

ESTADO DE INFORMACIÓN

No Financiera



Derechos humanos

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

- **Norma sobre el Código Ético**, a través de su epígrafe sobre “Derechos Humanos y Libertades públicas”.
- **Código Ético para Proveedores y subcontratistas**, en su apartado denominado “Respeto de los Derechos Humanos”.
- **Política de Responsabilidad Corporativa**, con un apartado dedicado al “Respeto de los DD.HH.”
- **Política de Actuación con los proveedores** con uno de sus principios enfocados en proveedores y derechos humanos.
- **Política Corporativa del Empleado Socialmente Responsable**, en la que se insta a los empleados a asegurar el respeto de los derechos humanos en el desempeño de su labor.
- **Política Corporativa de respeto a los Derechos humanos**. Publicada en 2024, en sustitución del *Manifiesto Corporativo de respeto de los DD.HH.*, constituyéndose como el documento de referencia principal de este asunto. La política aplica a todas las sociedades que integran al Grupo Redsys y es de obligado cumplimiento para todos los administradores, directivos, empleados y colaboradores de la sociedad.

Participación en:



Prácticas Laborales



939
empleados
Grupo Redsys



4,7%
Índice de rotación
Redsys



98,19%
contratos indefinidos



47.360
horas de formación



34,19%
mujeres
65,81%
hombres



25,45%
<30 años
42,49%
entre 30 y 45 años
32,06%
> 45 años



4
personas
con diversidad
funcional

Acciones implementadas

- Plan estratégico de personas 2023-25.
- For Û: iniciativa de experiencia de empleados.
- Comité de actividades.

Otras acciones vigentes

- Plan de Igualdad.
- Club Redsys.
- Acciones de prevención de Riesgos Laborales y Servicio Médico.



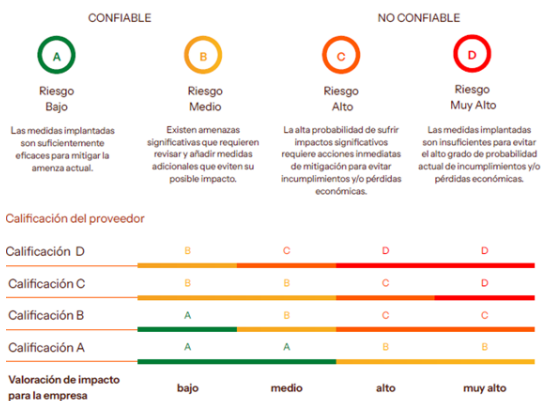
Gobernanza

Gobierno RSC



Acciones implementadas

- Homologación de proveedores



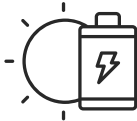
Medio ambiente



↓ 1,13%
Consumo eléctrico



↓ 16,85%
Consumo de agua



179.288,7 kWh
Energía renovable



Emisiones CO2
55,93 t
 Alcance 1 (gasóleo)
631,196 t
 Alcance 2 (consumo eléctrico)



Ahorro consolidado del
5,7%
 Consumo de papel para boletas

Acciones Implementadas

- Continuación del **proyecto *Paperless***, con dos incitativas:
 - Inhibición de la boleta del comercio: opción seleccionada por 1 de cada 3 comercios.
 - Disponibilidad de las entidades de una API para mostrar el ticket al cliente desde aplicaciones móviles y *home banking*.
- Cajeros:**
 - Consumo eficiente de pantallas.
 - Reciclaje de tarjetas de débito o crédito caducadas.
 - Digitalización de operaciones (eliminación de la boleta).
- Servicio Integral de Emisión:** soluciones de tarjetas sostenibles.
- Sistema Unificado de Liquidación (SLU):** permite ejecución de múltiples liquidaciones en tiempo real a lo largo del día.
- Seguimiento y mejora del **sistema de recogida selectiva y gestión de residuos en la oficina.**
- Medidas de eficiencia y ahorro energético.**
- 2º año de consumo de energía renovable** (placas fotovoltaicas).



Asuntos de consumidores



Servicios de atención al cliente

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

102,3%

Modelo de atención masivo

Llamadas atendidas < 20s:

100%

Ratios de abandono >10s:

87,2%

Calidad del servicio

Encuesta entidades:

121%

Encuesta cliente final:

121%

106,9%

Consecución Plan de Calidad de Redsys

Acciones Implementadas

- **Plan de Calidad:** definido conjuntamente con las entidades financieras:
 - La metodología NPS, se consolida como un elemento clave para la gestión de los servicios de Redsys, evaluando la percepción del cliente final.
- **Renovación de certificación ISO 27701** complementaria a la ISO 27000:
 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información robusto.
- **Plan de acción 2024** específico, en el marco del Pacto Digital:
 - Formación.
 - Difusión de publicaciones y noticias de la AEPD.
 - Actualización de Política de Privacidad Corporativa.
 - Mejora de política de Gestión de Brecha de Datos Personales.



Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa

Focalizado en la accesibilidad y la seguridad de los servicios



Gestión de red

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

Cajeros

- Acceso a cajeros sin tarjeta bancaria, mediante aplicaciones bancarias o DNI.
- Continuación con la colaboración con administraciones y entidades bancarias para cubrir la falta de servicios en zonas geográficas despobladas.
- Simplificaciones de menús de acceso y la distinta operativa de los cajeros, así como personalización por perfiles de usuario.



Atención al cliente

- Línea de atención preferente para clientes de edad avanzada o con diversidad funcional.

e-Commerce

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



Participación en la comunidad



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



Prácticas Justas de Operación

Acciones Implementadas

- **Implementación del Plan de Acción de *Compliance Penal* 2024:**
 - Plan de comunicación: nueva herramienta del Canal Ético y repaso del entorno de *Compliance Penal* del Grupo Redsys
 - Plan de formación: con parte general y parte específica
 - Específica: desarrollada anualmente mediante el análisis de los posibles riesgos SGCP. En 2024, la formación específica estuvo relacionada con Delito de Revelación de Secretos.
 - Plan de monitorización SGCP: supervisión y auditoría



89%

Asistencia a formación en Compliance Penal dentro del Grupo Redsys



Experiencia Digital del Asegurado

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



Facturación electrónica



Citación on-line



Teleconsulta telefónica



Identificación por móvil



Receta electrónica



Vídeo-consulta



Historia clínica electrónica



Servicio de encuestas



Servicio de notificaciones



Servicio de prescripciones de actos que no requieren autorización



Contratación de servicios digitales a profesionales de forma online



En Gefrasan la principal labor en materia de sostenibilidad a sido acometer todas las tareas relacionadas con el edificio de la oficina de Madrid, en materia ambiental, recogidas y descritas en el punto de “Economía circular y consumo eficiente de los recursos” y “Contaminación y Cambio Climático” del EINF 2024.

Redsys Latinoamerica y Redsys Colombia

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

Accede al informe completo del **EINF 2024**.