

pepper

# Estado de Información no Financiera

del ejercicio anual terminado  
31-12-2022

# Índice

1. Introducción.....	3	5.4. Remuneraciones medias de los consejeros y directivos.....	38
1.1. Normativa aplicable.....	4	5.5. Brecha Salarial.....	38
1.2. Marco de reporting.....	4	5.6. Desconexión laboral/Organización del trabajo.....	39
1.3. Alcance del informe.....	4	5.7. Seguridad y salud.....	40
1.4. Verificación.....	4	5.8. Relaciones sociales.....	40
2. Modelo de Negocio.....	5	5.9. Formación.....	41
2.1. Carta del CEO Francisco Pedraza.....	6	5.10. Accesibilidad a personas con discapacidad.....	42
2.2. Descripción del modelo de negocio.....	7	5.11. Igualdad.....	43
2.3. PEPPER en España.....	8	6. Ética y cumplimiento.....	46
2.4. Organización/estructura.....	11	6.1. Enfoque de gestión.....	47
2.5. Tendencias que afectan a la evolución futura.....	12	6.2. Canal de denuncias vulneración humanos.....	48
3. Materialidad.....	17	6.3. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo).....	48
3.1. Asuntos materiales evaluados.....	18	6.4. Comunicación y exposición de medidas para la lucha contra la corrupción y el soborno.....	49
3.2. Metodología y Muestra.....	18	6.5. Prevención de Blanqueo de Capitales.....	50
3.3. Resultados test de materialidad.....	19	6.6. Donaciones a Entidades Sin Fines Lucrativos.....	51
4. Cuestiones medioambientales.....	26	7. Compromiso Social.....	52
4.1. Enfoque de gestión.....	27	7.1. Compromiso con el desarrollo sostenible.....	53
4.2. Políticas implementadas para gestionar y mitigar los riesgos medioambientales.....	28	7.2. Subcontratación y proveedores.....	53
4.3. Economía circular.....	29	7.3. Consumidores.....	54
4.4. Uso sostenible de recursos.....	30	7.4. Información Fiscal.....	56
4.5. Huella de Carbono.....	31	Anexo I.....	57
4.6. Protección a la biodiversidad.....	32		
5. Cuestiones sociales y relativas al personal.....	33		
5.1. Enfoque de gestión.....	34		
5.2. Empleo.....	34		
5.3. Remuneraciones medias.....	37		

# 1. Introducción

## 1.1. 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).

## 1.2. 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.

## 1.3. 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 2022.

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. A 31.12.2022 esta sociedad se encuentra sin actividad.

## 1.4. 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.

# 2. Modelo de negocio

## 2.1. Carta del CEO Francisco Pedraza



Un año más presentamos el Estado de Información No Financiera como muestra de nuestra transparencia con nuestros clientes, proveedores, equipo y sociedad.

Estamos alineados con la Agenda 2030 de la ONU y centramos nuestros esfuerzos en los ODS 1, 8, 9 y 12 donde nuestra contribución es más relevante.

En Pepper creemos en la financiación responsable, para nosotros es vital que nuestra actividad ayude a generar un mayor progreso medioambiental, social y económico.

Para conocer nuestro impacto ambiental hemos calculado nuestra huella de carbono y llevado a cabo distintas iniciativas con el objetivo de compensarla. La más destacada ha sido la plantación de un bosque de 650 árboles en Manzanares que nos ha permitido compensar 100 Tn de CO<sub>2</sub> de nuestras huellas de carbono de 2020 y 2021. Gracias a este proyecto hemos conseguido los sellos AENOR CO<sub>2</sub> Calculado y Cálculo y Compenso 2020 y 2021.

Debido a nuestra actividad, entendemos que donde más impacto tenemos es en el aspecto social. Por eso colaboramos con diferentes fundaciones y asociaciones tanto realizando donaciones como participando en campañas que fomentan la economía circular.

Además, estamos inmersos en iniciativas inclusivas que favorecen la financiación en comunidades con dificultades de acceso al crédito o a zonas desprovistas de servicios financieros. De hecho, el 20% de nuestros clientes se encuentran en esa situación.

## 2.2 Descripción del modelo de negocio

Pepper en España está formado por dos sociedades: Pepper Asset Services, S.L. y Pepper Finance Corporation, S.L.. Ambas sociedades forman parte del Estado de Información no Financiera de los años 2022 y de 2021.

### Presentación de PEPPER:

PEPPER Group es un líder global de origen australiano especializada en servicios financieros que desde que se creó en el año 2000 gestiona más de 68.3 miles de euros en créditos e innova para transformar el mundo del pago aplazado.

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 créditos para terceros.

PEPPER es líder mundial en soluciones de financiación con más de cincuenta y cinco mil millones de euros en créditos bajo gestión. PEPPER está presente a lo largo y ancho del planeta: en Oceanía, Asia, Europa y Latinoamérica.



## 2.3 PEPPER en España

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.

En España, con más de dos millones de nuevas financiaciones gestionadas, Pepper ha desarrollado los sistemas de decisión en tipo real más sofisticados e innovadores del mercado y son pioneros en el uso de datos e inteligencia artificial con respecto al pago aplazado tanto en tienda física como online.

Pepper ayuda a los puntos de venta a incrementar sus ventas mejorando su tasa de conversión a través de las propuestas de financiación más convenientes e innovadoras para sus clientes y ofrece a los consumidores la forma de pago que mejor se adapta a sus necesidades.

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 actualizando el tipo de interés 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 más de 350 profesionales en España, muchos de ellos han trabajado juntos durante más de 10 años. Pepper en España cuenta con 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 rápida
- ➔ Más innovadora
- ➔ Con las mejores tarifas

**+10.000**

puntos de venta

online y físicos conectados con nuestras soluciones de pago aplazado.

**+1.100.000**

clientes

han confiado en Pepper para comprar y pagar de forma inteligente.

**600**

millones

de euros en nueva financiación gestionada en los últimos 12 meses.

**+350**

profesionales

en España. El mejor equipo a tu servicio.

## Misión:

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.

## Visión:

- Mejora continua

Fruto de su espíritu de mejora continua, Pepper vive inmerso en un ciclo de innovación permanente que le sitúa a la vanguardia tecnológica del sector.

Un claro ejemplo de ello es que en 2019 se convirtió en la empresa pionera al aplicar la tecnología machine learning en todos sus modelos internos.

En 2020 lanzó Pepper Express, que permite la domiciliación de las mensualidades de sus créditos mediante tarjeta, tanto en tienda online como física, ofreciendo una experiencia de cliente única para consumidores y puntos de venta.

En 2021 lanzó la solución Open Banking en todos sus productos y canales por su capacidad de mejorar la experiencia de cliente, fortalecer el análisis de riesgos crediticios y llegar más lejos en tasas de aprobación de importes altos, algo muy necesario para que los puntos de venta mejoren sus ventas.

- Un producto personalizado

Algo que caracteriza a Pepper es la innovación y la mejora continua, los dos pilares que le han permitido diferenciarse en el mercado durante los 15 años que lleva operando en España. Siendo así pionero en la puesta en marcha de soluciones de financiación 100% digitales, o en la implementación del pago instantáneo a los comercios, así como del uso intensivo de Machine Learning en sus modelos de decisión desde el año 2019.

Esa apuesta por la tecnología y la gestión de datos le permite ofrecer tarifas totalmente personalizadas a los comercios por gama de producto, importe, canal, tipología de cliente o cualquier otra segmentación acorde a su plan de negocio.

- Financiación responsable

Pepper apuesta por una financiación inteligente y responsable. Por ello, personaliza la solución de pago que mejor se adapta a cada cliente y analiza la situación particular de cada consumidor tratando de evitar financiaciones que supongan sobreendeudamiento o que no se puedan afrontar.

La compañía facilita el acceso de los consumidores a todo tipo de productos ofreciendo cuotas mensuales adaptadas a sus necesidades sin cargas financieras gravosas (el 90% de las compras financiadas a través de Pepper no llevan intereses).

## Servicios prestados por PEPPER:

La actividad principal de PEPPER es la de concesión de créditos al consumo 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.

## Principales referencias:

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

### Marcas que confían en nosotros

<b>Telecom</b>	<b>GAME</b>	<b>mi electro</b>	tiendaazul.com	<b>activa</b>	<b>RedDer</b>				
	<b>Tien21</b>	<b>WINTIAR</b>	<b>ELECTROCRASH</b>	<b>euronics</b>	<b>ELECTRObuena</b>	<b>e/Y/O</b>			
<b>Óptica</b>	<b>CLINICA BAVIERA</b>	<b>MULTIÓPTICAS</b>	<b>ALAINFFLELOU</b>	<b>Natural Optics</b>	<b>OPTICALJA</b>	<b>General Optica</b>	<b>OPTICA ROMA</b>	<b>federópticos</b>	
	<b>Ulloa Optico</b>	<b>SoloOptical</b>	<b>Cienc Grupo de ópticas</b>	<b>oticon</b>	<b>PHONAK</b>	<b>CECOP</b>	<b>Audika</b>		
<b>Dental</b>	<b>Sonitas</b>	<b>CASER seguros</b>	<b>VITALDENT</b>	<b>ASISA</b>	<b>DENTAL CLINICS</b>	<b>MySecret</b>	<b>Clinicas Cleardent</b>	<b>ecaredent</b>	<b>Clinica Dental Can Parellada</b>
	<b>Sanitas</b>	<b>PARTE DE Bupa</b>						<b>Hernandent</b>	
<b>Belleza</b>	<b>hedonai</b>	<b>CLINICA MENORCA</b>	<b>TACHA</b>	<b>dorsia</b>	<b>IML</b>	<b>UNICO</b>	<b>CLINICA Barragán</b>	<b>360 CLINICS</b>	<b>eva</b>
	<b>Medical Beauty Care</b>							<b>Facial CLINIQUE</b>	
<b>Hogar</b>	<b>bonos unipartit</b>	<b>KENAY</b>	<b>HOME</b>	<b>MUBAK</b>	<b>Rapimueble</b>	<b>AHORRO TOTAL</b>	<b>MEJOR Mueble</b>	<b>grupo europa muebles</b>	<b>dormitienda</b>
	<b>mei Mueble</b>	<b>em</b>	<b>MOBLERONE</b>	<b>mueblesrey</b>	<b>BEDLAND</b>	<b>CEM home</b>			<b>COLCHONES AZNAR</b>
<b>Otros</b>	<b>LOMONACO</b>	<b>Signo editores</b>	<b>Club Natura</b>	<b>Telemedical</b>	<b>MEDISALUD</b>	<b>hidrosalu</b>	<b>universa</b>	<b>SIGLHÖGAR</b>	

## 2.4 Organización/ estructura

PEPPER cuenta en España con dos sociedades:

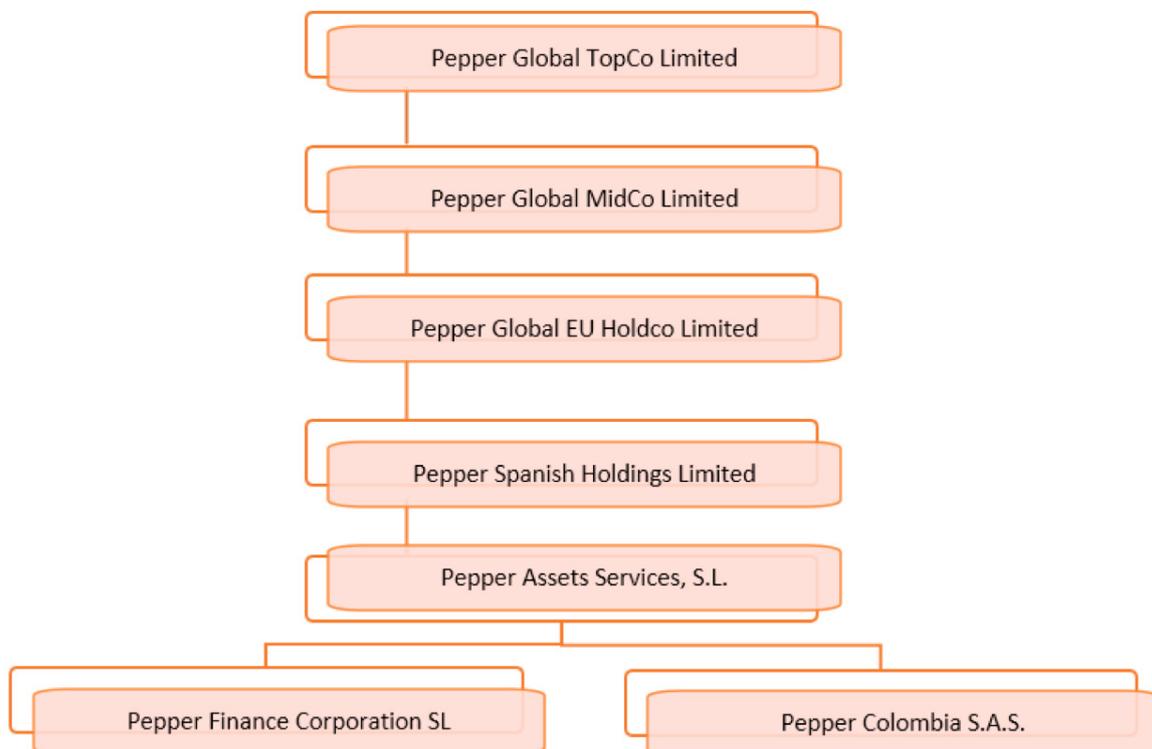
1. PEPPER Asset Services S.L: Es la Sociedad que dispone de todos los medios personales y materiales para el análisis, gestión y administración de los créditos.

2. 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.

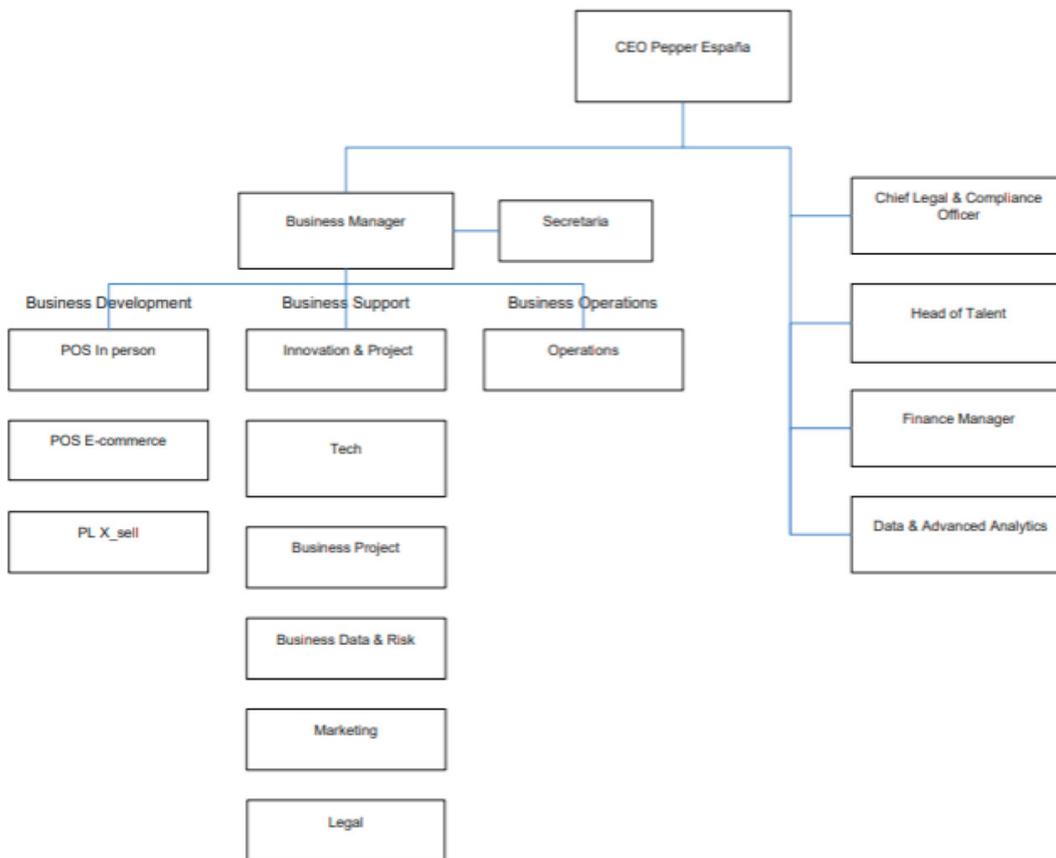
3. PEPPER COLOMBIA: esta entidad no ha tenido actividad durante el año 2022. No obstante, no esta liquidada y por tanto forma parte de Pepper en España.

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

La estructura del grupo es el siguiente:



## Organigrama de Pepper en España:



## 2.5 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: La entidad espera un crecimiento de un 17% a nivel nacional, el uso del canal ha aumentado de manera significativa durante el ejercicio.
- 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 ODS 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
	 	Compromiso con las personas (Principios VII/VIII)	<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>	<p>1- Se interviene en el campo social con el compromiso de Pepper hacia el crédito responsable, persiguiendo no generar situaciones de sobreendeudamiento hacia los clientes que puedan colapsar financieramente sus economías mermando su patrimonio.</p> <p>2- Favorece las experiencias de consumo de los clientes y es una de las principales empresas especializada en financiación al consumo.</p> <p>3- Planes de educación financiera a clientes Pepper.</p> <p>4- Colaboración con seguros privados en búsqueda mejora de calidad de vida.</p> <p>5- Se han establecido políticas activas para promover la salud y el bienestar personal de los trabajadores.</p>

ODS prioritaria	ODS relacionadas	Principio	Relaciones	Actuaciones / Compromisos
	  	<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.</p> <p>(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 económico.</p> <p>ODDS 4 - Gestión del talento y calidad.</p>	<p>1- Lograr un crecimiento económico sostenible con impacto positivo en los territorios donde se opera.</p> <p>2- Cumplimiento estricto de las leyes.</p> <p>3- Planes formativos para integrar a los jóvenes en el mercado laboral a través de empleos de calidad que potencien sus habilidades.</p> <p>4- Protección de los derechos laborales, promover a través de políticas y sistemas de gestión un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.</p> <p>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.</p> <p>6-Establecimiento de plan de igualdad, política remuneración y políticas de responsabilidad social y protocolos anti-acoso (0 casos de acoso).</p> <p>7- Establecimiento de políticas y prácticas para atraer el mejor talento ofreciendo oportunidades de desarrollo, aprendizaje y retención.</p> <p>8-Potenciación inclusión y diversidad con campañas de concienciación y conocimiento culturas a empleados.</p> <p>9- Potenciación inclusión de empleados en realización de actividades solidarias.</p>
	 	<p>Sistemas de gestión y control de riesgos.</p> <p>(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>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>3- Existencia de un plan de digitalización y compromiso con la Inversión en I+D, actualizado además webs 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.</p> <p>(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>Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible.</p> <p>(Principio XII)</p>	<p>ODDS 7- Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de la ciudad. Minimización de la huella ambiental.</p> <p>ODDS 13 – Acción por el clima.</p> <p>ODDS 15 – Trabajar por el medio ambiente para proteger a las personas.</p> <p>ODDS 6 – Agua Limpia, saneamiento e higiene adecuados y mejora de la calidad del agua.</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> <p>3-Restauración de ecosistema mediante la plantación de bosques.</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 desarrollado diversos objetivos que se han ido implantando por trimestres durante el 2022. Los objetivos han sido:

- Reto PEPPER: Un proyecto *crowdfunding*.
- Cálculo de la huella de carbono 2022.
- Proyecto adhesión ECDI (Empresas Comprometidas con la Diversidad y la Igualdad) de Intrama y presentación candidatura *Top Diversity Company*.
- Post de formación financiera para clientes en el blog.
- Plan de Igualdad para empleados.
- Plan de teletrabajo para empleados.
- Adhesión al programa *Healthy Cities Sanitas*.

Para el ejercicio del 2023 PEPPER ha establecido unos planes de acción, que son los siguientes:

- Elaboración del plan ESG 2023, donde se dan detalles sobre las

acciones sociales que se tomarán en 2023 como, por ejemplo:

- Ningún niño sin sonrisa
- Corre por una causa
- Día del libro
- Día del océano
- Campañas de reciclaje

## Riesgos y oportunidades de PEPPER

La Entidad desarrolla su actividad en el segmento de la financiación al consumo a particulares. Dentro del perfil intrínseco a dicha actividad, Pepper asume un determinado nivel de riesgo como parte inherente de su modelo de negocio y así afrontar con sostenibilidad su crecimiento futuro. Atender su actividad (crédito personales y financiación al consumo en punto de venta), su gestión y control eficaz es una de las prioridades de Pepper y de sus grupos de interés.

La estrategia de gestión del riesgo en Pepper es garantizar la identificación, medición, monitorización y control de todos los riesgos relevantes, con los recursos humanos adecuados, las herramientas y sistemas de información que aseguren el mantenimiento de un perfil de riesgo. En todo ello a inversión en tecnología es determinante y está alineada con la estrategia de negocio de los reguladores. Pepper busca minimizar las debilidades en seguridad tanto en tecnología como en el tratamiento de los datos, así como optimizar la gestión de proyectos tecnológicos que puedan impactar sobre su resiliencia, y calidad del servicio requerida por negocio, por y para sus clientes, o que pueda dar lugar a pérdidas financieras).

La cultura de riesgos de la Entidad comienza por el compromiso de su Alta Dirección en asegurar el cumplimiento de los objetivos acordados. Pepper cuenta con una organización y gobierno de la función de riesgos alineada con su cultura de riesgos y con las exigencias de su matriz que refuerza desde un principio sus estructuras y mecanismos de control.

Pepper considera que los riesgos principales de su actividad son los que a continuación se detallan. Debido al segmento de la financiación al consumo en el que opera, Pepper exige un control y seguimiento de riesgos con especial énfasis en la gestión del riesgo de crédito.

Área de la empresa	Riesgo	Descripción	Factores mitigantes
Negocio	Riesgo de crédito	PEPPER mantiene su tesorería en entidades financieras de elevado nivel crediticio. El riesgo de crédito de sus cuentas por cobrar nace de la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de la contraparte, así como como consecuencia de la no recuperación de los principales, intereses y restantes conceptos en los términos de importe, plazo y demás condiciones establecidas en los contratos.	La estrategia de gestión del riesgo en Pepper es garantizar la identificación, medición, monitorización y control de todos los riesgos relevantes, con los recursos humanos adecuados, las herramientas y sistemas de información que aseguren el mantenimiento de un perfil de riesgo.
Negocio	Riesgo financiero	La gestión de los riesgos financieros de la Sociedad está externalizada y centralizada en el Comité de Dirección de la sociedad matriz y supervisada por el Administrador Único. Teniendo dicho Comité los mecanismos necesarios para controlar la exposición a las variaciones en los tipos de interés, así como los riesgos de crédito y liquidez.	El objetivo es minimizar el potencial impacto de cualquier cambio en las variables financieras de la entidad, optimizar el margen de interés neto y obtener resultados estables y sostenibles a lo largo del tiempo.
Jurídico	Riesgo de cumplimiento normativo	Definido como el riesgo de incurrir en sanciones legales o administrativas, pérdidas financieras o reputacionales por el incumplimiento de leyes, regulaciones o normas internas.	La dirección legal y de cumplimiento de Pepper tiene la responsabilidad de incorporar en las políticas y procedimientos de la compañía los aspectos necesarios para que estas cumplan con las regulaciones aplicables. La vigilancia que el área de control y Auditoría Interna realiza sobre el cumplimiento de dichos procedimientos y políticas.
Negocio	Riesgo operacional	La gestión del riesgo operacional está integrada en todas las unidades de la Entidad, En este sentido, la reducción de vulnerabilidades ante cualquier potencial perjuicio, daño o pérdidas financieras como consecuencia de la falta o fallas de procesos, personas, sistemas internos, por acontecimientos sobrevenidos externos, Fraudes, pérdidas derivadas de demandas y reclamaciones por usura o falta de transparencia suponen el foco principal.	Se centra en mantener controles operativos robustos en todos sus procesos minimizando la posibilidad de incidencias que provoquen pérdidas operativas o impactos negativos.
Jurídico-IT Seguridad	Riesgo de seguridad de la información	Toda información generada, procesada, recibida o transmitida por los sistemas de información de la entidad es un activo esencial, cuyo tratamiento y gestión óptimos determina el éxito de nuestra compañía.	Las normas de tratamiento de la información se basan en la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad. La empresa cuenta con Políticas, Procedimientos y medidas técnicas y organizativas apropiadas para asegurar que los riesgos son mitigados y detallan la actuación, escalado y reporte a las Autoridades regulatorias.

# 3. Materialidad

La sociedad se enfrenta actualmente a complejos retos económicos, sociales y ambientales, con una demanda en constante transformación cuya satisfacción debe conjugarse con el desarrollo en un contexto de marcos regulatorios cada vez más exigentes. Además, nos encontramos con un entorno social donde la interacción entre empresas y usuarios es continua y la exposición pública es inevitable: crecen en interés materias como el control de proveedores y colaboradores, el respeto de los Derechos Humanos y, por encima de todo, la necesidad urgente de actuar contra el cambio climático.

Según señala GRI, la materialidad es el principio que determina qué temas relevantes son suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información al respecto en sus informes públicos. No todos los temas materiales tienen la misma importancia y se espera que el énfasis en los informes anuales refleje la prioridad relativa de cada tema. Para evaluar si un tema es material, se deben contemplar 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.

### 3.1. Asuntos materiales evaluados

La práctica habitual en la elaboración de EINF requiere realizar un análisis de los asuntos más importantes que deben recogerse en el mismo, en función de su relevancia tanto para la organización como para los grupos de interés. Los temas evaluados son 18 agrupados en cinco categorías, que se explican en los siguientes apartados.

## 3.2. Metodología y Muestra

Para realizar el test de materialidad de 2022 se han utilizado dos tipos de datos para poder obtener una matriz donde se cruza la perspectiva de distintos GGII (Grupos de Interés) vs la perspectiva de la compañía (representada por la opinión de responsables de la compañía).

De esta forma, el análisis de los temas materiales se llevó a cabo a partir del análisis de dos tipos de datos extraídos de fuentes primarias:

- a. Se ha utilizado una técnica cualitativa de investigación social a través de la entrevista. En ella, los participantes reflexionaron sobre los hitos de la compañía en 2022 así como proyectos e iniciativas para 2023. Estas entrevistas se hicieron a cargos de responsabilidad de distintas áreas de la compañía, antes de finalizar se les pidió que valorasen los temas en su importancia e impacto para la compañía y los distintos grupos de interés de acuerdo.
- b. Encuesta de valoración de los temas materiales en la que participaron distintos grupos de interés: Empleados, Proveedores, Personal de punto de venta y Clientes.

En esta ocasión se utilizó una escala de 1 a 7, donde 1 es nada relevante y 7 es la máxima relevancia e importancia. Se realizó una unificación a esta escala de forma de poder comparar los datos. Se consideró que una puntuación igual o superior a 6 es significativamente relevante como tema material.

Nº	PERFIL ENTREVISTADOS
1	RESPONSABLE DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO
2	DIRECTOR ASESORÍA JURÍDICA
3	RESPONSABLE RR.HH.
4	RESPONSABLE DD.HH.
5	RESPONSABLE MEDIOAMBIENTE
6	RESPONSABLE INFORMACIÓN FISCAL
7	RESPONSABLE TEMA DE CORRUPCIÓN

Nº TOTAL: 7 ENTREVISTAS + ENCUESTAS REALIZADAS

PERFIL DE PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA	
49	EMPLEADOS
8	PROVEEDORES
2	PUNTO DE VENTA
5	CLIENTES

Nº TOTAL DE ENCUESTAS: 56 REALIZADAS

### 3.3. Resultados test de materialidad

En las tablas 4 y 5 se presentan las puntuaciones medias obtenidas por cada categoría y tema, tanto en la encuesta a directivos como a los distintos GGII.

Tabla 4:

Perspectiva de la compañía: Puntuaciones medias de responsables de distintas áreas			
Categorías	Temas	Temas	Categorías
Medioambiente	1 - Contaminación	5,5	4,96
	2 - Cambio Climático	5,08	
	3 - Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos	4,85	
	4 - Uso Sostenible de los Recursos	5,35	
	5 - Protección de la Biodiversidad	4,01	
RR.HH.	6 - Empleo	6,64	6,48
	7 - Organización del Trabajo	6,57	
	8 - Salud y Seguridad	6,28	
	9 - Relaciones Sociales	6,42	
	10 - Formación	6,42	
	11 - Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad	6,28	
	12 - Igualdad	6,78	
Cumplimiento	13 - Información sobre el respeto de los derechos humanos	5,5	6
	14 - Información relativa a la lucha contra la corrupción	6,5	
Compromiso social	15 - Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	5,64	5,4
	16 - Subcontratación y proveedores	5,42	
	17 - Información fiscal	5,14	
Clientes	18 - Consumidores	6,57	6,57

Como puede observarse en la tabla anterior, para los directivos y responsables de la compañía, hay tres categorías que obtienen puntuaciones iguales o superior a 6 y son: Clientes, con un 6,57, RRHH, con un 6,48 y Cumplimiento, con un 6,0.

Las categorías que tienen puntuaciones más bajas son: Medioambiente, con un 4,96, seguida de Compromiso social, con un 5,4.

De los 18 temas, 9 alcanzan puntuaciones igual o superior a 6. (Los siete temas que pertenecen a la categoría de RRHH, uno a cumplimiento y clientes).

**Tabla 5:**

Perspectiva de la compañía: Puntuaciones medias de responsables de distintas áreas			
Categorías	Temas	Temas	Categorías
Medioambiente	1 - Cambio Climático	5,67	5,74
	2 - Contaminación*	5,67	
	3 - Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos	6,27	
	4 - Uso Sostenible de los Recursos	6,1	
	5 - Protección de la Biodiversidad	5,01	
RR.HH.	6 - Empleo	6,01	6,13
	7 - Organización del Trabajo	6,28	
	8 - Salud y Seguridad	6,18	
	9 - Relaciones Sociales	6,1	
	10 - Formación	6,15	
	11 - Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad*	6,13	
	12 - Igualdad	6,03	
Cumplimiento	13 - Información sobre el respeto de los derechos humanos	4,09	5,58
	14 - Información relativa a la lucha contra la corrupción	6,25	
Compromiso social	15 - Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	6,3	5,92
	16 - Subcontratación y proveedores	5,55	
	17 - Información fiscal	5,9	
Clientes	18 - Consumidores	6,45	6,45

\*Con el objetivo de que ambas mediciones fuesen comparables en todas las categorías y en todos los temas, se realizó un ajuste en la encuesta a GGII, práctica que suele utilizarse en procesos de materialidad.

En esta encuesta se midieron 16 temas y no 18, de esta forma en la categoría de MEDIOAMBIENTE en un mismo ítem se midió Contaminación y Cambio climático, para contar con dos datos, se replicó la puntuación media obtenida. En el caso de la categoría de RRHH, al no medirse el ítem de Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, se replicó la media obtenida para la categoría.

Como puede observarse, para los GGII hay dos categorías que obtienen puntuaciones iguales o superior a 6 y son: Clientes con un 6,45 y RRHH con un 6,13.

Las restantes categorías, si bien no alcanzan una media de 6, obtienen puntuaciones de 5,92 en el caso de Compromiso Social, 5,58 en Cumplimiento y 5,74 en Medio ambiente.

De los 18 temas, 12 alcanzan puntuaciones igual o superior a 6. Al igual que para los responsables de la compañía los siete temas pertenecen la categoría de RRHH mientras que un tema es de Cumplimiento, otro relativo Compromiso social, clientes y dos temas de Medio ambiente (Economía Circular, prevención y gestión de Residuos y Uso Sostenible de los Recursos).

# MATRIZ DE CATEGORÍAS: PERCEPCIÓN DE COMPAÑÍA VS GGII

Tabla 6:

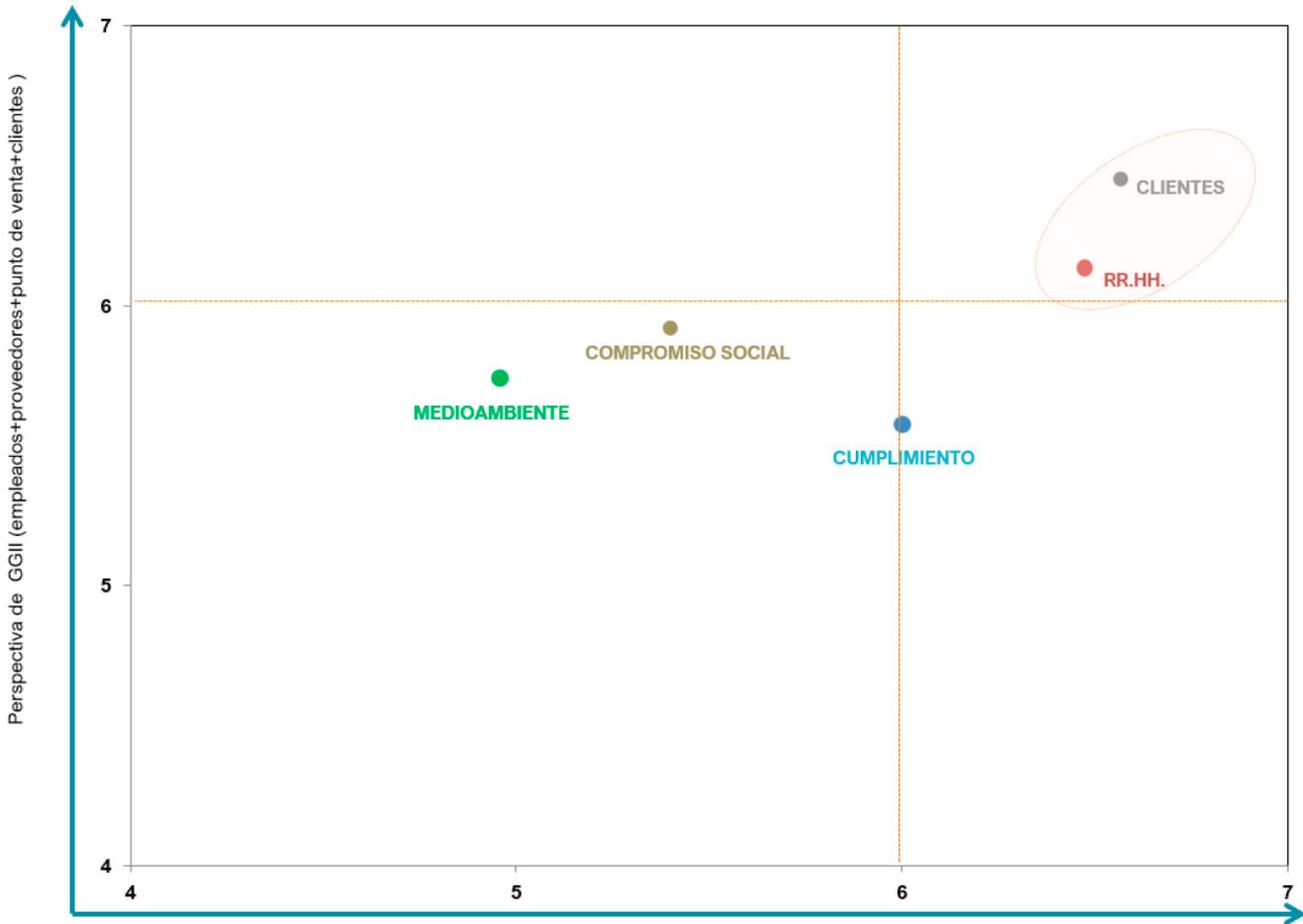


Tabla 7:

Categorías	Perspectiva	
	Compañía	GGII
	Medias Categorías	
Cientes	<b>6,57</b>	<b>6,45</b>
RR.HH.	<b>6,48</b>	<b>6,13</b>
Cumplimiento	<b>6</b>	5,58
Compromiso social	5,4	5,92
Medioambiente	4,96	5,74

Si observamos la matriz, podemos ver que las categorías que resultan más relevantes tanto para los responsables de la compañía y los GGII son las de RRHH y CLIENTES, es decir, aquellas que se relacionan con la preocupación de la empresa por las personas ya sea empleados o los clientes de los servicios.

Para ambas perspectivas analizadas las categorías de Clientes y RRHH obtienen puntuaciones superiores a 6.

En tercer lugar, se sitúa la categoría de CUMPLIMIENTO, siendo más relevante para los directivos que para los otros GGII de Pepper.

En cuarto lugar se sitúa COMPROMISO SOCIAL, la cual ha obtenido puntuaciones medias de 5,4 en el caso de responsables de la compañía y de 5,92 para los GGII.

En último lugar, se sitúa la categoría de MEDIOAMBIENTE donde vemos que las diferencias entre las puntuaciones de directivos y los GGII son las más altas.

# MATRIZ GLOBAL DE TEMAS MATERIALES: PERCEPCIÓN DE COMPAÑÍA VS GGII

Tabla 8:

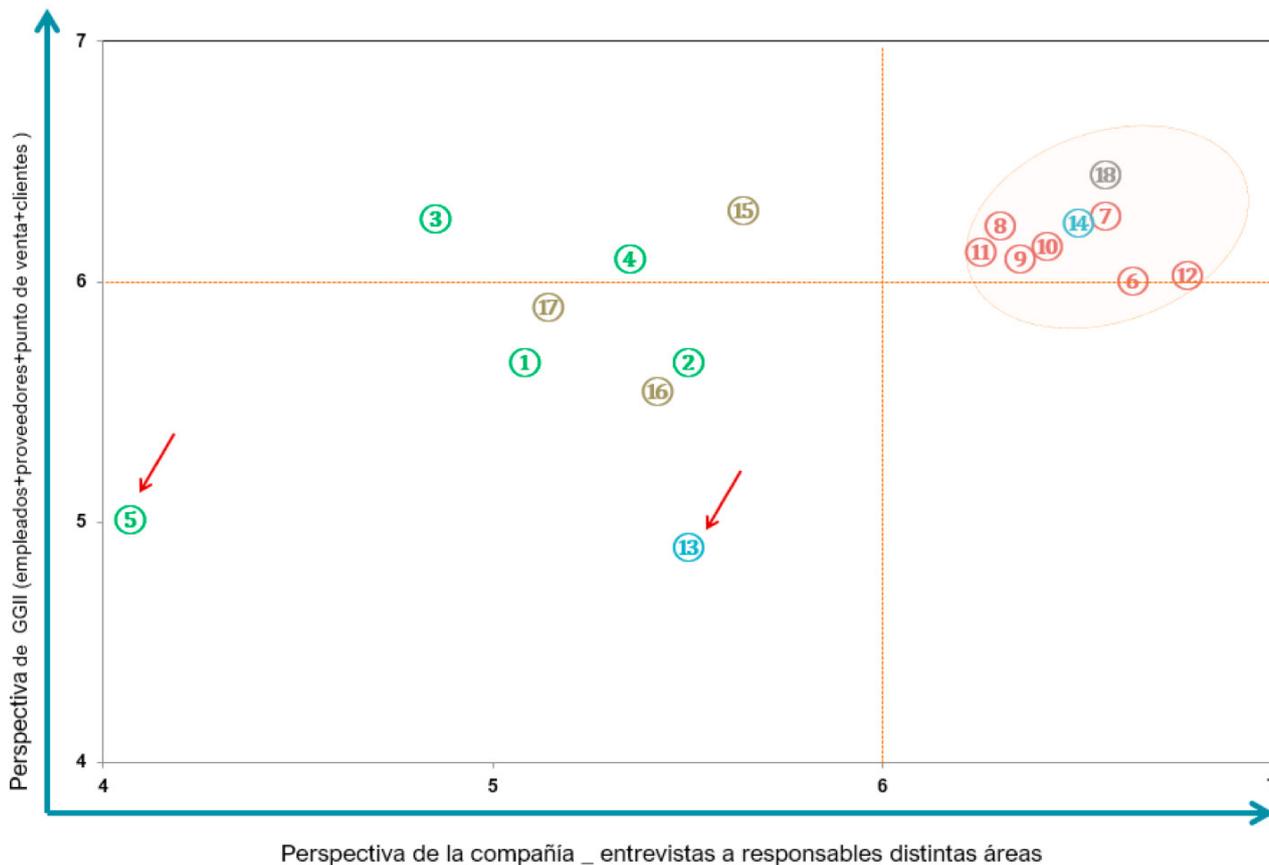


Tabla 9:

Categorías	Temas relevantes	x	y
		Perspectiva	
		Compañías	GGII
Medioambiente	1 - Cambio Climático	5,51	5,7
	2 - Contaminación	5,5	5,7
	3 - Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos	4,9	<b>6,3</b>
	4 - Uso Sostenible de los Recursos	5,4	<b>6,1</b>
	5 - Protección de la Biodiversidad	4,0	5,0
RR.HH.	6 - Empleo	<b>6,6</b>	<b>6,0</b>
	7 - Organización del Trabajo	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>
	8 - Salud y Seguridad	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>
	9 - Relaciones Sociales	<b>6,4</b>	<b>6,1</b>
	10 - Formación	<b>6,4</b>	<b>6,2</b>
	11 - Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>
	12 - Igualdad	<b>6,8</b>	<b>6,0</b>
Cumplimiento	13 - Información sobre el respeto de los derechos humanos	5,5	4,9
	14 - Información relativa a la lucha contra la corrupción	<b>6,5</b>	<b>6,3</b>
Compromiso social	15 - Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	5,6	6,3
	16 - Subcontratación y proveedores	5,4	5,6
	17 - Información fiscal	5,1	5,9
Cientes	18 - Consumidores	<b>6,6</b>	<b>6,5</b>

Si observamos la matriz de los asuntos materiales podemos ver que nueve temas se sitúan en la zona de alta relevancia: los 7 temas que pertenecen a RRHH, el de Clientes y un tema de Cumplimiento.

- El asunto de Clientes se sitúa como el más relevante para todos los consultados, debido a que es una compañía dedicada a la prestación de servicios.
- Todos los asuntos de RRHH se sitúan en el espacio de mayor relevancia, lo que señala que para todos los consultados constituyen temas altamente relevantes y de alto impacto.
- El otro capítulo que se sitúa en el espacio de mayor relevancia pertenece a la categoría de Cumplimiento es Información relativa a la lucha contra la corrupción- tema 14- , para ambas perspectivas es un asunto muy relevante.
- El asunto que recibe menor puntuación por ambos grupos de consultados es Protección de la Biodiversidad debido al poco impacto que la actividad genera en el medioambiente.
- La Información sobre el respeto de los DDHH – tema 13- recibe la puntuación más baja por parte de los GGII lo que lo hace situarse en ese espacio intermedio gracias a la puntuación que le dan los directivos.
- En una zona intermedia por sitúan siete capítulos:

- Tres áreas mejor valoradas por los GGII con puntuaciones superiores a 6 y no así por los responsables de la compañía son dos temas de Medioambiente: Uso sostenible de recursos y Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos y tema de Compromiso social: específicamente el compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible.

- Cuatro áreas reciben puntuaciones medias entorno a 5 puntos: Los temas sobre cambio climático y contaminación respectivamente y los temas sobre subcontratación y proveedores e Información fiscal, vemos coincidencia en las valoraciones de ambas perspectivas: responsable de la compañía y GGII.

**Tabla 10:**

Categorías	Temas relevantes	Perspectiva		
		Compañías	GGII	GAP
Medioambiente	1 - Cambio Climático	5,51	5,7	0,6
	2 - Contaminación	5,5	5,7	0,2
	3 - Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos	4,9	6,3	1,4
	4 - Uso Sostenible de los Recursos	5,4	6,1	0,7
	5 - Protección de la Biodiversidad	4,0	5,0	1
RR.HH.	6 - Empleo	6,6	6,0	0,6
	7 - Organización del Trabajo	6,6	6,3	0,3
	8 - Salud y Seguridad	6,3	6,2	0,1
	9 - Relaciones Sociales	6,4	6,1	0,3
	10 - Formación	6,4	6,2	0,2
	11 - Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad	6,3	6,1	0,2
	12 - Igualdad	6,8	6,0	0,8
Cumplimiento	13 - Información sobre el respeto de los derechos humanos	5,5	4,9	0,6
	14 - Información relativa a la lucha contra la corrupción	6,5	6,3	0,2
Compromiso social	15 - Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	5,6	6,3	0,7
	16 - Subcontratación y proveedores	5,4	5,6	0,2
	17 - Información fiscal	5,1	5,9	0,8
Clientes	18 - Consumidores	6,6	6,5	0,1

Nota: Para identificar los GAPS significativos entre la valoración de los responsables de la compañía (perspectiva de empresa) y la de los otros GGII (perspectiva de empleados + proveedores + punto de venta y clientes) se han calculado las medias de las diferencias, que es 0,5 y se le ha sumado el 20% de dicha media, 0,1. Por lo tanto, consideraremos significativas las diferencias iguales o superiores a 0,6 puntos (0,5+0,1).

**Tabla 11:**

Categorías	GAP VALORACIÓN DE TEMAS RELEVANTES ORDENADOS DE MAYOR A MENOR	
Medioambiente	3 - Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos	1,4
Medioambiente	5 - Protección de la Biodiversidad	1
RR.HH.	12 - Igualdad	0,8
Compromiso social	17 - Información fiscal	0,8
Medioambiente	4 - Uso sostenible de los recursos	0,7
Compromiso social	15 - Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	0,7
RR.HH.	6 - Empleo	0,6
Cumplimiento	13 - Información sobre el respeto de los derechos humanos	0,6
Medioambiente	1 - Cambio Climático	0,6

Como puede observarse, de los 18 temas, nueve presentan diferencias significativas en la valoración entre la perspectiva de los GGII y la compañía representada por las opiniones de los responsables.

Hay 5 capítulos de medioambiente donde se dan diferencias significativas, estos resultan más relevantes para los GGII y son los relativos a cambio climático, economía circular- prevención y gestión de residuos, uso sostenible de recursos y protección de la biodiversidad. Es necesario entender que el contexto social actual provoca que los temas relacionados con la emergencia climática globalmente sean considerados como importantes, y los GGII de interés a través de estas valoraciones expresan el deseo de conocer las acciones que la compañía realiza en esta área.

En la categoría de RRHH aparecen dos áreas con gaps significativos: Igualdad y Empleo. En ambos casos, son los responsables de la compañía quienes les dan una mayor valoración, en ese sentido están más concienciados de la relevancia de estos temas en la gestión del talento.

El capítulo: Información sobre el respeto de los derechos humanos, presenta un gap significativo siendo evaluado con una puntuación más alta por los responsables de la compañía.

En Compromiso Social, dos áreas presentan GAPS significativos: el tema Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible, es más relevante para los GGII al igual que el tema de Información fiscal.

# 4. Cuestiones Medioambientales

## 4.1. 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.

El 11 de abril del 2022 Pepper obtuvo el "certificado de inscripción en la sección de proyectos de Absorción del Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de Dióxido de Carbono" con el que se consiguieron reducir el impacto medioambiental con respecto al CO2. Este certificado consiste en obtener los sellos de cálculo y compensó 2020-2021 por parte del ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico (MITECO) por su iniciativa "bosque pepper" que permitirá compensar las 100 toneladas de CO2 correspondientes a la huella de carbono de 2020 y 2021.

Además, obtuvieron el registro de huella de carbono de Alcance 2 a través del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y ha realizado un informe de Emisiones de Huella de Carbono en el que da a conocer una serie de objetivos para reforzar la lucha contra la emisión de Carbono, que son:

- Ampliar el compromiso voluntario y decidido por la sostenibilidad de Pepper España.
- Mejorar el conocimiento interno de las emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) de Pepper España facilitando así la reducción de las mismas.
- Reforzar la concienciación y sensibilidad de responsabilidad en el problema del calentamiento global para el personal de Pepper España.
- Mejorar la comunicación externa acerca de la actividad de Pepper España y su compromiso para la reducción de emisiones GEI.



## 4.2. Política 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, mantiene y actualiza sus políticas dentro de su plan de acción en materia de ESG.

Esta política contempla 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 oferta. 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 que se fijaron en 2021 para su cumplimiento en 2022. Un resumen del avance de dichos objetivos y su cumplimiento se muestra a continuación:

- Realización de una Memoria ASG: La finalidad de la memoria ASG (factores ambientales, sociales y de gobernanza) (ASG, también conocido como ESG según sus siglas en Inglés) es definir y regular dichos factores en los procesos de inversión y asesoramiento de Pepper. Su aplicación se basa en la adopción de una serie de principios

básicos de actuación que enmarcan la gestión del negocio sostenible y la asunción de unos compromisos concretos sobre los cuales se diseña la estrategia los objetivos estratégicos de la compañía. La incorporación de información ASG (en los procedimientos del Grupo, como complemento al análisis financiero tradicional), mejora la gestión de riesgos, así como ayuda a la identificación de nuevas oportunidades de inversión, promoviendo una inversión responsable y ética aportando valor en el largo plazo a los clientes.

- Reorganización del Plan ASG 2022 (nuevas acciones que se realizaron en febrero 2022)
- *Rating ASG* de la compañía por *Standard and Poor's*.
- Fomentos de aspectos ASG: Pepper en materia ASG, son campañas y proyectos que se suelen hacer de manera periódica, linkedin, blog, etc.
- Acciones de compensación de la huella de carbono calculada y certificada: PEPPER ha decidido compensar las emisiones relativas a los años 2021 y 2022 a través de un proyecto de absorción elaborado por la empresa Folia Project siguiendo la metodología indicada y el cálculo realizado a través de la herramienta de cálculo facilitada por el MITECO. Esto está compuesto por 650 árboles y se ubica en la localidad manchega de Manzanares, se calcula que absorberá 548 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- Plan de educación financiera: inicio de un plan de formación a clientes tras la contratación de créditos. Se trata de píldoras formativas a través de RRSS, sobre créditos financieros y no exclusivamente a clientes que se pondrá en marcha para el próximo ejercicio.
- 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.

## Objetivos principales para 2023:

Si bien hay algunas medidas que ya se han empezado a implementar, los objetivos para cumplir en 2023 son los indicados en el punto 2.3 de este mismo documento

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

## 4.3. 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 le 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 2022 el papel consumido ha sido de 362 KG. Para el reciclaje de papel hay instalados en diferentes puntos de la oficina contenedores.

### 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.

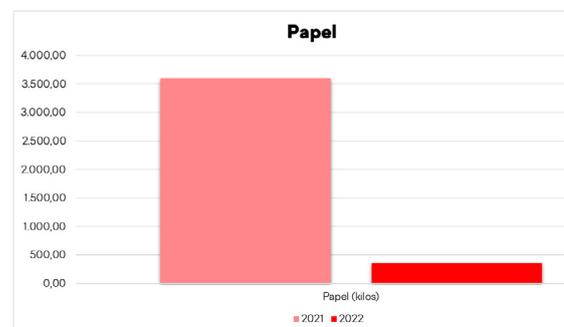
Para los 362 kg de papel se han consumido un total de 11 tóner, teniendo un bajo impacto medioambiental.

### Equipos informáticos:

Además del consumo de papel y tóner, 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.

### Residuos generados durante 2022:

	2021	2022
Papel (kilos)	3.600,00	362,00
Equipos informáticos	1.346,00	442,00
Tóner (unidades)	20,00	11,00



## 4.4. 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.

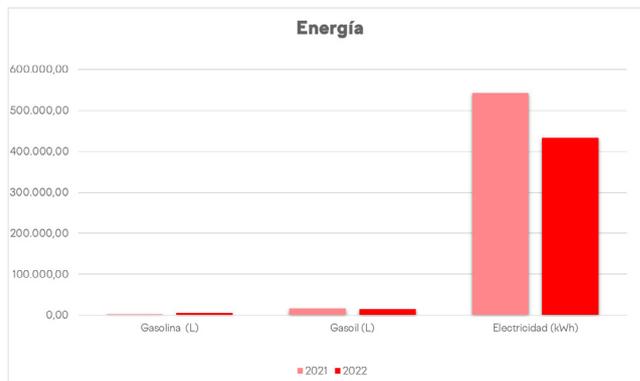
### Consumo de energía:

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, según la Normativa de gobierno Real Decreto-ley 14/2022 del 1 de agosto.
- Progresiva renovación de la flota de vehículos de empresa hacia modelos más ecológicos con valores de emisiones de CO<sup>2</sup> inferiores. Se intentan cambiar poco a poco los coches de tal modo que sean más eficientes de forma energética.

Energía	2021	2022
Gasolina (L)	2.956,97	6.151,00
Gasoil (L)	16.656,48	14.795,16
Electricidad (kWh)	542.809,15	434.503,00

Eficiencia energética	2021	2022
Total litros combustible	19.613,45	20.946,16
Créditos vivos a cierre	343.660,00	414.302,00
% eficiencia (combustible sobre préstamos)	6%	5%



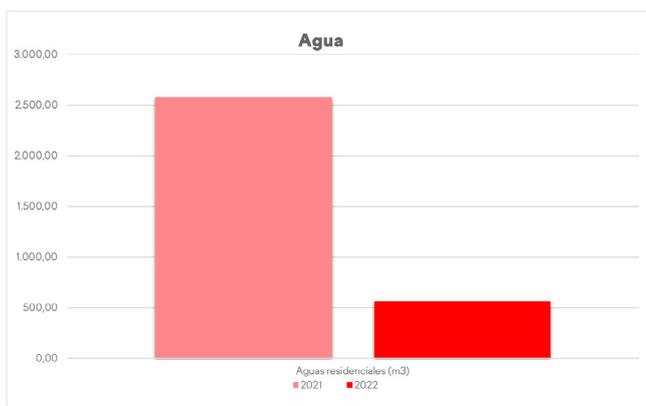
Los equipos informáticos y electrónicos, al final de su vida útil, serán retirados por la empresa suministradora para su reciclado o se llevarán a un punto limpio municipal. Además, el origen de la energía que consume PEPPER es de procedencia verde, certificado por la huella de carbono.

## 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.

Aguas	2021	2022
Aguas residenciales (m3)	2.577,21	559,53



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

## Consumible:

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.

## 4.5. Huella de Carbono

La iniciativa del cálculo de la huella de carbono, impulsada por PEPPER se enmarca en su plan de sostenibilidad articulado entorno a un firme compromiso con el medio ambiente, en resumen: cálculo de la huella de carbono durante 2020-2021 con una empresa externa, siguiendo el GHG Protocol. Los alcances que hemos calculado para el ejercicio 2022 son:

- Alcance 1: Emisiones directas de nuestras propias fuentes.
- Alcance 2: Emisiones indirectas derivadas del consumo de energía.
- Alcance 3: Emisiones indirectas que se producen por la actividad del emisor pero que son propiedad y están bajo el control de un agente ajeno al emisor.

El cálculo de la huella de carbono de PEPPER ha sido verificado por AENOR, en todos sus alcances, para obtener un certificado de cada año calculado (2020-2021). Además, esta compañía ha presentado los certificados del cálculo de la huella al ministerio de medioambiente de España, y plantado un bosque con 650 árboles para compensar la huella de carbono de PEPPER en estos años (2020-2021) y convertirse así en una "EMPRESA CERO EMISIONES".

Los cálculos de la huella de carbono para el ejercicio si bien son provisionales, no estimamos que existan diferencias significativas y se muestran a continuación:

Los cálculos de la huella de carbono para el ejercicio si bien son provisionales,

no estimamos que existan diferencias significativas y se muestran a continuación:

Alcance 1		Emisiones 2022 (TnCO2)	Peso emisiones alcance	Peso emisiones Total	
Combustibles fósiles	Fuentes móviles	Flota de vehículos comerciales Gasóleo (B7)	37,280	34,06%	2,63%
		Flota de vehículos comerciales Gasóleo (E10)	-	0,00%	0,00%
		Flota de vehículos comerciales Gasóleo (E5)	13,622	12,44%	0,96%
		Consumo de Adblue	0,025	0,02%	0,00%
	Fuentes fijas	Grupos electrógenos	-	0,00%	0,00%
Emisiones fugitivas de gases fluorados	Fugas de gases refrigerantes aire acondicionado CPD		58,542	53,48%	4,12%
Total alcance 1			109,47	100,00%	7,71%

Para el cálculo del alcance 3 se han realizado estimaciones según los trayectos realizados por los trabajadores por motivos laborales. Además, los viajes Itineres que aparecen

reflejados han sido obtenidos a través de las encuestas de movilidad cuya participación ha sido del 70%.

Alcance 3		Emisiones 2022 (TnCO2)	Peso emisiones alcance	Peso emisiones Total
Viajes en misión	Avión	834,63	62,39%	57,67%
	Tren	223,95	16,74%	15,47%
	Coche	1,69	0,13%	0,12%
Viajes en itinere	Coche	170,92	12,78%	11,81%
	Motocicleta	-	0%	0%
	Autobús urbano	67,19	5,02%	4,64%
	Metro	26,21	1,96%	1,81%
	Tren	13,18	0,98%	0,91%
Total alcance 3		1.310,67	100%	1.337,77

## 4.6. Protección a la biodiversidad

PEPPER, por su actividad, mantiene sus oficinas y centros en las ciudades por lo que su actividad no genera impacto en la biodiversidad.

# 5. Cuestiones sociales y relativas al personal

## 5.1. Enfoque de gestión

Pepper está comprometido con sus trabajadores cumpliendo los estándares sociales y laborales reconocidos. La entidad define los valores de sus trabajadores como:

- **Emprendedores:** Personal curioso y emprendedor estando siempre un paso por delante de lo establecido.
- **Analíticos:** Empleo de la experiencia para analizar de manera equilibrada las oportunidades y riesgos en cada decisión.
- **Transparentes:** personas honestas y claras, buscando ayudar a los clientes .

La entidad cuenta con ciertas políticas internas las cuales ofrecen ciertos beneficios a sus empleados

Nos consideramos parte de la sociedad, es por eso por lo que somos conscientes de la responsabilidad con la misma. Queremos contribuir a un futuro mejor a través de su compromiso social con la educación y la igualdad de oportunidades.

## 5.2. Empleo

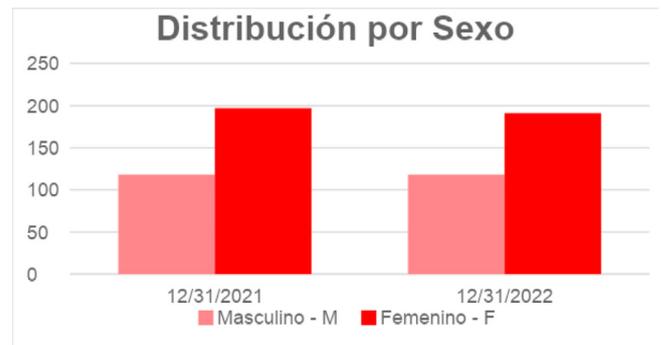
PEPPER cuenta con una plantilla profesional orientada a ayudar a personas a tomar sus mejores decisiones económicas.

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:

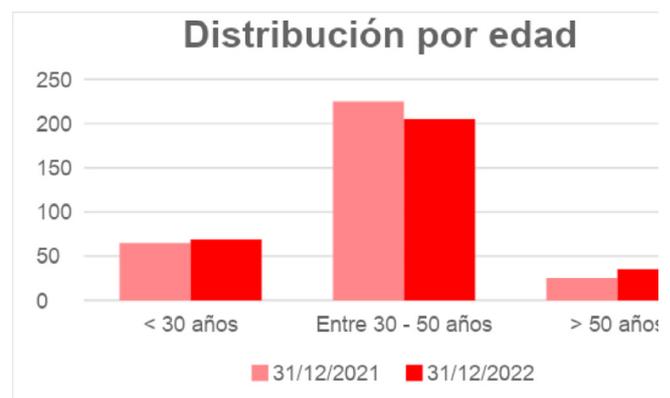
**Cuadro 1:** distribución por sexo al cierre del ejercicio:

	31/12/2021	31/12/2022
Masculino - M	118	118
Femenino - F	197	191
Total	315	309



**Cuadro 2:** distribución por edad al cierre del ejercicio:

	31/12/2021	31/12/2022
< 30 años	65	69
Entre 30 - 50 años	225	205
> 50 años	25	35
Total	315	309



**Cuadro 3:** distribución por nivel profesional al cierre del ejercicio:

	31/12/2021	31/12/2022
Directivos	6	6
Mandos intermedios	10	16
Técnicos	93	88
Operarios y auxiliares	206	199
Total	315	309



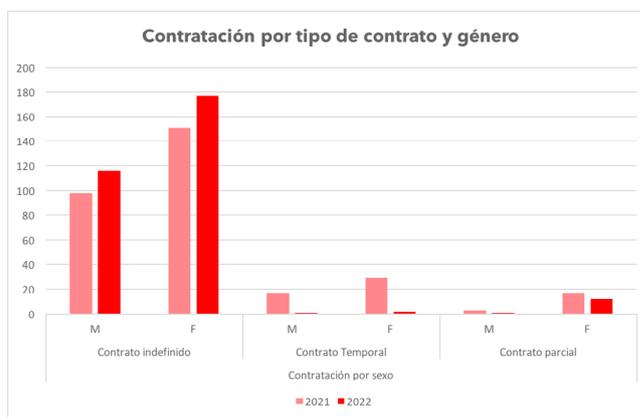
\*El consejo de administración está compuesto por tres miembros, dos de los cuales son además directivos de la Compañía e incluidos dentro de dicha categoría. A los efectos de este informe no se considera al otro miembro del Consejo de Administración en el conteo de empleados ya que este miembro del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

**Cuadro 4:** distribución por países al cierre del ejercicio:

	31/12/2021	31/12/2022
España	315	309
Total	315	309

**Cuadro 5:** distribución por tipo de contrato y género (datos al cierre del ejercicio):

	Contratación por tipo de contrato y género						Total
	Contrato indefinido		Contrato temporal		Contrato parcial		
	M	F	M	F	M	F	
2021	98	151	17	29	3	17	315
2022	116	177	1	2	1	12	309



**Cuadro 6:** contratación por edad (datos al cierre del ejercicio):

	Contratación por edad									Total
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Contrato parcial			
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
2021	45	188	16	18	20	8	2	17	1	315
2022	66	194	33	2	1	0	1	10	2	309



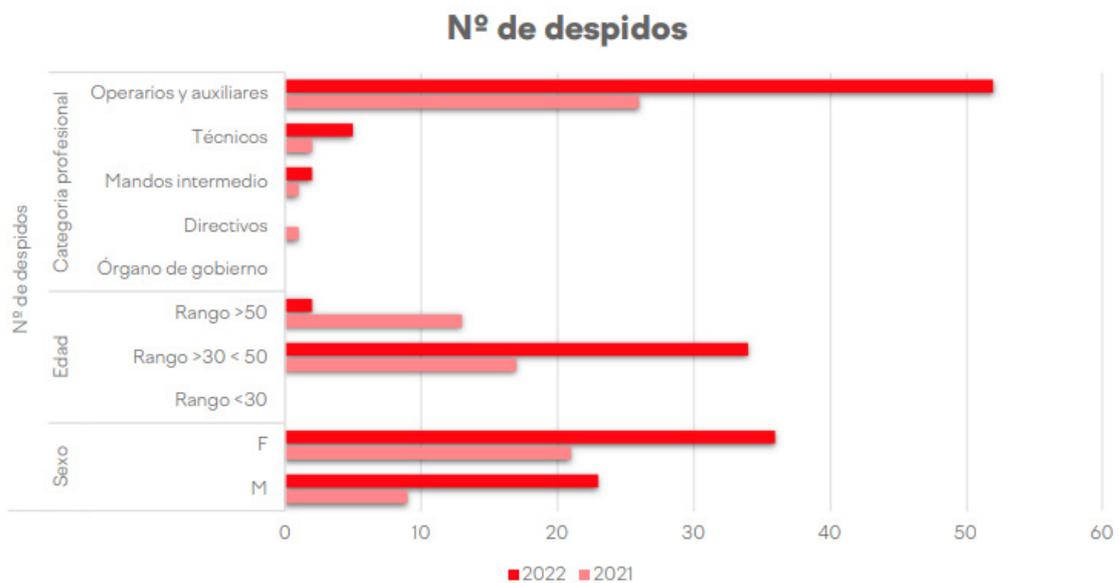
**Cuadro 7:** contratación por categoría profesional (datos al cierre del ejercicio):

Plantilla por categoría profesional								Total
Contrato indefinido				Contrato temporal		Contrato parcial		
Directivos	Mandos intermedios	Técnicos	Operarios y auxiliares	Técnicos	Operarios y auxiliares	Operarios y auxiliares		
2021	6	10	92	141	1	45	20	315
2022	6	16	85	186	3		13	309



**Cuadro 8:** número de despidos:

Nº despidos											Total
Sexo		Edad			Categoría profesional						
M	F	Rango >30	Rango >30 >50	Rango >50	Órgano de gobierno	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos	Operarios y auxiliares		
2021	9	21	0	17	13	0	1	1	2	26	30
2022	23	36	0	34	2	0	0	2	5	52	59

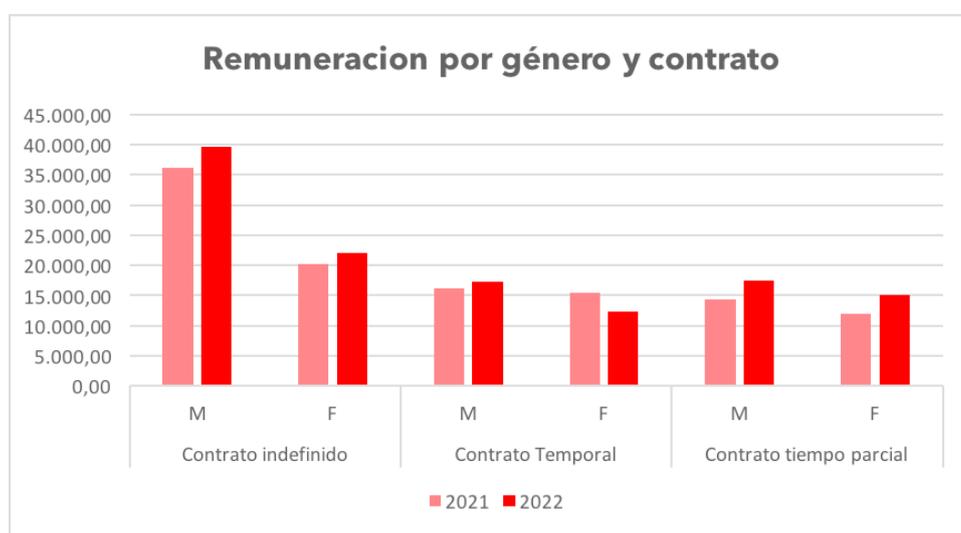


## 5.3. Remuneraciones medias:

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.

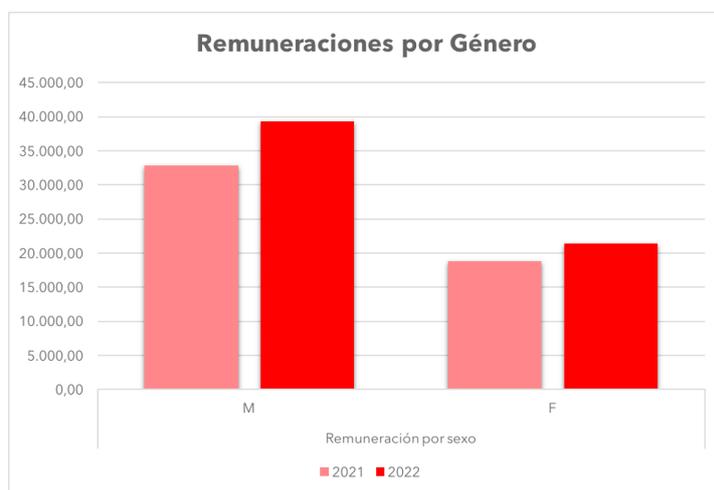
**Cuadro 9:** promedio de remuneración por género y contrato (datos al cierre del ejercicio):

Remuneración por sexo y contratos						
	Contrato indefinido		Contrato temporal		Contrato parcial	
	M	F	M	F	M	F
2021	36.252,00	20.259,00	16.203,00	15.408,00	14.351,00	11.971,00
2022	39.648,65	21.980,90	17.242,95	12.262,00	17.441,10	15.003,00



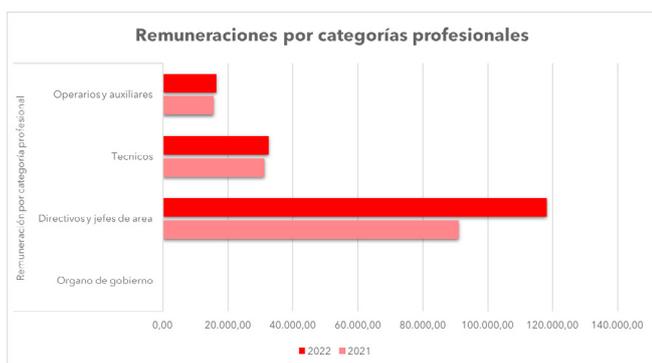
**Cuadro 10:** promedio de remuneración por género (datos al cierre del ejercicio):

Remuneración por sexo y contratos				
	M	F	Diferencia	Brecha
2021	32.807,00	18.830,00	13.977	43%
2022	39.270,57	21.440,71	17.830	45%



**Cuadro 11:** promedio remuneración por categoría profesional (datos al cierre del ejercicio):

Remuneración por categoría profesional				
	Órgano de gobierno	Directivos y jefes de área	Técnicos	Operarios y auxiliares
2021		91.008,00	31.254,00	15.621,00
2022		118.114,00	32.488,94	16.440,04



**Cuadro 12:** promedio de remuneración por edad (datos al cierre del ejercicio):

Remuneración por edad			
	<30 años	Entre 30-50 años	>50 años
2021	20.461,00	24.535,00	29.211,00
2022	17.565,52	31.378,30	30.986,63



## 5.4. Remuneraciones medias de los consejeros y directivos

Las remuneraciones medias de directivos durante el ejercicio 2021 ha sido de 136.855 euros mientras que para 2022 ha sido de 143.209 euros, por motivos de confidencialidad y de protección de datos no se desagrega dicho importe por sexo.

## 5.5. 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 tiempo	TOTAL
<b>Año 2021</b>	Brecha salarial	Brecha salarial	Brecha salarial	Brecha salarial
Directivos y jefes de área	62,66%			54,17%
Técnicos	17,90%			16,83%
Operarios y auxiliares	8,35%	4,33%	18,08%	9,04%
<b>Total general</b>	<b>56,60%</b>	<b>4,33%</b>	<b>18,08%</b>	<b>58,08%</b>

	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato tiempo parcial	TOTAL
<b>Año 2022</b>	Brecha salarial	Brecha salarial	Brecha salarial	Brecha salarial
Directivos y jefes de área	53%			53%
Técnicos	10%	29%		12%
Operarios y auxiliares	-6%		14%	-5%
<b>Total general</b>	<b>45%</b>	<b>29%</b>	<b>14%</b>	<b>45%</b>

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 12.5%.

## 5.6. 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 y 2022 han sido:

M		F		Total	
2021					
Con derecho	Acogido	Con derecho	Acogido	Con derecho	Acogido
2	2	16	16	18	18

M		F		Total	
2022					
Con derecho	Acogido	Con derecho	Acogido	Con derecho	Acogido
5	5	36	36	41	41

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. La sociedad paga este seguro a todos los empleados de la empresa y no forma parte de retribución flexibles.
- **Seguro médico:** se da de alta al cumplir los 3 meses en la compañía. La sociedad paga este seguro a todos los empleados de la empresa y no forma parte de retribución flexibles.

- **Programa amigo:** gratificación económica si el CV entregado es contratado y superar el periodo de prueba.
- **Empresa Baby Friendly:** la empresa ha obtenido el Certificado Baby Friendly.
- **Plan de Igualdad:** Pepper ha actualizado el Plan de Igualdad y ha sido firmado en diciembre de 2022.
- **Fruta:** dos días a la semana proporcionamos fruta variada.
- **Política de Teletrabajo:** Se ha implantado una política de teletrabajo en la que, en función del departamento, los días varían. En su caso, se compensan de manera correcta los gastos de teletrabajo.

Los trabajadores, que trabajan en oficina o que están en situación de teletrabajo, deben de registrar su hora de entrada y salida de trabajo, a través del sistema FACTORIAL. A través de este sistema los empleados pueden registrar y actualizar las posibles ausencias en su puesto de trabajo. Estas ausencias son aprobadas por el responsable de cada equipo y después por RRHH. Además, el sistema FACTORIAL se emplea para informar a los trabajadores acerca de cuestiones y acciones sociales que ha realizado la empresa.

En PEPPER existe un grupo de representantes de los trabajadores, el cual se encarga de negociar el convenio colectivo con la entidad. Este comité cuenta con un total de 9 miembros, uno de ellos pertenece a la Confederación General del Trabajo (CGT) y el resto de los miembros son pertenecientes al Sindicato Independiente de PEPPER.

### Política de Teletrabajo:

PEPPER ha implementado medidas y acciones que faciliten el equilibrio entre el trabajo presencial y el trabajo a distancia. Aunque el trabajo presencial sigue siendo la norma, la compañía está empezando a promover el teletrabajo con el objetivo de ofrecer más autonomía en la organización del trabajo. Por ello se ha desarrollado una política de teletrabajo donde se incluye y se explica todos los aspectos relacionados con la aplicación del trabajo a distancia.

Esta política recoge que a través del teletrabajo se busca:

- Mejorar el desempeño individual y colectivo tanto en eficiencia como en productividad
- Mejorar de la calidad de vida en el trabajo y promover un equilibrio entre la vida personal y profesional
- Mejorar el atractivo de la empresa y la lealtad de los empleados
- Asegurar la continuidad del negocio en ocasiones extremas o excepcionales

Para garantizar las condiciones para el éxito de esta organización es esencial construir relaciones de trabajo basados en los valores de responsabilidad, autonomía y confianza, y mantener la flexibilidad en su implementación, desde un espíritu de colaboración y cooperación.

Esta política de teletrabajo es aplicable a los trabajadores de PEPPER y tiene carácter voluntario, para ello se necesita firmar un acuerdo individual de trabajo a distancia.

PEPPER proporciona a los trabajadores que optan por el trabajo a distancia los medios, equipos y herramientas que son necesarios para el desempeño del trabajo a distancia (ordenador portátil, auriculares, teléfono móvil con tarjeta SIM y teléfono fijo integrado para los puestos que lo requieran, y material ordinario de consumibles de papelería) siendo previamente validado por el responsable del departamento. Además, el empleado debe de disponer un espacio de trabajo en casa u otro lugar determinado que garantice un óptimo desempeño del trabajo, tener acceso personal a una conexión a internet de alta velocidad, estar accesible durante el intervalo de su horario de trabajo, conectarse a las herramientas informáticas/ telefónicas puestas a su disposición, tener una instalación eléctrica que cumpla con las normas de seguridad vigentes.

## 5.7. 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:

	Nº de enfermedades profesionales		
	M	F	Total
2021	0	0	0
2022	1	0	1

	Índice de frecuencia de accidentes			Hora de absentismo		
	M	F	Total	M	F	Total
2021	1	1	2	536	1568	2104
2022	0	0	0	6296	33024	39320

## 5.8. 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, eventos corporativos, cuestiones sociales o sobre la entidad. Además, 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.
- **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. En el ejercicio 2022 se ha decidido realizar una evaluación de desempeño jerárquica, bien de manera mensual o de manera anual, de acuerdo con los incentivos del empleado. Esta evaluación ha permitido reducir los costes y el tiempo que se ha destinado a desarrollar las evaluaciones haya sido menor.
- **Reuniones semestrales con el departamento de RRHH:** además de la valoración del cumplimiento de objetivos por parte del empleado en las reuniones anuales, se han realizado conversaciones semestrales con el departamento de RRHH, una dinámica que se implantó en el ejercicio anterior y se ha mantenido debido a los resultados satisfactorios que se obtuvieron. Antes de realizar estas conversaciones, se realiza una reunión para decidir quiénes son los empleados elegidos. Cuando se hace esta selección de personal, se tiene en cuenta el tiempo que llevan los empleados trabajando en la compañía y si existe algún departamento que se encuentre en estado crítico y se requiera conocer los problemas internos para ayudar al departamento. Estas conversaciones buscan conocer la motivación del empleado, su satisfacción con los beneficios y la organización, y las posibles necesidades a nivel formativo.
- **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 Navidad en la que se comentan los resultados de la empresa y la evolución del negocio. Asimismo, cada vez que se produce un hito importante se convoca una reunión con los empleados bien presencial u online. Todas las reuniones son comunicadas al personal por medio de los emails corporativos.

### Porcentaje de empleados cubiertos por acuerdo de negociación colectiva:

	2021	2022
España	100%	100%

## 5.9. 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, con el objetivo de dotar a la organización de una plantilla que es altamente competitiva, permitiendo así tener una mejora progresiva de las destrezas de los trabajadores.

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 a justando a lo largo del año.

A nivel específico, se realizan también formaciones sobre prevención de riesgos laborales; en materia de cumplimiento: prevención de blanqueo 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.

Durante el ejercicio se han realizado formaciones más específicas en el ámbito de liderazgo para los puestos de responsabilidad.

Además, en el 2022 PEPPER ha realizado bastantes formaciones. El 90% de estas formaciones se ha realizado en horario

laboral. Si bien en el ejercicio anterior la formación fue llevada a cabo de manera online debido al contexto de covid-19, este año la mayoría de estas formaciones han sido desarrolladas de manera presencial. Además, se ha ofrecido plan de formación de lengua extranjera (inglés).

Las horas de formación impartidas han registrado el mayor índice de todo el histórico de la empresa.

El plan de formación de PEPPER supone numerosos beneficios para los trabajadores como un mayor grado de cualificación y mejores oportunidades en la empresa, aumentar la motivación y versatilidad, crear un sentido de pertenencia y compromiso y mejorar el rendimiento laboral. Además, este mismo plan favorece a la compañía aumentando la competitividad en el mercado, mejorando la imagen de la empresa, aumentando la productividad, beneficios sociales y fiscales.

Estos beneficios son el resultado de implantar un plan de formación a medio-largo plazo a través de la adaptación de las características de los puestos de trabajos y empleados, y alineando la misión, objetivos y estrategias de la entidad.

A continuación, se recoge un resumen de las horas de formación realizadas en 2022 y 2021:

	2021		2022	
	M	F	M	F
Directivos	1	0	18	243
Mandos intermedios	30	35	1207	190
Técnicos	88	57	942	684
Operarios y auxiliares	0	0	223	321
Total	119	92	2390	1438

## 5.10. 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 2022 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.

	31/12/2021	31/12/2022
Masculino-M	0	0
Femenino-F	2	3
Total	2	3



		Operarios y auxiliares	
2021	<30 años		0%
	Entre 30 - 50 años	1	50%
	>50 años	1	50%
	Total	2	100%
2022	<30 años		0%
	Entre 30 - 50 años	2	66,67%
	>50 años	1	33,33%
	Total	3	100%

	Por sexo							
	2021				2022			
	M		F		M		F	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Operarios Y auxiliares		0%	2	100%		0%	3	100%
Total	0	0%	2	100%	2	0%	3	100%

## 5.11. 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 D&I de PEPPER consiste en la creación y desarrollo de iniciativas que resulten interesantes, útiles e impactantes para lxs empleadxs. Entre estas iniciativas se encuentran las siguientes:

- Creación y publicación de la Revista "Diversidad e Inclusión News", esta newsletter la comparte mensualmente con noticias relacionadas con D&I. Esta revista cuenta únicamente con formato digital y busca concienciar de los diversos temas de actualidad en términos de exclusión social, diversidad funcional, igualdad racial etc. Esta revista también incorpora otros temas distintos a la igualdad como la salud mental, gastronomía o apartado de pasamientos de D&I. El contenido de esta revista está desarrollado por empleados de PEPPER y cada número promueve que los trabajadores compartan nuevas noticias relacionadas con D&I para que aparezcan en el próximo número. Además, por medio de esta revista, también se buscan proyectos y campañas en los que poder colaborar.

- Publicación de recomendaciones cinéfilas, series o libros relacionadas con D&I.
- Semanas Culturales, todos los meses damos a conocer a nuestrxs trajadadorxs 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.
  - Dia de la Cero Discriminación .
  - Día Internacional de la Mujer.
  - Dia 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.

### Plan de igualdad:

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es un principio universal que PEPPER respeta y promueve, y por ello en el ejercicio 2022 ha desarrollado un Plan de Igualdad, el cual tiene una vigencia de 4 años y ha sido firmado por la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad que está formado por la Dirección de la Empresa y por la Representación Legal de los Trabajadores y Trabajadoras. La Comisión Negociadora del Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres de PEPPER ha constituido sus funciones y competencias:

- Negociar y elaborar el diagnóstico y las medidas que integran el Plan de Igualdad.

- Elaborar un informe de los resultados del diagnóstico.
- Identificar las medidas prioritarias de implementación.
- Impulso de la implantación del Plan de Igualdad en la empresa.
- Definición de los indicadores de medición y los instrumentos de recogida de información.
- Remisión del Plan de Igualdad.
- Impulso de las primeras acciones de información y sensibilización a la plantilla

Este Plan de Igualdad busca lograr los siguientes objetivos:

- Continuar en la línea de integración, garantizando la igualdad de trato de oportunidades entre mujeres y hombres en las áreas: acceso al empleo, promoción, formación, retribución, comunicación y demás condiciones laborales en general.
- Integrar la perspectiva de género como uno de los principios de la cultura empresarial, siendo de aplicación a todas las áreas, decisiones y políticas internas de la compañía.
- Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran la plantilla.
- Velar por la igualdad de oportunidades por trabajo de igual valor.

La dirección de PEPPER es la principal responsable de implantar el Plan de Igualdad, por ello ponen al servicio de este todos los medios materiales y humanos que se requieran. Por otro lado, la Comisión de Seguimiento de Igualdad, dependiente de la dirección, es la encargada de llevar a cabo la fase de seguimiento y evaluación, promocionando la igualdad de oportunidades y de trata entre mujeres y hombre en la organización.

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

## Igualdad órgano de administración

	Órgano de administración			
	2021		2022	
	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
<30 años		0%		0%
30 - 50 años	2	66,67%	2	66,67%
> 50 años	1	33,33%	1	33,33%
Total	3	1	3	1

	Por sexo							
	2021				2022			
	M		F		M		F	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Órgano de gobierno	3	1%	0	0%	3	1%	0	0%

## Igualdad órgano de categorías

	Por edad					
	2022					
	<30 años		Entre 30-50 años		>50 años	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Órganos de gobierno	0	0%	2	66,67%	1	33,33%
Mandos intermedios	0	0%	18	94,74%	1	5,26%
Técnicos	24	27,27%	58	65,91%	6	6,82%
Operarios y auxiliares	45	22,61%	127	63,82%	27	13,57%
Total	69	22,33%	205	66,34%	35	11,33%

Por edad 2021						
	<30 años		Entre 30-50 años		>50 años	
	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
Órganos de gobierno	0	0%	2	66,67 %	1	33,33 %
Mandos intermedios	0	0%	11	91,67 %	1	8,33 %
Técnicos	23	24,47%	68	72,34 %	3	3,19 %
Operarios y auxiliares	42	20,39%	144	69,90 %	20	9,71 %

	Por sexo							
	2021				2022			
	M		F		M		F	
	Nº empleados	Porcentaje						
Órganos de gobierno	3	100%	0	0%	3	100%	0	0%
Mandos intermedios	9	75%	3	25%	13	68%	6	32%
Técnicos	51	54%	43	46%	43	49%	45	51%
Operarios y auxiliares	55	27%	151	73%	59	30%	140	70%
Total	118	37%	197	63%	118	38%	191	62%

\*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 admón. no recibe remuneración por su cargo de consejero.

# 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 Código de Conducta se entrega a todos los empleados en el momento del inicio de su relación laboral con PEPPER, y se encuentra colgado en la intranet de la compañía, junto con el resto de las políticas, todos los trabajadores tienen acceso a ella.

Las horas dedicadas a formación en el ámbito de ética y cumplimiento se muestra a continuación:

	2021	2022
Horas de formación	1110	1587
%empleado que recibe formación	63%	100%

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 está compuesto por los responsables de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo, Control Interno y Finanzas de Pepper, se encarga 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 la libertad es fundamental, 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.
- El Pacto Mundial de Naciones Unidas.

A través de la política ASG, PEPPER pretende lograr los objetivos:

- Establecer un marco general de actuación y ejecución de las actividades corporativas acorde con la normativa aplicable.
- Establecer un marco teórico en el que se puedan elaborar los procedimientos, metodologías y sistemas de gobernanza para una evaluación integral de los riesgos y oportunidades de la actividad mediante la incorporación de los factores ASG.

Durante 2022 (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

De acuerdo con el Código de Conducta de Pepper, queda prohibida la práctica de cualquier forma de corrupción o soborno, no pudiendo realizarse ni ofrecerse pagos o concesiones a funcionarios públicos o representantes de organismos con el fin de obtener alguna ventaja ilícita de los mismos o de los organismos sobre los que puedan influir, ya sea directa o indirectamente.

Los empleados que vayan a tener relación con las Administraciones Públicas deben ser autorizados previamente para actuar en nombre de Pepper.

La ley prohíbe ofertas y pagos que incluyan promesas directas o indirectas de entregar dinero u objetos de valor a personas o partidos políticos con el fin de favorecer a la empresa a la hora de obtener clientes, garantizar servicios o conseguir alguna ventaja ilícita.

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 fraudulentos, 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.

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

- Organización
- Riesgos
- Políticas y procedimientos
- Controles
- Revisiones
- Formación
- Sistema disciplinario

## 6.5. Prevención de Blanqueo de Capitales

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. La finalidad de este manual es establecer las reglas y procedimientos necesarios para cumplir con la legislación vigente en relación con la prevención y detección del blanqueo de capitales, así como impedir que PEPPER pueda ser utilizada en la financiación de terrorismo u otras actividades ilícitas.

Por ello el Órgano Administrativo de cada una de las entidades que forman PEPPER será el supervisor e impulsor de políticas de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo de cada una de las entidades. Sus funciones embarcan el nombramiento del Representante ante el Servicio Ejecutivo de SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias) y ser informado de las principales deficiencias y recomendaciones propuestas en el informe de experto externo en el plazo máximo de tres meses y adoptar medidas necesarias para solventar las deficiencias identificadas.

Los órganos directores de PEPPER que transmiten a la compañía dicha política son los siguientes:

- El Órgano de Control Interno (OCI)
- Unidad de Prevención
- Representante ante el SEPBLAC

Además, PEPPER cuenta con una auditoría interna la cual supervisa y controla periódicamente el funcionamiento y aplicación de los procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo establecidos,

intensificando la vigilancia en aquellos departamentos u órganos en los que se hayan detectado deficiencias o presenten un mayor riesgo de ser utilizados para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

Por otro lado, los empleados de PEPPER son una pieza clave a la hora de ejecutar la política "conoce a tu cliente" y desempeñar un buen término de los mecanismos de control y prevención establecidos.

Dentro de la política de blanqueo de capitales, PEPPER cuenta con una política de admisión de clientes, en la cual se establecen los clientes en: clientes admitidos, clientes que requieren autorización previa para su admisión y clientes no admitidos en base a unos procedimientos escritos.

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.

Durante el ejercicio 2022 no ha habido ningún caso de corrupción o financiación al terrorismo.

## 6.6. Donaciones a Entidades Sin Fines Lucrativos

Durante el ejercicio 2022 PEPPER ha realizado diferentes donaciones a ciertas ONGs y asociaciones. Estas donaciones son las siguientes:

- Fundación Aladina:** PEPPER ha realizado una donación por el importe de 1.000€. Esta fundación tiene el objeto de ayudar a los niños y adolescentes enfermos de cáncer apoyándoles y cuidándoles durante toda la enfermedad. Proporcionan apoyo integral, emocional, psicológico y material a los menores y sus familias, en España y en otros países.
- Asociación Española Contra el Cáncer (AECC):** La compañía realizó una donación de 2.650€ para la lucha contra el cáncer y compró las pulseras solidarias de la campaña “El rosa es más que un color”, las cuales fueron repartidas entre los empleados para apoyar la causa. Además, gracias a esta colaboración, se realizó una charla informativa impartida por una Doctora del departamento de Prevención y Promoción de la Salud, con el fin de concienciar a los trabajadores.



- Donación de ayuda a Ucrania:** Pepper tiene previsto realizar una donación de 100.000 dólares al Comité Internacional de Rescate (rescue.org), que está ayudando a la población de Ucrania y de todo el mundo en zonas de conflicto.

Además, 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. 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.

Como forma de mantener la sociedad concienciada con los valores de Pepper, se lanzan de manera periódica unas publicaciones sobre temas de actualidad como racismo, acoso, niños e infancia o diversidad funcional.

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

- Recogida de tapones para costear tratamientos médicos a niños.

### Personas en prácticas, convenios:

Además, PEPPER apuesta por el talento joven, por ello cuenta con diversos convenios de prácticas con distintas universidades para estudiantes tanto de grado como de posgrado.

Gracias a estos convenios PEPPER ayuda a la inserción de los jóvenes en el mercado laboral.

Las universidades con las que se cuenta convenio colectivo son:

- San Pablo CEU
- Universidad de Alcalá de Henares
- Universidad Autónoma de Madrid
- Universidad Calos III de Madrid
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad Europea
- Universidad Francisco de Vitoria
- Universidad Nacional de Educación a Distancia

Durante el ejercicio de 2022, PEPPER se encuentra en el proceso de firmar la Carta de Diversidad junto con la Fundación Alares. Esta carta es válida entre los años 2023-2025, es voluntaria e indica que la entidad respeta la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación.

## 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 ha desarrollado una política de selección de proveedores con el fin de velar por el buen gobierno, transparencia y el cumplimiento de los principios de la compañía. El objetivo es asegurarse que los proveedores están alineados con los principios, valores y estándares éticos de la entidad.

PEPPER clasifica a sus proveedores en 3 diferentes categorías:

- Proveedores de servicios tecnológicos: Aquellos que ofrecen servicios de desarrollo de programas informáticos y software, alojamiento web, servicios de pasarelas de pago, almacenamiento en la nube, soporte informático, etc.

- Suministradores de productos y equipos tecnológicos: Aquellos que proporcionan los dispositivos, componentes hardware y aplicaciones informáticas.
- Proveedores de servicios no tecnológicos pero que acceden a datos corporativos: Aquellos servicios financieros, jurídicos, auditorías, viajes, transportes, comunicación y marketing, etc.

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, dirigiéndoles en su caso a los canales de resolución establecidos.

En relación con los consumidores PEPPER tiene un reglamento del servicio de reclamaciones cuyo objetivo es regular la actividad, las normas del régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Reclamaciones, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes. PEPPER busca el ofrecer a sus clientes el mayor grado de atención y colaboración en la resolución de aquellas cuestiones que les puedan afectar respecto a los créditos y créditos contratados. Además, la entidad pone a disposición de los clientes y al público en general, tanto es su página web como en sus oficinas información relativa al servicio de reclamaciones, transparencia y protección al cliente.

Las tipologías y quejas de reclamaciones del 2022 se centran en:

- Las tasas de interés aplicadas a los créditos.
- Las condiciones de financiación relacionados con servicios de diferentes créditos y principalmente vinculadas a la interrupción de los servicios odontológicos prestados por Dentoestetic Centro de Salud y Estética Dental SLU (Dentix) financiadas por Pepper.
- El ejercicio por los clientes de sus derechos sobre sus datos personales y, especialmente, la oposición al tratamiento de sus datos con fines publicitarios.

PEPPER tiene a disposición de sus clientes, así como del público en general, tanto en su página web [www.pepperfinance.es](http://www.pepperfinance.es), como en las oficinas de la entidad la siguiente información:

La dirección de reclamaciones son las siguiente:



PEPPER  
Servicio de Reclamaciones  
C/ Juan Esplandiú, 13 planta C1  
28007 Madrid



Servicio\_atencioncliente@PEPPER.es



912161118 (llamada gratuita desde teléfono fijo)

### 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.

Hasta el 31 de diciembre de 2022 se ha recibido un total de 3.656 quejas y reclamaciones de diferente tipología, todas ellas procedentes de consumidores. De este volumen durante 2022 se han gestionado 3.564. El siguiente cuadro podemos ver un resumen de lo comentado en el párrafo:



### 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. Esta política recoge medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a describir y controlar el flujo de datos en la entidad, garantizar los niveles de seguridad exigidos por la legislación vigente en cada momento y la relación de los datos de carácter personal de los que es responsable la compañía con los Sistemas de Información que los trata e identifica las funciones y las obligaciones del personal que tiene acceso a estos.

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 después de impuestos, las subvenciones públicas recibidas y las aportaciones a ONG's, se detallan a continuación:

### Beneficios obtenidos:

	2021	2022
España	2.798.879	3.285.572
Colombia	785.154	-141.519
Colombia	3.584.032	3.144.053

### Impuestos sobre beneficios pagados:

	2021	2022
España	0,00	744.396,31

### Donaciones a ONGs

	2021	2022
España	1.690,00	3.725,00

### Subvenciones públicas recibidas:

	2021	2022
España	24.000,00	21.000,00

# 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
<b>Marco de Reporting utilizado</b>	<b>1.3</b>	<b>102-46; 102-47</b>
<b>Modelo de negocio</b>	<b>2</b>	<b>102-2; 102-3; 102-4; 102-6; 102-7; 102-18; 102-14; 102-15</b>
<b>Análisis de materialidad</b>	<b>3</b>	<b>102-46; 102-47</b>
<b>Cuestiones medioambientales</b>	<b>4</b>	
<b>Gestión ambiental</b>	<b>4.1</b>	<b>102-11; 307-1; 305-1; 305-2</b>
<b>Contaminación</b>	<b>4.1</b>	<b>305-3; 305-6; 305-7</b>
<b>Economía circular</b>	<b>4.2</b>	
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
<b>Cambio climático</b>	<b>4.1</b>	
Emissiones 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
<b>Biodiversidad</b>	<b>4.4</b>	
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad		304-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		304-2
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>	<b>5</b>	
<b>Empleo</b>	<b>5.1</b>	
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
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
<b>Organización del trabajo</b>	<b>5.5</b>	
Organización del tiempo de trabajo		401-3
Número de horas de absentismo		403-2
Medidas de conciliación		401-2401-3
<b>Seguridad y Salud</b>	<b>5.6</b>	
Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo		403-2; 403-3; 403-4
Accidentes de trabajo		403-2
<b>Relaciones sociales</b>	<b>5.7</b>	
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
<b>Formación</b>	<b>5.8</b>	
Horas de formación por categorías profesionales		404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales		404-1
<b>Accesibilidad universal personas con discapacidad</b>	<b>5.9</b>	<b>405-1</b>
<b>Igualdad</b>	<b>5.10</b>	<b>405-1, 405-2</b>
<b>Información sobre el respeto a los derechos humanos</b>	<b>6</b>	
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

<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>	<b>6</b>	
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
<b>Compromiso social</b>	<b>7</b>	
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	<b>7.1</b>	<b>102-43; 413-1; 413-2</b>
<b>Gestión responsable de la cadena de suministro</b>	<b>7.2</b>	<b>308-1; 414-1</b>
<b>Gestión de la relación con los consumidores</b>		
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
<b>Información fiscal y transparencia</b>	<b>7.4</b>	
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 Assets Services S.L. (Sociedad Unipersonal) y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio 2022, ha sido formulado por el Consejo de Administración en su reunión de 31 de marzo de 2023 y se extiende hasta la presente hoja de papel común, firmándolas todas las hojas por el Secretario de Consejo y firmado esta última, además , todos los Consejeros.

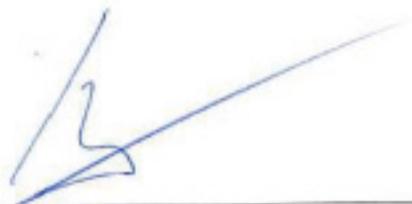
Pepper Assets Services S.L. (Sociedad Unipersonal)



D. Michael Charles Culhane  
Consejero- Presidente



D. Francisco Pedraza Sánchez Presidente  
Consejero - Vicepresidente



D. Guillermo Amáiz Giménez-Coral  
Consejero - Secretario

pepper





**atisa**  
éxito compartido

# INFORME DE VERIFICACIÓN

Fecha Presentación: 27/04/2023



## **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 2022**

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 2022, 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 el 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 2022 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 2022.
- 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 2022.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la

información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 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 2022 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 abril de 2023