



Directrices de actuación responsable con clientes

USO PÚBLICO



Redsys, Servicios de Procesamiento, S.L. – c/ Francisco Sancha, 12 – 28034 Madrid (España)

www.redsys.es

ÍNDICE

1. Introducción y ámbito de aplicación.....	3
2. Los clientes del Grupo Redsys	3
3. Directrices de actuación responsable	4

1. Introducción y ámbito de aplicación

El Grupo Redsys sitúa a sus clientes en el **centro de su actividad**, como uno de los principales grupos de interés en los que impacta nuestro negocio. Por ello, debemos asegurarnos de que satisfacer las expectativas del cliente sea siempre una prioridad en nuestro compromiso en la prestación de un servicio esencial, además de ser una fuente de valor añadido tanto para el cliente como para su entorno y los diferentes entes con los que opera.

Porque nuestros clientes valoran y necesitan que vayamos por delante, nuestro servicio requiere de un alto compromiso, honestidad y responsabilidad por nuestra parte.

El presente documento aplica a todos los empleados, directivos, administradores y colaboradores, quienes tienen la obligación de conocer, entender y cumplir las directrices contenidas en el mismo, siendo éstos, a su vez, los que lleven a la práctica, promuevan activamente y supervisen el cumplimiento de estas directrices y objetivos en sus diferentes ámbitos de actividad y responsabilidad.

2. Los clientes del Grupo Redsys

Redsys Servicios de Procesamiento (en adelante Redsys), como proveedor tecnológico de notoria referencia en la industria de los medios de pago con más de 35 años de experiencia, ofrece sus servicios principalmente a entidades del mercado financiero nacional y cada vez más internacional.

Gracias a la transversalidad del negocio, en Redsys se ofrece una amplia gama de servicios que abarca toda la cadena de valor en este sector, todo ello, de forma innovadora, flexible y adaptable a las necesidades específicas y de diferenciación de cada cliente. Redsys es el punto de unión entre bancos, titulares, comercios y terceros, gracias al cumplimiento de los requerimientos SEPA, así como a la certificación por parte de PCI y de los esquemas de las marcas de tarjetas nacionales e internacionales con las que operamos (American Express, MasterCard, Visa, Diners, JCB, Discover y China Union Pay).

En línea con la estrategia corporativa de diversificación internacional y de comercios, Redsys colabora también estrechamente con otros clientes (comercios, *fintechs*, procesadoras y agregadores de medios de pago, entre otros) nacionales e internacionales en proyectos como *partner* tecnológico especializado en medios de pago innovadores y de calidad.



Además, el Grupo Redsys cuenta con la sociedad Redsys Salud quien comercializa sus servicios, directa o indirectamente, a multitud de compañías aseguradoras sanitarias, centros hospitalarios, clínicas y profesionales médicos, entre otros.

En definitiva, en Redsys aseguramos la máxima calidad, disponibilidad, capacidad de proceso y seguridad para todos nuestros clientes.

3. Directrices de actuación responsable

A través del presente documento, el Grupo Redsys recoge las directrices relativas al modo deseado y esperado en el que se deben mantener las relaciones y fomentar las buenas prácticas con los clientes, sin perjuicio y como complemento a las disposiciones establecidas al respecto en el Código Ético u otra normativa corporativa de aplicación que proceda. Estas directrices son:

- I. **Observa en todo momento la excelencia en tu trabajo.** La fijación de altos objetivos de calidad en la prestación de los servicios comerciales es primordial en el Grupo Redsys, así como el compromiso de resolver en el plazo más inmediato las diferentes problemáticas que puedan acontecer.
- II. **Conoce al cliente.** Cada cliente es único para el Grupo Redsys, por lo que es importante conocer cómo es cada uno (cultura, valores, historia o negocio, entre otros), así como cuáles son sus expectativas para con el proyecto o servicio que nos ha confiado.
- III. **Crea una relación de cercanía.** Establece una comunicación fluida y enriquecedora que te permita obtener información valiosa, con el objetivo de anticiparte a sus necesidades, ofreciéndole lo que necesite.
- IV. **Proporciona un trato igualitario.** Todos nuestros clientes son parte importante del engranaje y de la actividad del Grupo Redsys. Dedícales el tiempo y la atención necesaria para lograr los resultados que esperan.
- V. **Presta un servicio profesional.** Actúa con la diligencia, responsabilidad, agilidad y compromiso en el día a día que caracteriza al Grupo Redsys.
- VI. **Sé claro y transparente.** La utilización de un lenguaje claro y concreto permitirá al cliente tomar sus decisiones con toda la información necesaria.
- VII. **Comunica la existencia de un conflicto de interés, de conformidad con lo establecido en el Código Ético y en la Política de Conflicto de Interés.** Informa a tu responsable y/o al cliente de las vinculaciones económicas o de otro tipo que puedan generar conflicto de interés con el cliente, de acuerdo con el fuerte compromiso que el Grupo Redsys tiene en materia de *compliance* ético.
- VIII. **Respetar la confidencialidad y haz un uso exclusivo de la información que provenga del cliente** para la finalidad para la que fue transmitida, de



conformidad con la normativa vigente. Ello constituye uno de los pilares sobre el que se asienta la relación de confianza que configura la esencia de la actividad en el Grupo Redsys.

- IX. **Incentiva** que, desde el inicio de la relación, el cliente considere al Grupo Redsys como un **partner u organización colaboradora**, más allá de la mera prestación de servicios como proveedor.
- X. **Adáptate a las necesidades del cliente** con el objetivo de cumplir y satisfacer sus expectativas. Ofrece una respuesta individualizada y personalizada a cada uno de ellos.
- XI. **Mantén un diálogo constante con el cliente y una actitud proactiva.** Tendrás la oportunidad, como representante del Grupo Redsys ante el cliente, de generar confianza y empatía que desembocarán en un mayor entendimiento y compromiso por ambas partes.

En definitiva, el **Grupo Redsys debe ser el socio natural**, por su excelencia, en la industria de los medios de pago y del sector de salud privada.

