

Pepper Assets Services, S.L.
(Sociedad Unipersonal)

Informe de verificación Independiente del
Estado de Información No Financiera
Consolidado del Ejercicio 2025

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE PEPPER ASSETS SERVICES, S.L. (SOCIEDAD UNIPERSONAL) DEL EJERCICIO 2025

Al Socio Único de Pepper Assets Services, S.L. (Sociedad Unipersonal):

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 finalizado el 31 de diciembre de 2025, de Pepper Assets Services, S.L. (Sociedad Unipersonal) y sus sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla “Índice de contenidos de los Estados de Información No Financiera” incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Pepper Assets Services, S.L. (Sociedad Unipersonal). 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, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos de los Estados de Información No Financiera” del 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 Assets Services, S.L. (Sociedad Unipersonal) 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 gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del 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 Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluye políticas o

procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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 requisitos 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) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera Consolidado emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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 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 para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas 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 2025 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el EINF, 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 2025.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales descritos en el EINF del ejercicio 2025.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2025 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de la Sociedad dominante.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección de la Sociedad dominante.

Otras cuestiones

Con fecha 3 de marzo de 2025 otro verificador emitió su informe de verificación independiente del EINF del Grupo del ejercicio 2024 en el que expresaron una conclusión favorable.

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 del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025 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 así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos de los Estados de Información No Financiera” 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.

DELOITTE AUDITORES, S.L.

Ana María Grande Moro

5 de marzo de 2026

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PARA INCORPORAR AL PROTOCOLO

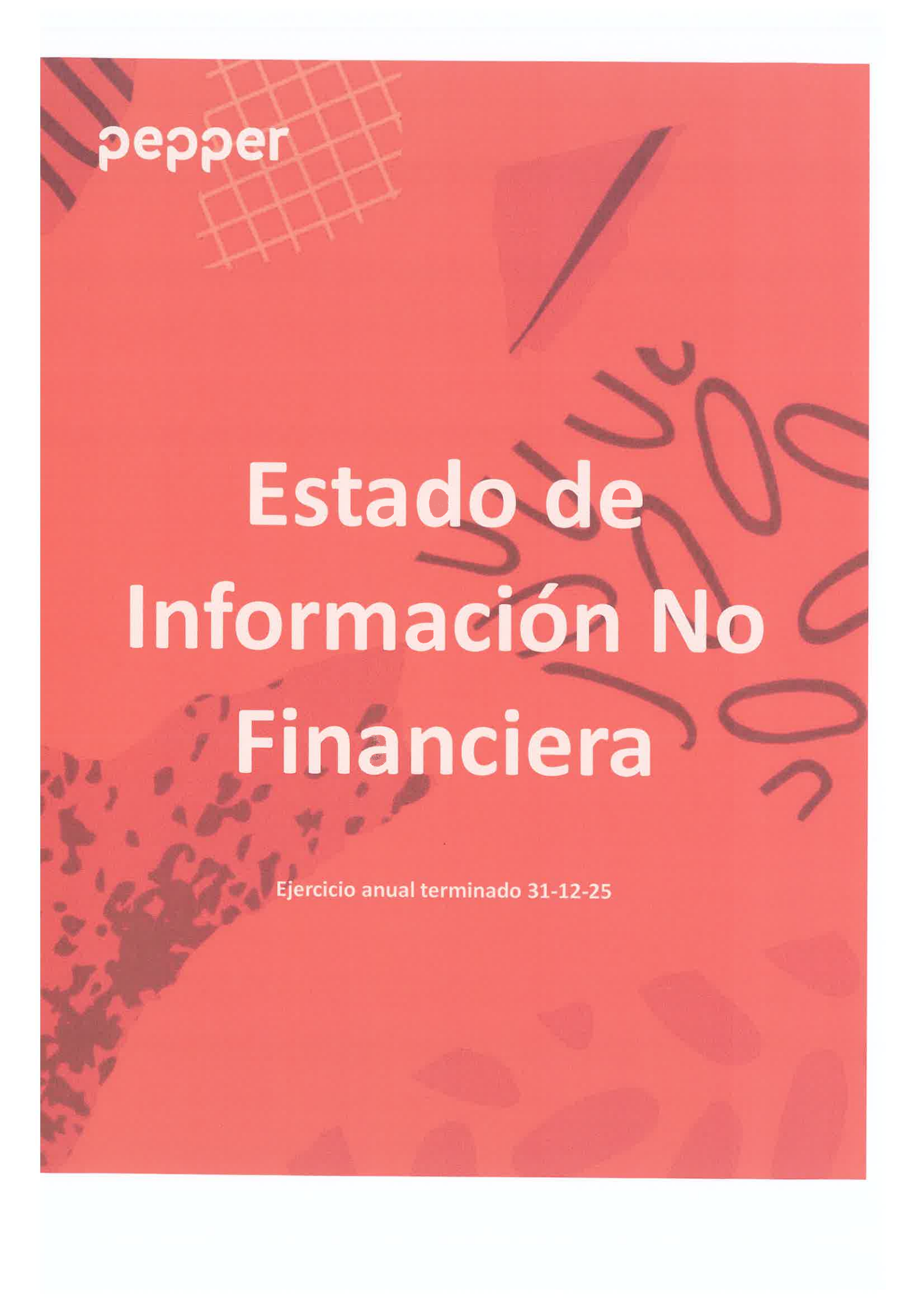
DELOITTE AUDITORES, S.L.

2026 Núm. 01/26/03878

.....
Sello distintivo de otras actuaciones
.....



GIFMJ88363



pepper

Estado de Información No Financiera

Ejercicio anual terminado 31-12-25

Índice

1. Introducción.....	4
1.1. Normativa aplicable.....	5
1.2. Marco de reporting.....	5
1.3. Alcance del informe.....	5
1.4. Verificación.....	6
2. Modelo de Negocio.....	7
2.1. Descripción del modelo de negocio.....	8
2.2. Organización/estructura.....	12
2.3. Tendencias que afectan a la evolución futura...	14
2.4. El contexto del sector: hacia una financiación sostenible.....	17
2.5 Riesgos y oportunidades de Pepper.....	18
3. Materialidad.....	21
3.1. Asuntos materiales evaluados.....	22
3.2. Metodología y Muestra.....	22
4. Cuestiones medioambientales.....	27
4.1. Enfoque de gestión.....	28
4.2. Políticas implementadas para gestionar y mitigar los riesgos medioambientales.....	29
4.3. Economía circular.....	30
4.4. Uso sostenible de recursos.....	32
4.5. Huella de Carbono.....	34
4.6. Protección a la biodiversidad.....	39
4.7. Taxonomía verde.....	39

5. Cuestiones sociales y relativas al personal.....40

5.1. Empleo.....41

5.2. Brecha Salarial.....44

5.3. Desconexión laboral/Organización del trabajo....46

5.4. Seguridad y salud.....48

5.5. Relaciones sociales.....49

5.6. Formación.....49

5.7. Accesibilidad a personas con discapacidad.....51

5.8. Igualdad.....52

6. Ética y cumplimiento.....54

6.1. Enfoque de gestión.....55

6.2. Canal de denuncias vulneración derechos humanos.....55

6.3. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo)56

6.4. Comunicación y exposición de medidas para la lucha contra la corrupción y el soborno.....56

6.5. Donaciones a Entidades Sin Fines Lucrativos.....57

7. Compromiso Social.....58

7.1. Compromiso con el desarrollo sostenible.....59

7.2. Subcontratación y proveedores.....61

7.3. Consumidores.....61

7.4. Seguridad y Salud en clientes.....63

7.5. Información Fiscal.....63

Anexo

I.....66

1. Introducción

pepper

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).

Asimismo, el presente informe incorpora los requerimientos establecidos en el Real Decreto 214/2025, de 18 de marzo, por el que se regulan determinados aspectos relativos al cálculo, reporte y registro de la huella de carbono y planes de reducción asociados, en la medida en que resulten aplicables a la Sociedad.

1.2 Marco de reporting

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 sociedad en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

1.3 Alcance del informe

Los datos financieros y no financieros presentados en este informe son los referentes a PEPPER ASSETS SERVICES, S.L.U con CIF: B86615945 y a las entidades dependientes de su

grupo consolidado en España (en adelante “**Pepper**”), haciendo referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio 2025.

1.4 Verificación

El presente Estado de información no financiera del Informe de gestión ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. Deloitte . 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 a este informe.

2. Modelo de negocio

pepper

2.1 Descripción del modelo de negocio

Pepper tiene su sede y oficina central en Madrid y, sin disponer de sucursales en el resto del territorio, presta sus servicios con cobertura a nivel nacional. La compañía colabora con más de 12.800 establecimientos, tanto físicos como online, conectados a su solución de pago aplazado, lo que le permite operar en todo el país.

Pepper ha desarrollado algunos de los sistemas de decisión en tiempo real más avanzados e innovadores del mercado. La compañía es pionera en el uso de datos e inteligencia artificial aplicada al pago aplazado, tanto en el canal físico como en el digital. Estos sistemas han permitido gestionar más de mil millones de euros de financiación nueva gestionada en 2025, manteniendo elevados estándares de control del riesgo.

Pepper cuenta con un equipo con más de 16 años de experiencia financiando a puntos de venta y clientes finales. La compañía ha liderado la innovación en el sector del crédito al consumo, adaptando sus tarifas para facilitar el acceso a la financiación a comercios y consumidores. Su estrategia prioriza una expansión sostenible, rentable y de largo plazo, basada en relaciones más sólidas con los comercios colaboradores, frente a un crecimiento basado únicamente en el número de puntos de venta.

Pepper está formado por más de 340 profesionales, muchos de ellos han trabajado conjuntamente durante más de diez años lo que refuerza la estabilidad, el conocimiento del negocio y la cultura corporativa de la organización.

El propósito marcado es conseguir que la financiación sea:

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



Misión

Pepper desarrolla su actividad con un marcado espíritu emprendedor, compromiso, profesionalidad y liderazgo. Su misión es facilitar que los comercios puedan financiar de forma más sencilla, rápida y eficiente, apoyándose en unos valores que constituyen los pilares de su modelo de negocio:

- Emprendedores: curiosos e innovadores. Siempre un paso por delante de lo establecido.
- Analíticos: Utilizamos nuestra experiencia para evaluar de forma equilibrada las oportunidades y riesgos en cada decisión.
- Transparentes: Actuamos con honestidad y cercanía, comunicándonos de forma clara y directa.

Visión

Estos valores se materializan en una visión de negocio a largo plazo orientada al desarrollo de productos innovadores, con el objetivo de convertir a Pepper en un

referente del sector y generar valor sostenible para todos sus grupos de interés. Pepper impulsa el crecimiento a largo plazo mediante la generación de ingresos recurrentes y una gestión prudente del riesgo crediticio. Crea valor al facilitar el acceso a financiación a clientes de comercios, contribuyendo al aumento de sus ventas y a la fidelización de su base comercial. Los empleados aportan valor a través de su especialización en análisis, gestión y atención al cliente, garantizando eficiencia operativa y calidad de servicio. Los proveedores y socios comerciales fortalecen la cadena de valor mediante soluciones tecnológicas y operativas que optimizan procesos y reducen costes. Finalmente, los accionistas respaldan el desarrollo estratégico y la solidez financiera de la compañía, permitiendo un crecimiento sostenible y rentable en el tiempo. Por tanto, La estrategia se apoya en los siguientes pilares:

Mejora continua e Innovación

Pepper opera en un entorno de innovación permanente, que le permite situarse a la vanguardia tecnológica del sector y ofrecer soluciones más eficientes y seguras. Entre las principales iniciativas destacan:

- Uso de tecnologías de machine learning en los modelos internos de decisión.
- Lanzamiento de Pepper Express, que permite la domiciliación de las cuotas mediante tarjeta.
- Implementación de Open Banking en todos los productos y canales, mejorando la experiencia del cliente y el análisis del riesgo crediticio.
- Expansión de los canales digitales mediante la App Comercios, que permite completar el 100 % de la financiación desde el móvil en menos de dos minutos.
- App Clientes, que facilita la gestión autónoma de las operaciones.
- Integración de nuevos métodos de pago (Google Pay, Apple Pay, entre otros), adaptados a las necesidades de una sociedad cada vez más digital.

Un producto personalizado

La apuesta por la tecnología y la gestión avanzada de datos permite a Pepper ofrecer tarifas totalmente personalizadas en función del producto, el importe, el canal, el perfil del cliente u otros criterios alineados con su plan de negocio. Este enfoque posibilita la creación de soluciones omnicanal altamente personalizadas, tanto en el diseño de productos como en los procesos operativos.

La financiación responsable

Pepper promueve una financiación responsable, basada en el análisis individualizado de cada cliente y en la adaptación de la solución de pago a sus capacidades reales. La compañía evita operaciones que puedan generar situaciones de sobreendeudamiento, con el objetivo de contribuir a una mejor salud financiera de los consumidores y consolidar relaciones de confianza a largo plazo.

Asimismo, facilita el acceso a productos mediante cuotas mensuales adaptadas, sin aplicar comisiones recurrentes que generen costes excesivos. Más del 95 % de las compras financiadas en comercio electrónico a través de Pepper no devengan intereses para el cliente final.

Excelencia Operacional

Pepper fomenta la excelencia operacional mediante la mejora continua de procesos, una gestión eficiente de los proyectos y el control de costes, con el fin de mantener un modelo competitivo y sostenible. La compañía actúa bajo un estricto cumplimiento normativo y promueve una conducta ética y responsable entre todos sus empleados.

La satisfacción de los clientes que compran y financian a través de Pepper constituye un elemento clave para la fidelización y la rentabilidad de los comercios físicos y online con los que colabora. Más de 2.150.000 de clientes han confiado en Pepper para comprar y pagar de forma inteligente.

2.2 Organización / Estructura

Pepper cuenta en España con dos sociedades:

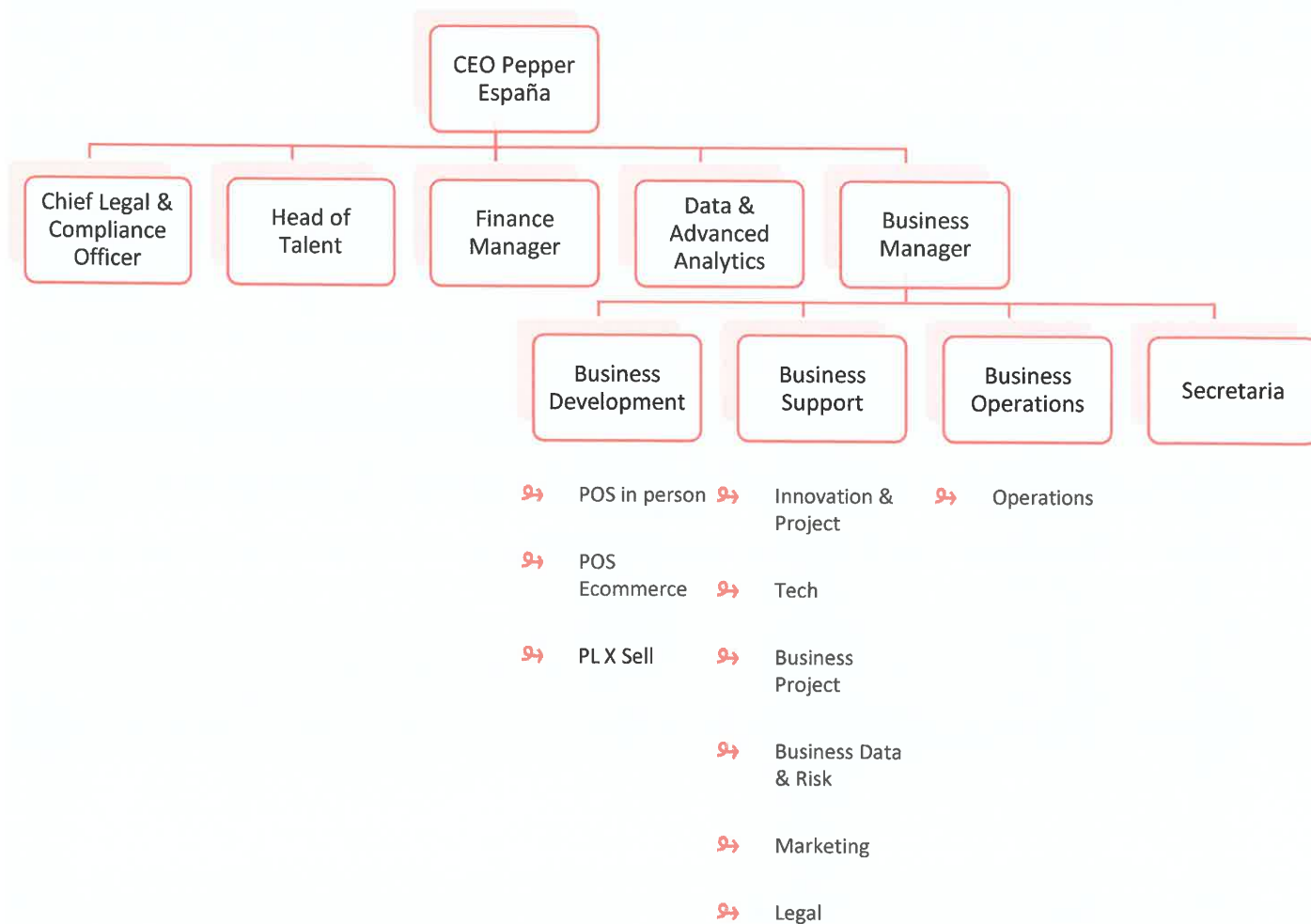
- ➔ **Pepper Asset Services S.L:** Es la sociedad que dispone de todos los medios personales y materiales para el análisis, gestión y administración de los créditos.
- ➔ **Pepper Finance Corporation S.L:** Es la entidad financiadora o acreditante, titular de los contratos de crédito con los clientes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

Estructura del grupo:



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

✓



La supervisión de las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza corresponde al Consejo de Administración, que participa en la fijación de los objetivos estratégicos en materia ESG y realiza el seguimiento periódico de su evolución. La entidad cuenta con un Comité ESG que apoya al Consejo en el análisis, desarrollo y seguimiento de las iniciativas y riesgos asociados a estas materias. El director de ESG, forma parte tanto del Comité de Dirección como del órgano de administración garantizando la integración efectiva de los aspectos ESG en la estrategia, la gestión de riesgos y la toma de decisiones del Grupo.

2.3 Tendencias que afectan a la evolución futura

La tecnología es, y seguirá siendo, un elemento diferencial en el sector del pago aplazado, tanto para los comercios como para los clientes finales. Para los comercios, la tecnología se traduce en procesos ágiles y sencillos, sin necesidad de aportar documentación, con aprobación en tiempo real y abono inmediato. Para los clientes, permite un proceso 100 % digital, que ofrece una experiencia de financiación rápida, sencilla y segura.

En este contexto, Pepper considera que disponer de procesos de financiación altamente personalizados, apoyados en el uso de datos y tecnología avanzada, será una de las principales tendencias del sector a partir de 2026.

Otro de los factores clave que condicionan la evolución futura de Pepper es su compromiso con el desarrollo sostenible. La compañía trabaja en la integración de criterios de inversión y financiación socialmente responsable, aplicando dos enfoques complementarios:

- Exclusión, evitando financiar determinados productos, actividades o sectores que puedan tener un impacto negativo en la sociedad o en el medio ambiente, o que estén vinculados a prácticas contrarias a los principios éticos de la organización, como la corrupción.
- Integración, incorporando criterios que permiten evaluar el grado de sostenibilidad de las actividades financiadas, entendiendo la sostenibilidad como un elemento que contribuye a la generación de valor y a una mejor gestión del riesgo.

Pepper centra sus esfuerzos en aquellos ámbitos donde dispone de una mayor capacidad de influencia, atendiendo a la naturaleza de su actividad y a su potencial impacto, con el objetivo de maximizar la contribución positiva a la sociedad.

En línea con este enfoque, Pepper ha identificado cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios, que se relacionan a su vez con otros objetivos de manera transversal. Estos ODS reflejan los principales compromisos de la compañía en materia social, económica, ambiental y de gobernanza.



ODDS	ODDS RELACIÓN	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 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 mercados y negocios, desarrollando actividades productivas,	ODDS 5 y ODS 10 - búsqueda de la igualdad (Asegurar la participación plena de la mujer en igualdad de oportunidades)	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.

	 	siempre con un compromiso de protección de los derechos laborales, trabajo seguro y sin riesgos. La igualdad como política identitaria de Pepper. (Principios I/II/X/XI)	eliminación de la discriminación y de la violencia de género. búsqueda de la inclusión social y económica ODDS 4 - Gestión del talento y calidad.	5-Ofrecimiento de empleo en igualdad de oportunidades sin discriminación por motivos de sexo, etnia o religión, integrando en la política de contratación a jóvenes, migrantes y personas con discapacidad. 6-Establecimiento de plan de igualdad, política remuneración y políticas de responsabilidad social y protocolos anti-acoso (0 casos de acoso). 7- Establecimiento de políticas y prácticas para atraer el mejor talento ofreciendo oportunidades de desarrollo, aprendizaje y retención. 8-Potenciación inclusión y diversidad con campañas de concienciación y conocimiento culturas a empleados. 9- Potenciación inclusión 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)	1- Sistemas de gestión y control de riesgos orientados a la prevención, detección y mitigación de riesgos legales y reputacionales. 2- Protección de la seguridad de la información y la privacidad, como valores fundamentales, en línea con su Política de Protección de Datos Personales. 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. 4- Escuchar a nuestros clientes no es una opción, sino el punto de partida de una actividad esencial y única que, al margen de los diversos canales en los que se produzca, sirve para conocer qué productos demanda para ofrecérselos en el momento y en el lugar adecuado. Sólo el engranaje de estos elementos (escucha – identificación de las necesidades – oferta) puede ofrecerse al cliente una experiencia única. (chunk, xsell, proceso de compra y mejor). 5-Transparencia: comunicación clara y transparente al cliente, acompañándolo en cada parte del proceso y vida del producto. 6- Comunicación clara y transparente con clientes y grupos de interés, acompañándolos durante todo el ciclo de vida del producto. 7- Cumplimiento de las obligaciones tributarias y promoción de buenas prácticas empresariales.

	  	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. 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 la política de vehículos de empresa, priorizando modelos híbridos o menos contaminantes. 2- Colaboración con organizaciones no gubernamentales en iniciativas ambientales. Proyectos de restauración de ecosistemas, como la plantación de bosques. 3- Compromiso con el uso responsable de los recursos naturales y la mejora de la calidad ambiental.
---	---	--	---	--

2.4 El contexto del sector: hacia una financiación sostenible

Pepper viene desarrollando planes anuales de sostenibilidad donde se establecen diversos objetivos por trimestres. Estas actuaciones y objetivos se promueven, aprueban y supervisan desde la Comisión de Sostenibilidad y posteriormente por el Consejo de Administración. Como ejemplos de actuaciones y compromisos del ejercicio 2025 podemos destacar:

- Empresa firmante de la Carta de la Diversidad
- Posts de formación financiera para clientes en el blog.
- Formación para empleados.
- Día mundial contra el cancer de Mama, AECC.

- Campañas varias (“ Recicoles” de reciclaje de material de escritura de Fundación Entreculturas. Compromisos, reciclaje de libros, tapones “tapones para una vida” de fundacion SEUR, campaña “La fiesta de la Ilusion”, donaciones juguetes y donación cestas de Navidad).

Para el ejercicio 2026, Pepper en cumplimiento de la normativa actual ha establecido un nuevo plan que pretende formar y sensibilizar en materia de sostenibilidad, consolidando así un modelo de cumplimiento que evoluciona con la Sociedad y que se centra en la gestión y en su cultura de compliance.

2.5 Riesgos y oportunidades de Pepper

Pepper desarrolla su actividad en el ámbito de la financiación al consumo a particulares, un sector que implica la asunción de determinados riesgos inherentes al modelo de negocio. La adecuada gestión de estos riesgos resulta clave para garantizar un crecimiento sostenible y responsable a largo plazo.

La estrategia de gestión del riesgo de Pepper se basa en la identificación, medición, seguimiento y control de todos los riesgos relevantes, apoyándose en recursos humanos especializados, herramientas tecnológicas avanzadas y sistemas de información adecuados. La inversión en tecnología desempeña un papel determinante en este ámbito y se encuentra alineada tanto con la estrategia de negocio como con las expectativas regulatorias.

Asimismo, Pepper trabaja de forma continua en la reducción de vulnerabilidades, tanto en el ámbito tecnológico como en el tratamiento de los datos, con el objetivo de reforzar su resiliencia operativa, proteger la información y garantizar la calidad del servicio prestado a clientes y comercios colaboradores.

La cultura de riesgos de la Sociedad parte del compromiso de la Alta Dirección, que impulsa el cumplimiento de los objetivos establecidos y promueve un enfoque

prudente en la toma de decisiones. Dado el segmento en el que opera, Pepper presta especial atención a la gestión del riesgo de crédito, sin perjuicio de otros riesgos relevantes para su actividad.

Mapa de riesgos

Riesgo	Descripción	Factores mitigantes
Riesgo de crédito	El riesgo de crédito deriva de la posibilidad de pérdidas como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los clientes, incluyendo la no recuperación de principal, intereses u otros conceptos en los términos acordados.	Pepper dispone de una estrategia de gestión del riesgo orientada a la identificación, medición, monitorización y control continuo del riesgo de crédito, apoyada en modelos avanzados de decisión y en el mantenimiento de su tesorería en entidades financieras con elevado nivel crediticio.
Riesgo Financiero	El riesgo financiero incluye la exposición a variaciones en los tipos de interés, así como a riesgos de liquidez y crédito.	La gestión de los riesgos financieros se encuentra externalizada y centralizada en el Comité de Dirección de la sociedad matriz y supervisada por los Administradores, con el objetivo de minimizar el impacto de las fluctuaciones financieras, optimizar el margen de interés neto y garantizar resultados estables y sostenibles.
Riesgo de cumplimiento normativo	Se define como el riesgo de incurrir en sanciones legales o administrativas, pérdidas financieras o daños reputacionales como consecuencia del incumplimiento de la normativa aplicable o de las normas internas.	a función legal y de cumplimiento es responsable de integrar los requisitos normativos en las políticas y procedimientos de la compañía. La supervisión del cumplimiento recae en el área de Control y Auditoría Interna.
Riesgo operacional	El riesgo operacional está asociado a posibles pérdidas derivadas de fallos en procesos internos, personas o sistemas, así como de acontecimientos externos, incluyendo fraudes, reclamaciones o contingencias legales.	Pepper mantiene controles operativos robustos en todos sus procesos, orientados a reducir la probabilidad de incidencias y minimizar su impacto operativo y financiero.
Riesgo de Seguridad de la información	La información gestionada por la entidad constituye un activo esencial cuyo tratamiento adecuado es clave para el éxito del negocio.	La gestión de la información se basa en los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Pepper cuenta con políticas, procedimientos y medidas técnicas y organizativas adecuadas para mitigar los riesgos, así como protocolos de actuación, escalado y comunicación a las autoridades competentes cuando procede.

El enfoque integral de gestión de riesgos permite a Pepper mantener una posición competitiva sólida, identificar oportunidades de crecimiento y acceder a nuevos mercados operativos y de financiación, con expectativas de crecimientos sostenidos de la cartera superiores a la media del mercado, siempre bajo criterios de prudencia y sostenibilidad.

La supervisión de las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza corresponde al Consejo de Administración, que participa en la fijación de los objetivos estratégicos en materia ESG y realiza el seguimiento periódico de su evolución.

La entidad cuenta con un Comité ESG que apoya al Consejo en el análisis, desarrollo y seguimiento de las iniciativas y riesgos asociados a estas materias. El Director de ESG, que forma parte tanto del Comité de Dirección como del órgano de administración, garantiza la integración efectiva de los aspectos ESG en la estrategia, la gestión de riesgos y la toma de decisiones del Grupo.

3. Materialidad

pepper

Pepper ha llevado 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.

Este proceso no solo ha permitido actualizar la posición del Grupo en la matriz de materialidad, sino también adaptar el análisis al marco regulatorio vigente, así como a las tendencias del entorno y del mercado. De acuerdo con los Estándares GRI, se consideran materiales aquellos asuntos que razonablemente pueden considerarse relevantes por su impacto económico, ambiental y social, o por su influencia en la toma de decisiones de los grupos de interés.

3.1 Asuntos materiales evaluados

La elaboración del EINF requiere identificar los asuntos más significativos que deben ser objeto de información, atendiendo a su relevancia tanto para la organización como para sus grupos de interés.

El análisis de materialidad se ha realizado considerando un horizonte temporal de largo plazo, evaluando los posibles efectos que los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza pueden tener en la situación financiera, los resultados y el perfil de riesgos de la entidad, en particular en relación con el riesgo de crédito, el coste de financiación, el cumplimiento normativo y la reputación corporativa. Como resultado del análisis realizado, se mantienen identificados 18 asuntos materiales, que se agrupan en cuatro categorías en función de su naturaleza y ámbito de impacto

3.2 Metodología y muestra

Pepper ha desarrollado y actualizado su estudio de materialidad de conformidad con los Estándares GRI de divulgación y en línea con los requisitos de la CSRD, incorporando el enfoque de doble materialidad.

En primer lugar, se han identificado los grupos de interés prioritarios, cuyas expectativas, demandas y requerimientos se han integrado en el análisis. La estrategia de relación con los grupos de interés se ha basado en su identificación, clasificación y priorización en función del modelo de negocio del Grupo.

A partir de este ejercicio, Pepper ha identificado los impactos reales y potenciales que genera o a los que contribuye a través de su actividad.

a) Identificación y priorización de impactos

Con el fin de priorizar los impactos identificados, se ha llevado a cabo un proceso de valoración mediante un cuestionario estructurado, distribuido entre distintas áreas internas y grupos de interés externos.

El análisis de los asuntos materiales se ha realizado a partir de encuestas de valoración anónimas, en las que han participado los siguientes grupos de interés:

- Empleados
- Proveedores
- Personal de puntos de venta
- Otros terceros
- Clientes

La encuesta cumple con los requisitos establecidos por la CSRD para la identificación de asuntos materiales, al evaluar de forma sistemática tanto la materialidad financiera como la materialidad de impacto, incorporando de manera expresa la perspectiva de los empleados como grupo de interés clave.

b) Enfoque de doble materialidad

En una segunda fase del proceso, Pepper ha combinado el análisis de las expectativas de los grupos de interés con un enfoque de doble materialidad, diferenciando claramente entre:

- Impacto en Pepper (materialidad financiera): Análisis de cómo los asuntos ESG pueden influir en la situación financiera, los resultados o la posición del Grupo, especialmente a través de su incidencia en el riesgo de crédito, el cumplimiento normativo, el acceso a financiación y la reputación corporativa, elementos clave en el modelo de negocio basado en la concesión de préstamos.
- Impacto de Pepper (materialidad de impacto): análisis de los impactos que la actividad del Grupo puede generar sobre el entorno económico, social y ambiental, teniendo en cuenta que las decisiones de financiación, las condiciones aplicadas y los criterios de concesión pueden contribuir a efectos positivos —como la inclusión financiera— o generar impactos indirectos en el entorno.

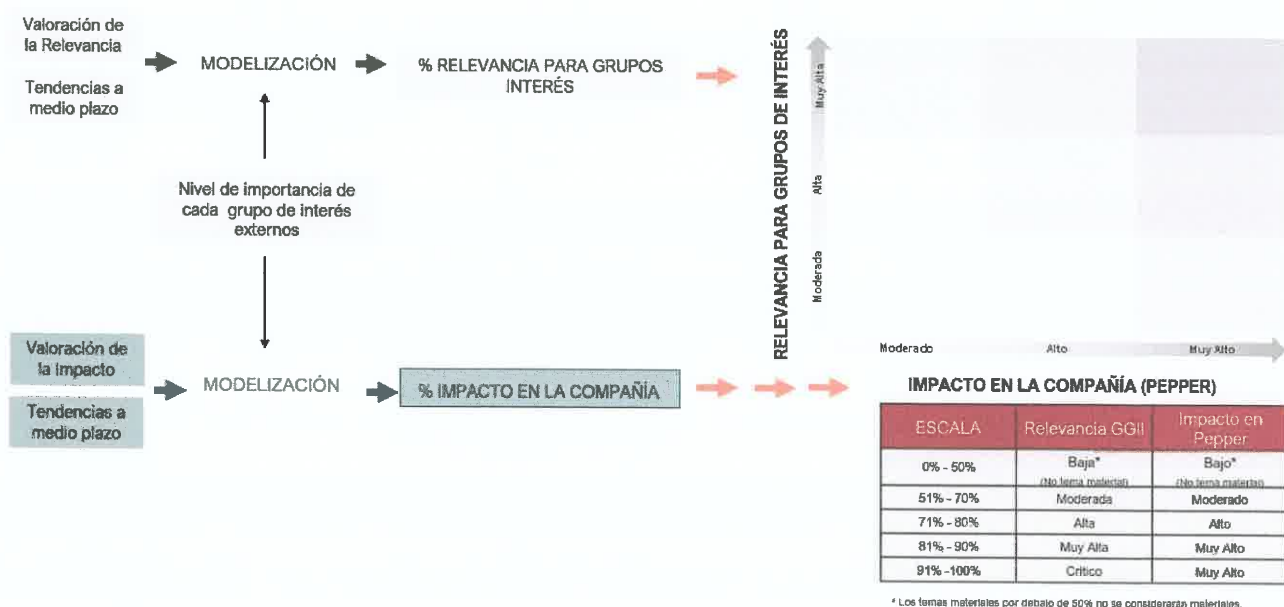
Este enfoque permite identificar tanto los impactos del entorno sobre Pepper como los impactos de Pepper sobre sus grupos de interés, reforzando la coherencia, robustez del análisis y facilitando su consideración en la reflexión estratégica del Grupo.

Con el objetivo de garantizar la integridad del estudio, se ha actualizado la identificación de los principales impactos desde la perspectiva de la doble materialidad, en línea con las directrices de los organismos reguladores en esta materia, como la Unión Europea y la ESMA.

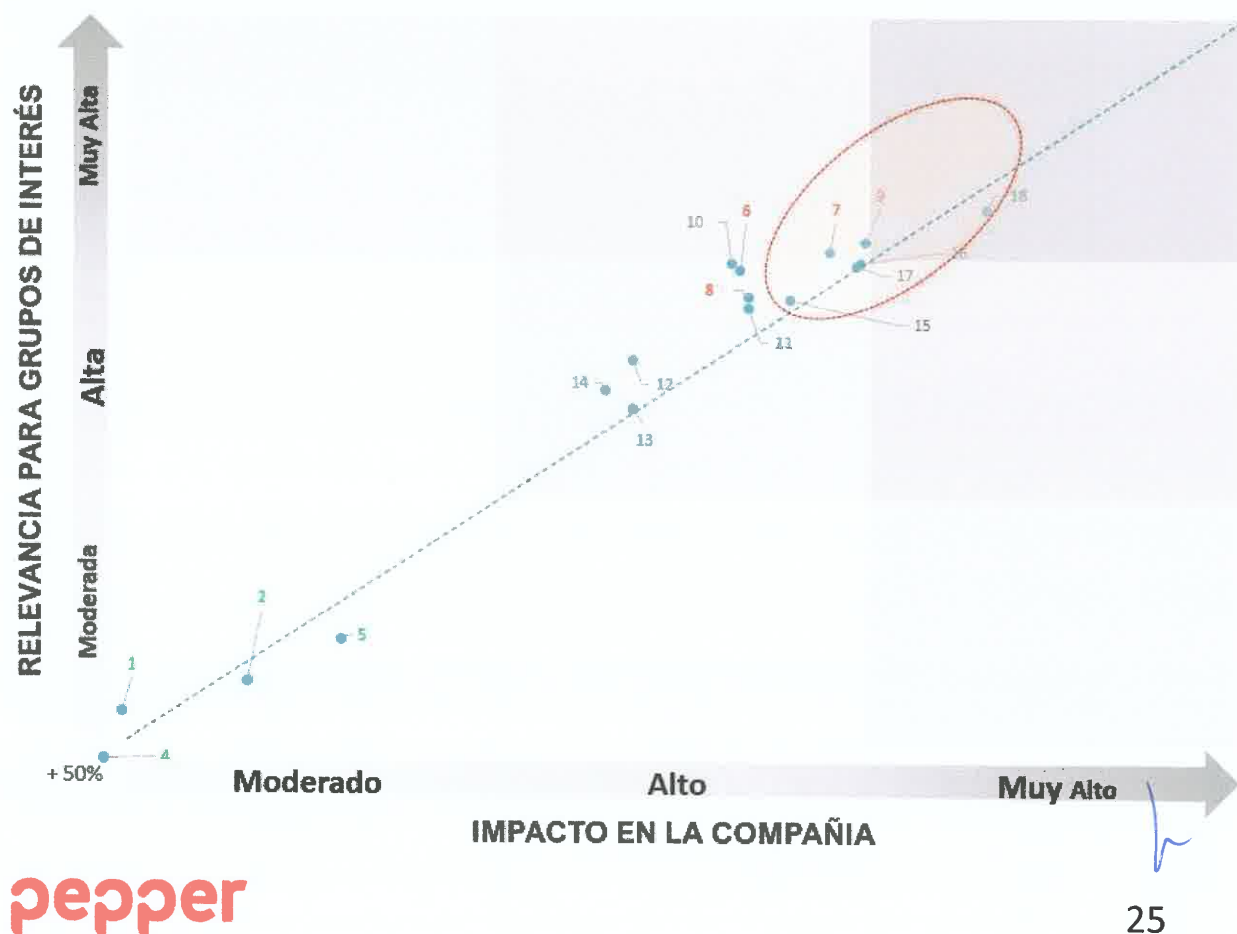
Modelización

Para construir la matriz se realizó un análisis de la información obtenida en las entrevistas realizadas. Tras la aplicación de un modelo matemático se han representado los resultados de forma agregada, reflejando la realidad del Grupo y su contexto, de acuerdo con los Estándares GRI.

Este modelo constituye una representación simplificada de la realidad, que permite interpretar los resultados, apoyar la toma de decisiones y orientar la estrategia del Grupo en materia ESG.



Matriz de materialidad (Zoom más de 50%)



TEMAS MATERIALES		%		GAP	ranking
		Impacto	Relevancia		
18	Seguridad del Dato y Ciberseguridad	90%	88%	2%	1
9	Privacidad e Innovación	84%	86%	-1%	2
7	Clientes	83%	85%	-3%	3
10	Personal y condiciones	78%	84%	-6%	4
16	Gobierno Interno	84%	84%	0%	5
17	Transparencia	84%	84%	0%	6
8	Prácticas responsables	79%	82%	-3%	7
6	Prestamo Responsable	79%	84%	-6%	8
15	Cumplimiento	81%	82%	-1%	9
11	Diversidad, igualdad e inclusión	79%	81%	-2%	10
12	Cultura de la organización	73%	78%	-4%	11
14	Compromiso social	72%	76%	-3%	12
13	Derechos Humanos	73%	74%	-1%	13
5	Gestión de recursos	60%	58%	1%	14
2	Economía Circular	55%	55%	0%	15
1	contaminación	49%	53%	-4%	16
3	Ambientales	48%	52%	-4%	17
4	Biodiversidad	48%	50%	-1%	18

 Ambiental

 Clientes

 Empleados y Sociedad

 Gobierno Corporativo

4. Cuestiones medioambientales

4.1 Enfoque de gestión

Dada la naturaleza de su actividad, Pepper desarrolla un negocio de bajo impacto medioambiental directo. No obstante, la Sociedad mantiene un firme compromiso con la protección del medioambiente, que se materializa en la adopción de buenas prácticas ambientales en sus instalaciones y en la gestión responsable de su huella de carbono.

En los últimos ejercicios, Pepper ha obtenido de forma continuada 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, otorgado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO). Este reconocimiento acredita el cálculo y la compensación de su huella de carbono mediante proyectos de absorción de CO₂.

En este marco, durante el ejercicio 2024 la Sociedad llevó a cabo un proyecto de reforestación en Torrejón de la Calzada (Madrid), en el marco de la iniciativa “Bosque Pepper”. Esta actuación ha permitido compensar 55,69 toneladas de CO₂, correspondientes a la huella de carbono del ejercicio, y contribuirá a la recuperación del suelo y d la biodiversidad local, con un potencial de absorción estimado de aproximadamente 3.354 toneladas de CO₂ a lo largo del periodo de permanencia del proyecto.

En 2024, Pepper ha obtenido el sello “Cálculo y Compenso”, revalidando las certificaciones ya obtenidas en los ejercicios 2020, 2021, 2022 y 2023. Este hito pone de manifiesto el compromiso continuo de la Sociedad con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo actualmente neutral en emisiones de carbono. Para el ejercicio 2025, Se mantendrá la misma línea de actuación, reafirmando su compromiso con el cálculo, compensación y reducción progresiva de su huella de carbono, todo ello en coherencia con su estrategia de sostenibilidad y neutralidad climática a largo plazo.



En la elaboración del presente Estado de Información No Financiera, la Sociedad ha considerado las Directrices de la Comisión Europea sobre información no financiera relacionada con el clima (2019/C 209/01), alineadas con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). En particular, se han tenido en cuenta los principios relativos a la gobernanza climática, la identificación de riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, así como la divulgación de métricas y objetivos en materia de emisiones.

Dada la naturaleza de su actividad y su reducido impacto ambiental directo, la Sociedad aplica dichos principios de forma proporcional, centrando su actuación en el cálculo, compensación y reducción progresiva de su huella de carbono. La consecución de los objetivos climáticos puede verse condicionada por factores externos tales como cambios normativos, actualizaciones metodológicas en el cálculo de emisiones o variaciones en los factores de emisión aplicables. No obstante, la Sociedad no identifica, a la fecha de formulación del presente informe, riesgos significativos que comprometan de forma material el cumplimiento de sus objetivos de neutralidad en carbono. En caso de producirse desviaciones relevantes, la Sociedad revisaría sus planes de reducción y compensación, adoptando las medidas correctoras necesarias para mantener su compromiso climático.

4.2 Políticas implementadas para gestionar y mitigar los riesgos medioambientales

Contaminación y Cambio climático:

Pepper considera la sostenibilidad como una herramienta clave para contribuir a un desarrollo económico, social y medioambientalmente responsable, en un entorno cada vez más complejo y exigente.

En este sentido, la Sociedad aplica políticas y prácticas orientadas a la prevención de impactos ambientales, la reducción de emisiones y el uso eficiente de los recursos. Durante el ejercicio 2025, Pepper no ha recibido sanciones ni ha sido objeto de expedientes en materia medioambiental, manteniendo un estricto cumplimiento de la normativa aplicable.

4.3 Economía circular

Debido a la reducida generación de residuos derivada de su actividad, Pepper no se encuentra obligada a presentar la Declaración de Residuos. No obstante, la Sociedad cumple con los requisitos legales que le resultan de aplicación en materia de gestión de residuos, incluyendo su correcta segregación, etiquetado y entrega en puntos limpios autorizados.

Asimismo, Pepper ha establecido políticas internas e instrucciones operativas orientadas a fomentar la concienciación ambiental entre las personas trabajadoras y a promover un entorno de trabajo sostenible, ordenado y comfortable.

Papel

Uno de los principales residuos generados en la actividad diaria de Pepper es el papel de oficina. Con el fin de minimizar su impacto ambiental, se han implantado medidas dirigidas a reducir su consumo, fomentar su reciclaje y priorizar el uso de papel reciclado.

Durante el ejercicio 2025, el consumo total de papel ascendió a 1.848 kg. Para su correcta gestión, la oficina dispone de contenedores específicos, a través de los cuales se retiraron para destrucción y reciclaje 381 kg de papel. Actualmente, más del 98 % del papel utilizado es reciclado.

De forma complementaria, Pepper impulsa la digitalización de procesos con el objetivo de reducir progresivamente el uso de papel en la operativa diaria.

Tóner

El tóner es otro de los residuos generados como consecuencia del uso de impresoras en las oficinas. Su gestión y recogida de las oficinas se realiza conforme a la normativa vigente de la Comunidad de Madrid.

Durante el ejercicio 2025, la optimización de los procesos de impresión permitió reducir el consumo de tóner y, en consecuencia, la generación de este residuo, no siendo necesaria su retirada en dicho ejercicio por tratarse de una cantidad reducida. La gestión correspondiente se realizó en 2026.

Equipos informáticos

Los equipos informáticos utilizados por Pepper están sujetos a un uso continuado que, con el tiempo, puede dar lugar a su sustitución por obsolescencia o deterioro. No obstante, la Sociedad prioriza la prolongación de su vida útil, fomentando su reutilización siempre que resulta posible y contribuyendo así a la reducción de residuos electrónicos.

Durante el ejercicio 2025 no se realizaron retiradas de equipos al final de su vida útil. Cuando procede, la gestión de estos residuos se lleva a cabo a través de la empresa suministradora o mediante su depósito en puntos limpios municipales, conforme a la normativa aplicable.

Residuos generados

	2024	2025
Papel compra (kg)	1.775	1.996
Equipos Informáticos (kg)	500	-
Tóner (Kg)	37	-

4.4 Uso sostenible de recursos

Para el cálculo de los consumos energéticos y de agua se ha considerado el conjunto de facturas eléctricas y de suministro de agua asociadas al desarrollo de la actividad de Pepper.

La totalidad del consumo eléctrico de las oficinas de Pepper procede de fuentes de energía renovable, debidamente certificado, lo que contribuye a la reducción de la huella ambiental derivada de su actividad.

Consumo de energía

Pepper adopta diversas medidas orientadas a la reducción del consumo energético y a la mejora de la eficiencia, entre las que destacan

- ➔ Adquisición y uso de equipos informáticos energéticamente eficientes.
- ➔ Desconexión de equipos informáticos personales, impresoras, fotocopadoras y otros dispositivos tecnológicos al finalizar la jornada laboral.
- ➔ Gestión eficiente de los sistemas de climatización, mediante el encendido y apagado conforme a la normativa vigente, en particular el Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto.
- ➔ Renovación progresiva de la flota de vehículos de empresa hacia modelos más ecológicos, con menores emisiones de CO₂.

El origen de la energía eléctrica consumida por Pepper es de procedencia renovable, certificada en el marco del cálculo de su huella de carbono.

Energía	2024	2025
Gasolina (L)	9.661	14.075
Gasoil (L)	13.776	8.271
Electricidad (kWh)	380.034	449.485

Eficiencia energética	2024	2025
Total litros combustible (lts)	23.437	22.347
% eficiencia (combustible sobre préstamos gestionados) (lts de combustible/# préstamos)	2,66%	2,26%

La mejora en el indicador de eficiencia refleja una reducción del consumo relativo de combustible por operación gestionada, como resultado de las medidas de optimización implementadas.

Consumo de agua

El consumo de agua de Pepper corresponde exclusivamente a agua de red de uso sanitario, derivada de la actividad en oficinas. No se desarrollan procesos industriales ni productivos que impliquen consumos adicionales o vertidos específicos.

Para el cálculo de estos consumos se han tenido en cuenta las facturas de suministro de agua de los centros donde la Sociedad desarrolla su actividad. El vertido generado corresponde únicamente a aguas sanitarias, conforme a la normativa aplicable

Agua	2024	2025
Aguas residenciales (m3)	716	1.080

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. En relación con el objetivo de neutralidad de carbono, la huella se limita a los alcances 1 y 2. Hemos calculado la huella siguiendo el GHG Protocol. Los alcances que hemos calculado para el ejercicio 2025 son:

- Alcance 1: Emisiones directas de nuestras propias fuentes. , las emisiones proceden principalmente del consumo de combustible de la flota de vehículos.
- Alcance 2: Emisiones indirectas derivadas del consumo de energía. corresponde íntegramente a electricidad con garantía de origen renovable, por lo que no genera emisiones asociadas.

La estrategia de la entidad se centra en la mejora progresiva y siempre que sea posible de la eficiencia energética de la flota, promoviendo la renovación paulatina de vehículos por otros de mayor eficiencia energética. Las emisiones residuales del alcance 1 son compensadas mediante proyectos certificados de reforestación en España, lo que ha permitido a la entidad alcanzar la condición de “empresa cero emisiones” en los ejercicios 2024 y 2025.

El cálculo de la huella de carbono es verificado por AENOR y calculado con global O2, alcances 1 y 2, para obtener un certificado de cada año calculado (2024-2025). 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 2025, si bien son provisionales, no estimamos que existan diferencias significativas y se muestran a continuación:

ALCANCE 1			Emisiones 2022 (TnCO2e)	Peso emisiones alcance	Peso emisiones Total	Ratio (Tn CO2 / trabajadores)
COMBUSTIBLES FÓSILES	Fuentes móviles	Flota de vehículos comerciales Gasóleo (B7)	20,682	37,14	41,47%	6,17%
		Flota de vehículos comerciales Gasóleo (B7) Renovable	-	0,00%	0,00%	0,00%
		Flota de vehículos comerciales Gasolina (E5)	31,342	56,28	56,28%	9,36%
		Flota de vehículos comerciales AUTOGAS LPG	0,127	0,23%	0,23%	0,04%
		Adblue	0,014	0,03%	0,03%	0,00%
	Fuentes fijas	Grupos electrógenos	0,458	0,82%	0,82%	0,13%
EMISIONES FUGITIVAS DE GASES FLUORADOS			Fugas de gases refrigerantes aire acondicionado CPD			
TOTAL ALCANCE 1			52,62	94,49%	94,49%	15,48%

			Emisiones 2025 (TnCO2)	Emisiones 2025 (TnCH4)	Emisiones 2025 (TnN2O)	Emisiones 2025 (TnCO2e)
COMBUSTIBLES FÓSILES	Fuentes móviles	Diesel	20,45	0,0009	0,23556	20,68
		Gasolina	31,17	0,09	0,08	31,34
		Adblue	0,01			0,01
		Autogas	0,13	0,0004	0,0003	0,13
	Fuentes fijas	Grupos electrógenos	0,4554	0,0017	0,0010	0,46

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

Pepper dispone de un Plan de Mitigación de la Huella de Carbono con un horizonte temporal de cinco años, orientado a la control y posible reducción progresiva de sus emisiones directas (alcance 1).

➡ Cálculo y compensación anual de la huella

Realizar el cálculo anual de la huella de carbono, su verificación externa independiente y la compensación total de las emisiones de los alcances 1 y 2, manteniendo la certificación de "Empresa Cero Emisiones".

👉 Reducción de emisiones directas (alcance 1)

Reducir las emisiones asociadas al consumo de combustibles fósiles de la flota corporativa, medidas mediante el indicador tCO₂e / € bajo gestión anual.

👉 Mejora global de la eficiencia energética genérica de la flota

Incrementar la eficiencia energética global de la flota en un horizonte de cinco años, mediante la sustitución progresiva de vehículos por modelos de menor consumo, híbridos o de bajas emisiones donde sea posible.

👉 Mantenimiento del origen renovable de la energía consumida.

Garantizar que la energía eléctrica consumida disponga de Garantías de Origen Renovable, debidamente acreditadas en el inventario anual de la huella de carbono.

👉 Impulsar la integración efectiva de los criterios ESG.

Promover y fortalecer la cultura corporativa responsable y el bienestar de empleados y clientes.

Para estos objetivos se prevén las siguientes actuaciones:

Medida: Optimización genérica y renovación de la flota.

Descripción: Sustitución progresiva de vehículos por modelos similares (si es posible en relación presupuesto) de al menos la misma eficiencia energética o bajas emisiones priorizando híbridos y microhíbridos. Alcanzando una flota con una eficiencia mejorada respecto a ejercicios anterior.

Responsable: Operaciones + ESG.

Cronograma:

- 2025 – 2026: Diagnóstico y diseño del plan de reemplazo.
- 2026–2028: Renovación del 89 % de la flota.
- 2028–2030: Renovación total del 100 % de los vehículos con clasificación inferior a G.

Indicador: mejora energética acumulada bianual.

Riesgos: Disponibilidad de vehículos, fluctuación de precios.

Mitigación: Contratos marco y planificación plurianual.

Medida: Reducción de consumo de combustibles fósiles sobre actividad empresa (euros gestionados).

Descripción: Optimización de rutas, posible reducción de desplazamientos no esencial y creación cultura repostaje por combustible eficientes.

Responsable: Operaciones + ESG.

Cronograma: Programa continuo 2025–2030.

Indicador: Tn CO₂e/€ bajo gestión anual.

Riesgos: Resistencia al cambio. Incidentes operativos.

Mitigación: Programas de sensibilización, digitalización procesos.

Medida: Mantenimiento del cálculo anual conforme al GHG Protocol y verificación por entidad acreditada (AENOR). Compensación mediante proyectos nacionales de reforestación.

Descripción: Mantenimiento del cálculo anual conforme al GHG Protocol y verificación por entidad acreditada (AENOR). Compensación mediante proyectos nacionales de reforestación.

Responsable: ESG.

Cronograma: Ejercicio anual.

Indicadores: Certificaciones huella y compensación.

Riesgos: Variabilidad de costes de compensación.

Mitigación: Contratación proveedores de créditos de carbono nacionales.

Medida: Energía eléctrica consumida de Origen Renovable.

Descripción: Garantizar que la energía eléctrica consumida disponga de Garantías de Origen Renovable debidamente acreditadas en el inventario anual de la huella de carbono.

Responsable: ESG.

Cronograma: 2025-2030.

Indicadores: % de energía eléctrica con garantía origen renovable (electricidad con certificado de origen renovable / electricidad total consumida) % de contratos de suministro con comercializadoras 100% renovables.

Existencia de cláusulas ESG en contratos.

Riesgos: Variabilidad de costes de compensación.

Mitigación: Aprobación programa.

Medida: Acciones formativas y concienciación materia ESG.

Descripción: Conjunto de acciones y compromisos anuales que contemplan.

Acciones de formación financiera para clientes en blog.

Formación empleados

Programas salud empleados (healthy cities)

Responsable: ESG.

Cronograma: Ejercicio anual.

Indicadores: Cumplimiento anual.

Riesgos: Variabilidad de costes de compensación.

Mitigación: Aprobación programa.



4.6 Protección de la biodiversidad

Dada la naturaleza de su actividad, Pepper desarrolla su operativa principalmente en entornos urbanos, a través de oficinas, sin realizar actividades industriales ni productivas. En consecuencia, la actividad de la Sociedad no genera impactos directos significativos sobre la biodiversidad.

No obstante, Pepper mantiene un compromiso general con la protección del entorno natural, que se materializa a través de buenas prácticas ambientales y de iniciativas orientadas a la compensación de su huella ambiental, en línea con su estrategia de sostenibilidad.

4.7 Taxonomía verde

Pepper ha llevado a cabo un análisis para evaluar el grado de alineación de sus actividades con la Taxonomía Verde de la Unión Europea, de conformidad con el Reglamento (UE) 2020/852.

Como resultado de este análisis, se ha determinado que las actividades desarrolladas por la Sociedad no son elegibles conforme a los criterios establecidos en la taxonomía. En consecuencia, y de acuerdo con la normativa aplicable, no procede la divulgación de información adicional en relación con esta materia en el Estado de Información No Financiera.

5. Cuestiones sociales y relativas al personal

Pepper mantiene un firme compromiso con sus personas trabajadoras, asegurando el cumplimiento de los estándares sociales y laborales reconocidos y promoviendo un entorno de trabajo basado en el respeto, la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional.

El equipo de Recursos Humanos impulsa la evolución de la Sociedad en este ámbito mediante un modelo de gestión centrado en las personas, fomentando iniciativas orientadas a la mejora del clima laboral, el bienestar y la implicación del equipo, con el objetivo de consolidar un entorno de trabajo saludable, inclusivo y alineado con los valores de la organización.

5.1 Empleo

A continuación, se presentan los distintos cuadros de información sobre empleo, elaborados de conformidad con los requisitos establecidos en los Estándares GRI y en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, relativos a la información no financiera y diversidad.

Durante el ejercicio, han formado parte del Grupo Pepper un total de 506 profesionales. A cierre del ejercicio, la plantilla estaba compuesta por 343 personas, cuyo desglose se detalla en los cuadros siguientes

Cuadro 1: distribución por sexo al cierre del ejercicio:

	2024	2025
Masculino - M	136	137
Femenino - F	199	207
Total	335	344

Cuadro 2: distribución por edad al cierre del ejercicio

	2024	2025
< 30 años	63	55
Entre 30 - 50 años	240	246
> 50 años	32	43
Total	335	344

Cuadro 3: distribución órgano de gobierno

	2024	2025
Órgano de gobierno	4*	4*

* El Consejo de Administración está compuesto por cuatro miembros, tres de los cuales ejercen funciones directivas y se incluyen dentro de dicha categoría. A los efectos de este informe, no se ha considerado al cuarto miembro del Consejo que no desempeña funciones directivas en la Sociedad.

Cuadro 4: Distribución por nivel profesional al cierre del ejercicio

	2024	2025
Directivos	6	6
Mandos intermedios	44	59
técnicos	64	61
Operarios y auxiliares	221	218
Total	335	344

Cuadro 5: Distribución por países al cierre del ejercicio:

	2024	2025
España	335	344
Total	335	344

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	
2024	133,64	191,17	0	0,5	3,23	13,05	341,59
2025	129,71	186,62	0,16	0,25	1,99	10,03	328,76

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	
2024	55,67	237,64	31,5	0,5	0	0	2	11,28	3	341,59
2025	51,04	231,90	33,39	0,41	0	0	1,46	6,46	4,10	328,76

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

	Contrato indefinido		Contrato temporal		Contrato parcial	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
dirección	6,89	6				
mando intermedio	47,33	56,86				
técnicos	61,52	58,47			1	0,79
operarios y auxiliares	209,08	195,01	0,5	0,41	15,28	11,23

	2024	2025
Total	342	329

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

	Sexo		Edad			Categoría profesional			
	M	F	< 30 años	Entre 30 - 50 años	> 50 años	direccion	mando intermedio	tecnicos	operarios y auxiliares
2024	14,83	22,62	6,47	25,82	5,16	0,89	3,29	3,19	30,09
2025	6,55	18,66	6,69	17,82	0,7	0	1,37	2,76	21,08

	2024	2025
Total	37	25

5.2 Brecha salarial

En los cuadros a continuación se detallan las remuneraciones medias en base a las categorías profesionales, sexo, edad y tipo de contrato, expresadas en euros. Se han utilizado los datos procedentes de la auditoría de registro retributivo, La brecha salarial se ha calculado sobre la remuneración media anual ajustada a jornada equivalente (FTE), considerando las retribuciones atribuibles al ejercicio con el objetivo de garantizar la comparabilidad entre personas empleadas con diferentes jornadas y periodos de prestación de servicios.

Promedio de remuneración efectiva promedio por género y contrato y edad:

	1- <30 años	2- >=30 y <=50 años	3- >50 años
Retribución efectiva promedio 2024	26.143	33.072	40.879
Retribución efectiva promedio 2025	28.178	36.002	50.506

Promedio de remuneración efectiva por género y contrato:

2024								
Remuneración media anual ajustada (FTE)	Contrato Indefinido		Contrato Temporal		Contrata Tiempo Parcial		Total	
Nivel profesional	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Directivos	181.881	114.740	-	-	-	-	181.881	114.740
Mandos intermedios	68.378	43.130	-	-	-	-	68.378	43.130
Técnicos	36.524	34.487	-	-	-	35.627	36.524	34.525
Operarios y auxiliares	23.293	22.242	-	16.644	21.172	23.418	23.204	22.300
Total general	41.202	27.233	-	16.644	21.172	24.347	40.776	27.055

2025								
Remuneración	Contrato Indefinido		Contrato Temporal		Contrata Tiempo		Total	
					Parcial			
media anual ajustada (FTE)	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Nivel								
Directivos	393.529	121.082					393.529	121.082
mando intermedio	62.826	41.638					62.826	41.638
tecnicos	39.041	35.958				36.539	39.041	72.497
operarios y auxiliares	23.624	23.539	18.868	18.065	24.895	24.622	67.386	66.225
Total general	48.415	28.787	18.868	18.065	24.895	25.559	48.025	28.609

2024				
Nivel Profesional	indefinido	indefinido -parcial	temporal	Total general
dirección	37%			37%
mando intermedio	37%			37%
tecnicos	6%			6%
operarios y auxiliares	5%	-11%		4%
Total general	34%	-15%		34%

2025				
Nivel Profesional	indefinido	indefinido -parcial	temporal	Total general
direccion	69%			69%
mando intermedio	34%			34%
tecnicos	8%			8%
operarios y auxiliares	0%	1%	0	0%
Total general	41%	-3%	0	40%

La evolución de estos indicadores está condicionada, entre otros factores, por la estructura de la plantilla, la distribución por categorías profesionales, la representación por género en determinados niveles y el peso relativo de cada modalidad contractual.

5.3 Desconexión laboral / Organización del trabajo

Pepper promueve una organización del trabajo orientada a favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y profesional, así como el bienestar de las personas trabajadoras. Con este objetivo, la Sociedad pone a disposición de su plantilla un conjunto de medidas y beneficios sociales que facilitan la flexibilidad y el equilibrio entre las distintas dimensiones de la vida personal y laboral.

Entre estas medidas se incluyen, entre otras:

- Excedencias por maternidad, paternidad y cuidado de familiares.
- Reducciones de jornada por lactancia.
- Permisos especiales por motivos personales, de conformidad con la normativa vigente.

En los últimos ejercicios, el número de personas con derecho a permisos por maternidad y paternidad, así como las personas que efectivamente se han acogido a los mismos, ha sido el siguiente:

	Mujeres		Hombres		total	
Año	Con Derecho	Acogido	Con Derecho	Acogido	Con Derecho	Acogido
2024	6	6	11	11	17	17
2025	4	4	3	3	7	7

Estos datos reflejan una utilización efectiva del 100 % de los permisos disponibles, lo que evidencia la normalización de estas medidas dentro de la organización.

Beneficios para nuestros empleados

En el marco de la organización del trabajo, Pepper ofrece a su plantilla una serie de beneficios sociales orientados a mejorar la experiencia del empleado y reforzar su compromiso con la organización, entre los que destacan:

- Seguro de vida, con alta desde el primer día de incorporación.
- Seguro médico, con alta a partir de los tres meses de antigüedad.
- Política de teletrabajo, que favorece la flexibilidad laboral.
- Certificación como Empresa Baby Friendly.
- Programa “Amigo”, que contempla una gratificación económica en caso de que un candidato recomendado sea contratado y supere el periodo de prueba.
- Otras iniciativas de bienestar, como la provisión de fruta varios días a la semana, detalles en fechas señaladas y cesta de Navidad.

Diversidad, igualdad y accesibilidad

Pepper mantiene un firme compromiso con la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación. En los procesos de selección, las ofertas de empleo se redactan utilizando un lenguaje neutro e inclusivo, reflejando el compromiso de la Sociedad con la igualdad de trato y el respeto a los derechos sociales y humanos.

Asimismo, Pepper cuenta con representación legal de las personas trabajadoras. El Comité de Empresa está compuesto por ocho miembros, todos ellos pertenecientes al Sindicato Independiente de Pepper, y actúa como órgano de interlocución y participación en las materias laborales.

5.4 Seguridad y salud

Pepper aplica una política preventiva orientada a garantizar una protección eficaz frente a los riesgos laborales, con el objetivo de que el trabajo se desarrolle en las mejores condiciones de seguridad y salud.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales incluye todas las actividades preventivas desarrolladas por la Sociedad y es público y accesible para la plantilla, estando debidamente informados los representantes de los trabajadores. Como parte de este enfoque, se ha impartido formación en primeros auxilios a los representantes del Comité de Prevención, en colaboración con la Cruz Roja, y se han promovido reconocimientos médicos dirigidos a toda la plantilla.

A continuación, se detalla la información relativa a las contingencias profesionales y accidentes laborales por sexo:

Año	N.º de enfermedades profesionales		
	M	F	Total
2024	2	-	2
2025	2	2	4

Accidentes			
Año	M	F	Total
2024	1	-	-
2025	-	-	-

Horas de absentismo		
M	F	Total
6.136	49.768	55.904
8.416	47.168	55.584

Cuadro índice de accidentes e IT:

Año	índice de accdidentes en jornada de trabajo	índice IT	contingecia profesional	contingencia comun
2024	0,17	5,44	0,1	5,35
2025	-	5,96	0,07	5,89

Los indicadores reflejan un nivel reducido de siniestralidad laboral, coherente con la naturaleza de la actividad y con las medidas preventivas implantadas por la Sociedad.

5.5 Relaciones sociales

Pepper considera fundamental mantener un diálogo cercano, transparente y continuo con las personas trabajadoras, basado en la escucha activa y la participación.

Para ello, la Sociedad pone a disposición de la plantilla distintos canales de comunicación interna, entre los que se incluyen la intranet corporativa (Factorial) y un buzón de sugerencias, que permiten trasladar propuestas, inquietudes y recomendaciones de mejora.

El 100 % de la plantilla se encuentra cubierta por un acuerdo de negociación colectiva, lo que garantiza la representación y participación de las personas trabajadoras en las cuestiones laborales.

5.6 Formación

Pepper mantiene un firme compromiso con el desarrollo profesional y personal de su equipo. El Plan Anual de Formación se diseña de forma colaborativa, combinando las iniciativas impulsadas desde el área de Recursos Humanos con las necesidades identificadas por los responsables de cada área, con el objetivo de disponer de una plantilla altamente cualificada y preparada para los retos del negocio.

Desde el área de Recursos Humanos se promueven planes individuales de formación, adaptados a las necesidades detectadas, que incluyen, entre otras, las siguientes materias:

➔ Liderazgo, coaching y team building.

➔ Herramientas ofimáticas y de análisis de datos (SQL, Power BI, Office, Azure, Python).

➡ Idiomas.

➡ Contabilidad de gestión.

➡ Formación ESG y primeros auxilios.

➡ Programas de orientación y formación vinculados a 4.º de ESO y empresa

Adicionalmente, se desarrollan acciones formativas transversales dirigidas a toda la plantilla, entre las que destacan:

➡ Prevención de riesgos laborales.

➡ Cumplimiento normativo (prevención del blanqueo de capitales y riesgos penales).

➡ Tecnología y ciberseguridad, incluyendo formación específica sobre teletrabajo.

Durante el ejercicio 2025, el 90 % de las acciones formativas se realizaron dentro del horario laboral. Las formaciones se imparten tanto en modalidad presencial como online.

El plan de formación contribuye a mejorar la cualificación, motivación y versatilidad de las personas trabajadoras, así como su sentido de pertenencia y compromiso. Asimismo, aporta beneficios a la Sociedad, al reforzar su competitividad, productividad e imagen corporativa.

Horas formación	Masculino	Femenino	Total general
Dirección	8	6	14
Mandos intermedios	1.407	673	2.080
Operarios y auxiliares	373	504	877
Técnicos	1.891	465	2.356
Total general	3.679	1.648	5.327

5.7 Accesibilidad a personas con discapacidad

Pepper mantiene su compromiso con la inclusión laboral de personas con discapacidad, promoviendo la igualdad de oportunidades y el acceso al empleo en condiciones de equidad.

En cumplimiento de la normativa aplicable (LISMI), la Sociedad colabora con empresas de inserción sociolaboral. Durante el ejercicio 2025 no se ha alcanzado el porcentaje del 3 % de personas con discapacidad en plantilla, debido principalmente a la dificultad para encontrar candidatos en determinados perfiles altamente especializados, como los vinculados a áreas de venta cruzada y recobro.

No obstante, Pepper continúa trabajando en el impulso de medidas que favorezcan la inclusión y la accesibilidad.

	2024	2024
Masculino - M	0	0
Femenino - F	1	1
Total	1	1

		Operarios y auxiliares	
		Nº empleados	Porcentaje
2024	< 30 años	-	-
	Entre 30 - 50 años	-	-
	> 50 años	1	100%
	Total	1	100%
2025	< 30 años	-	-
	Entre 30 - 50 años	-	-
	> 50 años	1	100%
	Total	1	100%

	Por sexo							
	2024				2025			
	M		F		M		F	
	empleados	Porcentaje	empleados	Porcentaje	empleados	Porcentaje	empleados	Porcentaje
Operarios y auxiliares	-	-	1	100%	-	-	1	100%
Total	-	-	1	100%	-	-	1	100%

5.9 Igualdad

Pepper desarrolla una política activa de Diversidad, Igualdad e Inclusión (D&I) orientada a la creación de un entorno de trabajo respetuoso, equitativo y diverso. Entre las iniciativas impulsadas se incluyen acciones de sensibilización, publicaciones internas, webinars y la conmemoración de días internacionales vinculados a la diversidad y la igualdad.

Plan de Igualdad

La igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres constituye un principio fundamental para Pepper. En este sentido, la Sociedad cuenta con un Plan de Igualdad, elaborado inicialmente en 2018 y renovado en diciembre de 2022 por un periodo de cuatro años, con la participación de la Dirección y de la Representación Legal de las Personas Trabajadoras.

La Dirección de Pepper es responsable de su implantación, poniendo a disposición los recursos materiales y humanos necesarios. La Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad, dependiente de la Dirección, se encarga de supervisar su aplicación, evaluar los resultados y promover la igualdad de trato y oportunidades en la organización.

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

	Órgano de Administración			
	2024		2025	
	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
< 30 Años	-	-	-	-
entre 30 - 50 Años	1	25%	1	25%
> 50 Años	3	75%	3	75%
Total	4	100%	4	100%

Órgano de Administración				
	2024		2025	
	N° empleados	Porcentaje	N° empleados	Porcentaje
< 30 Años	-	-	-	-
entre 30 - 50 Años	1	25%	1	25%
> 50 Años	3	75%	3	75%
Total	4	100%	4	100%

Por sexo								
	2024				2025			
	Masculino – M		Femenino – F		Masculino – M		Femenino – F	
	N° empleados	Porcentaje	N° empleados	Porcentaje	N° empleados	Porcentaje	N° empleados	Porcentaje
Órgano de gobierno	4	100%	-	-	4	100%	-	-

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

Igualdad por categorías y edad (FTE)												
	2024						2024					
	< 30 Años		Entre 30 - 50 años		> 50 años		< 30 Años		Entre 30 - 50 años		> 50 años	
	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%
Directivos			4	58,10%	2,89	41,90%			4	66,67%	2	33,33%
Mando Intermedio	2	4,23%	41,25	87,20%	4,07	8,60%	1,68	2,95%	50,34	88,54%	4,84	8,50%
Técnicos	21,18	33,88%	38,34	61,30%	3	4,80%	21,34	36,01%	35,82	60,45%	2,1	3,54%
Operarios y auxiliares	34,99	15,56%	165,33	73,50%	24,54	10,90%	29,89	14,47%	148,19	71,71%	28,56	13,82%
Total	58,17	17,03%	248,92	72,90%	34,5	10,10%	52,91	16,09%	238,36	72,50%	37,49	11,40%

	Por sexo (FTE)							
	2024				2025			
	Masculino - M		Femenino - F		Masculino - M		Femenino - F	
	NQ Empleados	Porcentaje	NQ Empleados	Porcentaje	NQ Empleados	Porcentaje	NQ Empleados	Porcentaje
Directivos	4,89	71%	2	29%	4	67%	2	33%
Mandos Intermedios	24,67	52%	22,66	48%	31,73	56%	25,13	44%
Técnicos	37,58	60%	24,94	40%	64,19	31%	142,45	69%
Operarios y Auxiliares	69,74	31%	155,12	69%	31,94	54%	27,32	46%
Total	136,87	40%	204,72	60%	131,85	40%	196,91	60%

6. Ética y cumplimiento

6.1 Enfoque de gestión

Pepper aspira a ser un referente en conducta ética y buen gobierno, consciente de que la integridad profesional de la empresa y de su plantilla es clave para el desarrollo de su actividad y para la confianza de clientes, colaboradores y otros grupos de interés.

La Sociedad dispone de un Código de Conducta de obligado cumplimiento para todas las personas trabajadoras, que constituye el marco básico de actuación y comportamiento profesional en el Grupo.

Las horas dedicadas a formación en materia de ética y cumplimiento se muestran a continuación:

	2024	2025
Horas de formación	1.670	1.901
% empleados que recibe formación	100%	100%

6.2 Canal de denuncias

Como parte de su sistema interno de información, Pepper dispone de un canal interno que permite a cualquier persona trabajadora, proveedor, intermediario o colaborador comunicar, de forma ágil y confidencial, posibles infracciones penales o administrativas graves o muy graves conocidas en el marco de su relación laboral o profesional con la Sociedad.

El canal ofrece las garantías exigidas en materia de independencia, confidencialidad, protección de datos personales y secreto de las comunicaciones. Su gestión se encuentra encomendada a una empresa externa especializada.

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

6.3 Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT

Pepper asume el compromiso de respetar los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como de promover la diversidad y los derechos laborales. En este sentido, la Sociedad prohíbe expresamente el trabajo infantil y el trabajo forzoso en cualquier ámbito de su actividad.

Durante el ejercicio 2025, y tampoco en ejercicios anteriores, la Compañía no ha recibido denuncias por vulneración de derechos humanos.

6.4 Lucha contra la corrupción y el soborno

Pepper dispone de sistemas de control de cumplimiento normativo y prevención penal orientados a definir procedimientos de prevención, detección y respuesta frente a posibles conductas irregulares o delictivas, reduciendo el riesgo de su eventual comisión.

Entre los principales elementos de este sistema destacan:

- ➔ Código interno de Conducta.
- ➔ Política de Prevención del Blanqueo de Capitales, disponible para toda la plantilla.
- ➔ Política de Seguridad de los Sistemas de Información

6.5 Donaciones a Entidades Sin Fines Lucrativos

El Grupo Pepper contribuye al apoyo social y medioambiental mediante donaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, así como mediante el fomento del voluntariado corporativo.

Durante el ejercicio 2025, Pepper no ha realizado donaciones si bien ha participado en varias iniciativas:

- ➡ “Ningún niño sin sonrisa”: Campaña de recogida de juguetes con motivo de la “Fiesta de la Ilusión” (participación desde 2017).
- ➡ Programa “4.º ESO + Empresas” (Comunidad de Madrid): acogida de 7 estudiantes en las oficinas.
- ➡ “TuuuLibrería”: campaña de donación de libros (colaboración desde 2013).
- ➡ “Tapones para una nueva vida”: campaña de recogida de tapones de plástico (colaboración desde 2015).
- ➡ Campaña de donación de cestas de Navidad.

7. Compromiso social

pepper

7.1 Desarrollo sostenible

Acción social

Pepper cuenta con una política de responsabilidad social corporativa orientada a concienciar y sensibilizar a la plantilla sobre los aspectos relevantes de la actividad de la Sociedad y su contribución a una sociedad más justa e inclusiva.

Personas en prácticas, convenios

Pepper apuesta por el talento joven y mantiene convenios de prácticas con universidades y centros formativos, contribuyendo a la inserción de los estudiantes en el mercado laboral. Entre las instituciones con las que se mantienen convenios se incluyen.

Las universidades con las que se cuenta convenio colectivo son:

- ➡ Universidad CEU San Pablo
- ➡ Universidad Europea de Madrid
- ➡ Universidad de Alcalá
- ➡ Universidad Autónoma de Madrid
- ➡ Universidad Carlos III de Madrid
- ➡ Universidad Camilo José Cela
- ➡ Universidad Complutense de Madrid

➤ Universidad Francisco de Vitoria

➤ Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

➤ Universidad Internacional de La Rioja (UNIR)

➤ Universidad Rey Juan Carlos

Otros centros formativos:

➤ ICAM – Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid

➤ Escuela de Empresa

➤ ENEB – Escuela de Negocios Barcelona

➤ ESIC Business & Marketing School

➤ EUDE Business School

➤ Spain Business School

➤ ICAM (Curso Acceso Abogacía)

Pepper firmó la Carta de la Diversidad en 2022. Esta adhesión, de carácter voluntario, estuvo vigente durante el periodo 2023–2025 y refuerza el compromiso de la Sociedad con la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

7.2 Subcontratación y proveedores

Los proveedores de Pepper son, principalmente, empresas tecnológicas y entidades bancarias que, con carácter general, disponen de políticas y procedimientos aplicables a la relación con terceros. Pepper promueve que su cadena de suministro comparta estándares adecuados en materia de prácticas socialmente responsables, respeto de los derechos humanos y laborales, y protección del medioambiente.

7.3 Consumidores

Pepper considera prioritario ofrecer un servicio de calidad a sus clientes y, para ello, establece políticas y procedimientos internos que definen los criterios que deben regir la relación con el consumidor y la atención al cliente.

Con el fin de mejorar continuamente el servicio, Pepper realiza encuestas de calidad entre los clientes que contactan con la entidad para realizar gestiones o solicitar información. En 2025, sobre una muestra de 4.736 clientes, se evaluaron aspectos como la atención del gestor, la satisfacción general con la llamada y la rapidez de respuesta, en una escala de 1 a 5. Más del 85 % de los clientes valoró la atención como “muy buena” y el 93 % la valoró, al menos, como “buena”.

Asimismo, Pepper dispone de un Reglamento del Servicio de Reclamaciones que regula su funcionamiento y el procedimiento para tramitar el ejercicio de derechos, quejas y reclamaciones, reforzando la transparencia y la protección al cliente. Esta información se encuentra disponible tanto en la web corporativa como en las oficinas.

Durante el ejercicio 2025 se recibieron 4.430 solicitudes, entre requerimientos, ejercicios de derechos, quejas y reclamaciones. Las tipologías más frecuentes fueron:

- Ejercicio de derechos sobre datos personales, en particular la oposición al tratamiento con fines publicitarios.
- Consultas y solicitudes relacionadas con condiciones de financiación, información y documentación, así como interrupción de servicios financiados (principalmente odontológicos).
- Consultas relativas a las tasas de interés aplicadas a los créditos.



Canales de contacto del Servicio de Reclamaciones:



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



servicio_atencioncliente@ Pepper .es



91 216 11 18 (llamada gratuita desde teléfono fijo)

7.4 Seguridad y Salud en clientes

Dada la naturaleza de la actividad de Pepper, la Sociedad no incide de manera directa en la seguridad y salud de los consumidores, ya que la comercialización de los bienes y servicios financiados se realiza a través de los puntos de venta de los proveedores o mediante canales a distancia.

No obstante, en caso de detectar o ser informada de posibles incidencias relativas a la idoneidad de bienes o servicios financiados, Pepper puede actuar de forma ágil para interrumpir la financiación de aquellos que supongan un riesgo para los consumidores y, cuando resulte necesario, identificar a las personas afectadas para facilitar las comunicaciones oportunas.

7.5 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 (en euros):

	2024	2025
España	5.102.395	10.425.876
Colombia	-	-
Total	5.102.395	10.425.876

Impuestos sobre beneficios pagados:

	2024	2025
España	392.806	2.511.717

Donaciones a ONGs

	2024	2025
España	10.000	0

Subvenciones públicas recibidas:

	2024	2025
España	0	0

En conjunto, el presente Estado de Información No Financiera refleja el compromiso de Pepper con un modelo de negocio responsable, transparente y sostenible, alineado con las mejores prácticas en materia ESG y con el marco normativo vigente. A través de la integración progresiva de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en su estrategia y en su operativa diaria, la Sociedad impulsa una gestión orientada al largo plazo, centrada en las personas, en la protección del entorno, en la ética empresarial y en la creación de valor para sus grupos de interés. Pepper es consciente de los retos existentes y de las oportunidades de mejora, y continúa avanzando en el fortalecimiento de sus políticas, procesos y cultura corporativa, con el objetivo de contribuir de forma positiva al desarrollo económico y social en los entornos en los que opera.

El presente Anexo recoge la correspondencia entre los contenidos exigidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, y los distintos apartados del Estado de Información No Financiera de Pepper.

Asimismo, se incluyen las referencias a los Estándares GRI utilizados como marco de reporting, con el objetivo de facilitar la trazabilidad, coherencia y verificabilidad de la

información divulgada. Este índice permite identificar de forma clara la ubicación de cada uno de los contenidos requeridos por la normativa, garantizando la integridad y exhaustividad del EINF.

La información incluida en el presente Estado de Información No Financiera ha sido elaborada atendiendo a los principios de materialidad, comparabilidad, claridad y fiabilidad, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018 y en los Estándares GRI aplicables.



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 suministro de agua		303-1; 303-2; 303-3
Consumo de materias primas y 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		401-2 401-3
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		416-1; 417-1
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