

# ESTADO DE *información* NO FINANCIERA

Grupo Redsys 2022



## 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 Social Corporativa, con un apartado dedicado al "Respeto de los DD.HH."

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

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

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

Participación en





## Prácticas Laborales

### Indicadores

**680** + 4,6 %  
empleados  
Madrid - Córdoba



**30,6%**  
mujeres



**69,5%**  
hombres

**21,3%** <30 años

**40%** entre 30 y 45 años

**38,7%** >45 años



Personas  
diversidad  
funcional

**3**

**100%**

Contratos  
indefinidos



Índice de rotación  
Redsys



**10,8%**



**20.237**

horas de formación

**7**

grandes iniciativas  
para fomentar la  
cohesión,  
participación y  
colaboración de la  
plantilla

### Acciones implementadas

- ✓ Plan Estratégico de Personas 2022-25.
- ✓ Aplicación de medidas alternativas para el cumplimiento de la LGD.
- ✓ Creación del Comité de Actividades.

### Otras acciones vigentes

- ✓ Plan de igualdad (hasta 2023).
- ✓ Club Redsys.
- ✓ Acciones de Prevención de Riesgos Laborales y del Servicio Médico.



## Gobernanza

### Gobierno de la RSC



### Acciones implementadas

- ✓ Homologación de proveedores.
- ✓ Inserción de formulario relativo a aspectos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en la herramienta de homologación de proveedores.
- ✓ Primer borrador sobre el procedimiento corporativo para el análisis de los riesgos ASG.

### Indicadores

- ✓ Formularios ASG respondidos: 143/154.  
→ 93% de consecución

- ✓ Resultados obtenidos:
  - **85** formularios categorizados con una **A (riesgo bajo)**.
  - **39** formularios categorizados con una **B (riesgo medio)**.
  - **15** formularios categorizados con una **C (riesgo alto)**.
  - **4** formularios categorizados con una **D (riesgo muy alto)**.

## Medio ambiente

### Indicadores



↓ **11,64%**  
consumo eléctrico



↓ **7,38%**  
consumo agua



### Emisiones de CO<sub>2</sub>

Alcance 1 (gasóleo): **22,97 t**  
Alcance 2 (consumo eléctrico):  
**739,34 t**

### Acciones implementadas

- ✓ Continuación del proyecto *Paperless*, con dos iniciativas:
  - Inhibición de la boleta del comercio.
  - Disponibilidad de las entidades de mostrar la boleta a los comercios de manera digital.
- ✓ Cajeros, dos iniciativas:
  - Eficientar su consumo energético, poniendo el foco en las pantallas.
  - Reciclaje de las tarjetas de débito o de crédito caducadas.



Ahorro consolidado del  
**14%** en  
consumo de papel  
para boletas

- ✓ Desarrollo del sistema de recogida selectiva y gestión de residuos en la oficina.
- ✓ Implementación de medidas de eficiencia y ahorro energético.
- ✓ Instalación de placas fotovoltaicas.



## Asuntos de consumidores

### Indicadores



Servicios de atención al cliente

#### Modelo de atención personalizado

Consecución media en los plazos de resolución de peticiones:

**96,20%**

#### Modelo de atención masivo (consecución)

Llamadas atendidas <20s: **101,77%**

Ratios de abandono > 10s: **110%**

#### Calidad del servicio

Encuesta entidades: **101,97%**

Encuesta cliente final: **99,52%**

### Acciones implementadas

- ✓ Publicación de las "Directrices de Responsabilidad Social desde el Diseño en el Desarrollo de Productos y Servicios".
- ✓ Inserción de un cuestionario RSC en Jira en las altas de proyectos.
- ✓ Implementación del Plan de Acción 2022 específico, en el marco del Pacto Digital:
  - Formación.
  - Publicación del "Decálogo para promover la privacidad desde el diseño".
  - Elaboración de un nuevo procedimiento interno de gestión de brechas de datos personales.
  - Difusión de publicaciones y noticias de la AEPD.

**99%**

Consecución Plan de Calidad  
de Redsys

**aepd**

agencia  
española  
protección  
datos





## Desarrollo de la Comunidad y Participación Activa

### Acciones implementadas

Focalizadas en la accesibilidad y la seguridad de los servicios



#### Gestión de red

- ✓ Aplicación de medios de pago accesible en terminales de venta de la ONCE.
- ✓ Solución de accesibilidad en terminales Android de PAX: texto a voz y accesibilidad para la introducción del PIN en pantalla táctil.

#### Cajeros

- ✓ Colaboración con administraciones y entidades bancarias para cubrir la falta de servicios en zonas geográficas despobladas.
- ✓ Simplificación de menús de acceso y las distintas operativas de los cajeros.



#### Atención al cliente

- ✓ Línea de atención preferente para clientes con diversidad funcional.

#### e-Commerce

- ✓ Aplicación web de acceso al comercio electrónico a los pequeños comercios y autónomos.



### Participación en la comunidad

- ✓ Día Solidario de las Empresas.
- ✓ Organización de 4 campañas de donación de sangre con Cruz Roja.
- ✓ Donaciones a entidades sociales.
- ✓ Participación en la 13ª edición de los Premios Dependencia y Sociedad de la Fundación Caser.
- ✓ Casilla Empresa Solidaria en el impuesto de sociedades.
- ✓ Labor de divulgación y educación en medios de pago.
- ✓ Convenios de colaboración con ONCE y Fundación SEUR.



## Prácticas Justas de Operación

### Acciones implementadas

- ✓ Evolución, desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de *Compliance* Penal, sobre la base de la ISO 37001 y 19601.
- ✓ Implementación del Plan de Acción de *Compliance* Penal 2022:

Plan de comunicación



Plan de Formación



Monitorización, supervisión y auditoría



## 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



Video-consulta



Historia clínica electrónica

En el año 2022



El servicio Experiencia Digital del Asegurado



Ha sido utilizado por más de 600.000 usuarios.

Su principal labor en materia de sostenibilidad ha sido acometer todas las tareas relacionadas con el edificio de la oficina de Madrid, en materia ambiental, recogidas y descritas en el punto 4.4.1 del EINF 2022.

Dado que su constitución legal se produjo el 16 de agosto de 2022, no se implementaron acciones relativas a sostenibilidad.

Accede al informe completo del [EINF 2022](#)