

Estado de Información no Financiera

del ejercicio anual terminado 31-12-2021

pepper

- ÍNDICE -

| | |
|--|-----------|
| 1. Introducción | 3 |
| 2. Modelo de Negocio | 5 |
| 2.1 Descripción del modelo de negocio | 6 |
| 2.2 Organización estructura | 8 |
| 2.3 Tendencias que afecta a la evolución futura | 10 |
| 3. Materialidad | 15 |
| 4. Cuestiones Medioambientales | 23 |
| 4.1 Políticas implementadas | 24 |
| 4.2 Economía circular | 25 |
| 4.3 Uso sostenible de recursos | 26 |
| 4.4 Protección a la Biodiversidad | 27 |
| 5. Cuestiones Sociales y relativas al Personal | 28 |
| 5.1 Empleo | 29 |
| 5.2 Remuneraciones medias | 35 |
| 5.3 Brecha salarial | 37 |
| 5.4 Remuneraciones medias de los consejeros y directivos | 37 |
| 5.5 Desconexión laboral Organización del trabajo | 39 |
| 5.6 Seguridad y salud | 39 |
| 5.7 Relaciones sociales | 40 |
| 5.8 Formación | 41 |
| 5.9 Accesibilidad a personas con discapacidad | 42 |
| 5.10 Igualdad | 44 |
| 5.11 La respuesta al COVID | 46 |
| 6. Derechos Humanos | 47 |
| 6.1 Enfoque de gestión | 48 |
| 6.2 Canal de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos | 49 |
| 6.3 Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT | 49 |
| 6.4 Comunicación y exposición de medidas contra la corrupción y el soborno | 50 |
| 7. Compromiso Social | 53 |
| 7.1 Compromiso con el desarrollo sostenible | 54 |
| 7.2 Proveedores subcontratación | 55 |
| 7.3 Consumidores | 56 |
| 7.4 Información fiscal | 58 |

pepper

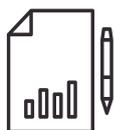


1. Introducción



Normativa aplicable

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre.



Marco de reporting

Ley 11/2018: Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.

En su elaboración, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative Estándares GRI. En este contexto, a través del estado de información no financiera la Sociedad tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y con relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.



Alcance del informe

Los datos financieros y no financieros de la Sociedad presentados en este informe son los referentes a la Sociedad PEPPER Assets Services S.L.U y a sus entidades filiales de su grupo consolidado en España en adelante PEPPER y hacen referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2021.

Con excepción del apartado 7.4 Información Fiscal el presente informe no incluye datos relativos a la filial de Pepper Assets Services, S.L.U. en Colombia Pepper Colombia S.A.S. por haber interrumpido su actividad a 30 de junio de 2021.



Verificación

El Estado de información no financiera del Informe de gestión ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo a este informe.

pepper



2. Modelo de Negocio

2.1. Descripción del modelo de negocio

PEPPER Group es una multinacional de origen australiano especializada en servicios financieros que gestiona más de treinta mil millones de euros en préstamos.

PEPPER ofrece una cartera única, diversificada y global de servicios financieros. Cree firmemente que en los servicios financieros se requiere un equilibrio esencial entre las nuevas tecnologías y el lado humano, llevan años apostando por la innovación para transformar el mundo de los pagos a plazos. Por eso PEPPER pone a disposición de sus clientes en todo el mundo su experiencia en financiación al consumo digital y en la gestión y administración de préstamos para terceros.

PEPPER es líder mundial en soluciones de financiación con más de treinta mil millones de euros en préstamos bajo gestión y oficinas en Australia, Irlanda, Reino Unido, Grecia, Chipre, Corea del Sur, India, y Colombia.



PEPPER cuenta en España con un equipo con más de 15 años de experiencia financiando a puntos de venta y clientes. PEPPER ha liderado en innovación en el sector del crédito al consumo y ha adaptado sus tarifas para que financiar sea más fácil y cueste menos a los comercios y clientes por lo que cuenta ya con la confianza de más de 10.000 establecimientos en España y sigue creciendo cada día.

PEPPER está formado por 350 profesionales en España, muchos de ellos han trabajado juntos más de 10 años. Un equipo con una larga experiencia que comparte una visión sobre cómo ofrecer el mejor servicio.

El propósito marcado es conseguir que la financiación sea:

-  **Más sencilla**
-  **Más innovadora**
-  **Más rápida**
-  **Con las mejores tarifas**

La misión del grupo es que los comercios financien mejor, más fácil y más rápido. Para ello PEPPER ha dispuesto unos valores que son los pilares de su actividad:

Positivos: Ambiciosos y emprendedores, de modo que siempre son atentos a las oportunidades.

Equilibrados: Cuentan con una experiencia considerable; sabiendo cómo gestionar la relación entre las oportunidades y los riesgos.

Sinceros: Respetando a las personas y siendo completamente honrados con ellas. Si podemos ayudar, lo haremos.

Servicios prestados por PEPPER:

La actividad principal de PEPPER es la de concesión de préstamos y créditos a particulares, incluyendo la gestión, administración y cobros de dichos créditos.

PEPPER desarrolla productos ad hoc para cualquier campaña y punto de venta, se adapta totalmente a las necesidades del cliente para poder ofrecer una financiación rápida y sencilla.

Presencia geográfica:

PEPPER tiene su sede y oficina en Madrid y, aunque no dispone de sucursales repartidas por el resto del territorio, está presente en todo el país ofreciendo cobertura a nivel nacional. Desde la oficina de Madrid la Compañía presta servicios a todos sus colaboradores, trabajando con más de 10.000 establecimientos repartidos por todo el país estando presente en todas las cadenas de todos los centros comerciales.

Principales Referencias:

PEPPER trabaja con las mayores marcas comerciales de cada sector, entre las que destacan las siguientes:



2.2. Organización - estructura

PEPPER cuenta en España con dos sociedades:

PEPPER Asset Services S.L: Es la Sociedad que dispone de todos los medios personales y materiales para el análisis, gestión y administración de los créditos.

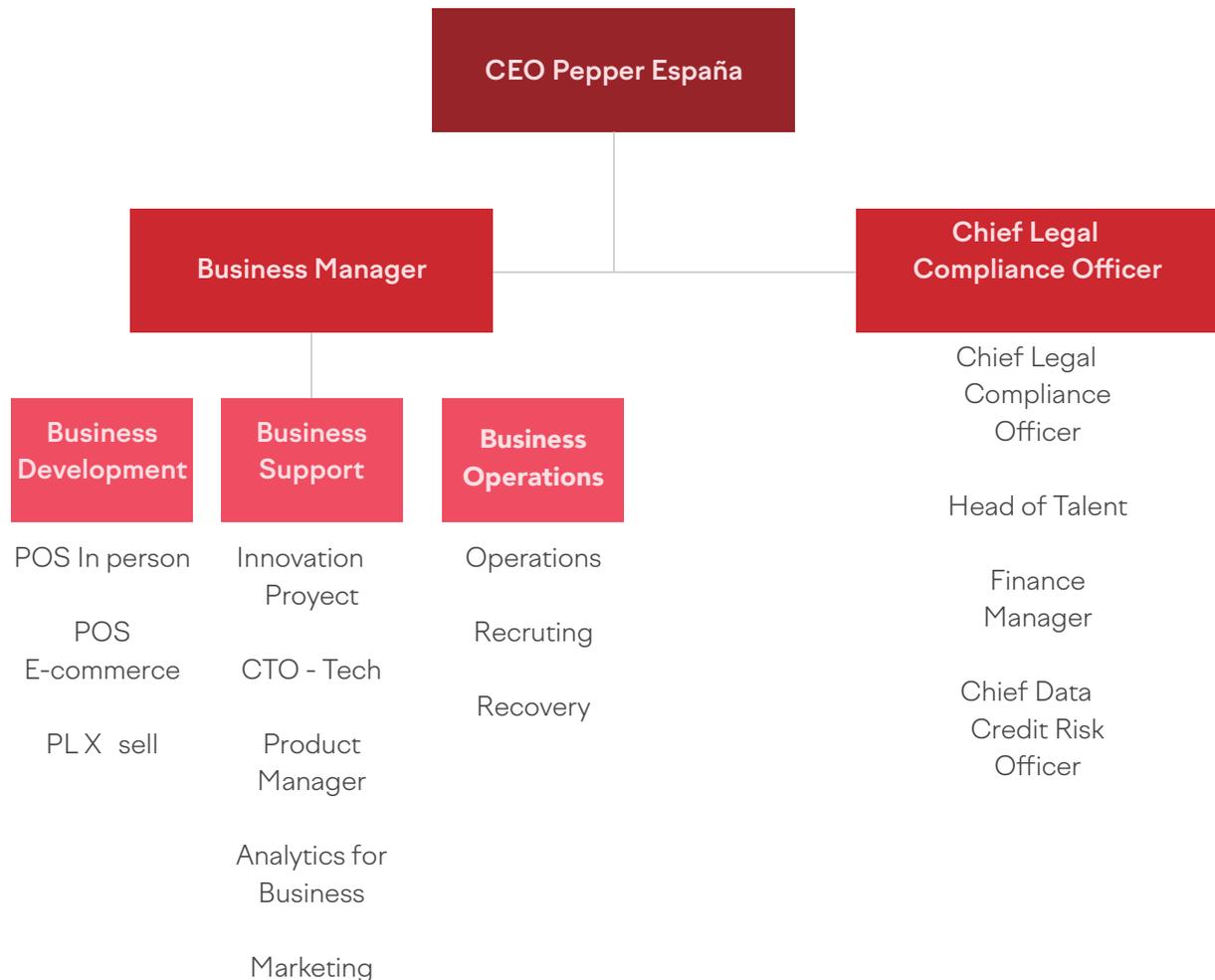
PEPPER Finance Corporation S.L: Es la entidad financiadora o acreditante, titular de los contratos de crédito con los clientes y de los diferentes contratos de colaboración con los comercios o puntos de venta.

PEPPER Asset Servicios dispone del 100% de las participaciones de PEPPER Finance Corporation.

A 31 12 2021 la estructura propiedad de PEPPER es la siguiente:



La estructura del grupo es el siguiente:



2.3. Tendencias que afectan a la evolución futura

Desde Pepper se ha detectado un cambio en los consumidores que afectan a la evolución futura del grupo y a los que adaptan los servicios para seguir creciendo. Estos cambios en la conducta de los consumidores son los siguientes:

Canal Online: Ha aumentado más de un 75% las compras online en los últimos meses.

Omnicanal: El consumidor sigue comprando en la tienda física además de online.

Más prudente: Hemos observado que el consumidor tiene mayor sensibilidad al precio y a su capacidad de ahorrar.

Además de los cambios en el comportamiento de los consumidores mencionados anteriormente, otros de los puntos que afectan a la tendencia futura de Pepper son los graves problemas por los que atraviesa el planeta – ambientales, sociales, de redistribución de la riqueza, y de ética en la manera de gobernar las empresas-, en las últimas décadas se ha ido concretando un modelo de desarrollo denominado Desarrollo Sostenible, que pretende ser un nuevo paradigma, alternativo al modelo convencional actual.

En septiembre de 2015, los Estados Miembros de Naciones Unidas adoptaron los 17 Objetivos de



Desarrollo Sostenible en adelante ODS , como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Pepper centra sus esfuerzos en los ODS donde su contribución es más relevante declarando su compromiso con 4 ODDS prioritarios los cuales se relacionan a su vez con otros objetivos gracias a la dinámica transversal de la entidad.

| ODS prioritaria | ODS relacionadas | Principio | Relaciones | Actuaciones / Compromisos |
|---|--|---|---|---|
|  |   | <p>Compromiso con las personas Principios VII VIII</p> | <p>ODDS 2- microcréditos y otras Iniciativas para clientes y colaboradores en dificultades.</p> <p>ODDS 3- Políticas de bienestar empresarial inclusivas, adecuadas para estimular el Equilibrio Vida- Trabajo y para garantizar el bienestar de las personas</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se interviene en el campo social con la finalidad de apoyar a quienes se encuentran en situaciones de endeudamiento, a fin de prevenir el recurso a la usura. El objeto del acuerdo es identificar y conceder crédito a personas caracterizadas por una renta baja y o en el umbral de la pobreza para permitirles afrontar situaciones de emergencia. 2. Planes de educación financiera a clientes Pepper. 3. Colaboración con seguros privados en búsqueda mejora de calidad de vida. 4. Políticas activas de protección ante reto COVID-19. 5. Se han establecido políticas activas para promover la salud y el bienestar personal de los trabajadores. |
| | | <p>Compromiso con el Crecimiento económico y sostenible. búsqueda de nuevos mercados y negocios desarrollando actividades productivas siempre con un compromiso de protección de los derechos laborales en un trabajo seguro y sin riesgos</p> <p>La igualdad como política identitaria de Pepper. Principios I II X XI</p> | <p>ODDS 5 y ODDS 10 - búsqueda de la igualdad Asegurar la participación plena de la mujer en igualdad de oportunidades eliminación de la discriminación y de la violencia de genero. búsqueda de la inclusión social y económica</p> <p>ODDS 4 - Gestión del talento y calidad.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr un crecimiento económico sostenible con impacto positivo en los territorios donde se opera. 2. Cumplimiento estricto de las leyes. 3. Planes formativos para integrar a los jóvenes en el mercado laboral a través de empleos de calidad que potencien sus habilidades. 4. Protección de los derechos laborales, promover a través de políticas y sistemas de |

| ODS prioritaria | ODS relacionadas | Principio | Relaciones | Actuaciones / Compromisos |
|---|--|--|---|---|
| | | | | <p>gestión un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Ofrecimiento de empleo en igualdad de oportunidades sin discriminación por motivos de sexo, etnia o religión, integrando en la política de contratación a jóvenes, migrantes y personas con discapacidad. 6. Establecimiento de plan de igualdad, política remuneración y políticas de responsabilidad social y protocolos anti-acoso 0 casos de acoso . 7. Establecimiento de políticas y prácticas para atraer el mejor talento ofreciendo oportunidades de desarrollo, aprendizaje y retención. 8. Potenciación inclusión y diversidad con campañas de concienciación y conocimiento culturas a empleados 9. Potenciación inclusión de empleados en realización de actividades solidarias. |
|  |   | <p>Sistemas de gestión y control de riesgos Principios III IV V IX</p> | <p>ODDS 11-Transparencia y buenas prácticas, Orientación de la actividad al cliente manteniendo una comunicación responsable y transparente</p> <p>ODDS 16 Comportamiento ético, claro y transparente grupos de interés</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Los sistemas de gestión y control de riesgos se configuran como un modelo de organización, prevención, detección, control junto con la gestión de riesgos legales y reputacionales. 2. La seguridad de la información para generar valor. La privacidad es uno de los principales valores de Pepper. Trabajamos sobre la base de nuestra Política de Cumplimiento en materia de Protección de Datos Personales y Privacidad. 3. Existencia de un plan de digitalización y compromiso con la Inversión en I D, actualizado además webs |

| ODS prioritaria | ODS relacionadas | Principio | Relaciones | Actuaciones / Compromisos |
|---|--|---|---|--|
| | | | | <p>y apps que potencian la privacidad de nuestros clientes y usuarios en conjunto con nuestro modelo de cumplimiento en materia de cookies y tecnologías similares.</p> <p>4. Escuchar a nuestros clientes no es una opción, sino el punto de partida de una actividad esencial y única que, al margen de los diversos canales en los que se produzca, sirve para conocer qué productos demanda para ofrecérselos en el momento y en el lugar adecuado. Sólo el engranaje de estos elementos – escucha – identificación de las necesidades – oferta puede ofrecerse al cliente una experiencia única. chunk, xsell, proceso de compra y mejora ecommerce, productos competitivos, calidad, fiabilidad de los procesos .</p> <p>5. Transparencia; Comunicación clara y transparente al cliente acompañándolo en cada parte del proceso y vida del producto.</p> <p>6. Comunicación y transparente con los grupos de interés.</p> <p>7. Cumplimiento de las obligaciones tributarias</p> |
|  <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> |  <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> | <p>Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible. Principio XII</p> | <p>ODDS 7- Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de la ciudad. Minimización de la huella ambiental</p> | <p>1. Actualización de las políticas de vehículos de empresa, buscando la sustitución de los vehículos actuales por modelos menos contaminantes híbridos .</p> <p>2. Compromisos ONG.</p> |

El contexto del sector: hacia una financiación sostenible

La financiación al consumo sostenible se puede definir como aquella cuyos recursos se destinan bien a apoyar proyectos verdes y o socialmente responsables, es decir, aquellos que tienen claros beneficios para el medio ambiente o la sociedad, bien mediante información, productos y procesos claros y transparentes para los acreditados. Va ligada a los ODS fijados por la ONU.

Entre sus metas se encuentra reducir el impacto medioambiental, ocuparse del efecto invernadero y la contaminación, minimizar los residuos y optimizar el uso de recursos naturales. Todo ello, respetando los principios de transparencia y concienciación.

PEPPER ha fijado como uno de sus primeros objetivos para el que ha comenzado a trabajar ya en 2021 conocer en profundidad el impacto de su actividad actual para ubicarlo en los ODS principales sobre los que establecer planes de acción en 2022.

A woman with short, wavy grey hair is shown in profile, sitting on a dark wooden bench. She is looking out over a calm body of water towards a distant, hazy shoreline. The sky is a soft, pale blue, suggesting a sunset or sunrise. A large, stylized cyan graphic, resembling a torn paper cutout or a large letter 'X', is overlaid on the scene. The word "pepper" is written in a red, lowercase, sans-serif font in the upper left corner.

pepper

3. Materialidad

A solid red rectangular area at the bottom of the page. It contains the text "3. Materialidad" in white, bold, sans-serif font. There are faint, white, hand-drawn scribbles or brushstrokes visible in the background of this red area.

Grupo de interés y análisis de materialidad

El presente estudio constituye un análisis de materialidad de PEPPER con el objetivo de identificar los aspectos más relevantes a la hora de mostrar los impactos económicos, ambientales y sociales que influyen sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

El análisis sigue los lineamientos dados en la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) que establecen el principio de materialidad como uno de los aspectos clave para determinar los contenidos a informar en materia no financiera.

La materialidad es el principio que determina qué intereses de la actividad de la Compañía son suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información al respecto en la memoria. No todos los intereses materiales en una empresa tienen la misma importancia y se espera que la compañía sea transparente y comunique de acuerdo con la prioridad establecida por sus distintos grupos de interés.

Para evaluar si un interés es material, se deben contemplar una combinación de factores internos y externos entre los que se incluyen la misión general de la organización, la estrategia competitiva y las preocupaciones expresadas directamente por los grupos de interés. En este caso concreto, solo se ha realizado una evaluación de temas por personal directivo de la compañía.

Para llegar a conocer estos intereses, se realizó un test de materialidad cuantitativo, a través de entrevistas cuyo objetivo era conocer la valoración de los directivos de la empresa Pepper Grupo de interés interno- Tabla n 1, sobre qué intereses son materiales, tanto para la empresa, como para los distintos grupos de interés.

Tabla N 1 - Ficha técnica del estudio de materialidad

Perfiles entrevistados

RESPONSABLE DE AUDITORÍA Y CONTROL

DIRECTOR LEGAL Y COMPLIANCE

RESPONSABLE ADMINISTRACIÓN PERSONAL

RESPONSABLE RR.HH PROCESO DE SELECCIÓN

ABOGADA-ASESORÍA JURÍDICA

RESPONSABLE ÁREA FINANCIERO

En la tabla n 2 se presentan las categorías y subtemas materiales valorados en este estudio de materialidad llevado a cabo en PEPPER

| Categorías | Temas |
|-------------------|--|
| Medioambiente | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contaminación ✓ Cambio Climático ✓ Uso Sostenible de los Recursos y eficiencia energética ✓ Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos ✓ Protección de la Biodiversidad |
| RR. HH. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad y Salud en el trabajo ✓ Igualdad ✓ Formación y desarrollo profesional ✓ Estabilidad en el Empleo ✓ Organización del Trabajo ✓ Relaciones Sociales ✓ Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad |
| Cumplimiento | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto de los derechos humanos ✓ Lucha contra la corrupción y soborno |
| Compromiso Social | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible ✓ Subcontratación y proveedores ✓ Información fiscal |
| Clientes | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción de usuarios, calidad de servicios, Seguridad y Salud |

Resultados test de materialidad

Método de cálculo de relevancia de temas:

La valoración numérica de las distintas categorías y subtemas que se integran en cada una de ellas se basa en una escala de 1 a 4 donde 1 es Nada relevante y 4 Muy relevante. Cada entrevistado dio una puntuación y en las tablas siguientes se presentan las medias obtenidas.

Una puntuación superior a 3,5 se interpreta como que se trata de un tema de la relevancia suficiente para un grupo de interés para ser considerado como material.

Resultado del análisis de los temas identificados de mayor relevancia en el 2021

Puntuaciones medias de cada categoría y temas específicos ordenados de mayor a menor relevancia según ponderación dada por los entrevistados



| Categorías sobre las que se debe informar | Puntuación Media Categoría | Contenidos Específicos de cada categoría | Puntuación Media Contenidos |
|---|----------------------------|--|-----------------------------|
| Clientes | 3,92 | ✓ Consumidores. | 3,92 |
| Cumplimiento | 3,6 | ✓ Información relativa a la lucha contra la corrupción. | 3,75 |
| | | ✓ Información sobre el respeto de los derechos humanos. | 3,46 |
| RR. HH. | 3,5 | ✓ Salud y Seguridad | 3,92 |
| | | ✓ Organización del Trabajo | 3,75 |
| | | ✓ Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad | 3,58 |
| | | ✓ Igualdad | 3,38 |
| | | ✓ Relaciones Sociales | 3,33 |
| | | ✓ Empleo | 3,25 |
| | | ✓ Formación | 3,25 |
| Compromiso Social | 3,0 | ✓ Información fiscal | 3,50 |
| | | ✓ Subcontratación y proveedores | 2,92 |
| | | ✓ Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | 2,71 |
| Medioambiente | 2,15 | ✓ Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos | 3,17 |
| | | ✓ Uso Sostenible de los Recursos | 2,37 |
| | | ✓ Contaminación | 2,25 |
| | | ✓ Cambio Climático | 1,67 |
| | | ✓ Protección de la Biodiversidad | 1,25 |

De acuerdo con una escala de 1 a 4 donde 1 es Nada relevante y 4 Muy relevante .

| CATEGORÍAS | MEDIA CATEGORÍAS |
|-------------------|------------------|
| CLIENTES | 3,92 |
| CUMPLIMIENTO | 3,6 |
| RR. HH. | 3,5 |
| COMPROMISO SOCIAL | 3,0 |
| MEDIOAMBIENTE | 2,15 |

Como puede observarse en la tabla N 2 la Categoría que recibe una valoración de mayor relevancia es Clientes, alcanzando prácticamente la máxima puntuación. En segundo lugar, se sitúa Cumplimiento con un 3,6 y en tercer lugar RR. HH. con un 3,5.

| CATEGORÍAS | CONTENIDOS ESPECÍFICOS | MEDIA CATEGORÍAS |
|------------|------------------------|------------------|
| CLIENTES | Consumidores | 3,92 |

El interés del cliente se posiciona en primer lugar de relevancia para los entrevistados. Es la base del negocio y eso explica que para los directivos entrevistados constituya el tema más importante alcanzando prácticamente la máxima puntuación.

| CATEGORÍAS | CONTENIDOS ESPECÍFICOS | PUNTUACIÓN | MEDIA |
|--------------|--|------------|-------|
| CUMPLIMIENTO | Información relativa a la lucha contra la corrupción | 3,75 | 3,6 |
| | Información sobre el respeto de los derechos humanos | 3,46 | |

El interés sobre compliance se sitúa en el segundo lugar de relevancia para los entrevistados.

Cumplimiento constituye un área sumamente sensible por la naturaleza del negocio y se cuenta con políticas, protocolos y una formación permanente en estos temas a los empleados de la compañía. La Política de Riesgos Penales recoge todos estos aspectos y es notificada a los empleados, incluida en la contratación y la formación quiere hacer que sea entendida, conocida y sirva de guía a las actuaciones de los empleados.

| CATEGORÍAS | CONTENIDOS ESPECÍFICOS | PUNTUACIÓN | MEDIA |
|------------|--|------------|-------|
| RR. HH. | Salud y Seguridad | 3,92 | 3,5 |
| | Organización del Trabajo | 3,75 | |
| | Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad | 3,58 | |
| | Igualdad | 3,38 | |
| | Relaciones Sociales | 3,33 | |
| | Empleo | 3,25 | |
| | Formación | 3,25 | |

Como puede observarse la categoría RR. HH. queda situada con una puntuación media de 3,5, lo que la sitúa como una categoría relevante para los entrevistados.

En primer lugar, queda situado el interés sobre SALUD Y SEGURIDAD con un 3,92, es decir casi alcanza la máxima puntuación, probablemente el contexto pandémico provoca que se sitúe en con esa valoración.

| CATEGORÍAS | CONTENIDOS ESPECÍFICOS | PUNTUACIÓN | MEDIA |
|-------------------|--|------------|-------|
| COMPROMISO SOCIAL | Información fiscal | 3,50 | 3,0 |
| | Subcontratación y proveedores | 2,92 | |
| | Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | 2,71 | |

El Compromiso Social se sitúa en el penúltimo lugar de relevancia para los directivos entrevistados. Como puede observarse, el tema más valorado es la Información fiscal.

| CATEGORÍAS | CONTENIDOS ESPECÍFICOS | PUNTUACIÓN | MEDIA |
|---------------|--|------------|-------|
| MEDIOAMBIENTE | Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos | 3,17 | 2,15 |
| | Uso Sostenible de los Recursos | 2,37 | |
| | Contaminación | 2,25 | |
| | Cambio Climático | 1,67 | |
| | Protección de la Biodiversidad | 1,25 | |

El interés sobre Medio Ambiente queda situado en el último lugar de relevancia, con una media de 2,15.

pepper



4. Cuestiones medioambientales

Enfoque de Gestión

Dada la actividad de negocio, PEPPER, es una empresa de bajo impacto medioambiental. Aún así, el compromiso de la Compañía con el medioambiente queda reflejado en la realización de buenas prácticas medioambientales en sus instalaciones.

En la Compañía todos deben desempeñar sus funciones mostrando respeto por el medio ambiente, trabajando por reducir al mínimo cualquier peligro ecológico, conservando y protegiendo los recursos naturales y gestionando el uso energético.

4.1. Políticas implementadas para gestionar y mitigar los riesgos medioambientales:

Contaminación y Cambio climático:

En el proceso de transformación mundial hacia una economía más sostenible y la lucha contra el cambio climático, PEPPER, tomando como base el Acuerdo de París de 2015 y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de Naciones Unidas orientando su actividad, organización y procesos a este fin, está desarrollando políticas medioambientales dentro de su plan de acción y en diciembre ha publicado las primeras políticas generales ASG Ambientales, Sociales y de Gobernanza .

Dentro del apartado de medio ambiente, el objetivo de esta política es abarcar todos los asuntos relacionados con los riesgos climáticos, escasez de recursos naturales, contaminación, residuos y cuidado y conservación del entorno natural.

Como se plasma en la nueva política ASG, Pepper apuesta por generar confianza en la sociedad y trabaja para ofrecer el mejor servicio a los clientes, y eso se traslada en los productos que Pepper ofrece. Creemos en la importancia de la sostenibilidad como herramienta para contribuir en un entorno cada vez más complejo a un mayor progreso económico, social y medioambientalmente sostenible.

Un ejemplo de este compromiso con la sostenibilidad ambiental y la lucha contra el cambio climático se plasma en los objetivos fijados para el ejercicio 2022

1er Trimestre:

Realización de una Memoria ASG.

Reorganización del Plan ASG 2022 (nuevas acciones en febrero 2022)

Cálculo y certificación de la huella de carbono

2 Trimestre:

Cálculo y certificación de la huella de carbono 2021

Rating ASG de la compañía por Standard and Poor s: se inicia en abril y se prevé su finalización en septiembre.

Titulares negocio: Pepper en materia ASG

3er Trimestre:

Acciones de compensación de la huella de carbono calculada y certificada

4 Trimestre:

Plan de educación financiera: inicio de un plan de formación a clientes tras la contratación de préstamos.

Otras medidas a desarrollar

Otras medidas desarrolladas por Pepper que ya están siendo implementadas son:

Gestión de residuos: PEPPER tiene un manual para la gestión de residuos en la que se establece la forma de separar los residuos para su posterior reciclaje.

Mejora del aislamiento del edificio: Durante este ejercicio se ha coordinado con la propiedad del edificio la sustitución de las ventanas de las oficinas de PEPPER para mejorar su aislamiento térmico, mejorando su calificación energética.

PEPPER no ha recibido ninguna sanción o multa por el incumplimiento de la normativa en materia de medio ambiente.

4.2. Economía circular

En la consecución de sus objetivos, el Grupo al que pertenece PEPPER pretende minimizar el impacto ambiental derivado de la actividad de sus distintas sociedades, principalmente el consumo de recursos fuentes de energía, agua y determinados materiales .

Debido a la poca cantidad de residuos generados por la Compañía en el desempeño de su actividad, PEPPER no está obligada a presentar la Declaración de Residuos, y puede afirmarse que se está dando cumplimiento a los requisitos legales que nos son de aplicación en materia de gestión de residuos tales como entrega en puntos limpios de los residuos generados, etiquetado y administración de los mismos . No obstante, a continuación se detallan todas aquellas medidas de gestión empleadas por tipo de residuo y la legislación aplicable a la que se da cumplimiento en cada caso.

Papel:

Uno de los residuos más importantes que genera PEPPER en su actividad diaria es el residuo de papel en la oficina. Para hacer que estos residuos cada vez sean menores se están implantando una serie de medidas encaminadas a la minimización del impacto ambiental producido por la generación de este tipo de residuos disminuyendo el uso de papel y fomentando el reciclaje y el uso de papel reciclado.

Durante el 2021 el papel consumido ha sido de 270 KG. Para el reciclaje de papel hay instalados en diferentes puntos de la oficina contenedores, durante 2021 la empresa encargada del reciclaje a recogido un total de 15 contenedores cada uno de ellos con una capacidad de 240 litros.

Tóner:

El otro gran residuo generado en las oficinas de PEPPER es el ocasionado por los tóneres de las diferentes impresoras. Cuando se cambian los tóneres y los cartuchos de las impresoras se depositan los viejos en los contenedores habilitados para tal fin.

Para los 270 kg de papel se han consumido un total de 20 tóner, teniendo un bajo impacto medioambiental.

Equipos informáticos:

Además del consumo de papel y toner, otro de los residuos que genera la actividad en las oficinas de PEPPER es el relacionado con los equipos informáticos reemplazados por otros debido a su mal estado o su obsolescencia. En 2021 el trabajo de borrado de datos y reciclaje de los equipos ha sido elaborado por la sociedad BCD Electro Technology Recycled, S.L. quien ha emitido un certificado por todos aquellos equipos entregados que suman un total de 1346 Kg.

| RESIDUOS | 2021 |
|-----------------------------|------|
| Contenedores Papel (litros) | 3600 |
| Equipos informáticos (kg) | 1346 |
| Tóner | 20 |

4.3. Uso sostenible de recursos:

Para el cálculo de estos consumos, se ha tenido en cuenta el conjunto de facturas eléctricas, y facturas de consumo de agua producidas por el desarrollo de la actividad de PEPPER.

Consumo de energía:

La compañía toma medidas para reducir este aspecto ambiental a través de la sensibilización y propagación de buenas prácticas energéticas, tales como:

Adquisición y uso de equipos informáticos energéticamente eficientes y configurados con el modo de ahorro de energía .

Desconexión de los equipos informáticos personales, impresoras, fotocopiadoras y resto de elementos tecnológicos al finalizar la jornada laboral.

Encendidos y apagados de equipos de climatización.

Progresiva renovación de la flota de vehículos de empresa hacia modelos más ecológicos con valores de emisiones de CO2 inferiores.

| CONSUMOS DE ENERGÍA | 2021 |
|---------------------|------------|
| Electricidad (kWh) | 542.809,15 |
| Gasoil (L) | 16.656,48 |
| Gasolina (L) | 2.956,97 |

Los equipos informáticos y electrónicos, al final de su vida útil, serán retirados por la empresa suministradora para su reciclado o se llevarán a un punto limpio municipal.

Agua:

El agua residencial es el agua consumida de la red de distribución.

Para el cálculo de estos consumos, se ha tenido en cuenta el conjunto de facturas de agua donde tiene actividad PEPPER. Los vertidos proceden exclusivamente de las aguas de aseo.

| AGUA | 2021 |
|--------------------------|----------|
| Aguas residenciales (m3) | 2.577,21 |

Solo se producen consumo de H2O y vertido de aguas sanitarias.

Consumibles:

Los dos grandes consumibles de la Compañía son el papel y los tóneres. El consumo de papel muestra asimismo una tendencia a la reducción, lo que conlleva a su vez una reducción en el consumo de tóner y cartuchos de tinta para las impresoras. Esta reducción se ha logrado gracias a diferentes políticas tales como: digitalización de los procesos minimizando el uso de papel en las oficinas, reducción de puntos de impresión, reutilización o incentivar el uso de papel reciclado.

4.4. Protección a la biodiversidad

PEPPER atiende a las urgentes necesidades del entorno para la puesta en marcha de acciones que permitan cumplir con los compromisos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. En este sentido, su compromiso con la apuesta por la financiación está alineada con los 17 ODS de la Agenda 2030, el Pacto Verde Europeo y el Acuerdo de París. En su firme compromiso con la sostenibilidad, en 2021, dando continuidad a la iniciativa del Grupo a nivel mundial de Reforestación creando nuevos bosques, con la plantación de ejemplares de especies arbóreas.

pepper



**5. Cuestiones sociales y
relativas al personal**

5.1. Empleo

PEPPER cuenta con una plantilla profesional orientada a ayudar a personas a tomar sus mejores decisiones económicas.

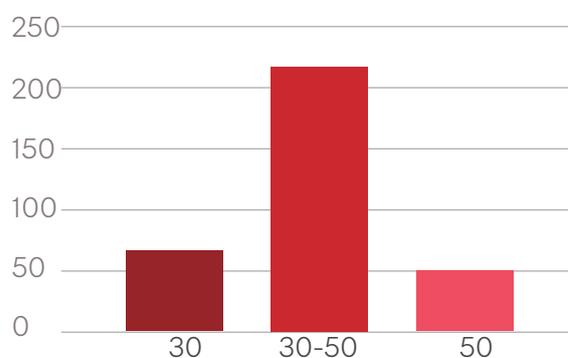
A continuación, se detallan los diferentes cuadros tal y como se solicitan tanto en la norma internacional GRI como en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 española con las distintas distribuciones de empleados:

A cierre de ejercicio, el grupo PEPPER está formado por 315 profesionales, con el siguiente desglose:

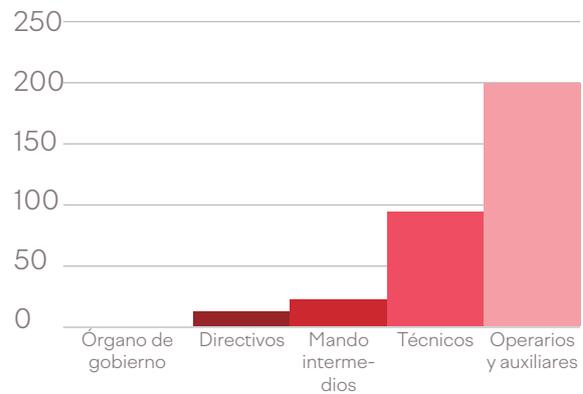
| DISTRIBUCIÓN POR SEXO | 2021 | |
|-----------------------|------------|-------------|
| Masculino - M | 118 | 37% |
| Femenino - F | 197 | 63% |
| Total | 315 | 100% |



| DISTRIBUCIÓN POR EDAD | 2021 | |
|-----------------------|------------|-------------|
| 30 años | 65 | 21% |
| Entre 30 - 50 años | 225 | 71% |
| 50 años | 25 | 8% |
| Total | 315 | 100% |



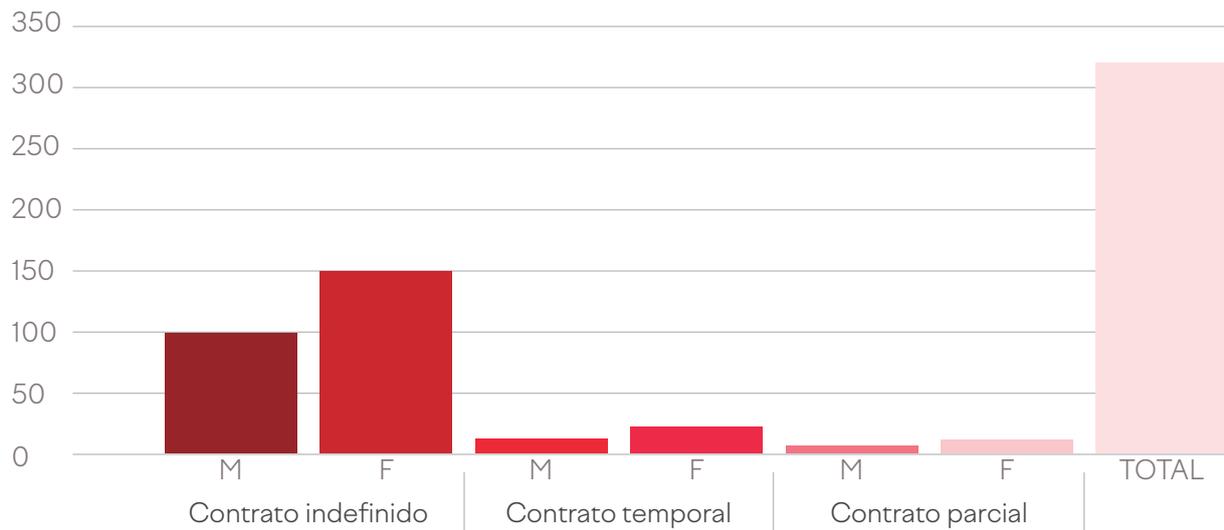
| POR NIVEL PROFESIONAL | 2021 |
|------------------------|------------|
| Órgano de gobierno | 0* |
| Directivos | 6 |
| Mandos intermedios | 10 |
| Técnicos | 93 |
| Operarios y auxiliares | 206 |
| Total | 315 |



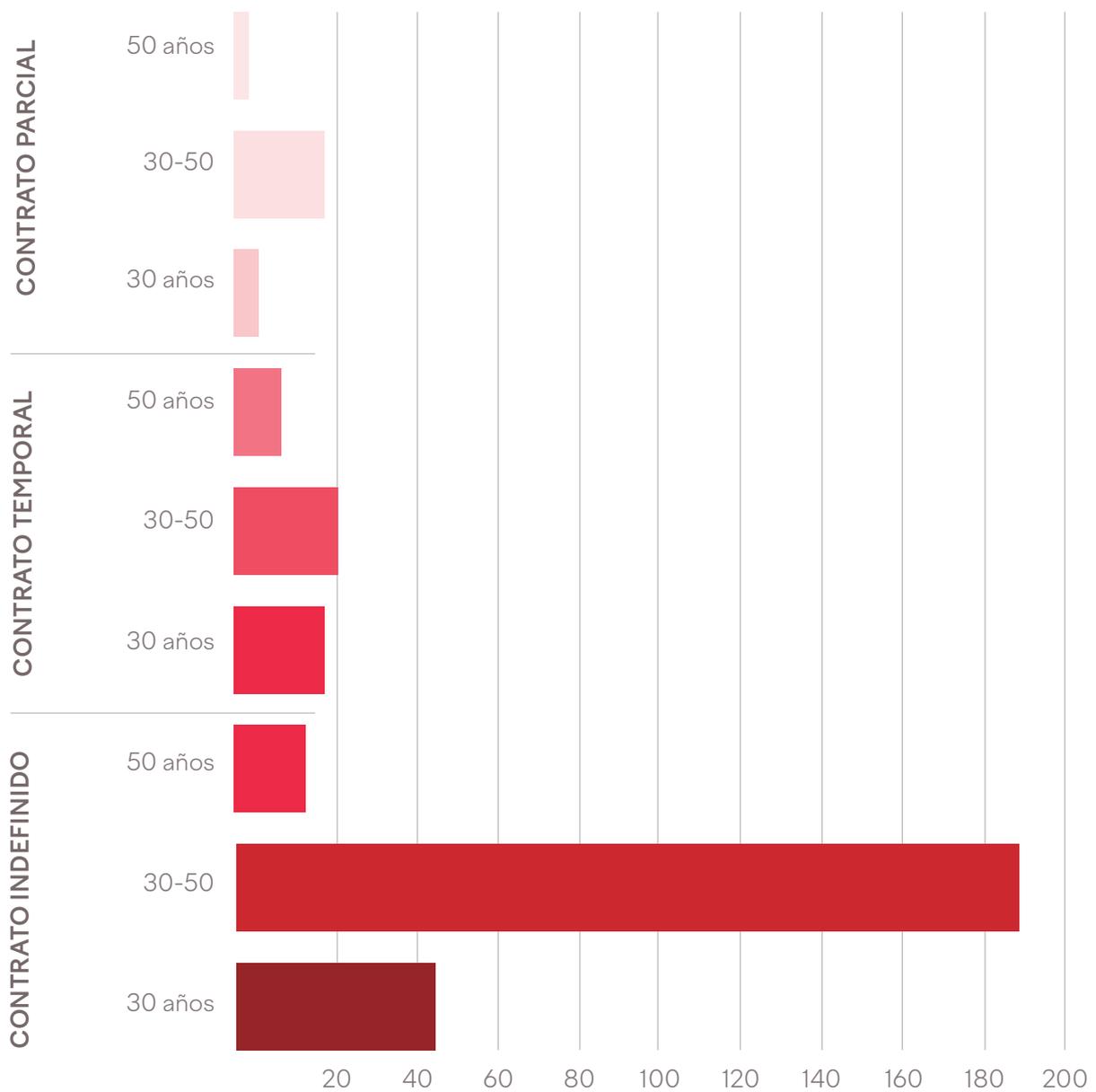
El consejo de administración está compuesto por tres miembros, dos de los cuales son además directivos de la Compañía e incluidos dentro de dicha categoría. A los efectos de este informe no se considera al otro miembro del Consejo de Administración en el conteo de empleados ya que este miembro del consejo de admon no reciben remuneración por su cargo de consejero.

| DISTRIBUCIÓN POR PAÍSES | 2021 |
|-------------------------|------------|
| España | 315 |
| Total | 315 |

| DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO PROMEDIO ANUAL | | | | | | | | | |
|--|-----|-------|-------------------|-----|-------|------------------|-----|-------|-------------|
| CONTRATACIÓN POR SEXO 2021 | | | | | | | | | |
| CONTRATO INDEFINIDO | | | CONTRATO TEMPORAL | | | CONTRATO PARCIAL | | | TOTAL |
| M | F | TOTAL | M | F | TOTAL | M | F | TOTAL | |
| 98 | 151 | 249 | 17 | 29 | 46 | 3 | 17 | 20 | 315 |
| 39% | 61% | 79% | 37% | 63% | 15% | 15% | 85% | 6% | 100% |

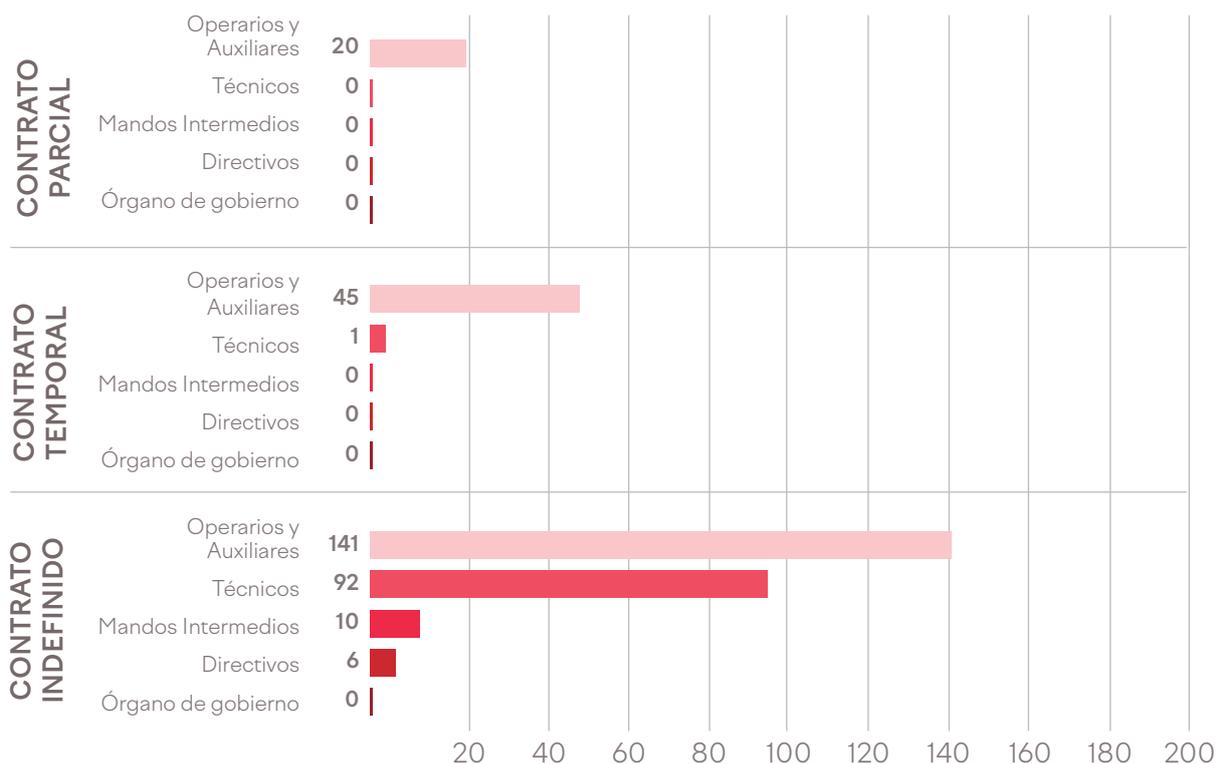


| CONTRATACIÓN POR EDAD 2021 | | | | | | | | | | |
|----------------------------|-------|----|-------------------|-------|----|------------------|-------|----|------------|--|
| CONTRATO INDEFINIDO | | | CONTRATO TEMPORAL | | | CONTRATO PARCIAL | | | TOTAL | |
| 30 | 30-50 | 50 | 30 | 30-50 | 50 | 30 | 30-50 | 50 | | |
| 45 | 188 | 16 | 18 | 20 | 8 | 2 | 17 | 1 | 315 | |



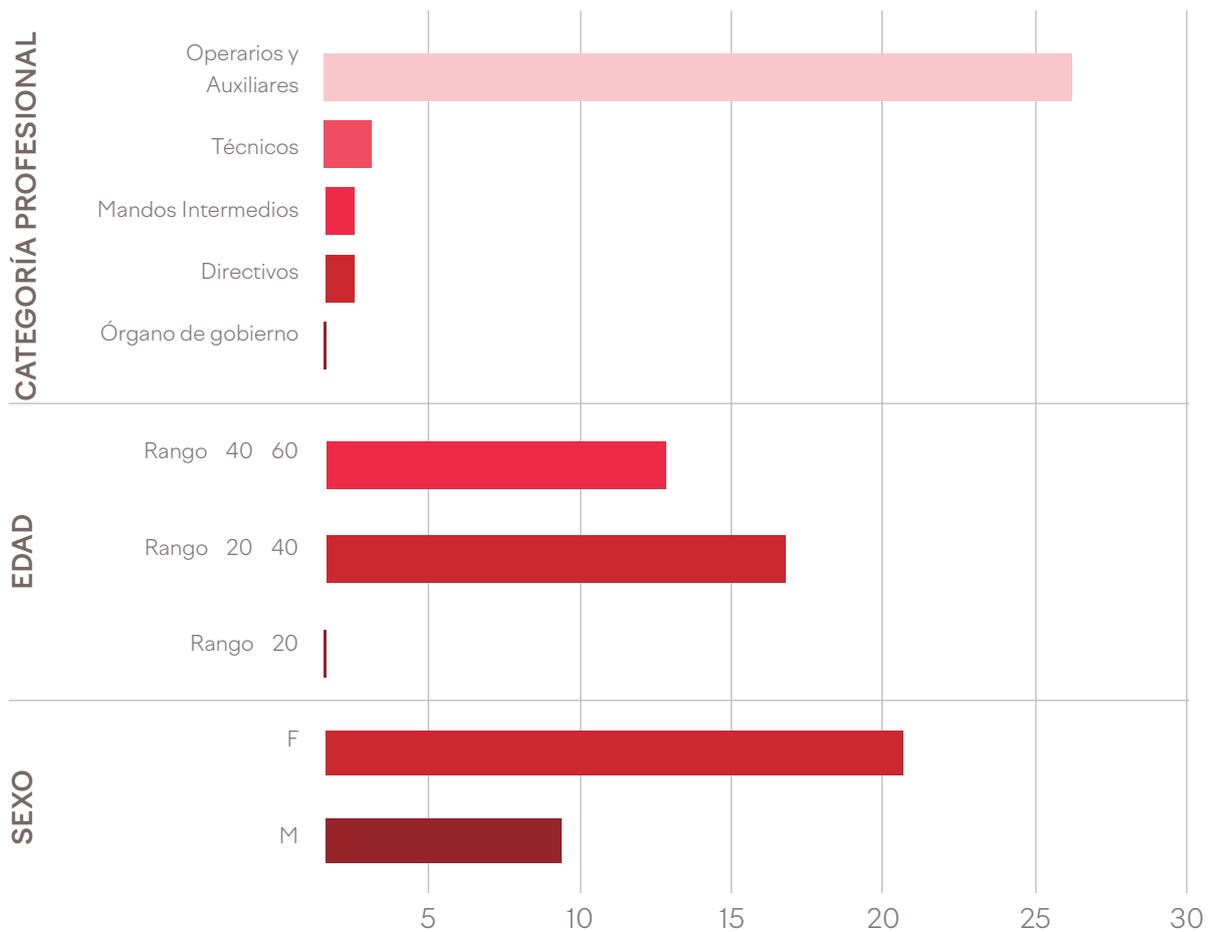
| CONTRATACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2021 | | | | |
|---|------------|--------------------|----------|------------------------|
| CONTRATO INDEFINIDO | | | | |
| ÓRGANO DE GOBIERNO | DIRECTIVOS | MANDOS INTERMEDIOS | TÉCNICOS | OPERARIOS Y AUXILIARES |
| 0 | 6 | 10 | 93 | 141 |
| CONTRATO TEMPORAL | | | | |
| ÓRGANO DE GOBIERNO | DIRECTIVOS | MANDOS INTERMEDIOS | TÉCNICOS | OPERARIOS Y AUXILIARES |
| 0 | 0 | 0 | 1 | 45 |
| CONTRATO PARCIAL | | | | |
| ÓRGANO DE GOBIERNO | DIRECTIVOS | MANDOS INTERMEDIOS | TÉCNICOS | OPERARIOS Y AUXILIARES |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |

TOTAL: 315



| N DE DESPIDOS POR SEXO Y EDAD 2021 | | | | | |
|------------------------------------|--------|---------|----|------------|--|
| Sexo M | Sexo F | Edad 20 | | Edad 20 40 | |
| 9 | 21 | 0 | 17 | 13 | |

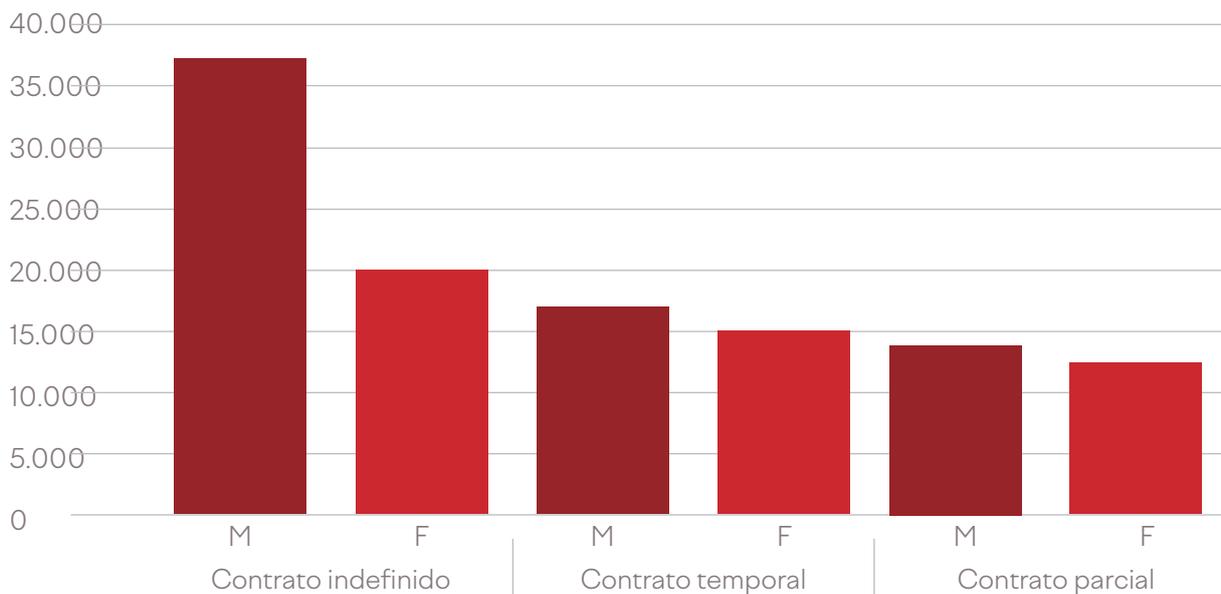
| N DE DESPIDOS POR CATEGORIA PROFESIONAL 2021 | | | | |
|--|------------|--------------------|----------|------------------------|
| Órgano gobierno | Directivos | Mandos intermedios | Técnicos | Operarios y auxiliares |
| 0 | 1 | 1 | 2 | 26 |



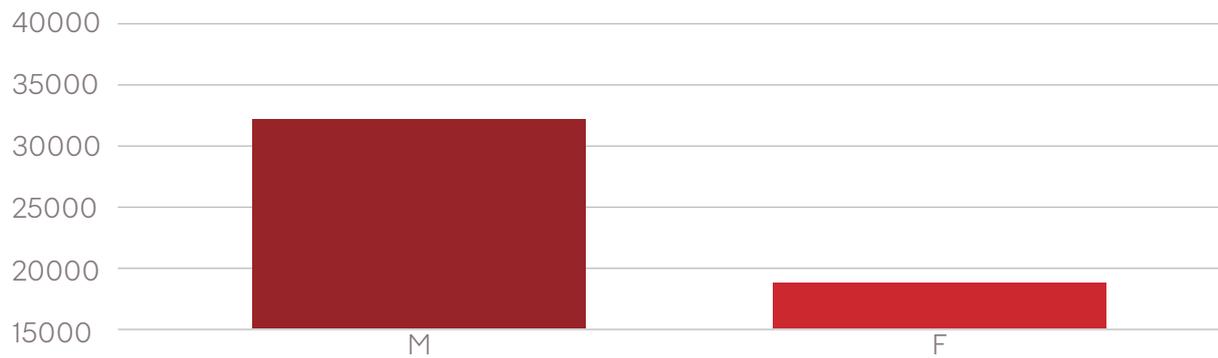
5.2. Remuneraciones medias:

En los cuadros de abajo se detallan las remuneraciones medias en base a las categorías profesionales, sexo, edad y tipo de contrato, expresadas en euros.

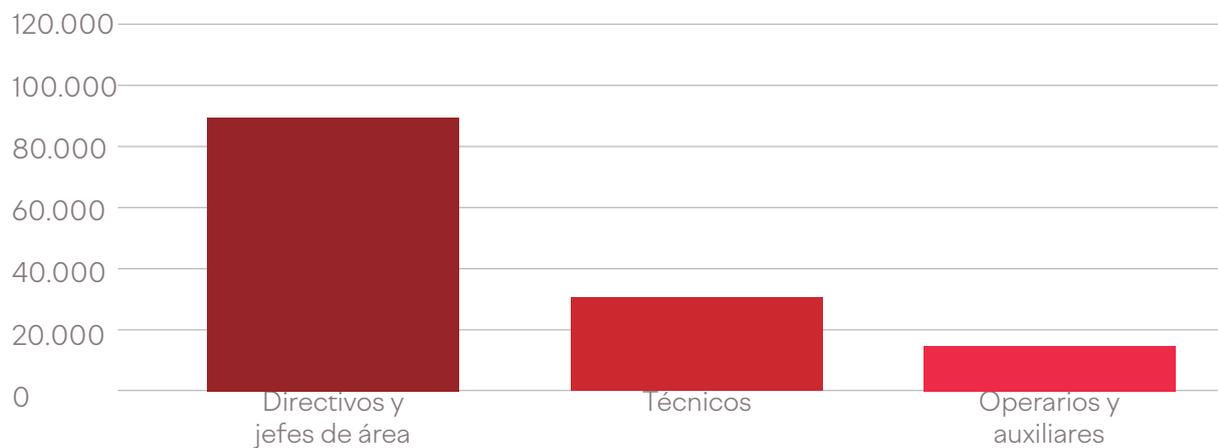
| REMUNERACIÓN POR SEXO Y CONTRATO 2021 | | | | | | |
|---------------------------------------|--------|-------------------|--------|------------------|--------|---------------|
| CONTRATO INDEFINIDO | | CONTRATO TEMPORAL | | CONTRATO PARCIAL | | TOTAL |
| M | F | M | F | M | F | |
| 36.252 | 20.259 | 16.203 | 15.408 | 14.351 | 11.971 | 24.066 |



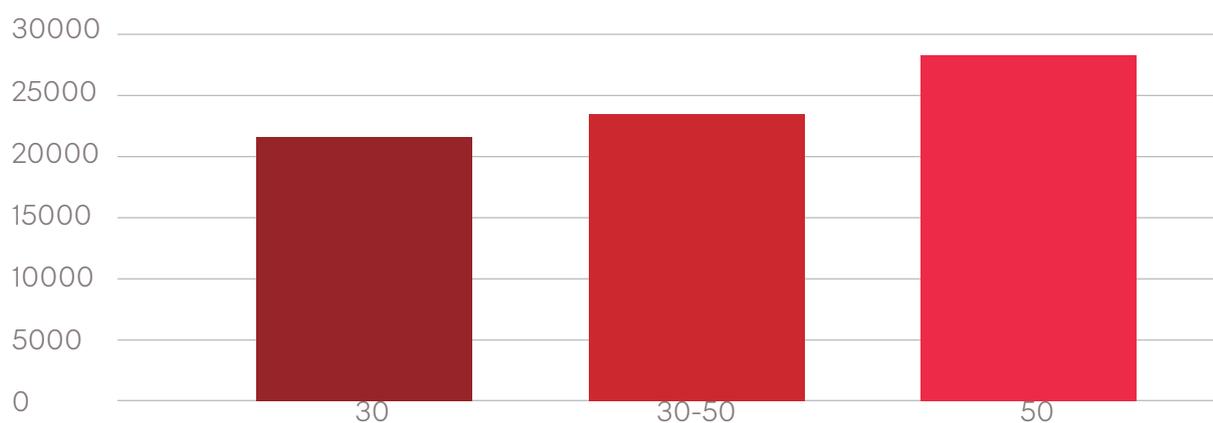
| REMUNERACIÓN POR SEXO 2021 | | | | |
|----------------------------|--------|---------------|------------|------------|
| M | F | TOTAL | DIFERENCIA | PORCENTAJE |
| 32.807 | 18.830 | 24.066 | 13.977 | 58 |



| REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2021 | | | |
|---|----------|------------------------|---------------|
| Directivos y jefes de área | Técnicos | Operarios y auxiliares | TOTAL |
| 91.008 | 31.254 | 15.621 | 24.066 |



| REMUNERACIÓN POR EDAD 2021 | | | |
|----------------------------|--------|--------|---------------|
| 30 | 30-50 | 50 | TOTAL |
| 20.461 | 24.535 | 29.211 | 24.066 |



5.3. Remuneración medias de los consejeros y directivos

Las remuneraciones medias de directivos durante el ejercicio 2021 ha sido de 136.855 Euros, por motivos de confidencialidad y de protección de datos no se desagrega dicho importe por sexo.

5.4 Brecha Salarial

En los cuadros de abajo se detallan las remuneraciones medias en base a las categorías profesionales y sexo, expresado en euros.

| | CONTRATO INDEFINIDO | | | CONTRATO TEMPORAL | | | CONTRATO PARCIAL | | |
|-----------------------------------|---------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|------------------|---------------|---------------|
| | M | F | Promedio | M | F | Promedio | M | F | Promedio |
| Directivos y Jefes de área | 103.334 | 54.031 | 78.682 | | | | | | |
| Técnicos | 33.942 | 28.369 | 31.155 | 18.000 | | | | | |
| Operarios y auxiliares | 17.099 | 15.729 | 16.414 | 16.091 | 15.408 | 15.750 | 14.351 | 11.971 | 13.161 |
| Total general | 36.252 | 20.259 | 28.255 | 16.203 | 15.408 | 15.750 | 14.351 | 11.971 | 13.161 |

| | TOTAL | | | PROMEDIO TOTAL |
|----------------------------|---------------|---------------|-----------------|----------------|
| | M | F | Brecha salarial | |
| Directivos y Jefes de área | 103.334 | 54.031 | 49.302 | 91.008 |
| Técnicos | 33.629 | 28.369 | 5.260 | 31.254 |
| Operarios y auxiliares | 16.656 | 15.244 | 1.412 | 15.621 |
| Total general | 32.807 | 18.830 | 13.977 | 24.066 |

| 2021 | CONTRATO INDEFINIDO | | | CONTRATO TEMPORAL | | | CONTRATO PARCIAL | | |
|----------------------------|---------------------|--------------|-----------------|-------------------|--------------|-----------------|------------------|--------------|-----------------|
| | M | F | Brecha salarial | M | F | Brecha salarial | M | F | Brecha salarial |
| Directivos y Jefes de área | 131,33 | 68,67 | 62,66 | | | | | | |
| Técnicos | 108,94 | 91,06 | 17,9 | | | | | | |
| Operarios y auxiliares | 104,17 | 95,83 | 8,35 | 102,17 | 97,83 | 4,33 | 109,04 | 90,96 | 18,08 |
| Total general | 128,30 | 71,70 | 56,60 | 102,17 | 97,83 | 4,33 | 109,4 | 90,96 | 18,08 |

| | TOTAL | | | Brecha categoría sobre media total CIA |
|----------------------------|----------------|---------------|-----------------|--|
| | M | F | Brecha salarial | |
| Directivos y Jefes de área | 113,54% | 59,37% | 54,17% | 378,16% |
| Técnicos | 107,60% | 90,77% | 16,83% | 129,87% |
| Operarios y auxiliares | 106,62% | 97,59% | 9,04% | 64,91% |
| Total general | 136,32% | 78,24% | 58,08% | 100,0% |

Se han incluido directivos y jefes de área por motivos de confidencialidad, la brecha salarial entre hombre y mujeres exclusivamente en la categoría profesional de jefes de área es del 6.4

5.5 Desconexión laboral / Organización del trabajo

Para la conciliación familiar y personal los empleados tienen a su disposición un conjunto de beneficios sociales.

Estos beneficios incluyen excedencias por maternidad o cuidado de familiares, reducción de jornada por lactancia, permisos especiales por motivos personales. Los empleados acogidos a los permisos por paternidad y maternidad en 2021 han sido:

| M | | F | | TOTAL | |
|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|
| Con Derecho | Acogido | Con Derecho | Acogido | Con Derecho | Acogido |
| 2 | 2 | 16 | 16 | 18 | 18 |
| 2 | 2 | 16 | 16 | 18 | 18 |

Dentro de la organización del trabajo, PEPPER ofrece facilidades a los empleados en sus tareas diarias con el fin de que mejore su valoración y el compromiso con la organización. Los beneficios son compensaciones no salariales que se enfatizan en la seguridad emocional, moral, familiar y sanitaria.

Los trabajadores tendrán los siguientes beneficios sociales:

Seguro de vida: se da de alta el primer día al entrar en la compañía

Seguro médico: se da de alta al cumplir los 3 meses en la compañía

Programa amigo: gratificación económica si el CV entregado es contratado y superar el periodo de prueba

Empresa Baby Freindly: la empresa ha obtenido el Certificado Baby Friendly

Plan de Igualdad: Pepper cuenta con un Plan de Igualdad que se negoció en el 2018.

Fruta: dos días a la semana proporcionamos fruta variada.

5.6 Seguridad y salud

PEPPER asume una política preventiva dirigida a proporcionar a los trabajadores una protección eficaz frente a los riesgos laborales con el objetivo de que el trabajo se efectúe en las mejores condiciones de seguridad y salud. Este plan de prevención incluye todas las actividades preventivas llevadas a cabo en la empresa y es público y accesible a los trabajadores e informados sus representantes.

A continuación, se detalla el resumen de accidentes por sexo e índice de frecuencia:

| ACCIDENTES-HORAS DE ABSENTISMO LABORALES | | | | | | | | | |
|--|---|-------|---------------------------------|---|-------|---|---|-------|--|
| N de accidentes | | | N de enfermedades profesionales | | | | | | |
| M | F | TOTAL | M | F | TOTAL | M | F | TOTAL | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | |

| Índice de frecuencia de accidentes | | | Índice de gravedad de accidentes | | | Horas de absetismo | | |
|------------------------------------|---|-------|----------------------------------|---|-------|--------------------|-------------------|-------|
| M | F | TOTAL | M | F | TOTAL | M | F | TOTAL |
| 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 67 bajas médicas | 196 bajas médicas | 263 |

5.7 Relaciones sociales

Diálogo con los empleados

Los canales de comunicación establecidos con los empleados son:

Correo electrónico e Intranet: a través del mail se realizan comunicados sobre temas de recursos humanos, toda la información enviada se cuelga asimismo en la intranet. Las consultas sobre nóminas o gestiones personales se realizan vía mail o presencialmente en el despacho de RR. HH.

Tras la situación vivida con el covid-19, la participación online ha cogido mayor peso que la presencial en el diálogo con los empleados. Un ejemplo de ello son las solicitudes de video-llamadas a través de la intranet por parte de la dirección, para comunicar temas de relevancia a los empleados. Se percibe que el canal online provoca una mayor participación por parte de los empleados con consultas o comentarios en las reuniones con la dirección.

Conversaciones con responsables de área: cada responsable de área tiene sus propios mecanismos de comunicación establecidos con sus empleados, contando con algunos procedimientos establecidos como la conversación anual de desempeño. Esta conversación se centra en analizar cómo el empleado ha dado respuesta a los objetivos fijados. Para el siguiente año estas evaluaciones de desempeño integrarán un informe previo desarrollado por una empresa externa, el cual tendrá acceso recursos humanos y servirá de guía para la conversación con el responsable de área.

Conversaciones con el departamento de RR. HH.: además de la valoración del cumplimiento de objetivos por parte del empleado en las reuniones anuales, en el 2021 se implantaron por primera vez las conversaciones semestrales con el departamento de RR. HH. Estas conversaciones buscan conocer la motivación del empleado, su satisfacción con los beneficios y la organización, y las posibles necesidades a nivel formativo. nota: más desarrollado en gestión del talento

Reuniones con el Director General: de manera general se realiza una reunión semestral y otra anual con el Director General, siendo la anual correspondiente a la navidad en la que se comentan los resultados de la empresa y el negocio. Asimismo, cada vez que se produce un hito importante se convoca una reunión con los empleados bien presencial u online.

| PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS EN LOS ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2021 | |
|---|------|
| PAÍS | 2021 |
| España | 100% |

5.8 Formación

El Plan Anual de Formación se diseña a partir de las iniciativas propuestas desde el área de recursos humanos y los propios responsables de área.

Desde el departamento de recursos humanos se promueven los planes individuales de formación adaptados a las necesidades que los propios empleados han manifestado en las conversaciones semestrales, suponiendo planes de formación individuales en ámbitos más con la formación en habilidades.

Desde los propios responsables de área se requieren formaciones técnicas más específicas para sus empleados.

Anualmente se envía un e-mail a los responsables de cada departamento para que comuniquen cuáles son sus previsiones de necesidades de formación. Estas previsiones se van ajustando a lo largo del año.

A nivel específico, se realizan también formaciones sobre prevención de riesgos laborales; en materia de cumplimiento: prevención de capitales, corrupción, etc.; y sobre tecnología: píldoras informativas con temas ciberseguridad, teletrabajo, etc.

Asimismo, tras la contratación de un nuevo empleado, desde el área en el que va a entrar a formar parte se realiza una formación técnica específica durante un periodo que varía en función del departamento. Durante este periodo formativo el nuevo empleado cuenta con un tutor que le acompaña y le va guiando.

Si bien no hay un programa preestablecido de desarrollo del liderazgo para puestos de responsabilidad, sí que se han realizado en el 2021 diversas iniciativas de este tipo debido a demandas específicas.

Durante el 2021 la empresa ha tenido una gran inversión en formación, pero principalmente online debido al contexto de covid-19. Las horas de formación impartidas han registrado el mayor índice de todo el histórico de la empresa.

A continuación, se recoge un resumen de las horas de formación realizadas en 2021:

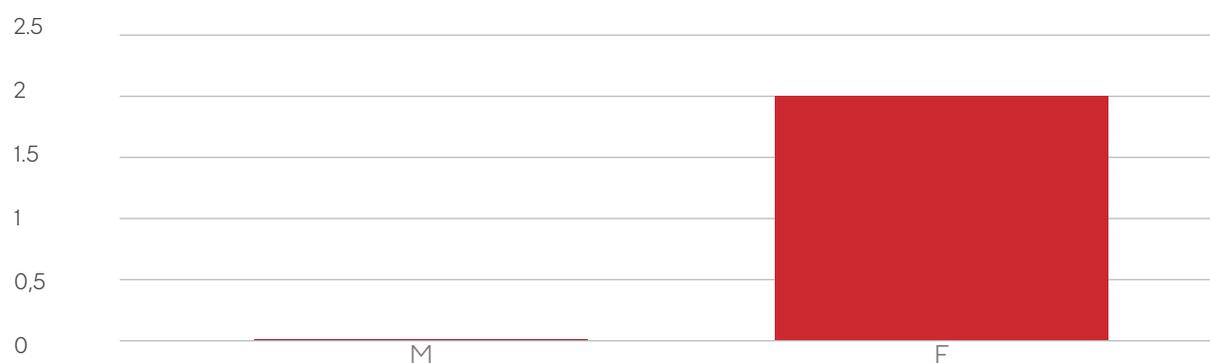
| HORAS DE FORMACIÓN | | | | | | | | | | | |
|--------------------|---|------------|---|--------------------|----|----------|----|------------------------|---|-------|----|
| Órgano de gobierno | | Directivos | | Mandos intermedios | | Técnicos | | Operarios y auxiliares | | Total | |
| M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F |
| 0 | 0 | 1 | 0 | 30 | 35 | 88 | 57 | 0 | 0 | 119 | 92 |

5.9 Accesibilidad a personas con discapacidad

En relación con la inserción de personas con discapacidad, desde la empresa se busca cumplir con la ley LISMI a través de la colaboración con empresas de inserción socio laboral. En 2021 no se ha logrado alcanzar el 3% exigido por la ley en cada categoría profesional, debido a la complejidad para encontrar candidatos en ocupaciones como los departamentos de venta cruzada y recobro.

En los cuadros de abajo se detallan el número de personal discapacitado desagregado por sexo, edad y clasificación profesional.

| EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD 2021 | | |
|---------------------------------|---|-------|
| M | F | TOTAL |
| 0 | 2 | 2 |



EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD 2021

| | Órgano de gobierno | | Directivos | | Mando intermedios | | Operarios y auxiliares | |
|--------------|--------------------|----------|-------------|----------|-------------------|----------|------------------------|-------------|
| | N empleados | | N empleados | | N empleados | | N empleados | % |
| 30 años | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 30-50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 50% |
| 50 años | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 50% |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100% |

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD POR SEXO 2021

| | M | | F | |
|------------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
| | N empleados | % | N empleados | % |
| Órgano de gobierno | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Directivos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Mandos intermedios | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Técnicos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Operarios y auxiliares | 0 | 0% | 2 | 100% |
| Total | 0 | 0% | 2 | 100% |

5.10. Igualdad

En los últimos meses, Pepper ha realizado un especial hincapié en el desarrollo de iniciativas sobre Diversidad e Inclusión (D I) con el objetivo de erradicar la discriminación de la sociedad y poder alcanzar así la meta propuesta de una sociedad más justa e igualitaria.

La política de RSC de PEPPER consiste en la creación y desarrollo de iniciativas que resulten interesantes, útiles e impactantes para nuestros/as empleados/as. Entre estas iniciativas encontramos las siguientes:

Creación y publicación de la Revista "Diversidad e Inclusión News" en la que compartimos mensualmente noticias relacionadas con D I.

Publicación de recomendaciones cinéfilas, series o libros relacionados con D I.

Semanas Culturales, todos los meses damos a conocer a nuestros/as trabajadores/as curiosidades y costumbres de un país concreto.

Días Internacionales; desarrollamos iniciativas para dar a conocer en qué consisten y por qué surgen. Entre algunos de los realizados están:

- Día Internacional de los DDHH
- Día de la Cero Discriminación
- Día Internacional de la Mujer
- Día Universal del Niño
- Día Internacional contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia
- Síndrome de Down y Autismo

Publicación de charlas TED relacionadas con D I.

Personajes históricos que destacaron pese a su Diversidad.

Deportes inclusivos realizados en los Juegos Paralímpicos

Compartir Redes Sociales y Aplicaciones que fomenten la D I.

A continuación, se recoge los cuadros resúmenes de igualdad por categoría, edad y sexo:

| IGUALDAD ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN 2021 | | | |
|--|-------------|--|----------|
| | N empleados | | % |
| 30 años | 0 | | 0% |
| 30-50 | 2 | | 66,67% |
| 50 años | 1 | | 33,33% |
| Total | 3 | | 1 |

| IGUALDAD ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN POR SEXO 2021 | | | | |
|---|----------------|---------------|----------------|---------------|
| | M | | F | |
| | N empleados: 3 | Porcentaje: 1 | N empleados: 0 | Porcentaje: 0 |

IGUALDAD POR CATEGORÍAS Y EDAD 2021

| | 30 años | | Entre 30 - 50 años | | 50 años | |
|------------------------|-------------|---------------|--------------------|---------------|-------------|--------------|
| | N empleados | % | N empleados | % | N empleados | % |
| Órgano de gobierno | 0 | 0% | 2 | 66,67% | 1 | 33,33% |
| Directivos | 0 | 0% | 4 | 0% | 2 | 0% |
| Mandos intermedios | 0 | 0% | 10 | 91,67% | 0 | 8,33% |
| Técnicos | 23 | 0% | 67 | 72,04% | 3 | 3,23% |
| Operarios y auxiliares | 42 | 24,73% | 144 | 69,90% | 20 | 9,71% |
| Total | 65 | 20,63% | 255 | 71,43% | 25 | 7,94% |

El consejo de administración está compuesto por tres miembros, dos de los cuales son además directivos de la Compañía e incluidos dentro de dicha categoría. A los efectos de este informe no se considera al otro miembro del Consejo de Administración en el conteo de empleados ya que este miembro del consejo de admon no reciben remuneración por su cargo de consejero.

IGUALDAD POR CATEGORÍAS Y SEXO 2021

| | M | | F | |
|------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| | N empleados | % | N empleados | % |
| Órgano de gobierno | 3 | 100% | 0 | 0% |
| Directivos | 5 | 83% | 1 | 17% |
| Mandos intermedios | 7 | 70% | 3 | 30% |
| Técnicos | 51 | 55% | 42 | 45% |
| Operarios y auxiliares | 55 | 27% | 151 | 73% |
| Total | 118 | 37,46% | 197 | 62,54% |

5.11. La respuesta la COVID-19

Tras la crisis sanitaria sufrida mundialmente por la COVID-19 y para paliar sus efectos PEPPER puso en marcha un amplio plan de actuación y organizativo, orientado a proteger la salud de la plantilla y sus familias.

Durante el Estado de Alarma el 100 % teletrabajo.

Durante la desescalada se puso a disposición de todos los empleados una guía para el empleado, en ella se encuentra los procedimientos y/o protocolos a seguir y respetar.

En la actualidad la Compañía tiene implantado un modelo mixto de teletrabajo dos o tres días en casa y el resto de la semana en oficina que permite controlar la afluencia a las instalaciones y la menor coincidencia mayor distanciamiento de empleados en el mismo espacio físico.

Para las medidas de seguridad y salud, se distribuyó material a toda la plantilla: mascarillas, gel hidroalcohólico, y se instalaron puestos de desinfección en distintas zonas de la oficina.

pepper



6. Ética y cumplimiento

6.1 Enfoque de gestión

PEPPER, pretende ser un ejemplo a seguir desde la perspectiva deontológica, siendo conscientes de la importancia que una conducta profesional por parte de la empresa y sus empleados tiene en el desarrollo de nuestra actividad. Por este motivo, más allá del estricto y necesario cumplimiento de la ley, los principios generales de ética deberán ser respetados y aplicados.

PEPPER, como parte esencial de sus políticas, ha elaborado un Código de Conducta de obligado cumplimiento para todos sus empleados, que constituye un documento básico y primordial para todos los que integran la Compañía. Su objetivo es establecer las pautas de comportamiento que deben adoptarse en el desempeño de las funciones de cada uno para que dicha conducta sea acorde a los principios y valores de PEPPER.

La aplicación de estas normas permite desarrollar las actividades de la Compañía con transparencia e integridad. El Código de Conducta resume de forma detallada los compromisos de los empleados y la organización interna de la Compañía en cada ámbito, indicando qué problemas podrían presentarse, explicando qué hacer o qué no hacer en determinadas situaciones y advirtiendo de las consecuencias legales, laborales, éticas o reputacionales de una mala decisión.

Este Código de Conducta es de aplicación a todos los empleados, directivos y miembros del Consejo de Administración de PEPPER, siendo responsabilidad individual de cada uno observar y cumplir las pautas de comportamiento recogidas en el Código de Conducta así como en las distintas políticas y procedimientos que lo desarrollan.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Código de Conducta puede motivar la adopción de sanciones disciplinarias a los empleados conforme a la legislación laboral, entre las que podría incluirse el despido.

El Código de Conducta se entrega a todos los empleados en el momento del inicio de su relación laboral con PEPPER, y está, además, igualmente disponible en todo momento en los directorios comunes de los sistemas.

FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DERECHOS HUMANOS 2021

| | |
|----------------------------------|-------|
| Horas de formación | 1.110 |
| % empleados que recibe formación | 63% |

PEPPER considera la comunicación y la formación en el marco ético y de cumplimiento establecido por el Grupo como un aspecto clave, más allá de los objetivos de conformidad normativa, este código aspira asimismo a contribuir y compartir una cultura común para que cada individuo se sienta responsable de sus acciones. Lo cual exige:

- Conocer y comprender las normas para poder respetarlas.
- Actuar conforme a nuestros valores.
- Acudir a la estructura jerárquica ante la más mínima duda.
- Llegado el caso, comunicar cualquier presunta infracción.

6.2. Canal de denuncias vulneración derechos humanos

PEPPER ha dispuesto un canal interno independiente que permite la comunicación confidencial de actuaciones que puedan suponer un incumplimiento normativo del que pudieran derivarse responsabilidades penales para el denunciado o para la compañía.

En el caso que cualquier empleado observase actuaciones contrarias a este Código o necesitase realizar cualquier consulta para decidir el mejor comportamiento a adoptar ante una situación en el trabajo, deberá comunicarlo a la Compañía, a través de su responsable jerárquico, o acudiendo directamente a este Canal de Incidencias poniéndolo en conocimiento del Órgano de Vigilancia, a través del correo electrónico habilitado a tal efecto, organodevigilancia.peppergroup.es

El Órgano de Vigilancia, que esta compuesto por los responsables de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo, Control Interno y Finanzas de Pepper, se encargará de la gestión y control de este canal y de las incidencias comunicadas, ejerciendo las acciones necesarias para garantizar que todas las actuaciones de Pepper y de sus empleados estén en consonancia con el presente Código de Conducta.

6.3 Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo)

PEPPER asume el compromiso de promover la diversidad y de respetar los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional de Trabajo. También están prohibidos el trabajo infantil y el trabajo forzoso en cualquier lugar.

La Compañía adopta medidas específicas como parte de un plan de vigilancia para prever los riesgos y prevenir cualquier vulneración grave de los derechos humanos o de las libertades fundamentales, así como cualquier atentado a la salud y la seguridad de las personas o al medio ambiente, tanto en las sociedades del Grupo como en nuestros subcontratistas o proveedores.

Además del Código de conducta, en la política ASG establece el compromiso de PEPPER por respetar las declaraciones internacionales existentes en este campo:

La Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, que comprende la Declaración Universal de Derechos Humanos

La Declaración de la OIT Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el Trabajo

Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas

El Pacto Mundial de Naciones Unidas

Durante 2021 ni con anterioridad la Compañía no ha recibido ninguna denuncia alguna por violación de Derechos Humanos.

6.4. Comunicación y exposición de medidas para la lucha contra la corrupción y el soborno

PEPPER atribuye una especial relevancia a la definición y control de políticas eficaces contra la corrupción y el soborno. En este sentido la Compañía ha desarrollado un Modelo de Prevención de Riesgos Penales, integrado por los siguientes elementos:

Política Corporativa de Detección y Prevención de riesgos penales

La Política de Detección y Prevención de Riesgos Penales tiene la finalidad de proyectar a todos los directivos y empleados de Pepper, así como a terceros con los que se relacionen, un mensaje rotundo de oposición a la comisión de cualquier acto ilícito penal y de la disposición del grupo a combatir y a prevenir un eventual deterioro de la imagen y del valor reputacional de Pepper y, en definitiva, del valor de la sociedad y de la marca. Esta Política de Detección y Prevención de Riesgos Penales constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentas, de mantenimiento de mecanismos efectivos de comunicación y concienciación de todos los grupos de interés, así como de desarrollo de una cultura empresarial de ética y honestidad.

La política establece el modelo de organización, prevención, gestión y control de riesgos penales de Pepper en relación con la Ley Orgánica 5/2010, que modifica el Código Penal español para dar cabida a la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Dicha política se aplica a todos los miembros del Consejo de Administración, directivos y empleados de Pepper, así como a cualquier ente jurídico creado por Pepper, en los que sea accionista mayoritario o tenga el control de este.

Manual operativo de Prevención y Control de riesgos penales:

El Modelo de Detección y Prevención de Riesgos Penales de Pepper se basa en 9 Elementos:



Organización: hace referencia a los siguientes órganos o unidades esenciales: Consejo de Administración, Órgano de Vigilancia ODV , Dirección de Asesoría Jurídica y Cumplimiento

Riesgos: Se ha analizado el riesgo por departamento, creando un mapa de riesgos que permite identificar y controlar el riesgo asumido para cada uno de ellos y permitiendo identificar aquellas áreas que pudieran precisar controles adicionales. Dadas las características de Pepper, y atendiendo a la responsabilidad derivada, los riesgos se pueden clasificar en dos grupos: los que derivan en una imputación a la persona jurídica y los que derivan en una imputación a una persona física de la persona jurídica administrador, directivo y o empleado . En este sentido, podría producirse que un mismo riesgo derivase en una responsabilidad para ambos grupos.

Políticas y procedimientos: No todos los procedimientos de Pepper forman parte del Modelo de Detección y Prevención de Riesgos Penales, solo aquellos en los que se describen procesos que mitigan la comisión de delitos penales, a través de los controles establecidos en los mismos. Dicho esto, no por formar parte del Modelo de Detección y Prevención de Riesgos Penales son responsabilidad de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo, sino que cada procedimiento es responsabilidad del departamento correspondiente. Lo que sí corresponde a Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo es proponer a cada responsable la revisión, actualización e incorporación, si procediera, de las mencionadas normas internas, procedimientos, procesos y protocolos de actuación específicos de prevención de riesgo penal.

Controles: Han analizado el riesgo por departamento, creando un mapa de riesgos y se han implantado dos tipos de controles:

- o Controles Generales que se constituyen como la base del control del riesgo y tienen eficacia para mitigar el riesgo genérico de comisión de delitos en adelante, Controles Generales . Estos controles no son directos y su objetivo no es exclusivamente el de prevención de riesgo penal.
- o Controles Específicos constituidos por medidas concretas cuya finalidad es mitigar un riesgo penal específico en adelante, Controles Específicos .

Adicionalmente a los Controles Preventivos Generales y Controles Específicos, es necesario establecer una serie de reglas de actuación que permiten optimizar el sistema de gestión de riesgos penales.

Además de los sistemas de control, PEPPER, cuenta con el canal de denuncias, mencionado en el punto anterior este es un elemento nuclear del Modelo de prevención y Detección de Delitos. La realidad demuestra que el canal de denuncias es la primera vía para que la empresa pueda conocer la existencia de irregularidades que pueden atraer la responsabilidad penal de la persona jurídica. Las personas sujetas al Código de Conducta tienen la obligación de conocerlo, cumplirlo y colaborar para facilitar su cumplimiento, lo que incluye la comunicación a través del Canal de Denuncias de cualquier indicio o certeza de incumplimiento del mismo que conozcan.

El canal de denuncias implantado por Pepper permite a cualquier empleado de Pepper o de terceros que actúen en su nombre , de manera confidencial, poner en conocimiento del Órgano de vigilancia las infracciones del Código de Conducta cometidas por cualquier empleado o entidad sujeta al cumplimiento del mismo. Existe un procedimiento específico que desarrolla su funcionamiento.

Revisiones: El Modelo de Detección y Prevención de Riesgo Penales se basa en el sistema de mejora continua PDCA: PLAN Planificar ,DO Hacer ,CHECK Verificar y ACT Actuar ,

que otorga a Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo la realización de revisiones con el fin de mejorar el Modelo. Estas revisiones se definirán tomando como base las conclusiones de las revisiones anteriores y a su vez establecerán nuevas conclusiones. Para cada una de las conclusiones que pongan de manifiesto debilidades en el Modelo, se deberá diseñar un plan de acción.

Las conclusiones de estas revisiones, anualmente, se describirán en un informe que deberá remitirse al Consejo de Administración. El Consejo de Administración tiene las más amplias facultades para la supervisión del Modelo y podrá proponer la adopción de aquellas medidas de implementación y detección que estimen oportunas.

Formación: Pepper cuenta con un plan específico de formación en materia de prevención de riesgos penales destinado a todos sus Administradores, Directivos y Empleados. Dicho plan de formación será gestionado por Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo y por el departamento de Recursos Humanos.

Sistema disciplinario: Los trabajadores podrán ser sancionados por la Dirección de Pepper por sus incumplimientos del Código de Conducta de Pepper, de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones en vigor en cada momento en las disposiciones legales o en el Convenio Colectivo aplicable. A tal efecto, la entidad entregará a los empleados que se incorporen a la compañía un documento en el que constará una referencia expresa a la obligación de cumplir el Código de Conducta y las consecuencias de su incumplimiento.

En el ámbito concreto de la Prevención de Blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, PEPPER cuenta con una Política Corporativa y un manual de Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

PEPPER vela por la neutralidad política y no participa en ninguna actividad relacionada con este campo, no se financia a ningún partido ni se respalda a ningún candidato o cargo electo. En cualquier caso, El Grupo respeta los compromisos de nuestros colaboradores que participan en la vida pública en calidad de ciudadanos.

A hiker is seen from behind, walking up a steep, grassy mountain slope. The hiker is wearing a dark tank top and shorts, and has a backpack. The background features a vast, hazy mountain range under a sunset sky with soft orange and yellow light. The foreground is dominated by the dark, textured grass of the slope.

pepper

7. Compromiso Social

7.1 Compromiso con el desarrollo sostenible

Acción social

PEPPER cuenta con una política RSC que tiene como finalidad concienciar y sensibilizar a toda la plantilla sobre todos aquellos aspectos que rodean la actividad de la Compañía y que son relevantes para intentar crear una sociedad más justa e igualitaria.

Dado el contexto de crisis excepcional causada por la pandemia Covid-19 y tratando de paliar sus efectos, PEPPER tomó varias medidas sociales. Las principales acciones realizadas y con los objetivos de un desarrollo sostenible fue la refinanciación de cuotas para aquellas familias más afectadas, empatizando con las diferentes y difíciles circunstancias de nuestros clientes. Dichas moratorias se aplicaron más allá de los casos cubiertos por las moratorias previstas legalmente en el RD y sus modificaciones posteriores y agilizaron el proceso a fin de evitar obstáculos burocráticos innecesarios. Como resultado de dichos programas PEPPER concedió moratorias a clientes por motivos diferentes.

Adicionalmente, la Compañía ha colaborado en diferentes años con distintas campañas solidarias como:

- Recogida de juguetes, entregados a aquellas familias con menos recursos

- Recogida de tapones para costear tratamientos médicos a niños

Dos de las anteriores campañas mencionadas debido a la crisis sanitaria se han visto provisionalmente paradas, sin embargo, en este 2021 hemos continuado contribuyendo en el ámbito de la educación:

Colaboración con asociaciones

PEPPER dispone de un programa de promoción de la educación general con iniciativas como TuuuLibrería, que es una asociación sin ánimo de lucro cuya misión es facilitar el acceso a la lectura, acercando libros de calidad a cualquier persona que por circunstancias económicas no puedan permitírselo.

TuuuLibrería cuenta con 4 librerías físicas en España y con una tienda online. Todos los libros proceden de donantes particulares, empresas e instituciones. Una vez los libros llegan a Tuuulibrería, los usuarios pueden adquirirlos a cambio de un donativo económico responsable.

Los donativos que Pepper hace a TuuuLibrería se utilizan, en su totalidad, para asegurar la sostenibilidad del proyecto y para construir bibliotecas a nivel nacional e internacional.

TuuuLibería, favorece la creación de bibliotecas a nivel nacional e internacional a través de otras organizaciones. Desde el 2010, han creado alrededor de 40 librerías en países en desarrollo y 40 en territorio español.

Diversas colaboraciones de TuuuuLibrería:



7.2 Subcontratación y proveedores:

El conjunto de los proveedores de PEPPER son empresas tecnológicas y entidades bancarias quienes, con carácter general, disponen de políticas de proveedores así como de varios protocolos y normas con las que extender a la cadena de suministro tanto su propio compromiso con las prácticas socialmente responsables como de forma explícita, la defensa de los derechos humanos, laborales de asociación y de medio ambiente.

PEPPER establece en su modelo de gestión de compras unas pautas generales comunes, desarrollando sus propios procedimientos para controlar y garantizar que cumpla con los requisitos y los estándares legales y reglamentarios.

Los procesos de selección de proveedores se adecuan a los principios de igualdad y transparencia, promoviendo para ellos principios similares a los nuestros como empresa responsable.

El compromiso de la Compañía con la sociedad implica que todos los empleados y la administración se esfuercen por reducir al mínimo los efectos nocivos que pudiera tener la actividad de PEPPER. Esto significa que los empleados y la Compañía deben cumplir todas las leyes y normativas medioambientales aplicables, así como cualquier pauta promovida por PEPPER.

7.3 Consumidores:

Es objetivo prioritario de la empresa la prestación de un servicio de calidad a los clientes.

Por ello, todos los empleados deben cumplir rigurosamente las políticas y procedimientos de la compañía en los que se recogen los criterios fundamentales que han de regir el servicio al cliente, especialmente los procedimientos específicos de su área.

La calidad y veracidad en la información facilitada a los consumidores, el trato respetuoso y educado a los clientes, y el sometimiento a los principios de transparencia financiera, protección de datos personales y confidencialidad, son los elementos básicos que definen la política interna de PEPPER y que todo empleado tiene la responsabilidad de observar, y que subsistirá aun cuando la relación laboral haya finalizado. Los clientes deben ser escuchados, debiendo ser resueltas sus solicitudes, reclamaciones o quejas con la debida diligencia, dirigiéndose en su caso a los canales de resolución establecidos.

En relación con los consumidores PEPPER tiene un reglamento del servicio de reclamaciones, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes.

PEPPER tiene a disposición de sus clientes, así como del público en general, tanto en su página web www.ppepermoney.es², como en las oficinas de la entidad la siguiente información:

Existencia del Servicio de Reclamaciones, con las direcciones, tanto postal como electrónica, a la que deban dirigirse los posibles reclamantes.

El texto completo del reglamento del Servicio de Reclamaciones.

Plazo de resolución de las quejas o reclamaciones, que es de 30 días desde su recepción y admisión.

Una relación de la normativa aplicable en materia de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Este Reglamento del Servicio de Reclamaciones debe, además, ser conocido por todos los empleados de la Compañía.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causante de la queda o reclamación.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, dirigiéndose expresamente al Servicio de Reclamaciones.

La dirección de reclamaciones son las siguiente:

PEPPER

Servicio de Reclamaciones

**C Juan Esplandiú, 13 planta C1
28007 Madrid**



912161118 llamada gratuita desde teléfono fijo



Servicio atencióncliente PEPPER.es

² Que se sustituirá por www.pepperfinance.es.

Admisión a trámite:

Para que la queja o reclamación pueda ser estudiada por el Servicio de Reclamaciones el reclamante deberá remitir un documento con el contenido necesario aportando las pruebas que obren en su poder.

Recibida la reclamación en regla se codificará indicando la fecha de recepción y la apertura del expediente. En el caso que se aprecie algún defecto en la reclamación, el Servicio de Relaciones requerirá al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane los defectos señalados. Si estos no son aportados en el plazo indicado se archivarán las reclamaciones.

Los plazos de finalización de los expedientes abiertos finalizarán en el plazo máximo de 30 días, a partir de la fecha en la que la queja o reclamación fuera presentada por los medios anteriormente descritos. Las resoluciones se notificarán por correo certificado con acuse de recibo en el plazo de 10 días posteriores a la finalización del plazo de los 30 días.

Hasta el 31 de diciembre de 2021 se han recibido un total de 9.654 quejas y reclamaciones de diferente tipología, todas ellas procedentes de consumidores. De este volumen durante 2021 se han gestionado 9.481 que han dado lugar a 19.998 escritos entre Pepper y los consumidores. El siguiente cuadro podemos ver un resumen de lo comentado en el párrafo:

| N de quejas recibidas | N de resolución de quejas | Tipología | Por grupo de interés demandante |
|-----------------------|---------------------------|--|---------------------------------|
| 9.654 | 9.481 | <ol style="list-style-type: none"> 1. financiación vinculada a tratamientos dentales Dentix 2. condiciones de financiación 3. tipo de interés | Consumidores |

Seguridad y Salud en clientes:

Dada la naturaleza de la actividad de la compañía, PEPPER no incide de manera directa en la seguridad y salud de sus clientes toda vez que se relaciona con ellos a través de los puntos de venta vendedores de los bienes y o servicios financiados o directamente por canales a distancia. En todo caso, de ser puesta sobre aviso en relación con la idoneidad de los bienes y o servicios que financia, la Compañía tiene la capacidad de reaccionar ágilmente para interrumpir la financiación de los bienes o servicios que supongan un peligro para los consumidores así como para identificar a aquéllos a quienes se les hayan financiado con anterioridad por si fuera necesario para la realización de avisos, notificaciones etc.

Así, el compromiso de PEPPER con sus clientes se centra en una exigencia de transparencia, para lo que dispone de un procedimiento confeccionado y supervisado por el departamento de calidad, para garantizar que el cliente comprende las condiciones del producto financiero que está contratando.

Como parte de dicho procedimiento, en función de los productos canales características de cada contratación, la Compañía lleva a cabo una labor de información previa a firma del contrato por los clientes, enviando las condiciones por escrito donde viene recogidos los términos del producto, además se hacen llamadas telefónicas caso a caso para explicar los términos de estos y tener la certeza que el cliente sabe lo que está contratando.

Para un seguro tratamiento de la información generada, procesada, recibida o transmitida por los sistemas de información de PEPPER, se creó la Política de Seguridad de la Información, dicha política supone para PEPPER un pilar básico de su actividad.

Para garantizar estas obligaciones, todos los empleados de PEPPER conocen y ha de asumir los principios generales de la Política de Seguridad de la Información. Esta política es pública en el seno de la Compañía, además de ser una seña de identidad y calidad propia de PEPPER.

La Política de Seguridad de la Información se basa en los siguientes principios que siguen:

Confidencialidad. Sólo el personal autorizado podrá acceder a la información en función de los diferentes niveles fijados.

Integridad. La información contenida en los sistemas de PEPPER, así como los métodos de recopilación y procesamiento habrán de ser exactos, completos y actualizados.

Disponibilidad. La información contenida en los sistemas de PEPPER habrá de ser accesible para los usuarios considerando los diferentes niveles de acceso prefijados.

El incumplimiento manifiesto de las normas de seguridad puede acarrear el inicio de las medidas disciplinarias oportunas y en su caso, las responsabilidades legales correspondientes frente a los empleados y o colaboradores incumplidores.

7.4 Información Fiscal:

PEPPER está firmemente comprometido con el fomento de la actuación fiscal responsable y a velar por la adecuada elaboración de la contabilidad y de los Estados Financieros y su adecuación a la realidad financiera, debiendo seguirse estrictamente las directrices de comportamientos marcadas y cumplir con las obligaciones de reporte y conservación documental pertinentes.

Los principios de Pepper se basan en la prudencia, transparencia y minimización del riesgo fiscal. Es responsabilidad de la empresa el asegurarse de que los registros contables y financieros de la misma cumplan los máximos criterios de exactitud e integridad, acorde con el ordenamiento jurídico y las guías y principios normativos.

Pepper, debido al resultado negativo en el ejercicio anterior no ha realizado ningún pago del Impuesto Sobre Sociedades durante el ejercicio 2021. Por otra parte, los beneficios antes de impuestos, las subvenciones públicas recibidas y las aportaciones a ONG s, se detallan a continuación:

| INFORMACIÓN FISCAL 2021 | |
|--------------------------------|-------------|
| Beneficios obtenidos | 3.576.685 € |
| Subvenciones públicas | 24.000 € |
| Donaciones a ONG o fundaciones | 1.690 € |

-Anexo I-**Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de Información no financiera y diversidad**

| Contenido BOE | Apartado Doc. | Criterio de Reporting |
|--|---------------|---|
| Marco de reporting utilizado | 1.3 | 102-46; 102-47 |
| Modelo de negocio | 2 | 102-2; 102-3; 102-4; 102-6; 102-7; 102-18; 102-14; 102-15 |
| Análisis de materialidad | 3 | 102-46; 102-47 |
| Cuestiones medioambientales | 4 | |
| Gestión ambiental | 4.1 | 102-11; 307-1; 305-1; 305-2 |
| Contaminación | 4.1 | 305-3; 305-6; 305-7 |
| Economía circular | 4.2 | |
| Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos | | 306-2 |
| Consumo de agua y el suministro de agua | | 303-1; 303-2; 303-3 |
| Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso | | 301-1 |
| Consumo directo e indirecto de energía | | 302-1 |
| Medidas para mejorar la eficiencia energética | | 302-4; 302-5 |
| Uso de energías renovables | | 302-1 |
| Cambio climático | 4.1 | |
| Emisiones de gases de efecto invernadero | | 305-1; 305-2; 305-3 |
| Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático | | 201-2 |
| Metas establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones y medios implementados | | 305-5 |
| Biodiversidad | 4.4 | |
| Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad | | 304-3 |
| Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas | | 304-2 |
| Cuestiones sociales y relativas al personal | 5 | |
| Empleo | 5.1 | |
| Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional | | 102-8 |
| Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por sexo, edad y clasificación profesional | | 102-8 |
| Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional | | 401-1 |

| Contenido BOE | Apartado Doc. | Criterio de Reporting |
|---|---------------|-----------------------------|
| Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor | | 405-2 |
| Brecha salarial | | 102-38 |
| Remuneración media de los consejeros y directivos | | 102-35 |
| Pago a los sistemas de previsión social y ahorro | | 201-3; 401-2 |
| Implantación de políticas de desconexión laboral | | 401-3 |
| Porcentaje de empleados con discapacidad | | 405-1 |
| Organización del trabajo | 5.5 | |
| Organización del tiempo de trabajo | | 401-3 |
| Número de horas de absentismo | | 403-2 |
| Medidas de conciliación | | 401-2401-3 |
| Seguridad y Salud | 5.6 | |
| Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo | | 403-2; 403-3; 403-4 |
| Accidentes de trabajo | | 403-2 |
| Relaciones sociales | 5.7 | |
| Organización del diálogo social | | 402-1; 403-1; 403-4 |
| Empleados cubiertos por convenio colectivo por país | | 102-41 |
| Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo | | 403-4 |
| Formación | 5.8 | |
| Horas de formación por categorías profesionales | | 404-2 |
| Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales | | 404-1 |
| Accesibilidad universal personas con discapacidad | 5.9 | 405-1 |
| Igualdad | 5.10 | 405-1; 405-2 |
| Información sobre el respeto a los derechos humanos | 6 | |
| Aplicación de procedimientos de debida diligencia | | 102-16; 102-17; 412-2 |
| Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos | | 102-16; 102-17; 412-2 |
| Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos | | 102-17 |
| Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT | | 102-16; 407-1; 408-1; 409-1 |
| Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno | 6 | |
| Medidas para prevenir la corrupción y el soborno | | 102-16; 102-17 |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | | 102-16; 102-17 |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | | 201-1; 413-1 |

| Contenido BOE | Apartado Doc. | Criterio de Reporting |
|--|---------------|-----------------------|
| Compromiso social | 7 | |
| Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | 7.1 | 102-43; 413-1; 413-2 |
| Gestión responsable de la cadena de suministro | 7.2 | 308-1; 414-1 |
| Gestión de la relación con los consumidores | | |
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | 7.3 | 416-1; 417-1 |
| Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas | 7.3 | Marco específico |
| Información fiscal y transparencia | 7.4 | |
| Los beneficios obtenidos país por país | | 201-1 |
| Los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas | | 201-4 |

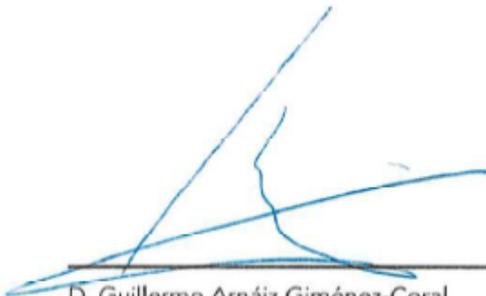
El Estado de Información no Financiera correspondiente a Pepper Asset Services S.L y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio 2021, ha sido formulado por el Consejo de Administración en su reunión de 31 de marzo de 2022 y se extiende hasta la presente hoja de papel común, firmándolas todas las hojas por el Secretario de Consejo y firmando esta última, además, todos los Consejeros.



D. Michael Charles Culhane
Presidente Consejero



D. Francisco Pedraza Sánchez
Vicepresidente Consejero



D. Guillermo Arnáiz Giménez-Coral
Secretario Consejero

31 de marzo de 2022



pepper



atisa
éxito compartido

INFORME DE VERIFICACIÓN



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE PEPPER ASSET SERVICES, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

A los Socios de PEPPER Asset Services S. L. y Sociedades Dependientes:

Introducción

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información no Financiera consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021, de PEPPER Asset Services S. L. y Sociedades Dependientes (en adelante, el Grupo PEPPER), que forma parte integrante del informe de gestión consolidado.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión del Grupo PEPPER, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de PEPPER Asset Services S. L. y Sociedades Dependientes. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo I del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de PEPPER Asset Services S. L. y Sociedades Dependientes son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para profesionales de Contabilidad (IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimiento de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requerimientos 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).

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo PEPPER que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo PEPPER para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo PEPPER y descrito en el apartado 3, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de **PEPPER Asset Services S. L. y Sociedades Dependientes** correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la Tabla incluida en el Anexo I del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



Gloria Parellada de Griño

27 de octubre de 2022