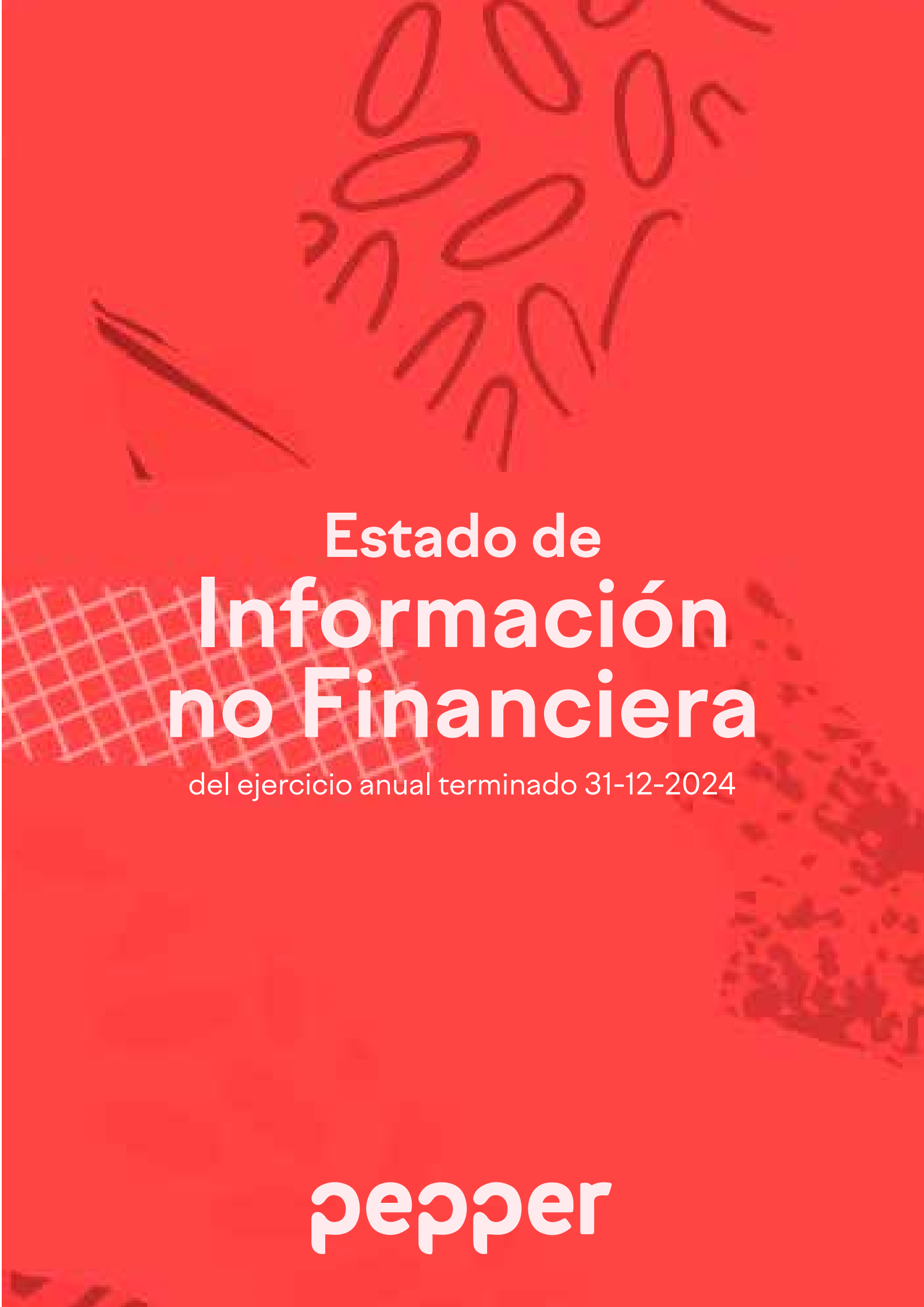




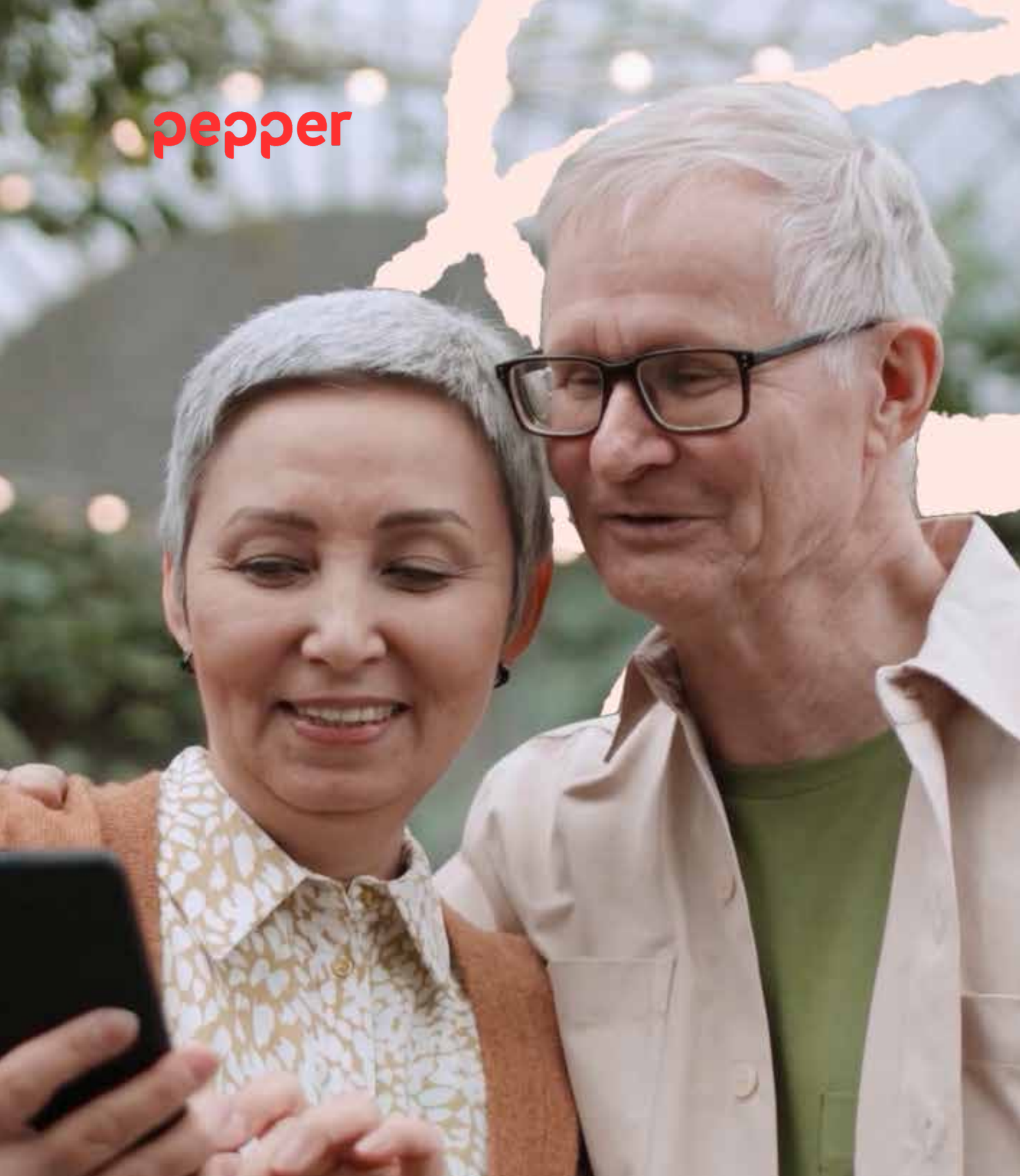
Estado de Información no Financiera

del ejercicio anual terminado 31-12-2024

pepper

- ÍNDICE -

1.Introducción	3
1.1. Normativa aplicable.....	4
1.2. Marco de reporting	4
1.3. Alcance del informe	4
1.4. Verificación.....	4
2.Modelo de Negocio	5
2.1. Descripción del modelo de negocio	6
2.2. Organización / estructura	8
2.3. Tendencias que afectan a la evolución futura.....	9
2.4. El contexto del sector: hacia un financiación sostenible	12
2.5. Riesgos y oportunidades de Pepper	12
3.Materialidad	14
3.1. Asuntos materiales evaluados.....	15
3.2. Metodología y Muestra.....	15
4.Cuestiones medioambientales.....	18
4.1. Enfoque de gestión	19
4.2. Políticas implementadas para gestionar y mitigar los riesgos medioambientales.....	19
4.3. Economía circular.....	19
4.4. Uso sostenible de recursos	20
4.5. Huella de carbono.....	21
4.6. Protección a la biodiversidad	22
4.7. Taxonomía verde	22
5.Cuestiones sociales y relativas al personal.....	23
5.1. Enfoque de gestión	24
5.2. Empleo.....	24
5.3. Brecha salarial.....	26
5.4. Desconexión laboral/Organización del trabajo.....	28
5.5. Seguridad y salud.....	29
5.6. Relaciones sociales.....	30
5.7. Formación	30
6.Ética y cumplimiento.....	35
6.1. Enfoque de gestión	36
6.2. Canal de denuncias vulneración derechos humanos.....	36
6.3. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo)	36
6.4. Comunicación y exposición de medidas para la lucha contra la corrupción y el soborno. 36	
6.5. Donaciones a Entidades Sin Fines Lucrativos	37
7.Compromiso social	38
7.1. Compromiso con el desarrollo sostenible	39
7.2. Subcontratación y proveedores:	39
7.3. Consumidores	39
7.4. Información Fiscal:	41
-Anexo I- Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de Información no financiera y diversidad	42

An elderly couple is shown from the chest up, looking at a smartphone held by the woman. The woman, on the left, has short grey hair and is wearing a patterned white shirt under a brown cardigan. The man, on the right, has grey hair, wears glasses, a green t-shirt, and a light-colored button-down shirt. They are outdoors with blurred greenery and warm bokeh lights in the background. The image has a torn paper edge effect at the top.

pepper

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.

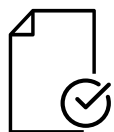
En su elaboración, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI). En este contexto, a través del estado de información no financiera la Sociedad tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, 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 31.12.2024 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.

pepper

2. Modelo de Negocio

2.1. Descripción del 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 prestando sus servicios a sus colaboradores, trabajamos con más de 11.000 establecimientos repartidos por todo el país.

Pepper ha desarrollado los sistemas de decisión en tipo real más sofisticados e innovadores del mercado, somos pioneros en el uso de datos e inteligencia artificial con respecto al pago aplazado tanto en tienda física como online. Estos sistemas nos han proporcionado la capacidad para poder haber gestionado más de un millón y medio de nuevas financiaciones

Pepper cuenta con un equipo con más de 15 años de experiencia financiando a puntos de venta y clientes. Hemos liderado en innovación el sector del crédito al consumo y adaptado las tarifas para que financiar sea más fácil y cueste menos a los comercios y clientes. Prioriza la expansión robusta y rentable por encima de la dimensión pretendiendo ser más activa con los comercios *partners* con los que trabaja, por encima de aumentar los puntos de venta

Pepper está formado por más de 300 profesionales, muchos de ellos han trabajado juntos durante más de 10 años.

El propósito es conseguir que la financiación sea:

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

Misión:

Tener un espíritu emprendedor, estar comprometido, actuar con profesionalidad, y ser un líder, es negocio único que Pepper ha desarrollado en estos años, 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.

Visión:

Estos valores se materializan en una visión de negocio a largo plazo completamente orientado a desarrollar productos innovadores Con el objetivo de convertirnos en el mejor financiador, crear valor, nuestra estrategia se basa en varios pilares.

- Mejora continua e Innovación.

Pepper vive inmerso en un ciclo de innovación permanente que le sitúa a la vanguardia tecnológica del sector permitiendo:

1. Utilizar tecnología *machine learning* en todos sus modelos internos.
2. Lanzar *Pepper Express*, permitiendo la domiciliación de las mensualidades de sus créditos mediante tarjeta.
3. *Open Banking* (en todos sus productos y canales) mejorando la experiencia de cliente, fortaleciendo el análisis de riesgos crediticios y llegando más lejos en tasas de aprobación de importes altos.
4. Expansión de canales digitales (App Comercios), aplicación móvil pensada para agilizar las financiaciones. Los comercios pueden completar el 100 % de la financiación de sus ventas directamente desde su móvil en tiempos inferiores a 2 minutos.
5. App clientes (gestión de operaciones por el propio cliente).
6. Métodos de pago para financiaciones (Google pay, apple pay...) proporcionando más facilidad y soluciones a las finanzas que exige una sociedad moderna.
 - **Un producto personalizado.** La apuesta por la tecnología y la gestión de datos permite a Pepper 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. Se crean soluciones omnicanal ultrapersonalizadas cuando diseñan productos o procesos.
 - **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. Queremos inspirar a nuestros clientes. Nuestro objetivo es comprender sus necesidades y alinear nuestros productos innovadores con ellos intentando convertirnos en un socio de confianza para todos los clientes ayudándolos a conseguir una mejor salud financiera.

La compañía facilita el acceso de los consumidores a todo tipo de productos ofreciendo cuotas mensuales adaptadas a sus necesidades, no se cargan 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 95% de las compras financiadas en *ecommerce* a través de Pepper no llevan intereses cliente. Facilita el acceso a todo tipo de productos en cómodas cuotas.

- **Excelencia Operacional.** Fomentamos la Excelencia Operacional, queremos ser más eficiente. Cada día buscamos mejorar nuestros procesos y en gestionar los proyectos con eficacia para conseguir un nivel de costes competitivo. Utilizamos como base el cumplimiento de las normas y, por tanto, mantenemos 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.

2.2. Organización / estructura

PEPPER cuenta en España con dos sociedades:

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

PEPPER Colombia, S.A.S: esta entidad no ha tenido actividad ni durante el año 2022, 2023, liquidada en 2024.

La estructura del grupo es el siguiente:

Pepper Spanish Management Holding Limited 14889282 (Reino Unido)



Pepper Assets Services SLU B86615945 (España)



Pepper Finance Corporation SLU B86961612 (España)

Pepper basa su estructura en una línea principal de funcionamiento de negocio a la que da soporte 4 líneas complementarias tal y como se muestra en la figura adjunta:



2.3. Tendencias que afectan a la evolución futura

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 es el desarrollo sostenible. En Pepper buscamos implementar procesos de inversión socialmente responsable ya sea mediante exclusión por niveles (evitar financiaciones por producto 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).

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.

ODS prioritaria	ODS relacionadas	Principio	Relaciones	Actuaciones / Compromisos
	 	Compromiso con las personas (Principios VII/VIII)	ODDS 2- microcréditos y otras Iniciativas para clientes y colaboradores en dificultades. ODDS 3- Políticas de bienestar empresarial inclusivas, adecuadas para estimular el Equilibrio Vida- Trabajo y para garantizar el bienestar de las personas.	1. Planes de educación financiera a clientes Pepper. 2. Colaboración con seguros privados en búsqueda mejora de calidad de vida. 3. Se han establecido políticas activas para promover la salud y el bienestar personal de los trabajadores.
		Compromiso con el Crecimiento económico y sostenible. Búsqueda de nuevos mercados y negocios desarrollando actividades productivas siempre con un compromiso de protección de los derechos laborales en un trabajo seguro y sin riesgos.	ODDS 5 y ODDS 10 - búsqueda de la igualdad (Asegurar la participación plena de la mujer en igualdad de oportunidades) eliminación de la discriminación y de la violencia de género. búsqueda de la inclusión social y económica. ODDS 4 - Gestión del talento y calidad.	1. Lograr un crecimiento económico sostenible con impacto positivo en los territorios donde se opera. 2. Cumplimiento estricto de las leyes. 3. Planes formativos para integrar a los jóvenes en el mercado laboral a través de empleos de calidad que potencien sus habilidades. 4. Protección de los derechos laborales, promover a través de políticas y sistemas de gestión un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.

ODS prioritaria	ODS relacionadas	Principio	Relaciones	Actuaciones / Compromisos
	 	La igualdad como política identitaria de Pepper. (Principios I/II/X/XI).		- 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. - Establecimiento de plan de igualdad, política remuneración y políticas de responsabilidad social y protocolos anti-acoso (0 casos de acoso). - Establecimiento de políticas y prácticas para atraer el mejor talento ofreciendo oportunidades de desarrollo, aprendizaje y retención. - Potenciación inclusión de empleados en realización de actividades solidarias.
		Sistemas de gestión y control de riesgos (Principios III/IV/V/IX)	ODDS 11-Transparencia y buenas prácticas, Orientación de la actividad al cliente manteniendo una comunicación responsable y transparente. ODDS 16 Comportamiento ético, claro y transparente (grupos de interés)	- 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. - 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. - 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

ODS prioritaria	ODS relacionadas	Principio	Relaciones	Actuaciones / Compromisos
				conjunto con nuestro modelo de cumplimiento en materia de cookies y tecnologías similares. 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. (<i>chunk</i>, <i>xsell</i>, proceso de compra y mejora <i>ecommerce</i>, productos competitivos, calidad, fiabilidad de los procesos). 5. Transparencia; Comunicación clara y transparente al cliente acompañándolo en cada parte del proceso y vida del producto. 6. Comunicación y transparente con los grupos de interés. 7. Cumplimiento de las obligaciones tributarias
	   	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible. (Principio XII)	ODDS 7- Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de la ciudad. Minimización de la huella ambiental Minimización de la huella ambiental. ODDS 13- Acción por el clima. ODDS 15-Trabajar por el medio ambiente para proteger a las personas. ODDS 6 -Agua limpia, saneamiento e higiene adecuados y mejora de la calidad del agua.	1. Actualización de las políticas de vehículos de empresa, buscando la sustitución de los vehículos actuales por modelos menos contaminantes (híbridos). 2. Compromisos ONG. 3. Restauración de ecosistema mediante la plantación de bosques.

2.4. El contexto del sector: hacia un financiación sostenible

Pepper viene desarrollando planes anuales de sostenibilidad donde se establecen desarrollado diversos objetivos por trimestres. Estas actuaciones y objetivos se promueven, aprueban y supervisan desde la Comisión Sostenibilidad y posteriormente el Consejo de Administración. Ejemplo de actuaciones y compromisos del 2024 podemos destacar:

- 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.
- Posts de formación financiera para clientes en el blog.
- Formación para empleados.
- Campañas varias ("Recicoles" de reciclaje de material de escritura de Fundación Entreculturas).

Para el ejercicio del 2025, Pepper ha establecido un nuevo plan que pretende formar y sensibilizar en materia de sostenibilidad consolidando así un modelo de compliance que evoluciona con la compañía y que se centra en la gestión y en su cultura.

2.5. Riesgos y oportunidades de Pepper

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

La estrategia de gestión del riesgo en Pepper es garantizar la identificación, medición, monitorización y control de todos los riesgos relevantes, con los recursos humanos adecuados, las herramientas y sistemas de información que aseguren el mantenimiento de un perfil de riesgo.

La cultura de riesgos de la Entidad comienza por el compromiso de su Alta Dirección en asegurar el cumplimiento de los objetivos acordados 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.

Riesgo	Descripción	Factores mitigantes
Riesgo de crédito	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 Pepper mantiene su tesorería en entidades financieras de elevado nivel crediticio.

Riesgo	Descripción	Factores mitigantes
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.
Riesgo de cumplimiento normativo	Definido como el riesgo de incurrir en sanciones legales o administrativas, pérdidas financieras o reputacionales por el incumplimiento de leyes, regulaciones o normas internas.	La dirección legal y de cumplimiento de Pepper tiene la responsabilidad de incorporar en las políticas y procedimientos de la compañía los aspectos necesarios para que estas cumplan con las regulaciones aplicables. La vigilancia del cumplimiento recae en el área de control y Auditoría Interna.
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.
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.

El enfoque de gestión del riesgo permite a la entidad tener en el mercado una posición favorable que le brinda oportunidades de futuro en el marco tecnológico como por el acceso a nuevos mercados operacionales y de financiación esperando en Pepper crecimientos sostenidos de cartera superiores a la media del mercado.



pepper

3.Materialidad



Durante el ejercicio 2024 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.

3.2. Metodología y Muestra

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

Se han identificado los grupos de interés prioritarios cuyas demandas y requerimientos se incorporaron en el estudio de materialidad. Fruto de la 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. Nuestra estrategia con los grupos de interés ha consistido en su identificación, clasificación y determinación de estos 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 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:

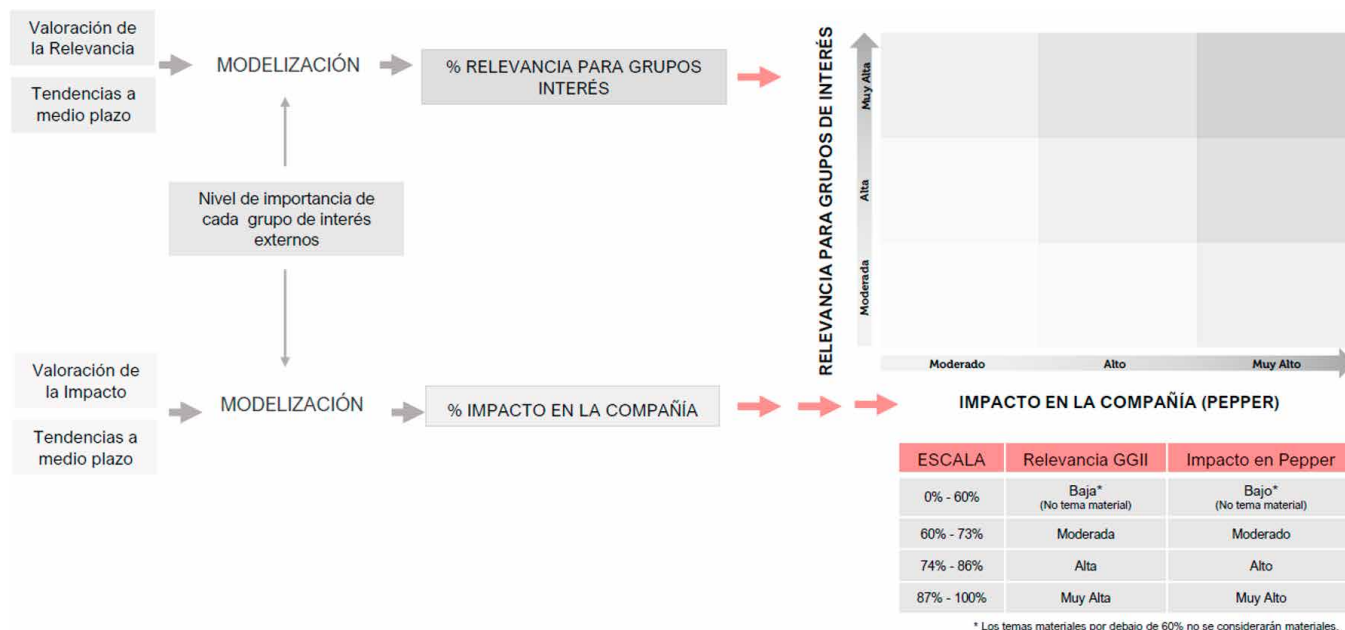
- Utilizando una técnica cualitativa de investigación social a través de la entrevista. Donde los participantes reflexionaron sobre los hitos de la compañía en 2024 así como proyectos e iniciativas para 2025. Estas entrevistas se hicieron a cargos de responsabilidad de distintas áreas de la compañía, Solicitando que valorasen los diferentes temas en su importancia e impacto para la compañía y los distintos grupos de interés de acuerdo.
- 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.

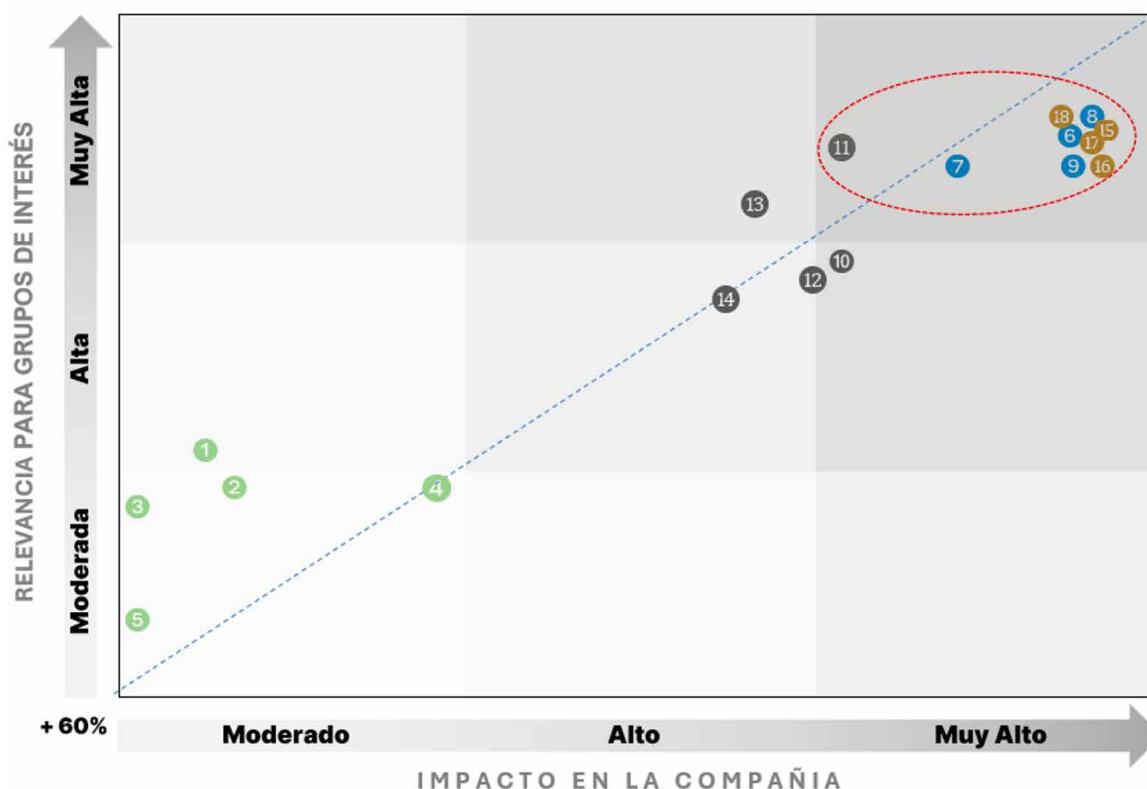
Con el objetivo de dar completitud al análisis de materialidad, se ha actualizado la propuesta de identificación de los principales impactos según la perspectiva de doble materialidad, del entorno sobre Pepper y de Pepper sobre los grupos de interés. En línea con directrices de organismos que regulan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

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 de la realidad de la entidad, de modo que partir de los resultados que aporta permite la valoración y toma de decisiones.



Matriz de materialidad (Zoom más de 60%)



Temas materiales		%		GAP	Ranking
		Relevancia	Impacto		
18	Seguridad de la información y Ciberseguridad	94%	97%	2%	1
8	Privacidad e Innovación	93%	98%	4%	1
15	Cumplimiento	93%	98%	4%	1
17	Transparencia	93%	98%	4%	1
6	Préstamo responsable	92%	98%	6%	2
16	Buen Gobierno Corporativo	91%	98%	7%	3
9	Clientes - Compromiso con la calidad	91%	97%	6%	4
7	Prácticas responsables	91%	92%	1%	5
11	Diversidad, igualdad e inclusión	92%	88%	-4%	6
10	Personal, prácticas que afectan al empleo y condiciones	86%	88%	2%	7
5	Biodiversidad	64%	58%	-7%	8
13	Derechos humanos	89%	84%	-4%	9
12	Cultura de la Organización	84%	87%	2%	10
14	Compromiso social	83%	83%	0%	11
4	Gestión de recursos	72%	72%	0%	12
1	Contaminación	74%	63%	-11%	13
2	Economía Circular	72%	64%	-8%	14
3	Riesgos ambientales	71%	58%	-13%	15

Ambiental

Clientes

Empleados y Sociedad

Gobierno Corporativo

Ranking - Importancia de los grupos de interés externos	2023	2024
Clientes	1º	1º
Puntos de venta : Persona física o jurídica cuya actividad profesional es la venta de productos o servicios de consumo a un particular financiados con Pepper)	2º	2º
Administración Pública y organismos reguladores	7º	3º
Bancos	3º	4º
Proveedores	4º	5º
Otros colaboradores (abogados, gestoría, auditores)	5º	6º
Medios de comunicación	6º	7º

pepper



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.

Pepper, viene obteniendo 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 hemos llevado a cabo un proyecto en los Bosques de Huérteles, en Soria. Esta acción nos permite compensar 50 toneladas de CO₂ correspondientes a nuestra huella de carbono de 2023 y contribuirá a la recuperación del suelo y la biodiversidad de la región, con un potencial de absorción de aproximadamente 5.400 toneladas de CO₂ en los próximos 50 años.

En 2023 Pepper ha obtenido el sello Calculo, Reduzco y Compenso, revalida la certificación ya obtenida en los años 2022, 2021 y 2020, poniendo una vez más de manifiesto nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. La entidad es neutra en emisiones de carbono.

4.2. Políticas implementadas para gestionar y mitigar los riesgos medioambientales

Contaminación y Cambio climático:

Creemos en la importancia de la sostenibilidad como herramienta para contribuir en un entorno cada vez más complejo a un mayor progreso económico, social y medioambientalmente sostenible. Pepper no ha recibido sanciones en materia medioambiental durante el año 2024 ni anteriores

4.3. Economía circular

Debido a la poca cantidad de residuos generados por la Compañía en el desempeño de su actividad, Pepper no está obligada a presentar la Declaración de Residuos, y puede afirmarse que se está dando cumplimiento a los requisitos legales que le son de aplicación en materia de gestión de residuos tales como entrega en puntos limpios de los residuos generados, etiquetado y administración de los mismos. Ha dispuesto de políticas y de instrucciones con el fin de generar concienciación a la vez que genera un ambiente sostenible ordenado y confortable.

Papel:

Uno de los residuos más importantes que genera Pepper en su actividad diaria es el residuo de papel en la oficina. Se encuentran implantadas diferentes medidas encaminadas a la minimización del impacto ambiental producido por la generación de este tipo de residuos disminuyendo su uso, fomentando su reciclaje y el uso de papel reciclado.

Durante el 2024 el papel consumido ha sido de 1.775 kg. Para el reciclaje de papel hay instalados en diferentes puntos de la oficina contenedores a través de los cuales se han retirado para destrucción y reciclaje 387 kg.

Con el objetivo de reducir el consumo de papel se realizan mejoras en procesos de digitalización con el objetivo de minimizar el uso de papel en las oficinas en la medida de lo que sea posible, además se ha 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 1775 kg de papel ha producido un residuo de 37 kg 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 segundas vidas a los diferentes equipos si fuera posible. Los equipos informáticos y electrónicos, al final de su vida útil, serán retirados por la empresa suministradora para su reciclado o se llevarán a un punto limpio municipal.

Residuos generados:

Residuos	2023	2024
Papel compra (kg)	850	1.775
Equipos Informáticos (kg)	1.220	500
Tóner (Kg)	58	37

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:

Entre diferentes medidas para reducir este aspecto ambiental se encuentran la adquisición y uso de equipos informáticos energéticamente eficientes. La desconexión de los equipos informáticos personales, impresoras, fotocopadoras y resto de elementos tecnológicos al finalizar la jornada laboral. Encendidos y apagados de equipos de climatización, según la Normativa de gobierno Real Decreto-ley 14/2022 del 1 de agosto. Progresiva renovación de la flota de vehículos de empresa hacia modelos más ecológicos con valores de emisiones de CO2 inferiores.

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

Residuos	2023	2024
Gasolina (L)	7.831	8.614
Equipos Informáticos (kg)	14.512	13.472
Tóner (Kg)	417.461	461.347

Eficiencia energética	2023	2024
Total litros combustible (lts)	22.343	22.086
% eficiencia (combustible sobre préstamos concedidos) (lts de combustible/# préstamos)	2,59%	2,51%

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 producen consumo de agua y vertido de aguas sanitarias.

Agua	2023	2024
Aguas residenciales (m3)	622,24	716.23

4.5. Huella de carbono

La iniciativa del cálculo de la huella de carbono, impulsada por Pepper se enmarca 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 2024 son:

- Alcance 1: Emisiones directas de nuestras propias fuentes.
- Alcance: Emisiones indirectas derivadas del consumo de energía.

El cálculo de la huella de carbono ha sido verificado por AENOR y calculado con globalO2, alcances 1 y 2, para obtener un certificado de cada año calculado (2023-2024). 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 volver a ser una "EMPRESA CERO EMISIONES".

Los cálculos de la huella de carbono para el ejercicio 2024, si bien son provisionales, no estimamos que existan diferencias significativas y se muestran a continuación:

Alcance 1			Emisiones 2024 (TnCO ₂ e)	Peso emisiones alcance	Peso emisiones total	Ratio (TnCO ₂ / Trabajadores)
Combustibles fósiles	Fuentes móviles	Flota de vehículos comerciales gasóleo (B7)	33,866	60,82%	67,93%	10,11%
		Flota de vehículos comerciales gasóleo (B7) renovable	0,084	0,15%	0,17%	0,03%
		Flota de vehículos comerciales gasolina (E5)	21,729	39,03%	39,03%	6,49%
		Adblue	0,069	0,12%	0,12%	0,02%
	Fuentes fijas	Grupos electrógenos	0,075	0,13%	0,13%	0,02%
Emisiones fugitivas de gases fluorados		Fugas de gases refrigerante aire acondicionado CPD	-	0,00%	0,00%	0,00%
Total alcance 1			55,68	100,00%	100,00%	16,38%
Combustibles fósiles	Fuentes móviles	Diesel	33,56	0,00	0,39	33,95
		Gasolina	21,61	0,06	0,06	21,73
	Fuentes fijas	Grupos electrógenos	0,0741	0,000017	0,0008	0,07

Obtenemos el registro de huella de carbono de Alcance 1 y 2 a través del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

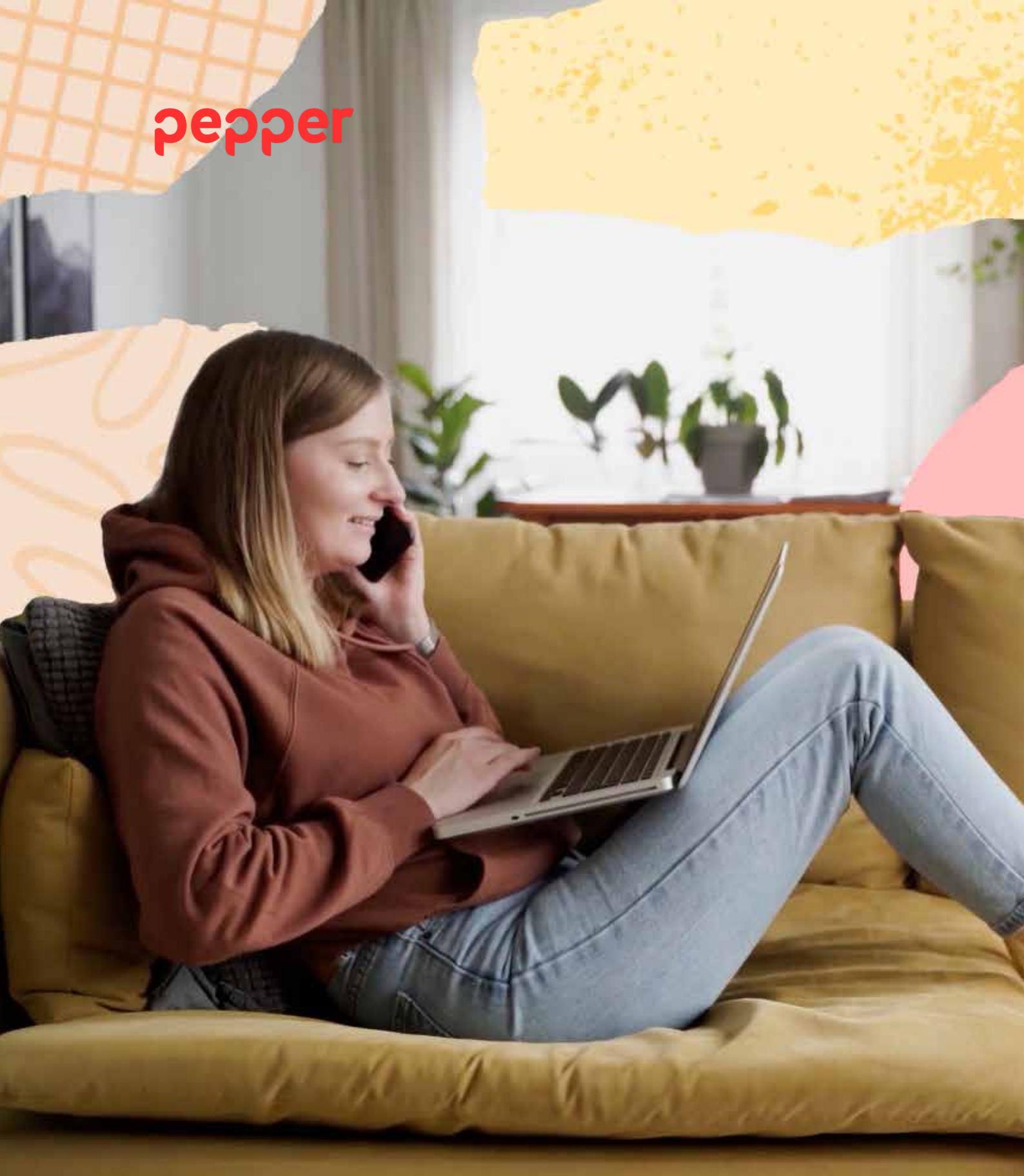
4.6. Protección a la biodiversidad

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

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.

pepper



5. Cuestiones sociales y relativas al personal

5.1. Enfoque de gestión

Pepper está comprometido con sus trabajadores cumpliendo los estándares sociales y laborales reconocidos. Nuestro equipo de RR. HH. lidera la transformación de la compañía en este aspecto buscando una gestión centrada en el empleado, fomentamos iniciativas aporten a un excelente ambiente de trabajo.

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 524 profesionales, con el siguiente desglose a cierre de ejercicio:

Distribución por sexo al cierre del ejercicio	2023	2024
Masculino - M	141	136
Femenino - F	194	199
Total	335	355

Distribución por edad al cierre del ejercicio	2023	2024
< 30 años	76	63
Entre 30 - 50 años	231	240
> 50 años	28	32
Total	335	335

Distribución órgano de gobierno	2023	2024
Órgano de gobierno	4*	4*

* 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. 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.

Distribución por nivel profesional al cierre del ejercicio	2023	2024
Directivos	3	6
Mandos intermedios	58	44
técnicos	60	64
Operarios y auxiliares	214	221
Total	335	335

Distribución por países al cierre del ejercicio	2023	2024
España	335	335
Total	335	335

Contratación y distribución por tipo de contrato de género (FTE)							
	Contrato indefinido		Contrato temporal		Contrato parcial		Total
	M	F	M	F	M	F	
2023	135,55	181,83	0,27	0,00	1,00	12,21	330,87
2024	133,17	185,73	0,00	0,47	2,90	10,37	332,64

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	
2023	61,79	226,57	29,013	0,00	0,27	0,00	2,315	7,89	3,00	330,87
2024	55,33	232,30	31,27	0,47	0,00	0,00	1,87	9,05	2,35	332,64

Contratación y distribución por categoría profesional (FTE)						
	Contrato indefinido		Contrato temporal		Contrato parcial	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Directivos	3,00	6,89	0,00	0,00	0,00	0,00
Mandos intermedios	60,57	46,78	0,00	0,00	0,00	0,00
Técnicos	56,85	60,44	0,27	0,00	1,00	0,79
Operarios y auxiliares	196,95	204,79	0,00	0,47	12,21	12,48
	2023	2024				
Total	330,87	332,64				

Despidos por género, edad y categoría profesional (FTE)									
	Sexo		Edad			Categoría profesional			
	M	F	<30 años	Entre 30-50 años	>50 años	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos	Operarios
2023	11,33	25,15	7,95	23,35	5,18	0,00	1,90	3,74	30,84
2024	15,19	24,36	6,47	27,91	5,16	0,89	3,29	3,18	32,19
	2023	2024							
Total	36,48	39,55							

5.3. Brecha salarial

En los cuadros de abajo se detallan las remuneraciones medias en base a las categorías profesionales, sexo, edad y tipo de contrato, expresadas en euros. Se ha utilizado los datos obtenidos y utilizados en la auditoría 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 efectiva promedio por género y contrato y edad:

	<30 años	Entre 30-50 años	>50 años
Retribución efectiva promedio	26.143,15	33.072,53	40.879,36

2023								
Remuneración efectiva promedio	Contrato indefinido		Contrato temporal		Contrato parcial		Total	
Nivel profesional	M	F	M	F	M	F	M	F
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
Total general	39.648	26.730	48.008	-	18.037	15.873	39.503	26.160

2024								
Remuneración efectiva promedio	Contrato indefinido		Contrato temporal		Contrato parcial		Total	
Nivel profesional	M	F	M	F	M	F	M	F
Directivos	181.881,26	114.740,34	-	-	-	-	181.881,26	114.740,34
Mandos intermedios	68.377,99	43.130,37	-	-	-	-	68.377,99	43.130,37
Técnicos	36.524,30	34.487,44	-	-	-	35.626,56	36.524,30	34.525,45
Operarios y auxiliares	23.293,01	22.242,37	-	16.644,02	21.172,42	23.417,75	23.203,93	22.300,34
Total general	41.202,34	27.232,89	-	16.644,02	21.172,42	24.347,15	40.776,13	27.055,31

Brecha salarial 2023				
Nivel profesional	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato tiempo parcial	Total
Directivos	-	-	-	-
Mandos intermedios	36%	-	-	36%
Técnicos	1%	-	-	2%
Operarios y auxiliares	3%	-	17%	4%
Total general	33%	-	12%	34%

Brecha salarial 2024				
Nivel profesional	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato tiempo parcial	Total
Directivos	36,9%	-	-	36,9%
Mandos intermedios	36,9%	-	-	36,9%
Técnicos	5,6%	-	-	5,5%
Operarios y auxiliares	4,5%	-	-10,6%	3,9%
Total general	33,9%	-	-15%	33,6%

5.4. Desconexión laboral/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:

	Con Derecho	Acogido	Con Derecho	Acogido	Con Derecho	Acogido
2023	9	9	21	21	30	30
2024	6	6	11	11	17	17

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.

- Seguro de vida: se da de alta el primer día al entrar en la compañía.
- Seguro médico: se da de alta al cumplir los 3 meses en la compañía.
- Política de Teletrabajo.
- Empresa *Baby Friendly*: con Certificado *Baby Friendly*.
- Programa amigo: gratificación económica si el CV entregado es contratado y superar el periodo de prueba.
- Otras (gratificación económica si el CV entregado es contratado y superar el periodo de prueba, fruta dos días a la semana, detalle día cumpleaños, cesta de navidad, amigo invisible, concursos disfraces *Halloween* y carnaval).

Diversidad, igualdad y accesibilidad

En la política de selección se realiza la redacción de ofertas con lenguaje neutro e inclusivo. reflejado en nuestras ofertas nuestro compromiso con la diversidad garantizando la igualdad de oportunidades y la igualdad de trato, respetamos los derechos sociales y humanos.

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.

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 accesible a los trabajadores e informados 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:

Nº contingencia profesionales				Horas de absentismo			
	M	F	Total		M	F	Total
2023	0	0	0	2023	5.040	41.768	46.808
2024	1	1	2	2024	6.136	49.768	55.904

Accidentes			
	M	F	Total
2023	3	3	6
2024	1	0	0

Cuadro índice de accidentes e IT		
	Índice de accidentes en jornada de trabajo	Índice IT
2023	0,00	4,76
2024	0,17	5,44

5.6. Relaciones sociales

Diálogo con los empleados

Pepper es consciente de la importancia de mantener relaciones cercanas y transparentes con las personas empleadas, siempre desde una perspectiva de escucha activa. Las políticas disponibles incluyen mecanismos y canales de comunicación, como la intranet (factorial), buzón de sugerencias, a disposición de la plantilla o Correo electrónico.

El porcentaje de empleados cubiertos por 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 y 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 los propios empleados y responsables manifiestan.

- *Leader Coach / Coaching / Team building.*
- Herramientas ofimáticas y programación (Sql, Power BI, office, Azure,python).
- Idiomas .
- Contabilidad de gestión.
- Formación ESG / Primeros auxilios.
- 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.

En el 2024 el 95% de estas formaciones se ha realizado en horario laboral. Se realizan tanto en formato online como de manera presencial. El plan de formación de Pepper aporta numerosos beneficios para los trabajadores como un mayor grado de cualificación y mejores oportunidades en la empresa, aumentar la motivación y versatilidad, crear un sentido de pertenencia y compromiso y mejorar el rendimiento laboral.

Además, este mismo plan favorece a la compañía aumentando la competitividad en el mercado, mejorando la imagen de la empresa, aumentando la productividad, beneficios sociales y fiscales.

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

Horas formación	Masculino	Femenino	Total general
Dirección	90	44	134
Mando intermedio	856	465	1321
Operarios y auxiliares	489	597	1086
Técnicos	1940	554	2494
Total general	3375	3375	5034

5.8. Accesibilidad a personas con discapacidad

En relación con la inserción de personas con discapacidad, desde la empresa se busca cumplir con la ley LISMI a través de la colaboración con empresas de inserción socio laboral. En 2024 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.

Sexo	31/12/2023	Total general
Masculino	0	0
Femenino	1	1
Total	1	1

Operarios y auxiliares			
Año	Rango	Nº empleados	Porcentaje
2023	< 30 años	0	0%
	Entre 30 - 50 años	0	0%
	> 50 años	1	100%
	Total	1	100%
2024	< 30 años	0	0%
	Entre 30 - 50 años	0	0%
	> 50 años	1	100%
	Total	1	100%

Por sexo								
	2023				2024			
	M		F		M		F	
	Nº empl	%	Nº empl	%	Nº empl	%	Nº empl	%
Operarios y auxiliares	0	0%	1	100,0 0%	0	0%	1	100,0 0%
Total	0	0%	1	100,0 0%	0	0%	1	100,0 0%

5.9. Igualdad

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 (webminar, días internacionales, participación en actos voluntarios).

Plan de Igualdad

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es un principio universal que Pepper respeta y promueve, y por ello en el ejercicio 2018 desarrolló un Plan de Igualdad, renovado en diciembre 2022 por 4 años, ha sido firmado por la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad que está formado por la Dirección de la Empresa y por la Representación Legal de los Trabajadores y Trabajadoras. La Comisión Negociadora del Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres de Pepper tiene constituido sus funciones y competencias.

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. La Comisión de Seguimiento de Igualdad, dependiente de la dirección, es la encargada de llevar a cabo la fase de seguimiento y evaluación, promocionando la igualdad de oportunidades y de trata entre mujeres y hombre en la organización.

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

Órgano de Administración				
Rango edad	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
< 30 Años	-	0%	-	0%
entre 30 - 50 Años	1	25%	1	25%
> 50 Años	3	75%	3	75%
Total	4	100%	4	100%

Órgano de gobierno por sexo							
2023				2024			
M		F		M		F	
Nº empl	%	Nº empl	%	Nº empl	%	Nº empl	%
4	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)

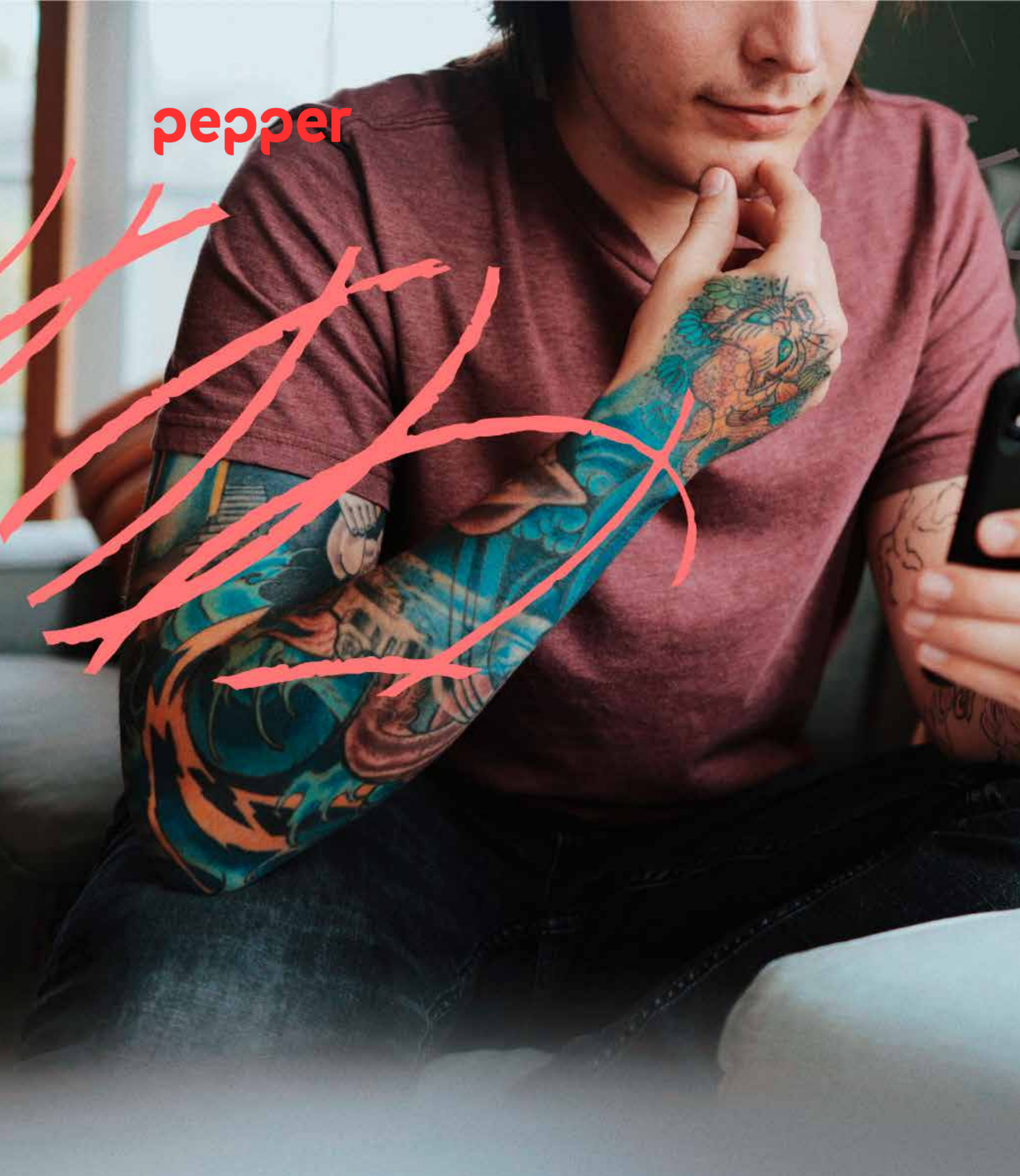
	2023					
	< 30 Años		30 - 50 años		> 50 años	
	empleados	%	empleados	%	empleados	%
Directivos	-	-	2	-	1,00	-
Mandos intermedios	4,00	6,60%	51,57	85,14%	5,00	8,25%
Técnicos	16,78	28,87%	37,92	65,24%	3,42	5,88%
Operarios y auxiliares	43,33	20,72%	143,24	68,48%	22,59	10,80%
Total	64,11	19,38%	234,73	70,95%	32,01	9,68%

	2024					
	< 30 Años		30 - 50 años		> 50 años	
	empleados	%	empleados	%	empleados	%
Directivos	-	-	4,00	58,05%	2,89	41,9%
Mandos intermedios	2,00	4,27%	40,71	87,02%	4,07	8,7%
Técnicos	21,05	34,38%	37,39	61,06%	2,79	4,8%
Operarios y auxiliares	34,62	15,90%	159,25	73,14%	23,86	10,9%
Total	58,67	17,34%	241,35	72,56%	33,62	10,1%

Por sexo (FTE)

	2023				2024			
	M		F		M		F	
	Nº empl	%	Nº empl	%	Nº empl	%	Nº empl	%
Directivos	3,00	-	-	-	4,89	71%	2,00	29%
Mandos intermedios	33,90	61%	21,30	39%	24,67	53%	22,12	47%
Técnicos	21,53	53%	19,12	47%	37,58	61%	23,65	39%
Operarios y auxiliares	60,81	28%	155,51	72%	68,93	32%	148,81	68%
Total	119,24	38%	195,93	62%	136,07	59%	196,57	41%

pepper

A person with extensive colorful tattoos on their arms, wearing a maroon shirt, is shown from the chest up. The person's right hand is resting on their chin, and their left hand is holding a black smartphone. The tattoos are vibrant, featuring blue, orange, and green colors, and include various designs such as a lion's head and abstract patterns. Several thick, red, hand-drawn scribbles are overlaid on the image, primarily covering the person's right arm and the word 'pepper'.

6.Ética y cumplimiento

6.1. Enfoque de gestión

Pepper, pretende ser un ejemplo a seguir desde la perspectiva deontológica, somos conscientes de la importancia que una conducta profesional por parte de la empresa y sus empleados impacta en el desarrollo de nuestra actividad. Pepper, dispone de 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.

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

	2023	2024
Horas de formación	3.305	1.670
% empleados que recibe formación	100%	100%

6.2. Canal de denuncias vulneración derechos humanos

Como parte de nuestro sistema interno de información, Pepper tiene 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.

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.

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

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

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

Durante 2024 (ni con anterioridad) la Compañía no ha recibido ninguna denuncia alguna por violación de Derechos Humanos.

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

Pepper 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, La política prevención de Blanqueo de capitales (a disposición de todo el personal en red común) . Política de seguridad de los sistemas de información.

6.5. Donaciones a Entidades Sin Fines Lucrativos

Otra forma en la que el grupo Pepper apoya a la sociedad y el 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 2024 Pepper ha realizado diferentes donaciones a ONGs y asociaciones y ha participado en iniciativas como:

- Cáritas – Donación de 10.000€ para apoyar a los afectados por la catástrofe ambiental sufrida en Valencia (España) durante el mes de octubre de 2024.
- 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 6 estudiantes en nuestras oficinas.
- TuuuLibrería – campaña de donación de libros en la que colaboramos desde 2013.
- Tapones para una nueva vida – campaña de recogida de tapones de plástico en la colaboramos desde 2015.

A young man with dark hair and a beard, wearing a blue denim shirt, is leaning over a desk, smiling. A young woman with long blonde hair, wearing a black and white striped shirt, is sitting at the desk, smiling and looking towards the camera. They are both holding pens and appear to be working together. On the desk, there is a laptop, a coffee cup, and some papers. The background shows a window with a grid pattern.

pepper

7.Compromiso social

7.1. Compromiso con el desarrollo sostenible

Acción social

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

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:

- Universidad Autónoma de Madrid
- Universidad Calos III de Madrid
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad Europea

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

7.2. Subcontratación y proveedores:

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

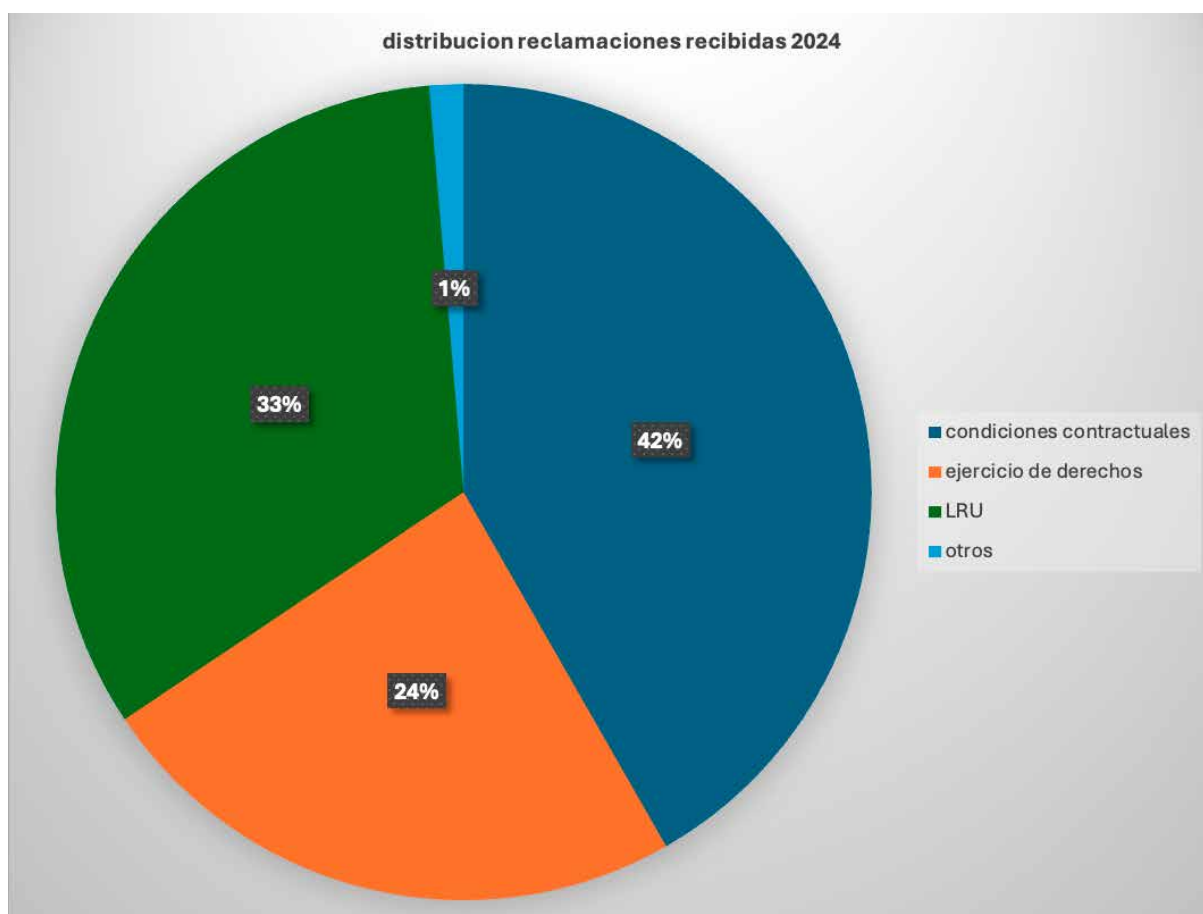
7.3. Consumidores

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.

Pepper 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 6.174 clientes se les solicitó su valoración en la atención del gestor, valoración general de la llamada y rapidez con que han sido atendidos. Sobre una valoración donde 5 es muy bueno, 4 bueno, 3 regular, 2 bajo y 1 muy bajo. Más del 85% de los clientes consideran que la gestión en todos los sentidos ha sido muy buena y el 93% 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. Además, la entidad pone a disposición de los clientes y al público en general, tanto es su página web como en sus oficinas información relativa al servicio de reclamaciones, transparencia y protección al cliente.

Se han recibido 4.733 reclamaciones siendo La tipología de estas en el 2024 como sigue:



- 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, así como del público en general, tanto en su página web www.pepperfinance.es, como en las oficinas de la entidad la siguiente información:

✉ Pepper Servicio de Reclamaciones: C/ Juan Esplandiú, 13 planta C1. 28007 Madrid .

✉ Servicio_atencioncliente@Pepper.es

☎ 912 161 118 (llamada gratuita desde teléfono fijo)

Hasta el 31 de diciembre de 2024 se ha recibido un total de 5.132 quejas y reclamaciones de diferente tipología, todas ellas procedentes de consumidores.

Seguridad y Salud en clientes

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

7.4. Información Fiscal:

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

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

Beneficios obtenidos:

	2023	2024
España	1.088.253	5.102.395
Colombia	-3.319	0
Total	1.084.934	5.102.395

Impuestos sobre beneficios pagados:

	2023	2024
España	118.861	392.806

Donaciones a ONGs:

	2023	2024
España	6.232,00	10.000

Subvenciones públicas recibidas:

	2023	2024
España	0,00	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

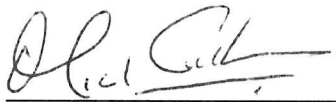


pepper

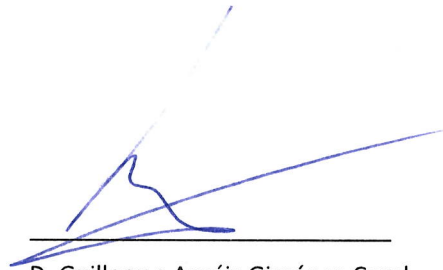
El Estado de Información No Financiera correspondiente a Pepper Assets Services, S.L. y Sociedades Dependientes correspondientes al ejercicio 2024, ha sido formulado por el Consejo de Administración en su sesión de en su reunión de 28 de febrero de 2025, y se extiende hasta la presente hoja de papel común, firmándolas todas las hojas por el Secretario del Consejo y firmando esta última, además, todos los Consejeros.

Pepper Assets Services, S.L.U.

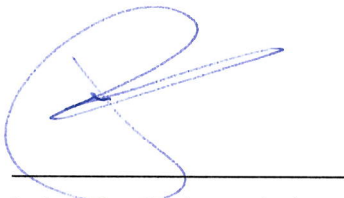
Madrid, 28 de febrero de 2025.



D. Michael Charles Culhane
Presidente



D. Guillermo Arnáiz Giménez-Coral
Consejero-Secretario



D. Francisco Pedraza Sánchez
Vicepresidente



D. Fernando García González
Consejero

INFORME DE VERIFICACIÓN

Fecha Presentación: 03/03/2025

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 2024

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 2024, de PEPPER Asset Services S. L. y Sociedades Dependientes (en adelante, el Grupo PEPPER), que forma parte integrante del informe de gestión consolidado.

Responsabilidad de los Administradores

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

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal del Grupo PEPPER para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 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 2024.
- 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 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la

información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 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 2024 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 (20087)
Directora del departamento de Consultoría Financiera

3 de marzo de 2025