	2024								2025							
	Fuera convenio**	N1	N2	N3	N4	N5	N8	Total	Fuera convenio**	N1	N2	N3	N4	N5	N8	Total
<b>Total plantilla</b>	25	3	37	535	24	209	103	939	25	3	36	546	20	235	192	1.057
Redsys	23	3	34	501	23	181	0	765	23	3	33	508	19	197	0	783
Redsys Salud*	0	0	2	24	0	1	0	27	0	0	2	23	0	1	0	26
Redsys GSR	2	0	1	10	1	27	103	144	2	0	1	15	1	37	192	248
Redsys Latinoamérica***			-					3			-					3

\*No hay personas trabajadoras en las categorías N6 y N7. \*\* 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 de Madrid. \*\*\* Las personas trabajadoras de Redsys Latinoamérica no se rigen por las categorías profesionales vigentes en España.

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

## Datos relativos a la distribución de empleados según categoría profesional

2024	Mujeres			Hombres			Total
	Contratos indefinidos	Contratos temporales	Contratos tiempo parcial	Contratos indefinidos	Contratos temporales	Contratos tiempo parcial	
Modalidades de contrato por sexo							
<b>Total plantilla</b>	<b>305</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>617</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>939</b>
Redsys	217	0	0	547	0	1	765
Redsys Salud*	6	0	0	21	0	0	27
Redsys GSR	80	0	16	48	0	0	144
Redsys Latinoamérica***	2	0	0	1	0	0	3

2025	Mujeres			Hombres			Total
	Contratos indefinidos	Contratos temporales	Contratos tiempo parcial	Contratos indefinidos	Contratos temporales	Contratos tiempo parcial	
Modalidades de contrato por sexo							
<b>Total plantilla</b>	<b>377</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>668</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1.060</b>
Redsys	223	0	0	559	0	1	783
Redsys Salud*	6	0	0	20	0	0	26
Redsys GSR	146	0	12	88	0	2	248
Redsys Latinoamérica***	2	0	0	1	0	0	3

\*\* La categoría "Fuera de Convenio" incluye al 100% de los directivos, así como al presidente y a otros empleados de la compañía que no están cubiertos según lo dispuesto en el Convenio colectivo de Oficinas y Despachos de Madrid. \*\*\*Las personas trabajadoras de Redsys Latinoamérica no se rigen por las categorías profesionales vigentes en España.

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

Datos relativos al promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

Promedio anual de contratos por sexo	2024			2025		
	Contrato indefinido			Contrato indefinido		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mujer	287,08	17,17	304,25	340,80	12,33	353,08
Hombre	580,08	1,17	581,25	618,58	3,08	621,66

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

Datos relativos al promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

Promedio anual de contratos por categoría profesional	2024			2025		
	Contrato indefinido			Contrato indefinido		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Fuera convenio*	23,33	1	24,33	22,58	1	23,58
Nivel 1	3	0	3	3	0	3
Nivel 2	34,5	0	34,5	35,42	0	35,42
Nivel 3	483,92	0	483,92	517,67	0	517,67
Nivel 4	35,67	0	35,67	20	0	20,00
Nivel 5	212,33	0	212,33	206,75	1,40	208,15
Nivel 6	2,75	0	2,75	0	0	0
Nivel 8	71,67	17,25	88,92	153,92	13,83	167,75

\*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 de Madrid.

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

Datos relativos al promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

Promedio anual de contratos por edad	2024			2025		
	Contrato indefinido			Contrato indefinido		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
<30 años	205,08	6,58	211,66	279,44	11,50	290,94
30-45 años	368,33	9,33	377,66	284,84	11,56	296,40
> 45 años	293,75	2,25	296	170,71	11,67	182,38

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

## Datos relativos a despidos

Nº despidos por sexo	2024			2025		
	Contrato indefinido			Contrato indefinido		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<b>Total plantilla</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>17</b>
Redsys	2	8	10	1	12	13
Redsys Salud	0	1	1	1	0	1
Redsys GSR	1	0	1	2	1	3
Redsys Latinoamérica	0	0	0	0	0	0

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

## Datos relativos a despidos

Nº despidos por edad	2024				2025			
	< 30 años	30-45 años	> 45 años	Total	< 30 años	30-45 años	> 45 años	Total
<b>Total plantilla</b>	4	3	5	12	6	5	6	17
Redsys	3	3	4	10	4	3	6	13
Redsys Salud	1	0	0	1	1	0	0	1
Redsys GSR	0	0	1	1	1	2	0	3
Redsys Latinoamérica	0	0	0	0	0	0	0	0

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

## Datos relativos a despidos

Nº despidos por categoría profesional*	2024								2025							
	Fuera convenio**	N1	N2	N3	N4	N5	N8	Total	Fuera convenio**	N1	N2	N3	N4	N5	N8	Total
<b>Total plantilla</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>17</b>
Redsys	0	0	0	5	1	4	0	10	0	0	1	8	0	4	0	13
Redsys Salud	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
Redsys GSR	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	3
Redsys Latinoamérica***				-				0								0

\*No hay personas trabajadoras en las categorías N6 y N7. \*\* 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. \*\*\* Las personas trabajadoras de Redsys Latinoamérica no se rigen por las categorías profesionales vigentes en España.

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

Datos relativos a remuneraciones<sup>8</sup>

Remuneraciones medias por edad (€)	2024			2025		
	< 30 años	30-45 años	> 45 años	< 30 años	30-45 años	> 45 años
<b>Total plantilla</b>	<b>28.569,93</b>	<b>43.243,33</b>	<b>58.289,00</b>	<b>29.404,59</b>	<b>37.255,02</b>	<b>55.242,21</b>
Redsys	31.278,94	47.339,72	60.709,90	31.628,29	47.318,12	63.112,78
Redsys Salud	32.218,67	40.801,85	67.846,07	35.718,55	41.389,57	69.294,15
Redsys GSR	19.489,52	23.496,48	33.742,91	20.866,94	23.057,38	33.319,70

<sup>8</sup> En las remuneraciones medias por sexo, por edad y categoría profesional no se incluyen a los trabajadores de Redsys Latinoamérica, ya que la composición salarial es distinta. Tampoco la del Presidente y Director General por su diferencia salarial y la singularidad de su categoría, lo que desvirtuaría los resultados.

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

Datos relativos a remuneraciones<sup>8</sup>

Remuneraciones medias por categoría profesional (€)*	2024						
	Fuera convenio**	N1	N2	N3	N4	N5	N8
Total plantilla	128.452,99	80.428,37	82.879,52	46.168,31	44.000,37	33.279,74	18.060,42
Redsys	130.650,42	80.428,37	82.759,93	46.534,17	44.169,04	33.837,67	-
Redsys Salud	-	-	91.352,28	40.021,26	-	***	-
Redsys GSR	104.281,26	-	***	42.591,53	***	29.205,45	18.060,42

<sup>8</sup> En las remuneraciones medias por sexo, por edad y categoría profesional no se incluyen a los trabajadores de Redsys Latinoamérica, ya que la composición salarial es distinta. Tampoco la del Presidente y Director General por su diferencia salarial y la singularidad de su categoría, lo que desvirtuaría los resultados.

\*No hay personas trabajadoras en las categorías N6 y N7. \*\*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. \*\*\* Se omite el dato por cuestiones de confidencialidad al estar la categoría profesional compuesta por una única persona.

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

Datos relativos a remuneraciones<sup>8</sup>

Remuneraciones medias por categoría profesional (€)*	2025						
	Fuera convenio**	N1	N2	N3	N4	N5	N8
Total plantilla	132.704,73	82.993,19	89.435,75	42.972,23	46.208,08	30.950,80	18.822,59
Redsys	132.909,42	82.993,19	84.519,22	47.621,33	46.208,08	34.097,85	-
Redsys Salud	-	-	94.352,27	41.498,75	-	***	-
Redsys GSR	132.500,03	-	***	39.796,60	***	27.803,74	18.822,59

<sup>8</sup> En las remuneraciones medias por sexo, por edad y categoría profesional no se incluyen a los trabajadores de Redsys Latinoamérica, ya que la composición salarial es distinta. Tampoco la del Presidente y Director General por su diferencia salarial y la singularidad de su categoría, lo que desvirtuaría los resultados.

\*No hay personas trabajadoras en las categorías N6 y N7. \*\*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. \*\*\* Se omite el dato por cuestiones de confidencialidad al estar la categoría profesional compuesta por una única persona.

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

## Datos relativos a empleados con diversidad funcional

Nº total y distribución empleados por discapacidad	2024	2025
	Empleados con discapacidad	Empleados con discapacidad
<b>Total plantilla</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Redsys	2	0
Redsys Salud	1	1
Redsys GSR	1	3
Redsys Latinoamérica	0	0

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

## Datos relativos a accidentabilidad

Nº de accidentes con baja	2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<b>Total plantilla</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Redsys	1	0	1	1	1	2
Redsys GSR	1	0	1	0	0	0
Redsys Salud	0	0	0	0	0	0
Redsys Latinoamérica	0	0	0	0	0	0

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

## Datos relativos a accidentabilidad

Nº de accidentes sin baja	2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<b>Total plantilla</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
Redsys	1	3	4	2	2	4
Redsys GSR	0	0	0	2	1	3
Redsys Salud	0	0	0	0	0	0
Redsys Latinoamérica	0	0	0	0	0	0

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

## Datos relativos a tasa de frecuencia y tasa de gravedad

	2024*			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tasa de frecuencia **	1,86	0,94	1,25	1,65	0,85	1,12
Tasa de gravedad ***	0,08	0,16	0,13	0,01	0,13	0,09

\*No se incluye Redsys Latinoamérica. \*\* (N.º de accidentes con baja / N.º de horas trabajadas) x 1.000.000

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

## Anexos

## Anexo III. Tablas de datos relativas a personal

## Datos relativos a absentismo

Absentismo  
Grupo Redsys

			2025*		
			Contingencia Común	Accidente Trabajo	Total
			2,64%	0,04%	2,72%

2024			2025		
Jornadas perdidas			Jornadas perdidas		
Contingencia Común	Accidente Trabajo	Total	Contingencia Común	Accidente Trabajo	Total
6.531	210	6.741	10.168	156	10.324
Horas Perdidas**			Horas Perdidas**		
Contingencia Común	Accidente Trabajo	Total	Contingencia Común	Accidente Trabajo	Total
52.248	1.680	53.928	81.344	1.248	82.592

\*Por cambios en el cálculo los datos con 2024 no son comparables. \*\*Se ha estimado una jornada promedio de 8h diarias.

## GLOSARIO

- **Autenticar.** Proceso de validar la identidad de una entidad-usuario, servidor o aplicación cliente antes de otorgarle acceso a un recurso protegido.
- **Boleta.** Resguardo o comprobante que el datáfono puede imprimir al realizarse un pago con tarjeta en un comercio físico, del que se genera una copia para el titular de esa tarjeta y otra para el establecimiento.
- **B2B.** Modelo de negocio *Business to Business*, en el que la venta de productos o servicios se realiza entre empresas, en lugar de dirigirse directamente al consumidor final (*B2C* o *Business to Consumer*).
- **CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive).** Directiva europea que establece nuevas obligaciones de reporte en materia de sostenibilidad para las empresas, ampliando el alcance, el contenido y el nivel de detalle de la información ambiental, social y de gobernanza (ASG) que debe divulgarse.
- **Doble materialidad.** Análisis que combina dos perspectivas: la materialidad de impacto, que evalúa los efectos reales o potenciales de la actividad de la empresa sobre las personas y el medio ambiente, y la materialidad financiera, que identifica los riesgos y oportunidades de sostenibilidad que pueden afectar al valor y al desempeño económico de la organización.
- **DORA (Digital Operational Resilience Act).** Reglamento europeo que establece requisitos de resiliencia operativa digital y ciberseguridad para las entidades financieras y sus proveedores tecnológicos, con el objetivo de reforzar la estabilidad del sistema financiero.
- **EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group).** Organismo europeo encargado de asesorar a la Comisión Europea en materia de información financiera y de sostenibilidad, responsable de elaborar las NEIS.
- **End to end.** De extremo a extremo. Gestionar un proceso o prestar un servicio completo desde el inicio hasta el final, abarcando todas las fases sin interrupciones.
- **Fintech.** Término que engloba a las empresas y soluciones tecnológicas que aplican la innovación digital al ámbito de los servicios financieros, como los pagos, la banca, la financiación, la gestión de inversiones o los seguros. Las *fintech* se caracterizan por el uso intensivo de tecnología para mejorar la eficiencia, la experiencia de usuario y el acceso a servicios financieros.
- **Gases de Efecto Invernadero (GEI).** Gases presentes en la atmósfera que absorben y emiten radiación infrarroja, reteniendo calor y contribuyendo a aumentar la temperatura del planeta y a alterar los patrones climáticos. Entre los principales se encuentran el dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), el metano (CH<sub>4</sub>) y el óxido nitroso (N<sub>2</sub>O).
- **Hub.** Punto o nodo de conexión o concentrador que permite establecer una conexión entre un número indefinido de ordenadores para el intercambio de datos.
- **IROs.** Conjunto de impactos —positivos o negativos, reales o potenciales—, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad que se identifican y evalúan a lo largo de la cadena de valor de una organización para determinar su materialidad.

- **IT (Information Technology).** Conjunto de tecnologías, sistemas y recursos utilizados para la gestión, el procesamiento, el almacenamiento y la transmisión de información en formato digital. Incluye infraestructuras, *software*, *hardware*, redes y servicios asociados que soportan la operativa y los procesos de negocio de una organización.
- **Metodología DISC.** Modelo de evaluación del comportamiento que identifica cuatro estilos predominantes —Dominancia, Influencia, Estabilidad y Cumplimiento, por sus siglas en inglés (DISC)—, para entender cómo las personas responden a desafíos, interactúan y siguen normas. Se utiliza para mejorar el autoconocimiento, el trabajo en equipo y el liderazgo mediante un test que mide tendencias conductuales, no habilidades ni inteligencia.
- **NEIS (Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad).** Establecen los requisitos de información en materia ASG que deben reportar las empresas en el marco de la Directiva CSRD con el objetivo de mejorar la comparabilidad, la transparencia y la calidad de la información de sostenibilidad.
- **NPS (Net Promoter Score).** Métrica clave de la experiencia del cliente que mide la lealtad y satisfacción mediante la pregunta: “En una escala de 0 a 10, ¿qué probabilidad hay de que recomiendes una empresa, producto o servicio a un amigo o familiar?”. Clasifica a los clientes en Promotores (9-10), Pasivos (7-8) y Detractores (0-6), y se calcula restando el porcentaje de detractores al de promotores, obteniendo una puntuación de entre -100 y +100 que indica el potencial de crecimiento por recomendación.
- **NFC (Near Field Communication).** Tecnología inalámbrica de corto alcance que permite la comunicación a muy poca distancia entre dos dispositivos compatibles, como smartphones, terminales de pago o tarjetas. Facilita acciones rápidas como los pagos sin contacto, la identificación o el intercambio de datos sin necesidad de cables ni de conexión a internet.
- **Payment Card Industry Standards Council.** El Consejo de Normas de Seguridad de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI SSC) es el organismo global responsable de desarrollar y gestionar estándares de seguridad para la industria de los pagos con tarjeta, entre ellos el Estándar de Seguridad de Datos PCI (PCI DSS). Su objetivo es proteger la información de los titulares en el procesamiento de pagos y reducir el fraude. Está formado por las principales marcas del sector: American Express, Discover, Japan Credit Bureau, Mastercard y Visa.
- **Política de plus graciable.** Gratificación voluntaria o pago extra no obligatorio, discrecional y unilateral por parte de la empresa, otorgado sin estar estipulado en el convenio colectivo ni en el contrato de trabajo. Se utiliza para premiar méritos, aumentar la motivación o reconocer situaciones especiales, sin consolidarse como salario fijo.
- **REGCON (Registro y Depósito de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad).** Plataforma oficial telemática del Ministerio de Trabajo y Economía Social de España. Facilita el registro, la gestión y la consulta pública de convenios colectivos, acuerdos laborales y planes de igualdad, tanto obligatorios como voluntarios.

- **Roadmap.** Hoja de ruta. Herramienta visual y estratégica que define la dirección, los objetivos, las prioridades y los plazos de un producto o proyecto a largo plazo. Sirve como guía para alinear a los equipos, comunicando el propósito de las iniciativas sin entrar en los detalles operativos diarios. Es un documento vivo, adaptable y esencial para la planificación.
- **ROOTs (Recovery Objectives).** Conjunto de objetivos que definen los tiempos y niveles de recuperación de los servicios críticos tras una incidencia o interrupción. Incluyen métricas como el RTO (*Recovery Time Objective*), que establece el tiempo máximo aceptable para restablecer un servicio, y el RPO (*Recovery Point Objective*), que determina la cantidad máxima de datos que puede perderse sin afectar de forma significativa a la operativa. Son elementos clave en la gestión de la continuidad de negocio y la resiliencia operativa.
- **Scoring.** Sistema de evaluación que asigna una puntuación a una persona, operación o entidad a partir del análisis de distintos criterios o variables, con el objetivo de estimar un nivel de riesgo, probabilidad o comportamiento esperado. En el ámbito financiero y de pagos, se utiliza, entre otros fines, para la prevención del fraude, la evaluación de operaciones sospechosas o la toma de decisiones automatizadas.
- **Security by default.** Principio de diseño según el cual la seguridad de los sistemas y de la información se integra de forma predeterminada desde las fases iniciales de desarrollo y operación, sin depender de configuraciones posteriores del usuario.
- **Stablecoins.** Criptomonedas diseñadas para mantener un valor estable al estar vinculadas a un activo de referencia, como una moneda tradicional (el dólar o el euro) o materias primas como el oro. Su objetivo es reducir la volatilidad habitual de otras criptomonedas y facilitar su uso en pagos, transferencias y operaciones financieras digitales.
- **Titular.** Persona física a cuyo nombre está emitida una tarjeta de pago. En algunos contextos, el término cliente se utiliza con un significado equivalente.
- **Tokenización.** Procedimiento de seguridad que reemplaza datos sensibles por un identificador alfanumérico único (token) para proteger la información confidencial durante su transmisión o almacenamiento.
- **Vending.** Sistema de venta automática de productos a través de máquinas expendedoras.
- **Wallet.** Aplicación o servicio que funciona como una billetera digital para almacenar de forma segura métodos de pago (tarjetas, cuentas), realizar transacciones electrónicas, guardar documentos como cupones o credenciales y gestionar activos digitales como criptomonedas desde un dispositivo móvil.
- **Wero.** Solución europea de transferencias inmediatas entre cuentas bancarias, impulsada por la Iniciativa de Pagos Europea (EPI), diseñada para simplificar y unificar las operaciones electrónicas en la eurozona. Permite enviar y recibir dinero de forma instantánea y segura utilizando un número de teléfono o un correo electrónico, de manera similar a un "Bizum europeo" con alcance transnacional. Funciona integrada en las aplicaciones bancarias.

# Grupo Redsys

C/ Francisco Sancha, 12,  
28034 Madrid

[www.redsys.es](http://www.redsys.es)