

pepper

# Estado de Información No Financiera

Ejercicio anual terminado 31-12-23

# Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Introducción.....</b>                               | <b>4</b>  |
| 1.1. Normativa aplicable.....                             | 5         |
| 1.2. Marco de reporting.....                              | 5         |
| 1.3. Alcance del informe.....                             | 5         |
| 1.4. Verificación.....                                    | 6         |
| <b>2. Modelo de Negocio.....</b>                          | <b>7</b>  |
| 2.1. Carta del CEO.....                                   | 8         |
| 2.2. Modelo de negocio.....                               | 9         |
| 2.3. Organización/estructura.....                         | 15        |
| 2.4. Tendencias que afectan a la<br>evolución futura..... | 17        |
| 2.5 El contexto del sector.....                           | 20        |
| 2.6 Riesgos y oportunidades de Pepper.....                | 25        |
| <b>3. Materialidad.....</b>                               | <b>27</b> |
| 3.1. Asuntos materiales evaluados.....                    | 28        |
| 3.2. Metodología y Muestra.....                           | 28        |
| <b>4. Cuestiones medioambientales.....</b>                | <b>36</b> |
| 4.1. Enfoque de gestión.....                              | 37        |
| 4.2. Mitigando riesgos.....                               | 38        |
| 4.3. Economía circular.....                               | 39        |
| 4.4. Uso sostenible de recursos.....                      | 41        |
| 4.5. Huella de Carbono.....                               | 43        |
| 4.6. Protección a la biodiversidad.....                   | 44        |
| 4.7. Taxonomía verde.....                                 | 45        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>5. Cuestiones sociales y personal.....</b>          | <b>46</b> |
| 5.1. Enfoque de gestión.....                           | 47        |
| 5.2. Empleo.....                                       | 48        |
| 5.3. Brecha Salarial.....                              | 50        |
| 5.4. Organización del trabajo.....                     | 52        |
| 5.5. Seguridad y salud.....                            | 55        |
| 5.6. Relaciones sociales.....                          | 56        |
| 5.7. Formación.....                                    | 57        |
| 5.8. Accesibilidad a personas con<br>discapacidad..... | 59        |
| 5.9. Igualdad.....                                     | 60        |
| <br>   |           |
| <b>6. Ética y cumplimiento.....</b>                    | <b>63</b> |
| 6.1. Enfoque de gestión.....                           | 64        |
| 6.2. Canal de denuncias.....                           | 65        |
| 6.3. Cumplimiento disposiciones OIT.....               | 66        |
| 6.4. Lucha contra la corrupción.....                   | 67        |
| 6.5. Donaciones ONGs.....                              | 68        |
| <br>   |           |
| <b>7. Compromiso Social.....</b>                       | <b>70</b> |
| 7.1. Desarrollo sostenible.....                        | 71        |
| 7.2. Subcontratación.....                              | 72        |
| 7.3. Consumidores.....                                 | 73        |
| 7.4. Información Fiscal.....                           | 77        |
| <br>   |           |
| <b>Anexo I.....</b>                                    | <b>78</b> |

# 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 con CIF: B86615945 y a sus entidades dependientes de su grupo consolidado en

España (en adelante “Pepper”), haciendo referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2024.

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 31.12.2023 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



*“En Pepper, el año 2023 ha sido sin duda un ejercicio especialmente bueno, la compañía ha mostrado un muy buen desempeño y en el contexto en el que nos hemos movido le da más valor. La financiación responsable, es vital para nosotros y queremos que nuestra actividad ayude a generar un mayor progreso medioambiental, social y económico. Crecemos con los clientes mejorando continuamente su experiencia.*

*Hoy, presentamos nuevamente el Estado de Información No*

*Financiera como muestra firme de nuestra transparencia con nuestros clientes, proveedores, equipo y sociedad.*

*Dentro de nuestro compromiso, social y de transparencia hemos dado grandes pasos a lo largo del 2023. En los primeros meses del año calculamos nuestra huella de carbono y la compensamos a través de un proyecto de reforestación de terrenos incendiados en Borela y Carballedo (Pontevedra). Una iniciativa que nos permitió obtener el Sello Calculo y Compenso por parte del MITERD.*

*Nos hemos unimos al Pacto Mundial de la ONU, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo, y recibimos, por parte de INTRAMA, la certificación Top Diversity Company, un reconocimiento que se entrega anualmente a las 50 empresas con mejores prácticas en Diversidad e Inclusión.*



*Por tanto, Pepper es una entidad comprometida con el cumplimiento de los estándares laborales, con el establecimiento de políticas y mecanismos que impidan la corrupción, con el medio ambiente y el cumplimiento de los derechos humanos.*

*Debido a nuestra actividad, entendemos que donde más impacto tenemos es en el aspecto social. Por eso seguimos colaborando 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.*

*Sin duda, un buen balance del 2023 que nos ayuda a encarar el próximo año con ganas e ilusión de seguir creciendo día a día."*

## **2.2 Modelo de negocio**

Pepper tiene su sede y oficina en Madrid y, sin disponer de sucursales por el resto del territorio, está presente en todo el país ofreciendo cobertura a nivel nacional a más de 11.500 comercios tanto físicos como online.

Pepper ha desarrollado los sistemas de decisión en tipo real más sofisticados e innovadores del mercado, siendo pioneros en el uso de datos e inteligencia artificial en el pago aplazado tanto en tienda física como online.

Sin duda 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, que cuenta con un equipo con más de 15 años de experiencia financiando a puntos de venta y clientes, ha liderado el sector gracias a su innovación y a sus tarifas ajustadas.

Pepper prioriza el crecimiento sostenido en los sectores en los que opera por encima de la expansión a otros sectores o nichos de mercado, de ahí que su crecimiento sea contenido pero seguro y estable.

Pepper está formado por más de 350 profesionales, muchos de los cuales han trabajado juntos durante más de 10 años por lo que cuenta con un equipo con una larga experiencia que comparte una visión sobre cómo ofrecer el mejor servicio.

**+11.500  
puntos de  
venta**

online y físicos con  
nuestras  
soluciones de  
pago aplazado

**+1,5  
millones de  
clientes**

han confiado en  
Pepper para  
comprar y pagar  
de forma  
inteligente

**+500  
millones**

de euros en  
nueva  
financiación  
nueva  
concedida en los  
últimos 12 meses

**+350  
profesionales**

en España. El  
mejor equipo a tu  
servicio

El propósito marcado es conseguir que la financiación sea:

➤ Más sencilla

➤ Más rápida

➤ Más innovadora

➤ Con las mejores tarifas

# Misión

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

- **Emprendedores:** Somos curiosos y emprendedores. Siempre un paso por delante de lo establecido..
- **Analíticos:** Utilizamos nuestra experiencia para analizar de forma equilibrada las oportunidades y riesgos en cada decisión.
- **Transparentes:** Somos honestos, por eso hablamos claro, de tú a tú y si podemos ayudarte lo haremos.

# Visión

Estos valores se materializan en una visión de negocio a largo plazo completamente orientada a desarrollar productos innovadores con el objetivo de convertirnos en el mejor financiador creando valor.

Nuestra estrategia se basa en varios pilares.

- **Mejora continua e Innovación**

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.

Pepper ha querido expandir sus canales digitales de venta e interacción por lo que a lo largo de este 2023 ha lanzado la App Pepper Comercios, una aplicación móvil pionera, especialmente pensada para agilizar las financiaciones. Gracias a ella, los comercios pueden completar el 100% de la financiación de sus ventas directamente desde su móvil en tiempos inferiores a 2 minutos.

Además de la app, se ha lanzado una renovada versión web de Pepper Comercios, con nuevas funcionalidades y una interfaz más intuitiva, y se continúa trabajando día a día en mejorar los procesos de machine learning para sacar el máximo partido al dato y maximizar las conversiones de los comercios asociados.

### ➔ Un producto personalizado

La innovación por tanto es una característica de Pepper, es un pilar que le ha 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

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.

Las plataformas de distribución omnicanal y omniproducto tienen dificultades para gestionar desde un mismo sitio una única oferta de financiación a clientes, tanto para su tienda ecommerce o tienda física, con

procesos unificados e información en tiempo real para la toma de decisiones. Pepper crea soluciones omnicanal ultrapersonalizadas cuando diseñan productos o procesos. Cada segmento de negocio tiene sus particularidades, cada ecommerce es único y las soluciones estándares ya no funcionan. Sólo la profunda personalización de los procesos y una información transparente e inmediata en las dos direcciones entre ecommerce y financiador, y viceversa, pueden lograr tasas elevadas de transformación y a su vez una alta satisfacción del cliente.

## ➔ La 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. Quieren inspirar a sus clientes. Por lo tanto, su objetivo es comprender sus necesidades y alinear sus productos para ayudarles a conseguir una mejor salud financiera.

La compañía facilita el acceso de los consumidores a todo tipo de productos y servicios ofreciendo cómodas cuotas mensuales adaptadas a sus necesidades, sin gravosas comisiones mensuales por servicios que al final terminan generando un coste excesivo e injusto para la mayoría de los clientes con solvencia suficiente. Más del 90% de las compras financiadas a través de Pepper no llevan intereses.

Además de su compromiso con el cliente, Pepper impulsa actividades con un impacto positivo que ayudan a generar un mayor progreso medioambiental, social y económico..

## ➔ Excelencia Operacional

Fomentan la Excelencia Operacional, quieren ser más eficientes. Cada día buscan mejorar sus procesos y gestionar los proyectos con la máxima eficacia para conseguir un nivel de costes competitivo. Utilizan como base el cumplimiento de las normas y, por tanto, mantienen una conducta ejemplar por parte de todos los empleados.

La satisfacción del cliente que compra y financia es un objetivo esencial de fidelización y rentabilidad para los comercios físicos y online.

## 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, adaptándose totalmente a las necesidades del cliente para poder ofrecer una financiación rápida y sencilla.

## Principales referencias

|         |                |                      |               |                        |                |            |                    |                 |                                    |            |
|---------|----------------|----------------------|---------------|------------------------|----------------|------------|--------------------|-----------------|------------------------------------|------------|
| Telecom | GAME           | mi electro           | ELECTRO COSTO | tiendaazul.com         | activa         | RedDer     |                    |                 |                                    |            |
|         | TIEN21         | WINTAR               | ELECTROLASH   | euronics               | ELECTROBUENO   | eVVO       |                    |                 |                                    |            |
| Óptica  | General Optica | OPTICALJA            | SoloOptical   | Clone Grupo de ópticas | Natural Optics | PHONAK     | OPTICA ROMA        | federópticos    |                                    |            |
|         | ALAINFFLEOU    | MULTIOPTICAS         | oticon        | CLINICA BAVIERA        | Ulloa Optico   | CECOP      | Audika             |                 |                                    |            |
| Dental  | Sarritas       | caser seguros        | VITALDENT     | ASISA+                 | DENTAL CLINICS | MySecret   | Clinicas Cleardent | caredent        | CD CP Clinica Dental Can Parellada | Hernandent |
| Belleza | dorsia         | CLINICA MEGORCA      | TACHA         | UNICO                  | IML            | Barragán   | 360 CLINICS        | eva             | Facial CLINIQUE                    |            |
| Hogar   | Kenay          | grupo europa muebles | HOME          | MUBAK                  | LOMONACO       | Rapimueble | AHORRO TOTAL       | dormitienda     |                                    |            |
|         | KENAY          | MUEBLERONE           | mueblesrey    | merKmueble             | BEDLAND        | [MARMOTA]  | ACEM home          | COLCHONES AZNAR |                                    |            |
| Otros   | Aurgi          | Signo editores       | EUROMASTER    | MEDISALUD              | SIGLHÖGAR      | hidrosalud | Club Natura        |                 |                                    |            |

## 2.3 Organización / Estructura

Pepper cuenta en España con dos sociedades:

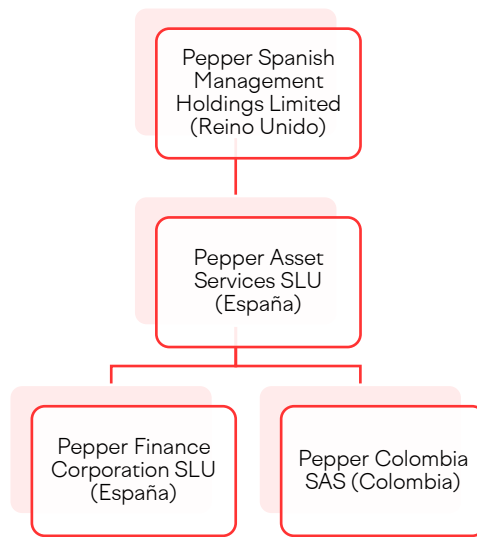
- ➔ Pepper Asset Services S.L: Es la Sociedad que dispone de todos los medios personales y materiales para el análisis, la gestión y la administración de los créditos.
- ➔ Pepper Finance Corporation S.L: Es la entidad financiadora o acreditante, titular de los contratos de crédito con los clientes y de los diferentes contratos de colaboración con los comercios o puntos de venta.

Pepper Colombia, S.A.S.: esta entidad no ha tenido actividad durante el año 2022. No obstante, no está liquidada y por tanto forma parte de Pepper en España.

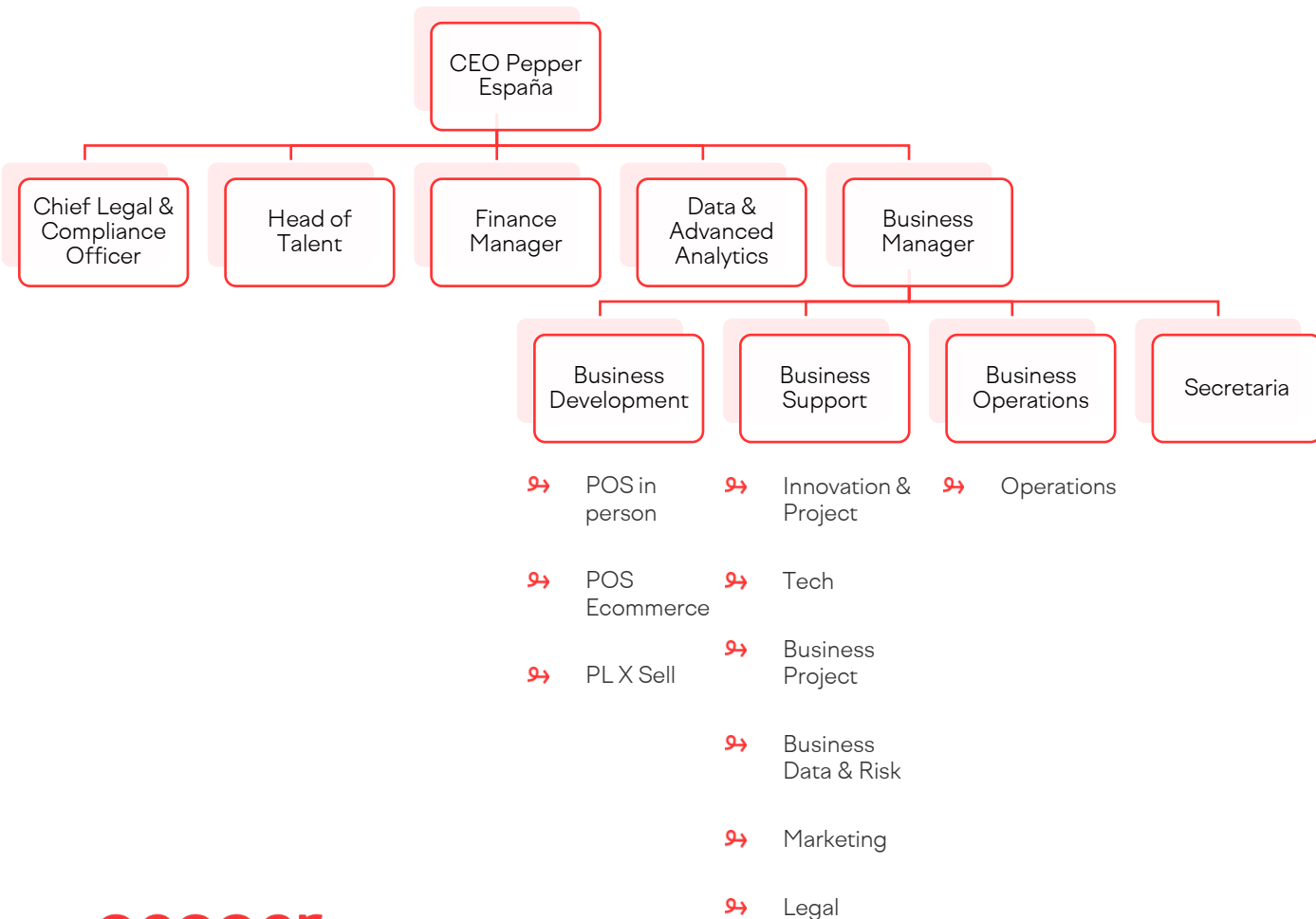
Durante el ejercicio 2023 la Sociedad ha experimentado cambios en su participación accionarial. El Socio Único de la Sociedad desde el 8 de agosto de 2023 ha pasado a ser una nueva sociedad denominada Pepper Spanish Management Holdings Limited, constituida bajo las leyes de Inglaterra y Gales, con domicilio social en 2nd Floor, Malta House, 36-38 Piccadilly, London, England, W1J 0DP, registrada con el número 10216572. De esta forma, la Sociedad de este modo pasa a ser mayoritariamente participada por los fundadores del Grupo Pepper Australia en lugar de por la sociedad cabecera de dicho grupo

(Pepper Global Topco Limited). Pepper Assets Services, S.L.U. es titular del 100% de las participaciones de Pepper Finance Corporation, S.L.U.

Esta es la estructura del grupo:



A nivel organizativo, Pepper basa su estructura en una línea principal de negocio a la que dan soporte cuatro líneas complementarias. De esta forma el organigrama de Pepper en España es el siguiente:





## 2.4 Tendencias que afectan a la evolución futura

En Pepper se detectó en ejercicios anteriores, y así se ha confirmado durante el ejercicio 2023, un cambio de tendencia en los consumidores que afectan a la evolución futura y que ha supuesto la adaptación de los servicios para seguir creciendo.

Durante los diez primeros meses del año la nueva concesión ha crecido en la compañía un 19% interanual, hasta los 404 millones, y permite que el stock de la cartera viva ascienda a 438 millones frente a los 380 millones del mismo periodo del pasado ejercicio. La proyección es que el stock de negocio mantenga un crecimiento cercano al 15%, consolidando a Pepper entre las principales compañías en el nicho de actividad en el que opera y superando sus propios objetivos.





La tecnología es y seguirá marcando la diferencia en el sector del pago aplazado, tanto para los comercios como para el cliente. Para los comercios, la tecnología supone procesos ágiles y sencillos, sin documentación, con aprobación en tiempo real y abono instantáneo. Para el cliente, la tecnología lleva consigo un proceso 100% digital y una experiencia inmejorable. Tener un proceso diferencial de financiación con un alto grado de personalización será una tendencia clave en 2024.

Otro de los puntos que afectan a la evolución futura de Pepper son los 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”. Por eso en Pepper buscamos implementar procesos de inversión socialmente responsables ya sea mediante exclusión por niveles (evitar financiaciones por producto como armamento o evitar ciertos estándares como empresas/sectores con impacto






dañino o perjudicial para la sociedad y/o el medio ambiente o involucradas en corrupción o por integración (inclusión de acciones que persiguen medir el grado de sostenibilidad en sus negocios o inversiones, siendo esta una metodología de generación de rentabilidad y de ajuste de los niveles de riesgos. Entre las ratios utilizadas se encuentran el medio ambiente, el consumo de energía, de papel..).

Pepper pone el foco en aquellos donde tiene mayor capacidad de influencia por tipo de actividad y capacidad de impacto siendo sus esfuerzos más relevantes por lo que declara su compromiso con 4 ODS prioritarios que a su vez se relacionan con otros objetivos gracias a la dinámica transversal de la Entidad.



| ODDS  | ODDS RELACIÓN  | PRINCIPIO   | RELACIONES   | ACTUACIONES / COMPROMISOS  |
|---|--|---|--|--|
|  | <br> | <p>Compromiso con las personas<br/>(Principios VII/VIII)</p>  | <p>ODDS 2- microcréditos y otras Iniciativas para clientes y colaboradores en dificultades.</p> <p>ODDS 3- Políticas de bienestar empresarial inclusivas, adecuadas para estimular el Equilibrio Vida-Trabajo y para garantizar el bienestar de las personas</p> | <p>1- Se interviene en el campo social con la finalidad de apoyar a quienes se encuentran en situaciones de endeudamiento, a fin de prevenir el recurso a la usura. El objeto del acuerdo es identificar y conceder crédito a personas caracterizadas por una renta baja y/o en el umbral de la pobreza para permitirles afrontar situaciones de emergencia.</p> <p>2- Planes de educación financiera a clientes Pepper.</p> <p>3- Colaboración con seguros privados en búsqueda mejora de calidad de vida.</p> <p>4- Se han establecido políticas activas para promover la salud y el bienestar personal de los trabajadores.</p> |
|   |   | <p>Compromiso con el crecimiento económico y sostenible.</p> <p>Búsqueda de mercados y negocios</p> | <p>ODDS 5 y ODDS 10 - búsqueda de la igualdad (Asegurar la</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>   |

|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|   | <br>   | <p>desarrollando actividades productivas siempre con un compromiso de protección de los derechos laborales, trabajo seguro y sin riesgos.</p> <p>La igualdad como política identitaria de Pepper.</p> <p>(Principios I/II/X /XI)</p> | <p>participación plena de la mujer en igualdad de oportunidades) eliminación de la discriminación y de la violencia de genero. búsqueda de la inclusión social y económica</p> <p>ODDS 4 - Gestión del talento y calidad.</p>   | <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 empleados en realización de actividades solidarias</p>  |
|  | <br> | <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. (chunk, sell, proceso de compra y mejora e-commerce, 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> |

|   |   |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
|  | <br><br><br> | <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.</p> <p>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-Restauracion de ecosistema mediante la plantación de bosques.</p> |
|---|---|--|--|---|

## 2.5 El contexto del sector: hacia una financiación sostenible

La financiación sostenible desde una perspectiva eminentemente ética se traduce en aquellas decisiones de inversión que tienen en cuenta los factores medioambientales, sociales y de gobernanza (criterios ASG) de una actividad económica o un proyecto. Tienen claros beneficios para el medio ambiente o la sociedad, bien mediante información, productos y procesos claros y transparentes ligados a los ODS fijados por la ONU.

Pepper está desarrollando planes anuales de sostenibilidad donde se establecen diversos objetivos trimestrales. Estas actuaciones y objetivos se promueven, aprueban y supervisan desde la Comisión de Sostenibilidad y el Consejo de Administración. En 2023 han destacado diferentes acciones y campañas especiales, éstas son las principales.

## Acciones 2023

- Posts de formación financiera para clientes en el blog.
- Formación para empleados.

## Campañas

- “ Recicoles” de reciclaje de material de escritura de Fundación Entreculturas.
- Campaña reciclaje libros de Tuuulibreria.
- Campaña reciclaje “Tapones para una nueva vida” de la Fundación SEUR.

## Acciones Colaborativas 2023

- Ningún niño sin sonrisa–donación.
- El reto Pepper–proyecto crowd funding y donación AECC.
- Corre por una causa – carrera benéfica Entre culturas.
- Plan 4ºESO + Empresa para orientación laboral estudiantes.
- Día de la Mujer– obsequio rosa empleadas

- Proyecto Adhesión ECDI (Empresas comprometidas con la Diversidad y la Igualdad) de Intrama y galardón Top Diversity Company.
- Día del niño en España - concurso de dibujo niños empleados, el regalo para los ganadores es solidario.
- Día del Libro – concurso interno de tres libros entre quienes donen libros para Al Alimón.
- Concurso gastronómico–concurso interno de cocina del mundo.
- Adhesión al programa Healthy Cities Sanitas.
- Adhesión al Global Compact ONU.
- Compensación huella 2022-proyectos Borela y Carballedo.
- Empresas por una causa escolarización de 8 niñas y niños al año en República Democrática del Congo, Chado Etiopía.
- Formación al comité ESG en EINF y ESG básico.
- Madrid Triatlón Cross– donación Intermon Oxfam.
- Día del Cáncer de Mama– Pepper dona 3€ al Reto Pepper por cada empleado vestido de rosa.
- Día Internacional Eliminación de la Violencia contra la Mujer - charla de concienciación y actualización de nuestra política de violencia de género con la Fundación Ana Bella.
- Ningún niño sin sonrisa – donación de juguetes.

- 9→ Comité seguridad y salud – curso básico de primeros auxilios.

Para el ejercicio del 2024, Pepper ha establecido un nuevo plan que pretende formar y sensibilizar en materia de sostenibilidad consolidando así un modelo de cumplimiento que evoluciona con la compañía y que se centra en la gestión y en su cultura de compliance. A continuación, se detallan diferentes acciones sociales que se llevarán a cabo en 2024.

## Acciones 2024

- 9→ Posts de formación financiera para clientes en el blog.
- 9→ Formación para empleados.

## Campañas

- 9→ “Recicoles” de reciclaje de material de escritura de Fundación Entreculturas.
- 9→ Campaña reciclaje libros de Tuuulibrería.
- 9→ Campaña reciclaje “Tapones para una nueva vida” de la Fundación SEUR.
- 9→ Campaña “La Fiesta de la Ilusión”.

## Compromisos anuales

- ↪ Empresa participante en el Pacto Mundial de la ONU.
- ↪ Empresa comprometida con la Diversidad, Inclusión e Igualdad (Intrama).
- ↪ Empresa firmante de la Carta de la Diversidad.

## Acciones Colaborativas 2024

- ↪ Presentación informe COP a la ONU.
- ↪ Día internacional de la lucha contra la depresión (13 enero) –webinar sobre salud mental.
- ↪ Día internacional de la mujer (8marzo) –detalle morado a todos los empleados y campaña de comunicación interna.
- ↪ Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo (28 abril) –webinar sobre nutrición o buenos hábitos posturales en el trabajo.
- ↪ Día del orgullo (28 junio) –webinar con testimonio y pegatinas de espacio seguro LGTBI.
- ↪ Semana de los primeros auxilios (9 al 15 septiembre) –formación a 15 empleados con puestos clave en distintos departamentos.
- ↪ Día mundial contra el cáncer de mama (19 octubre) –donación AECC.
- ↪ Día mundial del niño (20 nov) –campaña recogida juguetes.



## 2.6 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 afronta con sostenibilidad su crecimiento futuro. Atender su actividad (créditos personales y financiación al consumo en punto de venta), su gestión y control eficaz son 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 los sistemas de información para asegurar el mantenimiento de un perfil de riesgo. En todo ello la 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 la calidad del servicio requerida por negocio y 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. 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. A continuación, se detallan los principales riesgos de la actividad de Pepper.

# Mapa de riesgos

| 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 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 y de 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 o 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 del cumplimiento recae en el área de control y Auditoría Interna.                             |
| 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, la Integridad y Disponibilidad. La empresa cuenta con Políticas, Procedimientos y medidas técnicas y organizativas apropiadas para asegurar que los riesgos son mitigados detallando 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.

Durante el ejercicio 2023 se llevó a cabo un proceso de revisión y actualización del estudio de materialidad elaborado en ejercicios anteriores en el que se determinó el listado de temas materiales con el objetivo de escuchar a sus grupos de interés. El objetivo no solo es actualizar la perspectiva del grupo en la matriz de materialidad y adaptarse al marco regulatorio del entorno y del mercado. también consiste en identificar y priorizar los aspectos relevantes en materia ESG para el grupo (Según señala GRI, aquellos que razonablemente puedan considerarse importantes a la hora de reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones o que influyan en las decisiones de los grupos de interés. (GRI Standards).

## **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 han sido 18 agrupados en cuatro categorías, que se explican en los siguientes apartados.

## **3.2 Metodología y muestra**

Pepper ha desarrollado y actualizado el estudio de materialidad, de acuerdo con los estándares de divulgación GRI.

Ya en ejercicios anteriores se identificaron los grupos de interés prioritarios cuyas demandas y requerimientos se incorporaron en el estudio de materialidad. Son aquellas entidades, colectivos y personas que se relacionan con Pepper, tanto a lo largo de su cadena de valor, como en el entorno en el que desarrolla su actividad y que tienen capacidad para influir en las decisiones: Empleados, puntos de venta, proveedores, clientes, inversores, colaboradores, reguladores. A continuación, y fruto de esta interacción con los diferentes grupos de interés, se analizó la relevancia de todas las cuestiones dentro del ámbito ESG, tanto desde la perspectiva de los grupos de interés como desde la perspectiva del Grupo. La estrategia con los grupos de interés ha consistido en su identificación, clasificación y determinación en base a modelo de negocio.

Pepper ha identificado los impactos reales y potenciales que ocasiona o a los que contribuye mediante sus actividades.

A partir de estos impactos identificados y con el fin de priorizarlos, se ha realizado una valoración para la que se ha consultado con diferentes áreas internas a través del envío de un cuestionario. El análisis de los temas materiales se llevó a cabo a partir del análisis de dos tipos de datos extraídos de fuentes primarias:

- a) Utilizando una técnica cualitativa de investigación social a través de la entrevista. Donde los participantes reflexionaron sobre los hitos de la compañía en 2023 así como proyectos e iniciativas para 2024. Estas entrevistas se hicieron a cargos de responsabilidad de distintas áreas de la compañía, solicitando que valorasen los diferentes temas teniendo en cuenta el impacto que tenían para la compañía y los distintos grupos de interés.
- 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 una segunda fase del proceso de materialidad, Pepper combina el análisis de las expectativas de los grupos de interés con el enfoque de identificación de

impactos bajo una perspectiva de doble materialidad. Materialidad de impacto, que analiza los impactos que la Organización puede tener sobre el entorno y materialidad financiera, que analiza como estos mismos asuntos impactan en la Organización. Así, realizamos el ejercicio de doble materialidad con objeto de identificar los impactos del entorno ambiental y social sobre Pepper, y de Pepper sobre sus grupos de interés.

## Definición de los 18 Temas Materiales evaluados incluidos en cuatro categorías

| <b>Gobernanza</b>               | <b>Descripción</b>   |
|---------------------------------|--|
| Cumplimiento                    | Capacidad para gestionar riesgos y oportunidades relacionados con las transiciones sociales, ambientales y políticas a través de la planificación de modelos de negocio a largo plazo. Cumplimiento de la legislación nacional e internacional vigente, así como de los compromisos específicos suscritos de forma voluntaria por la organización en sus políticas corporativas y ESG. |
| Gobierno                        | Cumplimiento de las mejores prácticas en materia de Buen Gobierno Corporativo y Gobierno ESG. Forma parte de aspectos como la estructura, diversidad, evaluación, funciones en materia ESG. Estudio de Riesgos asociados al tamaño de la empresa, complejidad y configuración de la gobernanza y procesos que demuestran la integración de factores ESG en el análisis crediticio.     |
| Transparencia                   | Aseguramiento de mecanismos para una comunicación transparente con los diferentes grupos de interés gestionando sus expectativas y dar respuesta a sus requerimientos. Instauration de procesos que garantizan la transparencia y precisión de las declaraciones y prácticas de la entidad.  |
| Seguridad de información        | Identificación, evaluación y gestión de los riesgos operativos, financieros y no financieros a los que Pepper se expone en su actividad. Incluye Estrategias de gestión para abordar la seguridad de los datos y la ciberseguridad.  |
| <b>Social</b>                   | <b>Empleados e inversores. Descripción</b>   |
| Fuerza de trabajo               | Fomento del desarrollo profesional, atracción y retención del talento (formación, bienestar, salud y seguridad de los empleados desempeño, promoción y retribución, etc.).   |
| Diversidad, igualdad, inclusión | Acciones que tratan de eliminar cualquier discriminación laboral por cualquier razón (género, raza, edad, origen étnico, religión) incluye acciones elementos como brecha salarial o planes y protocolos que fomenten la diversidad y la igualdad (conciliación, flexibilidad laboral, teletrabajo y desconexión), la integración laboral de colectivos vulnerables                    |
| Cultura de la organización      | Principios corporativos y acciones orientadas a mejorar la imagen y la trayectoria empresarial de Pepper.  |
| Compromiso social               | Compromiso con el desarrollo de la sociedad (voluntariado, colaboración y/o donaciones)  |
| Derechos humanos                | Compromisos y acciones en materia de protección de Derechos Humanos.   |

| <b>Social</b>          | <b>clientes. Descripción</b>   |
|------------------------|--|
| Préstamo responsable   | Prácticas crediticias con la mejor intención hacia cliente, garantizando su acceso, la transparencia de los términos y condiciones y apoyando al prestatario si experimenta dificultades de pago. Incluye aquellas consideraciones acerca del alcance del sector financiero y el grado en que ciertos grupos están incluidos/excluidos, por tanto extender crédito y servicios financieros a todas las despopuladas, |
| Prácticas responsables | El enfoque adoptado la hora de incentivar a los empleados y la comunicación con los clientes, medidas de apoyo ante dificultades en pago a su vencimiento y en cumplimiento de normativas del regulador  |
| Privacidad del cliente | Operativa implementada a propósito de lograr la mayor calidad y excelencia en la experiencia cliente y gestión de riesgos relacionados con el uso de información de identificación personal y otros datos de clientes para fines secundarios. El alcance incluye cuestiones derivadas del enfoque de la empresa para recopilar datos y obtener consentimiento, excluye la ciberseguridad                             |
| Cliente                | Operativa implementada por la Entidad a propósito de lograr la mayor calidad y excelencia en la prestación de sus servicios (satisfacción de las expectativas de los clientes) la mejora de la experiencia del cliente. La capacidad para ofrecer a los consumidores productos/servicios alineados con las expectativas.   |

| <b>Ambiente</b>     | <b>Descripción</b>   |
|---------------------|--|
| Contaminación       | Impacto fruto de nuestra actividad y gestión de emisiones propias y planes de reducción.   |
| Riesgos ambientales | Identificación y gestión de los riesgos asociados al cambio climático y al medioambiente   |
| Economía circular   | Identificación y desarrollo de unas actividades internas que centran el foco en garantizar un crecimiento sostenible en el tiempo promoviendo la optimización de recursos, reducción del consumo y aprovechamiento de residuos, reciclandolos o dándoles una nueva vida para convertirlos en nuevos productos. |
| Biodiversidad       | Iniciativas, certificaciones y compromisos a los que está suscrito Pepper con la finalidad de mejorar su gestión ambiental. Incluye las acciones de formación y sensibilización en materia ambiental   |
| Gestion recursos    | Prácticas destinadas a generar uso sostenible de los recursos, un mejor resultado medioambiental de las actividades, en línea con las necesidades cada vez más ecológicas.   |

Con el objetivo de dar completitud al análisis de materialidad, se ha actualizado la propuesta de identificación de los principales impactos según la perspectiva de doble materialidad, del entorno sobre Pepper y de Pepper sobre los grupos de interés. En línea con directrices de organismos que regulan esta materia (UE, la ESMA). Se incluye la lista de impactos para todos los aspectos materiales.

| <b>Gobernanza</b>        | <b>Impacto sobre Pepper</b>  | <b>Impacto de Pepper sobre grupos de interés</b>  |
|--------------------------|--|---|
| Cumplimiento             | Asegurar el comportamiento ético y el cumplimiento de la regulación impacta en la reputación y las relaciones del Grupo con los grupos de interés derivada de una forma de hacer negocios ética, justa y respetuosa con la legalidad   | La correcta gestión de este aspecto genera en los empleados y clientes sentimiento de orgullo y de pertenencia. Esto mejora la reputación y la confianza en el grupo por parte de reguladores, inversores y la sociedad.  |
| Gobierno                 | Establece bases sólidas para el crecimiento de Pepper, contribuyendo a la eficiencia, desarrollo sostenible y niveles de credibilidad, como también en la capacidad de la organización en la gestión de riesgos. la equidad, responsabilidad, transparencia, gestión de la organización; Impacta en la cultura organizativa, genera eficiencia en procesos proporcionando una mejor respuesta al entorno | Genera confianza y relaciones a largo plazo, que pueden ser beneficiosas para los proyectos actuales y futuros. que contribuyen para el buen desempeño de la organización. Genera fluidez en el negocio, buena reputación, claridad y sostenibilidad financiera |
| Transparencia            | Reduce exposición futura a los riesgos y a posibles sanciones económicas relacionados con transparencia. Requiere de una mejora continua de sistemas, canales de comunicación y control interno.   | Permite generar una relación de confianza con autoridades supervisoras.   |
| Seguridad de información | Reducción de la exposición a los riesgos y posibles sanciones económicas. Requiere de una mejora continua de sistemas y control interno de la información y verificación, además de una continua inversión en la seguridad y buena gestión de la información   | Reduce el riesgo de incumplimiento, genera una relación de confianza con reguladores si bien implica incrementar los requerimientos de información a clientes, proveedores y otros grupos de interés.   |

| <b>Social empleado y accionistas</b> | <b>Impacto sobre Pepper</b>   | <b>Impacto de Pepper sobre grupos de interés</b>  |
|--------------------------------------|---|---|
| Fuerza de trabajo                    | Asegura un empleo de calidad, genera atracción y retención del capital humano, mejora la productividad de los empleados y, permite alcanzar un mayor alineamiento de las capacidades de los empleados con los objetivos de la Entidad | Permite a los empleados desarrollar su carrera profesional, generando una mayor estabilidad y bienestar laboral. Mejora reputación y confianza de la sociedad.  |
| Diversidad, igualdad, inclusión      | La consecución de los objetivos de diversidad tiene un impacto positivo en la atracción y retención del capital humano e intelectual, generando valor dentro de la Entidad y mejorando la productividad.                              | Una adecuada gestión de este aspecto disminuye la desigualdad, generando orgullo de pertenencia entre los empleados.  |
| Cultura de la organización           | Proteger de posibles riesgos de conducta, conflictos de interés y disminuye las pérdidas de capital humano e intelectual.   | Genera sentimiento pertenencia entre los empleados, una mayor satisfacción y mejor experiencia de los clientes y de una mayor confianza de la sociedad.   |
| Compromiso social                    | Impacto en el posicionamiento en el mercado, permite atraer y retener capital. Genera confianza entre los grupos de interés.  | Impacto positivo en todos los grupos de interés, genera riqueza, valor social, seguridad y confianza en la protección del capital tanto de inversores como de clientes.   |
| Derechos humanos                     | Identifica nuevas oportunidades de inversión que cubre a los grupos vulnerables (vía de diferenciación a través de la inclusión financiera). Alineamiento con los convenios internacionales.  | Permite desarrollar nuevos productos que contribuyan a un impacto positivo a través de la inclusión y educación financiera para los grupos vulnerables. Permite la implementación programas sociales que apoyen al desarrollo de ciertas comunidades. |

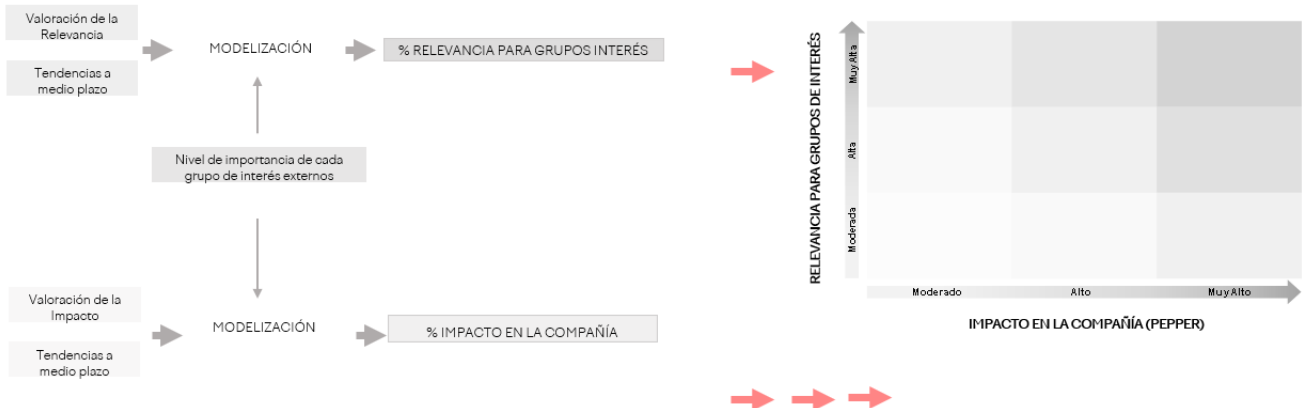
| <b>Social clientes</b> | <b>Impacto sobre Pepper</b>  | <b>Impacto de Pepper sobre grupos de interés</b>  |
|------------------------|--|---|
| Préstamo responsable   | El mayor impacto es la imagen, reputacional, permite ganar clientes a través de la confianza y lealtad   | Ayuda a la transformación positiva de los grupos de interés, las iniciativas están encaminadas a contribuir a una mejora para los colaboradores y para el negocio.  |
| Prácticas responsables | Apoyar el negocio, minimizar el riesgo de créditos incobrables y mejorar la planificación del cash flow.   | Reputacional, Se adapta a necesidades de clientes, buenas practicas   |
| Privacidad del cliente | Reduce la exposición futura a los riesgos y posibles sanciones económicas. Requiere de una mejora continua de sistemas, canales de comunicación y control interno de la información y verificación, además de una continua inversión en la seguridad y buena gestión de la información | Reduce el riesgo de incumplimiento de la regulación y permite generar una relación de confianza con autoridades supervisoras. Por otro lado, implica incrementar los requerimientos de información a clientes, proveedores y otros grupos de interés. |
| Cliente                | Permite fidelizar y atraer nuevos clientes, favorece las relaciones duraderas y de confianza,  | Satisface sus demandas de productos y servicios financieros con un servicio cercano y especializado. Las mejoras digitales les ofrece servicios adaptados y personalizados, con una mayor disponibilidad.   |



| Ambiente            | Impacto sobre Pepper   | Impacto de Pepper sobre grupos de interes   |
|---------------------|--|---|
| Contaminación       | Reduce la exposición futura a aquellos riesgos relacionados con emisiones de GEI mejorando en el corto plazo la eficiencia energética.   | Aumenta la confianza de una sociedad cada vez más concienciada y genera un impacto ambiental positivo en el entorno al reducir las emisiones del Grupo.   |
| Economía circular   | Es una oportunidad de negocio y de inversión en mercados nuevo y el desarrollo de nuevos productos. Permite posicionarse frente a los competidores incluyendo la sostenibilidad en el negocio  | Amplia la oferta de productos y servicios financieros sostenibles. Tiene un efecto en la reputación diferenciando a Pepper en el mercado con un negocio más sostenible y comprometido con el medioambiente y la sociedad.           |
| Riesgos ambientales | Reduce la exposición a cualquier riesgo relacionado con el clima y el medioambiente, incrementando el valor en la imagen y reputación de Pepper. Permite mantener el alineamiento con las exigencias regulatorias.   | Genera una mayor confianza para los inversores y la sociedad. Supone un mayor control y posible endurecimiento de las condiciones de financiación a aquellas actividades que presenten un mayor riesgo.                             |
| Biodiversidad       | La adhesión, implementación de compromisos y alianzas en temas ambientales permite obtener un mayor conocimiento de las prácticas del mercado, mejora la gestión ESG, Requiere de recursos para el seguimiento y cumplimiento de objetivos ambientales y reporting | Crea valor para a través de alianzas y cumplimiento de objetivos ambientales. Generar confianza y visibilidad entre los clientes y la sociedad a través de un negocio más sostenible y transparente creando valor e imagen de marca |
| Gestion recursos    | Permite identificar riesgos y oportunidades. Adaptarse a un mercado que exige cada vez más transparencia y responsabilidad.  | Genera imagen de marca a la vez que satisface necesidades tanto internas de empleados como externas de los grupos de interés.   |

## Modelización

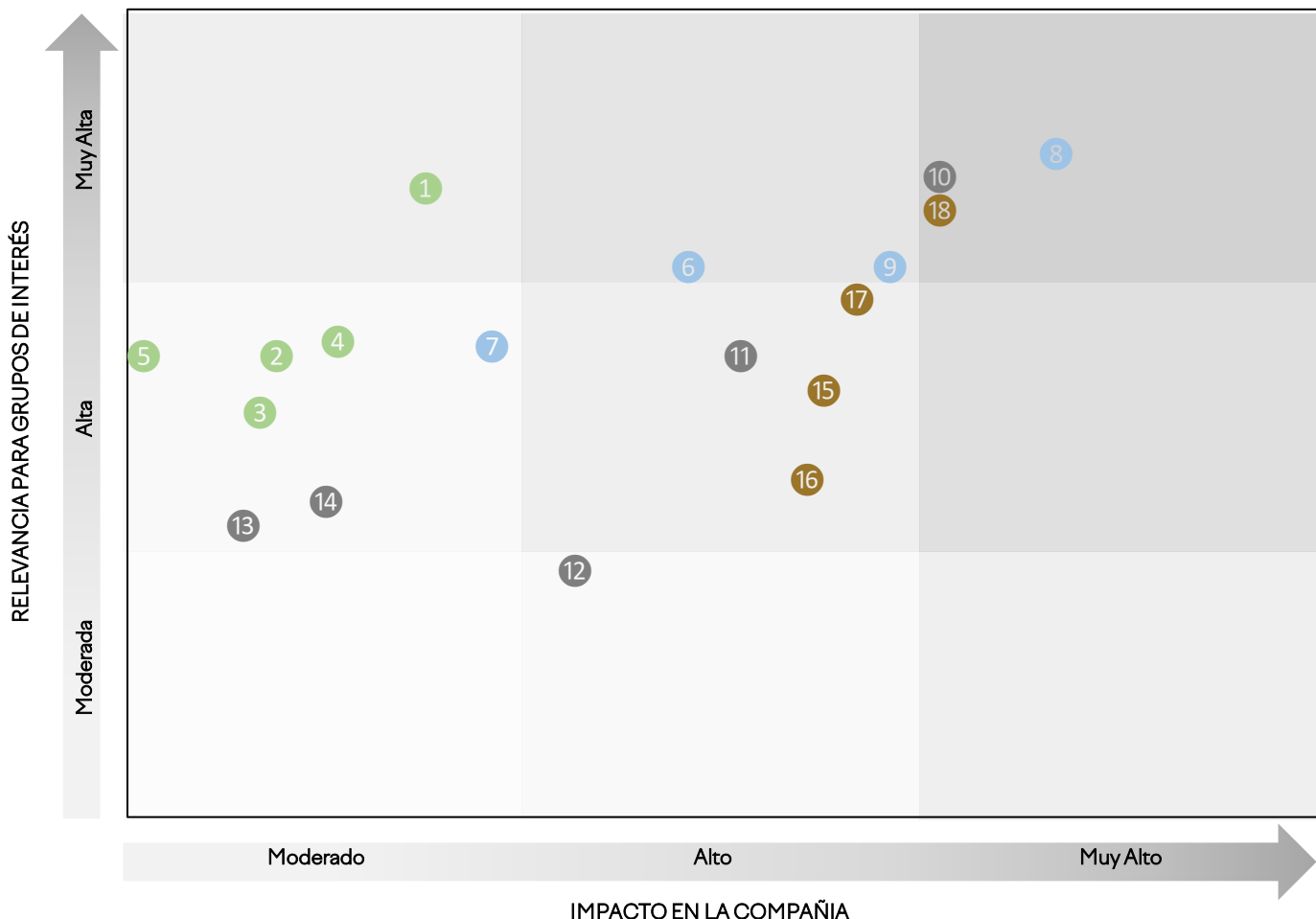
Para construir la matriz se realizó un análisis de la información obtenida en las entrevistas realizadas y los resultados de la encuesta online. Tras la aplicación de un modelo matemático se ha plasmado la realidad de la empresa, teniendo en cuenta GRI. Por tanto, el modelo es una versión simplificada e idealizada e la realidad de la entidad, de modo que partir de los resultados que aporta permite la valoración y toma de decisiones



| ESCALA     | Relevancia GGII             | Impacto en Pepper           |
|------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 0% - 60%   | Baja*<br>(No tema material) | Bajo*<br>(No tema material) |
| 60% - 73%  | Moderada                    | Moderado                    |
| 74% - 86%  | Alta                        | Alto                        |
| 87% - 100% | Muy Alta                    | Muy Alto                    |

\* Los temas materiales por debajo de 60% no se considerarán materiales.

# Matriz de materialidad (Zoom más de 60%)



| TEMAS MATERIALES | % RELEVANCIA A                               | % IMPACTO O | RANKING RELEVANCIA A |    |
|------------------|--|-------------|----------------------|----|
| 8                | Privacidad del cliente                       | 93%         | 91%                  | 1  |
| 10               | Fuerza del trabajo                           | 92%         | 87%                  | 2  |
| 18               | Seguridad de la información y Ciberseguridad | 90%         | 87%                  | 3  |
| 9                | Satisfacción con los clientes                | 87%         | 86%                  | 4  |
| 17               | Transparencia                                | 86%         | 84%                  | 5  |
| 6                | Préstamo responsable                         | 87%         | 78%                  | 6  |
| 11               | Diversidad, igualdad e inclusión             | 83%         | 81%                  | 7  |
| 15               | Cumplimiento                                 | 81%         | 83%                  | 8  |
| 16               | Buen Gobierno Corporativo                    | 77%         | 83%                  | 9  |
| 1                | Contaminación                                | 91%         | 70%                  | 10 |
| 7                | Prácticas responsables                       | 83%         | 72%                  | 11 |
| 4                | Gestión de recursos                          | 84%         | 67%                  | 12 |
| 12               | Cultura de la organización                   | 72%         | 75%                  | 13 |
| 2                | Economía Circular                            | 83%         | 65%                  | 14 |
| 3                | Riesgos ambientales                          | 80%         | 64%                  | 15 |
| 14               | Compromiso social                            | 76%         | 67%                  | 16 |
| 5                | Biodiversidad                                | 83%         | 61%                  | 17 |
| 13               | Derechos humanos                             | 74%         | 64%                  | 18 |

# Ranking importancia de los grupos de interés externos

| RANKING DE IMPORTANCIA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS | TOTAL |
|--|-------|
| CLIENTES   | 1º    |
| PUNTO DE VENTA   | 2º    |
| BANCOS   | 3º    |
| PROVEEDORES  | 4º    |
| OTROS COLABORADORES<br>(ABOGADOS, GESTORÍAS, AUDITORES)  | 5º    |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN                                   | 6º    |
| ADMINISTRACIÓN PÚBLICA                                   | 7º    |



# 4. Cuestiones medioambientales

# 4.1 Enfoque de gestión

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

En Pepper todos desempeñan 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.

Pepper, ha obtenido en los últimos años 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 consigue reducir el impacto medioambiental con respecto al CO2. Este certificado consiste en obtener los sellos de cálculo y compensó por parte del ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico (MITECO) por nuestras iniciativas de “bosque Pepper”. Este año han reforestado terrenos afectados por incendios en Galicia que permitirán compensar las 105 toneladas de CO2 correspondientes a la huella de carbono de 2022.

El sello Calculo y Compensó 2022 revalida la certificación ya obtenida en los años 2021 y 2020, poniendo una vez más de manifiesto su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y convirtiendo a la entidad en neutra en emisiones de carbono.



## 4.2 Mitigando riesgos

Contaminación y Cambio climático:

Como se plasma en la 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. Creen 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 observa en los objetivos fijados y en su cumplimiento. A continuación, se muestra un resumen:

- ➔ EINF y 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 sobre los que se diseña la estrategia de 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 y ayuda a la identificación de nuevas oportunidades de inversión, promoviendo una inversión responsable y ética aportando valor en el largo plazo a los clientes.
- ➔ Fomento de aspectos ASG: Pepper en materia ASG, realiza campañas y proyectos de manera periódica, LinkedIn, blog, etc.
- ➔ Acciones de compensación de la huella de carbono calculada y certificada.

- ➔ Plan de educación financiera: píldoras formativas a través de RRSS, sobre créditos financieros y no exclusivamente a clientes.
- ➔ Gestión de residuos: Pepper tiene un manual para la gestión de residuos en el que se establece la forma de separar los residuos para su posterior reciclaje.
- ➔ Pepper no ha recibido sanciones en materia medioambiental durante el año 2023 ni anteriores

## 4.3 Economía circular

Pepper trabaja para 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 está cumpliendo con los requisitos legales que le aplican en materia de gestión de residuos como la entrega en puntos limpios de los residuos generados, así como etiquetado y administración. Ha establecido políticas e instrucciones para generar concienciación a la vez que genera un ambiente sostenible ordenado y confortable.

Además de su compromiso en la promoción del reciclaje mediante la colocación de cartelería informando en el comedor para una mejor gestión de residuos y la utilización generalizada de la firma digital, que contribuye gradualmente a la eliminación del papel dentro de la operativa habitual.

### Papel

Uno de los residuos más importantes que genera Pepper en su actividad diaria es el residuo de papel en la oficina. Para reducir el consumo se están implantando

diferentes 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 2023 el papel consumido ha sido de 850 KG. Para el reciclaje de papel hay instalados en diferentes puntos de la oficina contenedores a través de los cuales se han retirado 650kgs para destrucción y reciclaje.

Con el objetivo de reducir el consumo de papel se han implementado diferentes procesos de digitalización con el objetivo de minimizar el uso de papel en las oficinas, la reducción de puntos de impresión, y fomentado el uso de papel reciclado. Más del 95% del papel usado es reciclado.

## Tóner

Se trata de un residuo generado en las oficinas de Pepper ocasionado por el uso 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. Este residuo es recogido siguiendo la normativa establecida en la Comunidad de Madrid.

El consumo de los 850 kg de papel ha producido un residuo de 58.6kg de tóner, teniendo un bajo impacto medioambiental.

## Equipos informáticos

El uso continuo de los diferentes equipos informáticos que se utilizan en Pepper en su trabajo diario hace que deban ser reemplazados periódicamente debido a su obsolescencia o mal estado. No obstante, se intenta dar una segunda vida a los diferentes equipos si fuera posible. Los equipos informáticos y electrónicos, al final de su vida útil, son retirados por la empresa suministradora para su reciclado o se llevan a un punto limpio municipal.



# Residuos generados

|                           | 2022 | 2023  |
|---------------------------|------|-------|
| Papel compra (kg)         | 362  | 850   |
| Equipos Informáticos (kg) | 442  | 1.220 |
| Tóner (Kg)                | 11   | 58    |

## 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. Todo el consumo eléctrico de Pepper en las oficinas es de origen renovable.

### Consumo de energía

La compañía toma medidas para reducir este aspecto ambiental a través de la sensibilización y puesta en marcha 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.
- Encendido y apagado 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 CO2 inferiores.

El origen de la energía que consume Pepper es de procedencia verde, certificado por la huella de carbono.

| Energía            | 2022    | 2023    |
|--------------------|---------|---------|
| Gasolina (L)       | 6.151   | 7.831   |
| Gasoil (L)         | 14.795  | 14.512  |
| Electricidad (kWh) | 434.503 | 374.764 |

| Eficiencia energética  | 2022   | 2023   |
|--|--------|--------|
| Total litros combustible (lts)   | 20.946 | 22.343 |
| % eficiencia (combustible sobre préstamos concedidos) (lts de combustible/# préstamos) | 3%     | 2%     |

## 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. Solo se produce consumo de agua y vertido de aguas sanitarias.

| Agua                     | 2022   | 2023   |
|--------------------------|--------|--------|
| Aguas residenciales (m3) | 559,53 | 622,24 |

## 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. Hemos calculado la huella siguiendo el GHG Protocol. Los alcances que hemos calculado para el ejercicio 2023 son:

➔ Alcance 1: Emisiones directas de nuestras propias fuentes.

➔ Alcance 2: Emisiones indirectas derivadas del consumo de energía.

El cálculo de la huella de carbono ha sido verificado por AENOR y calculado con globalO2, en todos sus alcances, para obtener un certificado de cada año calculado (2022-2023). Además, se han presentado los certificados del cálculo de la huella al ministerio de medioambiente de España, y replantado áreas afectadas por incendios en Galicia compensando la huella de carbono de Pepper y consiguiendo mantenerse como “EMPRESA CERO EMISIONES”.

Los cálculos de la huella de carbono para el ejercicio 2023, si bien son provisionales a la espera de los baremos correspondientes a 2023, se muestran a continuación:

|               | EMISIONESTOTALES<br>(TnCO2) | Trabajadores | Ratio (Tn de CO2 / Trabajadores) |
|---------------|-----------------------------|--------------|----------------------------------|
| EMISIONES2023 | 49,81                       | 335          | 0,15                             |

| ALCANCE1                               |   |   | Emisiones 2022 (TnCO2e) | Peso emisiones alcance | Peso emisiones Total |
|--|---|---|-------------------------|------------------------|----------------------|
| COMBUSTIBLES FÓSILES                   | Fuentes móviles                                     | Flota de vehículos comerciales Gasóleo (B7)   | 33,514                  | 67,29%                 | 3,02%                |
|  |   | Flota de vehículos comerciales Gasolina (E10) | -                       | 0,00%                  | 0,00%                |
|  |   | Flota de vehículos comerciales Gasolina (E5)  | 16,291                  | 32,71%                 | 1,47%                |
|  |   | Consumo de Adblue                             | 0,039                   | 0,08%                  | 0,00%                |
|  | Fuentes fijas                                       | Grupos electrógenos                           | 0,074                   | 0,15%                  | 0,01%                |
| EMISIONES FUGITIVAS DE GASES FLUORADOS | Fugas de gases refrigerantes aire acondicionado CPD |   |                         |                        |                      |
| <b>TOTAL ALCANCE1</b>                  |   |   | <b>49,81</b>            | <b>100,23%</b>         | <b>4,49%</b>         |

Se obtiene el registro de huella de carbono de Alcance 1 y 2 a través del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, realizando un informe de Emisiones de Huella de Carbono en el que se 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 su reducción.
- ➔ 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.

## 4.6 Protección de 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.

## 4.7 Taxonomía verde

Pepper ha realizado un estudio exhaustivo para conocer su alineación con la taxonomía verde según el reglamento (UE) 2020/852. Se ha comprobado que las actividades desarrolladas no son elegibles con la taxonomía verde, por lo que no se ofrece más información relacionada con esta cuestión en el Estado de Información no Financiera.



# 5. Cuestiones sociales y personal

## 5.1 Enfoque de gestión

Pepper está comprometido con sus trabajadores cumpliendo los estándares sociales y laborales reconocidos. Busca ser una referencia, por ello su objetivo es que su equipo se desarrolle para alcanzar su mejor versión. Un equipo que define los valores de sus trabajadores como:

- ➔ **Emprendedores:** Personal curioso y emprendedor estando siempre un paso por delante de lo establecido. Se mueve para impulsar nuevas soluciones.
- ➔ **Analíticos:** Empleo de la experiencia para analizar de manera equilibrada las oportunidades y riesgos en cada decisión. Les motiva el cambio y se adelantan al futuro.
- ➔ **Transparentes:** personas honestas y claras, buscando ayudar a los clientes.
- ➔ **Desarrollo:** llevan el talento al siguiente nivel con formaciones especializadas

El equipo de RRHH lidera la transformación de la compañía en este aspecto buscando una gestión centrada en el empleado, fomentan iniciativas que aporten un excelente ambiente de trabajo.

Definen políticas internas que contribuyen a promover el desarrollo profesional fortaleciendo el talento interno ofreciendo ciertos beneficios a los empleados.

Se consideran parte de la sociedad y son conscientes de la responsabilidad que tienen con ella. Quieren contribuir a un futuro mejor a través de su compromiso social con la educación y la igualdad de oportunidades.

## 5.2 Empleo

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:

Durante el ejercicio, han formado parte del grupo Pepper 494 profesionales, con el siguiente desglose:

Cuadro 1: distribución por sexo al cierre del ejercicio:

|               | 2022 | 2023 |
|---------------|------|------|
| Masculino - M | 117  | 141  |
| Femenino - F  | 191  | 194  |
| Total         | 308  | 335  |

Cuadro 2: distribución por edad al cierre del ejercicio

|                    | 2022 | 2023 |
|--------------------|------|------|
| < 30 años          | 69   | 76   |
| Entre 30 - 50 años | 205  | 231  |
| > 50 años          | 25   | 28   |
| Total              | 308  | 335  |

Cuadro 3: distribución órgano de gobierno

|                    | 2022 | 2023 |
|--------------------|------|------|
| Órgano de gobierno | 3*   | 4*   |

\* El consejo de administración está compuesto por cuatro miembros, tres de los cuales son además directivos de la Compañía. A los efectos de este informe no se ha considerado al cuarto miembro del Consejo de Administración que no es también directivo de la Compañía.



Cuadro 4: Distribución por nivel profesional al cierre del ejercicio

|                        | 2022 | 2023 |
|------------------------|------|------|
| Directivos             | 3    | 3    |
| Mandos intermedios     | 53   | 58   |
| técnicos               | 40   | 60   |
| Operarios y auxiliares | 212  | 214  |
| Total                  | 308  | 335  |

Cuadro 5: Distribución por países al cierre del ejercicio:

|        | 2022 | 2023 |
|--------|------|------|
| España | 308  | 335  |
| Total  | 308  | 335  |

En este documento EINF se ha obtenido el promedio de personal que compone Pepper a través del cálculo anual del FTE (Equivalente a Tiempo Completo). Estos resultados difieren de los que aparecen plasmados en las Cuentas Anuales debido a que en Cuentas Anuales se ha obtenido el promedio a través de una media aritmética.

Cuadro 6: Contratación y distribución por tipo de contrato y género (FTE)

|      | Contrato indefinido |              | Contrato Temporal |              | Contrato parcial |              | Total  |
|------|---------------------|--------------|-------------------|--------------|------------------|--------------|--------|
|      | Masculino - M       | Femenino - F | Masculino - M     | Femenino - F | Masculino - M    | Femenino - F |        |
| 2022 | 115,46              | 174,01       | 2,26              | 5,78         | 1,52             | 16,15        | 315,2  |
| 2023 | 135,55              | 181,83       | 0,27              |              | 1                | 12,21        | 330,87 |

Cuadro 7: Contratación y distribución por tipo de contrato y edad (FTE)

|      | Contrato indefinido |                    |           | Contrato temporal |                    |           | Contrato parcial |                    |           | Total  |
|------|---------------------|--------------------|-----------|-------------------|--------------------|-----------|------------------|--------------------|-----------|--------|
|      | < 30 años           | Entre 30 - 50 años | > 50 años | < 30 años         | Entre 30 - 50 años | > 50 años | < 30 años        | Entre 30 - 50 años | > 50 años |        |
| 2022 | 60,58               | 199,09             | 29,8      | 1,47              | 5,65               | 0,9       | 2,54             | 13,13              | 2         | 315,2  |
| 2023 | 61,79               | 226,57             | 29,013    |                   | 0,27               |           | 2,315            | 7,89               | 3         | 330,87 |

Cuadro 8: Contratación y distribución por categoría profesional (FTE)

|      | Contrato indefinido |                    |          |                        | Contrato temporal |                    |          |                        | Contrato parcial |                    |          |                        | Total  |
|------|---------------------|--------------------|----------|------------------------|-------------------|--------------------|----------|------------------------|------------------|--------------------|----------|------------------------|--------|
|      | Directivos          | Mandos intermedios | Técnicos | Operarios y auxiliares | Directivos        | Mandos intermedios | Técnicos | Operarios y auxiliares | Directivos       | Mandos intermedios | Técnicos | Operarios y auxiliares |        |
| 2022 | 3                   | 55,21              | 39,93    | 191,32                 | 0                 | 0                  | 0,72     | 7,32                   |                  |                    |          | 17,68                  | 315,2  |
| 2023 | 3                   | 60,57              | 56,85    | 196,95                 |                   |                    | 0,27     |                        |                  |                    | 1        | 12,21                  | 330,87 |

Cuadro 9: Despidos por género, edad y categoría profesional (FTE)

|      | Sexo  |       | Edad      |                    |           | Categoría profesional |                    |          |           | Total |
|------|-------|-------|-----------|--------------------|-----------|-----------------------|--------------------|----------|-----------|-------|
|      | M     | F     | < 30 años | Entre 30 - 50 años | > 50 años | Directivos            | Mandos intermedios | Técnicos | Operarios |       |
| 2022 | 13,81 | 19,51 | 7,81      | 23,5               | 2,01      | 0                     | 1,26               | 2,96     | 29,1      | 33,32 |
| 2023 | 11,33 | 25,15 | 7,95      | 23,35              | 5,18      |                       | 1,9                | 3,74     | 30,84     | 36,48 |

## 5.3 Brecha salarial

En los cuadros de abajo se detallan las remuneraciones medias en base a las categorías profesionales y sexo, expresado en euros. Se ha utilizado los datos obtenidos y utilizados en la auditoria de registro retributivo incluyendo datos de dirección utilizando los importes efectivos que son aquellos correspondientes a las retribuciones satisfechas a cada persona, y para cada una de sus diferentes situaciones contractuales, desglosadas en promedios.

Promedio de remuneración por género y contrato 2022

| NIVEL PROFESIONAL      | 2022                |              |                   |              |                         |              |               |              |
|------------------------|---------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------------|--------------|---------------|--------------|
|                        | Contrato indefinido |              | Contrato Temporal |              | Contrato tiempo parcial |              | TOTAL         |              |
|                        | Masculino - M       | Femenino - F | Masculino - M     | Femenino - F | Masculino - M           | Femenino - F | Masculino - M | Femenino - F |
| Directivos             | 201.693             |              |                   |              |                         |              | 201.693       |              |
| Mandos intermedios     | 63.350              | 51.169       |                   |              |                         |              | 63.350        | 51.169       |
| Técnicos               | 33.295              | 29.623       |                   |              |                         |              | 32.885        | 29.623       |
| Operarios y auxiliares | 22.013              | 21.132       | 20.519            | 21.044       | 18.715                  | 15.959       | 21.893        | 20.592       |
| Total                  | 40.854              | 25.742       | 20.685            | 21.044       | 18.715                  | 15.959       | 40.189        | 24.797       |

| 2023                           |                     |          |                   |          |                         |          |           |          |
|--------------------------------|---------------------|----------|-------------------|----------|-------------------------|----------|-----------|----------|
| Remuneración efectiva promedio | Contrato indefinido |          | Contrato Temporal |          | Contrato tiempo parcial |          | Total     |          |
|                                | Masculino           | Femenino | Masculino         | Femenino | Masculino               | Femenino | Masculino | Femenino |
| Directivos*                    | 204.779             |          |                   |          |                         |          | 204.779   |          |
| Mandos intermedios             | 70.087              | 44.697   |                   |          |                         |          | 70.087    | 44.697   |
| Técnicos                       | 33.884              | 33.482   | 48.008            |          |                         | 27.558   | 33.986    | 33.230   |
| Operarios y auxiliares         | 21.896              | 21.257   |                   |          | 18.037                  | 14.916   | 21.840    | 20.900   |
| <u>Total general</u>           | 39.648              | 26.730   | 48.008            |          | 18.037                  | 15.873   | 39.503    | 26.160   |

\*ver retribuciones al Consejo de Administración y a la Alta Dirección cuentas anuales Pepper Assets Services

| Nivel Profesional      | Brecha salarial 2022 |                   |                         | Total |
|------------------------|----------------------|-------------------|-------------------------|-------|
|                        | Contrato indefinido  | Contrato Temporal | Contrato tiempo parcial |       |
| Directivos             |                      |                   |                         |       |
| Mandos intermedios     | 19%                  |                   |                         | 19%   |
| Técnicos               | 11%                  |                   |                         | 10%   |
| Operarios y auxiliares | 4%                   | -3%               | 15%                     | 7%    |
| Total general          | 37%                  | -2%               | 15%                     | 38%   |

| NIVEL PROFESIONAL      | Brecha salarial 2023 |                   |                         | Total |
|------------------------|----------------------|-------------------|-------------------------|-------|
|                        | Contrato indefinido  | Contrato Temporal | Contrato tiempo parcial |       |
| Directivos             |                      |                   |                         |       |
| Mandos intermedios     | 36%                  |                   |                         | 36%   |
| Técnicos               | 1%                   |                   |                         | 2%    |
| Operarios y auxiliares | 3%                   |                   | 17%                     | 4%    |
| Total general          | 33%                  |                   | 12%                     | 34%   |

## 5.4 Organización del trabajo

Para la conciliación familiar y personal los empleados tienen a su disposición un conjunto de beneficios sociales. Se 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 los últimos años han sido:

| Año  | Con Derecho | Acogido | Con Derecho | Acogido | Con Derecho | Acogido |
|------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|
| 2022 | 5           | 5       | 36          | 36      | 41          | 41      |
| 2023 | 9           | 9       | 21          | 21      | 30          | 30      |

## Beneficios para nuestros empleados

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 flexible.
- ➔ 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 flexible.

- Programa amigo: gratificación económica si el CV entregado es contratado y supera el periodo de prueba.
- Empresa Baby Friendly: la empresa ha obtenido el Certificado Baby Friendly por sus medidas de conciliación familiar.
- 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.
- Otras (detalle día cumpleaños, cesta de navidad, amigo invisible, concursos disfraces, Halloween y carnaval)

## Diversidad, igualdad y accesibilidad

Pepper considera la diversidad cómo un valor fundamental que enriquece la sociedad y permite aprender de diferentes puntos de vista y experiencias. Aceptar y valorar la diversidad es fundamental para construir una sociedad más justa e inclusiva.

En la política de selección se realiza la redacción de ofertas con lenguaje neutro e inclusivo. Asimismo, se incluye en las ofertas un texto en el que queda reflejado el compromiso con la diversidad e igualdad de oportunidades.

Se garantiza la igualdad de oportunidades y la igualdad de trato, se respeta los derechos sociales y humanos y la empresa cuenta con un Plan de Igualdad firmado en 2018 y renovado en diciembre de 2022.

Los trabajadores deben de registrar su hora de entrada y salida de trabajo, a través del sistema FACTORIAL. A través de este sistema, aparte de registrar y actualizar las posibles ausencias en su puesto de trabajo, los trabajadores están informados sobre las acciones sociales que realizar la empresa.

En Pepper existe un grupo de representantes de los trabajadores, este comité cuenta con un total de 8 miembros, todos pertenecientes al Sindicato Independiente de Pepper.

## Política de teletrabajo

Pepper ha implementado medidas y acciones que facilitan el equilibrio entre el trabajo presencial y el trabajo a distancia. Se ha desarrollado una política de teletrabajo donde se incluyen y se explican todos los aspectos relacionados con el mismo buscando:

- Mejorar el desempeño individual y colectivo tanto en eficiencia como en productividad.
- Mejorar 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 que llevan al éxito es esencial construir relaciones de trabajo basadas 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 (siendo previamente validado por el responsable del departamento. El empleado debe disponer de un espacio de trabajo en casa u otro lugar determinado que garantice un óptimo desempeño del trabajo, (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).

## 5.5 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 para los trabajadores y sus representantes.

Además, se ha formado a los representantes del comité de prevención en primeros auxilios a través de la Cruz Roja y se ha promovido reconocimientos médicos a toda la plantilla.

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

| Año  | N.º de enfermedades profesionales |   |       |
|------|-----------------------------------|---|-------|
|      | M                                 | F | Total |
| 2022 | 1                                 | 0 | 1     |
| 2023 | 0                                 | 0 | 0     |

| Accidentes |   |   |       |
|------------|---|---|-------|
| Año        | M | F | Total |
| 2022       | 0 | 0 | 0     |
| 2023       | 3 | 3 | 6     |

| Horas de absentismo |        |        |
|---------------------|--------|--------|
| M                   | F      | Total  |
| 6.296               | 33.024 | 39.320 |
| 5.040               | 41.768 | 46.808 |

De todos los accidentes únicamente dos necesitaron baja , ambos calificados como leves y ocurridos en In Itinere. El índice de incidencia con baja en jornada por cada 100 trabajadores es del 0.0% para el 2023.

Cuadro índice de accidentes e IT

| Año  | Índice de accidentes en jornada trabajo | Índice IT |
|------|---|-----------|
| 2022 | 0,31                                    | 4,16      |
| 2023 | 0                                       | 4,76      |

## 5.6 Relaciones sociales

### Diálogo con los empleados.

Pepper es consciente de la importancia de mantener relaciones cercanas y transparentes con los empleados, siempre desde una perspectiva de escucha activa. Las políticas disponibles incluyen mecanismos y canales de comunicación, como la intranet (factorial) y el buzón de sugerencias, a disposición de la plantilla. Además, todas las personas empleadas cuentan con distintas herramientas tecnológicas para facilitar las comunicaciones internas.

Los canales de comunicación establecidos con los empleados son:

- Correo electrónico e Intranet: con comunicados de RRHH, eventos corporativos, cuestiones sociales o sobre la entidad. Las consultas sobre nóminas o las gestiones personales se realizan por email o en el despacho de RRHH.
- Reuniones periódicas con los responsables de áreas donde se incluyen procedimientos como la evaluación anual de desempeño.
- Reuniones semestrales con el departamento de RRHH: además de las reuniones anuales de objetivos, se realizan reuniones semestrales para conocer la motivación del empleado, su satisfacción con los beneficios y la organización, y las posibles necesidades de formación.
- Reuniones con el director general: de manera general se realiza una reunión semestral y otra anual con el Director General, en la que se comenta la evolución de la empresa y del negocio.



El porcentaje de empleados cubiertos por el acuerdo de negociación colectiva es del 100%.

## 5.7 Formación

Pepper es una empresa altamente comprometida con el desarrollo de las personas. Por eso el Plan Anual de Formación no solo se diseña a partir de las iniciativas propuestas desde el área de recursos humanos, también intervienen los propios responsables de área, con el objetivo de dotar a la organización de una plantilla altamente competitiva permitiendo así tener una mejora progresiva de las destrezas de los trabajadores.

Desde el departamento de recursos humanos se promueven planes individuales de formación adaptados a las necesidades que manifiestan los propios empleados y responsables.

- Leader Coach
- Coaching
- Herramientas (Sql, Power BI, office, Azure)
- Ingles
- Contabilidad de gestión
- Team building
- Formación ESG
- Formación y orientación 4º ESO+empresa

Otras formaciones específicas destinadas a toda la plantilla son

- ➔ Prevención de riesgos laborales.
- ➔ Cumplimiento (prevención de blanqueo de capitales, corrupción.).
- ➔ Tecnología: píldoras informativas con temas ciberseguridad, teletrabajo, etc.

Cuando una persona se incorpora a la organización desde el área en el que va a entrar a formar parte se realiza una formación técnica específica contando con un tutor que le acompaña y le guía.

En el 2023 el 95% de estas formaciones, que se han realizado en horario laboral, han sido tanto en formato online como presencial.

El plan de formación de Pepper tiene numerosos beneficios para los trabajadores como: mayor grado de cualificación, mejores oportunidades en la empresa, aumentar la motivación, crear un sentido de pertenencia y compromiso y mejorar el rendimiento laboral. Además, este mismo plan favorece a la compañía aumentando su competitividad en el mercado, mejorando su imagen, aumentando la productividad, los 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 trabajo y empleados, y alineando la misión, objetivos y estrategias de la entidad.

| Horas formación        | Masculino | Femenino | Total general |
|------------------------|-----------|----------|---------------|
| Dirección              | 16        |          | 16            |
| mando intermedio       | 2.403     | 1.762    | 4.164         |
| operarios y auxiliares | 1.051     | 1.751    | 2.802         |
| técnicos               | 1.918     | 747      | 2.665         |
| Total general          | 5.388     | 4.260    | 9.648         |

## 5.8 Accesibilidad a 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 2023 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.

|               | 31/12/2022 | 31/12/2023 |
|---------------|------------|------------|
| Masculino - M | 0          | 0          |
| Femenino - F  | 3          | 1          |
| Total         | 3          | 1          |

|      |                    | Operarios y auxiliares |            |
|------|--------------------|------------------------|------------|
|      |                    | Nº empleados           | Porcentaje |
| 2022 | < 30 años          | 0                      | 0%         |
|      | Entre 30 - 50 años | 2                      | 67%        |
|      | > 50 años          | 1                      | 33%        |
|      | Total              | 3                      | 100%       |
| 2023 | < 30 años          | 0                      | 0%         |
|      | Entre 30 - 50 años | 0                      | 0%         |
|      | > 50 años          | 1                      | 100%       |
|      | Total              | 1                      | 100%       |

|                        | Por sexo                    |            |                             |            |                             |            |                             |            |
|------------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------|------------|-----------------------------|------------|-----------------------------|------------|
|                        | 2022                        |            |                             |            | 2023                        |            |                             |            |
|                        | M                           |            | F                           |            | M                           |            | F                           |            |
|                        | N <sup>o</sup><br>empleados | Porcentaje | N <sup>o</sup><br>empleados | Porcentaje | N <sup>o</sup><br>empleados | Porcentaje | N <sup>o</sup><br>empleados | Porcentaje |
| Operarios y auxiliares |                             | 0%         | 3                           | 100,0 0%   | 0                           | 0%         | 1                           | 100,0 0%   |
| Total                  | 0                           | 0%         | 3                           | 100,0 0%   | 0                           | 0%         | 1                           | 100,0 0%   |

## 5.9 Igualdad

Pepper ha desarrollado 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 los empleados. Entre estas iniciativas se encuentran publicaciones y recomendaciones relacionadas con D&I (webinars, días internacionales, participación en actos voluntarios como carreras solidarias....)

### Plan de Igualdad

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es un principio universal que Pepper respeta y promueve. Por ello en el ejercicio 2018 desarrolló un Plan de Igualdad, renovado en diciembre 2022 por 4 años, 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.

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 distintas 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, aplicándose 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 medio materiales y humanos que se requieran. Por otro lado, la Comisión de Seguimiento de Igualdad, depende de dirección siendo la encargada de llevar a cabo la fase de seguimiento y evaluación, promocionando la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombre en la organización.

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

|                    | Órgano de Administración |            |              |            |
|--------------------|--------------------------|------------|--------------|------------|
|                    | 2022                     |            | 2023         |            |
|                    | Nº empleados             | Porcentaje | Nº empleados | Porcentaje |
| < 30 Años          |                          | 0,00%      |              | 0%         |
| entre 30 - 50 Años | 2                        | 66,67%     | 1            | 25%        |
| > 50 Años          | 1                        | 33,33%     | 3            | 75%        |
| Total              | 3                        | 1          | 4            | 100%       |

|                    | Por sexo      |            |              |            |               |            |              |            |
|--------------------|---------------|------------|--------------|------------|---------------|------------|--------------|------------|
|                    | 2022          |            |              |            | 2023          |            |              |            |
|                    | Masculino - M |            | Femenino - F |            | Masculino - M |            | Femenino - F |            |
|                    | Nº empleados  | Porcentaje | Nº empleados | Porcentaje | Nº empleados  | Porcentaje | Nº empleados | Porcentaje |
| Órgano de gobierno | 3             | 100%       | 0            | 0%         | 4             | 100%       | 0            | 0%         |

\*El consejo de administración está compuesto por cuatro miembros, tres de los cuales son además directivos de la Compañía e incluidos también dentro de dicha categoría.

|                        | Igualdad por categorías y edad (FTE) |        |                    |        |           |        |           |        |                    |        |           |        |
|------------------------|--------------------------------------|--------|--------------------|--------|-----------|--------|-----------|--------|--------------------|--------|-----------|--------|
|                        | 2022                                 |        |                    |        |           |        | 2023      |        |                    |        |           |        |
|                        | < 30 Años                            |        | Entre 30 - 50 años |        | > 50 años |        | < 30 Años |        | Entre 30 - 50 años |        | > 50 años |        |
|                        | empleados                            | %      | empleados          | %      | empleados | %      | empleados | %      | empleados          | %      | empleados | %      |
| Directivos             |                                      |        | 2                  |        | 1         |        |           |        | 2                  |        | 1         |        |
| Mandos intermedios     | 5,31                                 | 9,62%  | 46,89              | 84,95% | 3         | 5,43%  | 4         | 6,60%  | 51,57              | 85,14% | 5         | 8,25%  |
| Técnicos               | 11,22                                | 27,60% | 26,58              | 65,39% | 2,85      | 7,01%  | 16,78     | 28,87% | 37,92              | 65,24% | 3,42      | 5,88%  |
| Operarios y auxiliares | 48,06                                | 22,22% | 142,4              | 65,83% | 25,87     | 11,96% | 43,33     | 20,72% | 143,24             | 68,48% | 22,59     | 10,80% |
| Total                  | 64,59                                | 20,49% | 217,87             | 69,13% | 32,72     | 10,38% | 64,11     | 19,38% | 234,73             | 70,95% | 32,01     | 9,68%  |

|                        | Por sexo (FTE) |            |               |            |               |            |               |            |
|------------------------|----------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|
|                        | 2022           |            |               |            | 2023          |            |               |            |
|                        | Masculino - M  |            | Femenino - F  |            | Masculino - M |            | Femenino - F  |            |
|                        | N.º empleados  | Porcentaje | N.º empleados | Porcentaje | N.º empleados | Porcentaje | N.º empleados | Porcentaje |
| Directivos             | 3              |            |               |            | 3             |            |               |            |
| Mandos intermedios     | 33,9           | 61%        | 21,3          | 39%        | 30,13         | 50%        | 30,44         | 50%        |
| Técnicos               | 21,53          | 53%        | 19,12         | 47%        | 34,1          | 59%        | 24,024        | 41%        |
| Operarios y auxiliares | 60,81          | 28%        | 155,51        | 72%        | 69,59         | 33%        | 139,57        | 67%        |
| Total                  | 119,24         | 38%        | 195,93        | 62%        | 136,82        | 41%        | 194,034       | 59%        |

# 6. Ética y cumplimiento

## 6.1 Enfoque de gestión

Pepper, quiere ser un ejemplo a seguir desde la perspectiva deontológica, siendo consciente de que una conducta profesional por parte de la empresa y sus empleados impacta en el desarrollo de su 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 para que dicha conducta sea acorde a los principios y valores de Pepper permitiendo desarrollar las actividades con transparencia e integridad.

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

|                                  | 2022  | 2023  |
|----------------------------------|-------|-------|
| Horas de formación               | 1.587 | 3.305 |
| % empleados que recibe formación | 100%  | 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.
- Comunicar cualquier presunta infracción en caso de producirse.



## 6.2 Canal de denuncias

Como parte de nuestro sistema interno de información, Pepper ha implementado este canal que permite que cualquier trabajador, proveedor, intermediario o colaborador nuestro, pueda comunicar de manera ágil y confidencial cualquier infracción penal o administrativa grave o muy grave de la que haya tenido conocimiento en virtud de su relación laboral o profesional con esta entidad.

La ética, la transparencia y la responsabilidad son principios básicos que rigen la cultura de Pepper y con los que estamos firmemente comprometidos. El cumplimiento de nuestro código ético, políticas, protocolos, así como de las leyes vigentes es fundamental para nosotros, y el establecimiento de este canal para la detección de cualquier posible comportamiento irregular nos permite cumplir con dicho objetivo.

Este canal ofrece las garantías exigidas en cuanto al respeto a la independencia, confidencialidad, protección de datos personales y secreto en las comunicaciones, habiendo sido encargada su gestión a una empresa externa debidamente especializada.

A través de los siguientes documentos podrá acceder a la Política del Sistema Interno de Información de Pepper, donde se recogen los principios generales por los que se rige nuestro sistema interno de información, así como al Procedimiento de gestión de las comunicaciones recibidas

A través del Canal Interno de Información se podrán presentar comunicaciones sobre, entre otros, los siguientes aspectos:

- ➔ Conductas que pudieran suponer un acto contrario a la legalidad o a cualquier otra normativa de aplicación y, en particular una infracción penal o administrativa grave o muy grave o una infracción del derecho de la Unión Europea.

- ➔ Delitos, comportamientos no éticos.
- ➔ Actos Ilícitos en el ámbito laboral.
- ➔ Incumplimientos en materia de Protección de Datos.
- ➔ Incumplimientos en materia de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como corrupción y soborno.

El acceso al Canal Interno de Información deberá realizarse a través del siguiente enlace: <https://www.corporate-line.com/cnormativo-peppergroup>.

## 6.3 Cumplimiento disposiciones OIT

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, 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.

Durante 2023 (ni anteriormente) la Compañía no ha recibido ninguna denuncia alguna por violación de Derechos Humanos.

## 6.4 Lucha contra la corrupción

Pepper dispone de sistemas de control de cumplimiento normativo y prevención penal cuyo objetivo principal consiste en definir los procedimientos de prevención, detección y respuesta frente a posibles conductas delictivas, todo ello a través de actuaciones y controles implementados para reducir el riesgo de su eventual comisión.

Los elementos principales que componen los mencionados sistemas son:

- Código interno de Conducta.
- Política corporativa y prevención de riesgos penales. Contamos con un modelo de prevención de riesgos penales. Promueve entre sus proveedores el conocimiento y el cumplimiento de los principios éticos y normas de conducta que lo integran.
- Política prevención de Blanqueo de capitales. Contiene la relación de normas internas y procedimientos establecidos para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. El Manual es de obligado cumplimiento para todos los empleados del Grupo y está a disposición de todo el personal en una red común.
- Política de seguridad de los sistemas de información. La seguridad de la información y la resiliencia operacional son elementos clave. Esto se manifiesta en el compromiso de garantizar que los servicios sean robustos, seguros y resilientes, asegurando en todo momento las condiciones óptimas de disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos de sus clientes.

## 6.5 Donaciones a ONGs

Otra forma en la que el grupo Pepper apoya a la sociedad y al medioambiente es mediante donaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y otras acciones como el fomento del voluntariado corporativo. Así durante el ejercicio 2023 Pepper ha realizado diferentes donaciones a ONGs y asociaciones y ha participado en iniciativas como son:

- AECC – El reto Pepper. Proyecto de crowdfunding destinado a apoyar proyectos no finalistas que se han quedado fuera de la financiación de la AECC por falta de recursos. Donación de la empresa 2.000€ y de empleados 210€.
- Fundación Entreculturas - Corre por una causa – donación de 132€ en concepto de inscripción de empleados en la carrera solidaria cuyos beneficios van destinados a niños refugiados.
- Fundación Entreculturas - Empresas con una causa, donación de 600€ anuales para apoyo a la escolarización de 8 niños al año en países como República Democrática del Congo, Chad o Etiopía.
- Intermón Oxfam – Donación de 500€ para apoyo a sus proyectos.
- Fundación Ana Bella – Donación de 1.500€ anuales para apoyar sus proyectos. Haciendo en colaboración con ellos webinar de concienciación y modificación del protocolo de detección de la violencia de género con motivo del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
- Ningún niño sin sonrisa – Donación de 1.500€ y campaña de recogida de juguetes con motivo de la Fiesta de la Ilusión. Participamos en esta campaña desde 2017.

- 9→ Campaña con Al Alimón con motivo del día del libro - 97 libros donados cuyos beneficios de la venta irán destinados a proyectos para mejorar la escolarización de niños en Camerún y Guinea Bissau, así como la vida profesional de mujeres en Senegal.
- 9→ Campaña día del niño – concurso de dibujo de hijos y sobrinos de empleados, los 3 ganadores reciben pack de merchandising solidario de la Fundación Aladina y Asociación Niños con Cáncer.
- 9→ Plan 4ºESO + Empresas - Programa educativo impulsado por la Comunidad de Madrid que busca acercar a los alumnos de este curso escolar al mundo laboral a través de unas jornadas de varios días en empresas. Acogemos a 12 estudiantes en nuestras oficinas.
- 9→ TuuuLibreria – campaña de donación de libros en la que colaboramos desde 2013.
- 9→ Tapones para una nueva vida – campaña de recogida de tapones de plástico en la colaboramos desde 2015.



# 7. Compromiso social

# 7.1 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 es la 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 ha firmado 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

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 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.

## 7.3 Consumidores

Es objetivo prioritario de la empresa mediante la financiación, ayudar a conseguir un producto o una prestación de un servicio de calidad a un cliente.

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 aplicar, 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.

Pepper en busca de su excelencia ha lanzado encuestas de calidad a aquellos clientes que contactan con nosotros para conocer o realizar diferentes gestiones. El objetivo es mejorar la calidad. Sobre una muestra de 5.742 clientes se les solicitó su valoración en la atención del gestor, valoración general de la llamada y rapidez de atención. Sobre una valoración donde 5 es muy bueno, 4 bueno, 3 regular, 2 bajo y 1 muy bajo. Más del 83% de los clientes consideran que la gestión en todos los sentidos ha sido muy buena y el 92% al menos buena.

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 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 contratados. Además, la entidad pone a disposición de los clientes y del 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 2023 se centran en:

- El ejercicio por los clientes de sus derechos sobre sus datos personales y, especialmente, la oposición al tratamiento de sus datos con fines publicitarios.
- Las condiciones de financiación relacionados con la interrupción de los servicios (principalmente odontológicos) financiados por Pepper.
- Las tasas de interés aplicadas a los créditos.

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

### Servicio de Reclamaciones



C/ Juan Esplandiú, 13 planta C1. 28007 Madrid



[servicio\\_atencioncliente@Pepper.es](mailto:servicio_atencioncliente@Pepper.es)

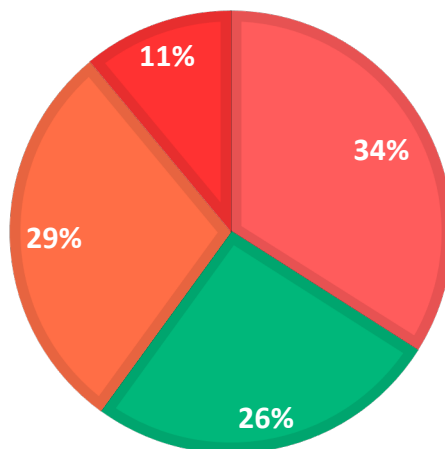


91 216 11 18 (llamada gratuita desde teléfono fijo)

Hasta el 31 de diciembre de 2023 se han recibido un total de 4.166 quejas y reclamaciones de diferente tipología, todas ellas procedentes de consumidores. De este volumen durante 2023 se han gestionado 3.987. En el siguiente cuadro podemos ver un resumen de lo comentado:

## Quejas y reclamaciones recibidas

- Tipos de interés
- Condiciones contractuales
- Ejercicio de derechos LOPD
- Otros



## 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 en su relación 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 parar 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.

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.

## 7.4 Información fiscal

Pepper está firmemente comprometido con el fomento de la actuación fiscal responsable y velar por la adecuada elaboración de la contabilidad y de los Estados Financieros y su adecuación a la realidad financiera, siguiendo estrictamente las directrices de comportamientos marcadas y cumpliendo 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 asegurarse de que los registros contables y financieros cumplan los máximos criterios de exactitud e integridad, acorde con el ordenamiento jurídico y las guías y principios normativos.

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

Beneficios obtenidos:

|          | 2022      | 2023      |
|----------|-----------|-----------|
| España   | 3.285.572 | 1.088.253 |
| Colombia | -141.519  | -3.319    |
| Total    | 3.144.053 | 1.084.934 |

Impuestos sobre beneficios pagados:

|        | 2022       | 2023    |
|--------|------------|---------|
| España | 744.396,31 | 118.861 |

Donaciones a ONGs

|        | 2022     | 2023     |
|--------|----------|----------|
| España | 3.725,00 | 6.232,00 |

Subvenciones públicas recibidas:

|        | 2022      | 2023 |
|--------|-----------|------|
| España | 21.000,00 | 0,00 |

# 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                                     |
|---|---------------|---|
| Marco de Reporting utilizado  | 1.3.          | 102-46; 102-47  |
| Modelo de negocio   | 2             | 102-2; 102-3; 102-4; 102-6; 102-7; 102-18; 102-14; 102-15 |
| Análisis de materialidad  | 3             | 102-46; 102-47  |
| Cuestiones medioambientales   | 4             |   |
| Gestión ambiental   | 4.1           | 102-11; 307-1; 305-1; 305-2                               |
| Contaminación   | 4.1           | 305-3; 305-6; 305-7                                       |
| Economía circular   | 4.2           |   |
| Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos |               | 306-2   |
| Consumo de agua y el suministro de agua   |               | 303-1; 303-2; 303-3                                       |
| Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso                 |               | 301-1   |
| Consumo directo e indirecto de energía  |               | 302-1   |
| Medidas para mejorar la eficiencia energética   |               | 302-4; 302-5  |
| Uso de energías renovables  |               | 302-1   |

|  |     |                     |
|--|-----|---------------------|
| Cambio climático   | 4.1 |                     |
| Emisiones de gases de efecto invernadero   |     | 305-1; 305-2; 305-3 |
| Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático                                    |     | 201-2               |
| Metas establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones y medios implementados   |     | 305-5               |
| Biodiversidad  | 4.4 |                     |
| Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad  |     | 304-3               |
| Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas                                      |     | 304-2               |
| Cuestiones sociales y relativas al personal  | 5   |                     |
| Empleo   | 5.1 |                     |
| Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional                    |     | 102-8               |
| Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por sexo, edad y clasificación profesional |     | 102-8               |
| Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional  |     | 401-1               |
| Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor                               |     | 405-2               |
| Brecha salarial  |     | 102-38              |
| Remuneración media de los consejeros y directivos  |     | 102-35              |
| Pago a los sistemas de previsión social y ahorro   |     | 201-3; 401-2        |
| Implantación de políticas de desconexión laboral   |     | 401-3               |
| Porcentaje de empleados con discapacidad   |     | 405-1               |

|   |      |                       |
|---|------|-----------------------|
| Organización del trabajo  | 5.5  |                       |
| Organización del tiempo de trabajo  |      | 401-3                 |
| Número de horas de absentismo   |      | 403-2                 |
| Medidas de conciliación   |      | 401-2401-3            |
| Seguridad y Salud   | 5.6  |                       |
| Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo  |      | 403-2; 403-3; 403-4   |
| Accidentes de trabajo   |      | 403-2                 |
| Relaciones sociales   | 5.7  |                       |
| Organización del diálogo social   |      | 402-1; 403-1; 403-4   |
| Empleados cubiertos por convenio colectivo por país   |      | 102-41                |
| Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo |      | 403-4                 |
| Formación   | 5.8  |                       |
| Horas de formación por categorías profesionales   |      | 404-2                 |
| Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales   |      | 404-1                 |
| Accesibilidad universal personas con discapacidad   | 5.9  | 405-1                 |
| Igualdad  | 5.10 | 405-1; 405-2          |
| Información sobre el respeto a los derechos humanos   | 6    |                       |
| Aplicación de procedimientos de debida diligencia   |      | 102-16; 102-17; 412-2 |



|  |     |                             |
|--|-----|-----------------------------|
| Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos                 |     | 102-16; 102-17; 412-2       |
| Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos                   |     | 102-17                      |
| Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT                      |     | 102-16; 407-1; 408-1; 409-1 |
| Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno            | 6   |                             |
| Medidas para prevenir la corrupción y el soborno                             |     | 102-16; 102-17              |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales                          |     | 102-16; 102-17              |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro                    |     | 201-1; 413-1                |
| Compromiso social  | 7   |                             |
| Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible                       | 7.1 | 102-43; 413-1; 413-2        |
| Gestión responsable de la cadena de suministro                               | 7.2 | 308-1; 414-1                |
| Gestión de la relación con los consumidores                                  |     |                             |
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores                     | 7.3 | 416-1; 417-1                |
| Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas         | 7.3 | *Marco específico           |
| Información fiscal y transparencia   | 7.4 |                             |
| Los beneficios obtenidos país por país                                       |     | 201-1                       |
| Los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas |     | 201-4                       |

El Estado de Información no Financiera correspondiente a Pepper Asset Services S.L y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio 2023, ha sido formulado por el Consejo de Administración en su reunión de 21 de marzo de 2024 y se extiende hasta la presente hoja de papel común, firmándolas todas las hojas por el Secretario de Consejo y firmando esta última, además, todos los Consejeros.

Pepper Asset Services S.L

21 de marzo de 2024



D. Michael Charles Culhane  
Presidente - Consejero



D. Francisco Pedraza Sánchez  
Vicepresidente - Consejero



D. Guillermo Arnáiz Giménez-Coral  
Secretario - Consejero



D. Fernando García González  
Consejero





**atisa**  
éxito compartido

# INFORME DE VERIFICACIÓN

Fecha Presentación: 26/04/2024

## **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 2023**

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 2023, de PEPPER Asset Services S. L. y Sociedades Dependientes (en adelante, el Grupo PEPPER), que forma parte integrante del informe de gestión consolidado.

### **Responsabilidad de los Administradores**

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

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

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

### **Nuestra independencia y control de calidad**

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

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

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

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

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

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

- Reuniones con el personal del Grupo PEPPER para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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 2023.
- 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 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la

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

26 de abril de 2024